

等 別：普通考試

類 科：華語導遊人員、外語導遊人員

科 目：導遊實務(一) (包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀)

考試時間：1 小時

座號：_____

※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(二)本科目共50題，每題2分，須用2B鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。
(三)禁止使用電子計算器。

- 1 解說對環境的影響是多方面的，對環境而言，解說的主要功能為何？
(A)溝通性功能 (B)教育性功能 (C)經濟性功能 (D)保育性功能
- 2 玉山國家公園其所涵蓋的行政區域不包括下列那一個縣(市)？
(A)南投縣 (B)嘉義縣 (C)高雄市 (D)臺東縣
- 3 下列那一座國家公園具有隆起珊瑚礁地形、海岸林、熱帶季風林、史前遺址海洋生態等資源特色，且同時涵蓋海域與陸域之範圍？
(A)台江國家公園 (B)東沙環礁國家公園 (C)墾丁國家公園 (D)太魯閣國家公園
- 4 下列何者不是國家公園之功能？
(A)保育功能 (B)育樂功能 (C)狩獵功能 (D)研究功能
- 5 下列何地為嘉義古地名？
(A)打貓 (B)打狗 (C)頭圍 (D)諸羅
- 6 宋瓷中，號稱「百圾碎」者，產自那一名窯？
(A)汝窯 (B)官窯 (C)哥窯 (D)鈞窯
- 7 司馬庫斯曾經有很長一段時間是臺灣唯一無公路通達的部落，有「黑色部落」之稱，它屬於下列那一族的部落？
(A)鄒族 (B)泰雅族 (C)阿美族 (D)卑南族
- 8 著名的金門「古寧頭戰役」發生於西元幾年？
(A) 1948 (B) 1949 (C) 1958 (D) 1959
- 9 解說的方式可分為人員解說與非人員解說兩大類，有關人員解說的優點，下列敘述何者錯誤？
(A)可面對面親自回答旅客的問題 (B)可針對旅客的需要調整解說的內容
(C)可鼓勵旅客運用五官感受大自然 (D)可在任何時間滿足旅客對解說的需求
- 10 下列那些屬於促進學習體驗的旅遊動機？①探索冒險，參觀從沒去過的地方 ②充實自我，增長個人知識及經驗 ③滿足好奇，體驗全新的生活方式 ④放鬆心情，追求愉悅健康的生活
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 11 好的手勢不只可幫助別人透過視覺知道解說的語彙，也會促使肢體感覺自在，減低緊張的感覺。這是何種解說技巧之應用？
(A)表現熱心 (B)善用身體站立位置 (C)因應情況調整步調 (D)豐富的肢體動作
- 12 泡溫泉時，下列注意事項何者錯誤？
(A)泡溫泉後，不要喝咖啡、濃茶或抽菸、喝酒等增加刺激的行為
(B)銀髮泡湯族，建議應結伴泡溫泉
(C)一次浸泡 25 分鐘為宜，可反覆多次入池，1 天泡湯不要超過 3 次
(D)依皮膚承受力，水溫 38~42°C 最適中，最高不可超過 45°C，以免燙傷
- 13 根據美國著名解說學者 Grant W. Sharpe 教授的說法，解說服務要達成三個目標，下列有關解說目標的敘述何者錯誤？
(A)促進造訪地的經濟繁榮 (B)達成經營管理目標
(C)提升旅客對管理單位的了解 (D)幫助旅客對造訪地有更深的認識、欣賞與了解

- 14 下列何者不屬於人員解說的方式？
(A)定點解說 (B)帶隊解說 (C)諮詢服務 (D)自導式步道
- 15 導覽解說時，解說員那一種行為最合宜？
(A)為提高旅客興趣，可講解路邊草藥讓旅客採擷體驗樂趣
(B)解說人員帶夜間活動可帶擴音機方便召集
(C)導覽解說可推廣合法商家的農特產品
(D)導覽解說可邊講邊灌飲水，以爭取講解時間
- 16 下列何者不是國家公園之業務管理單位？
(A)企劃經理課 (B)解說教育課 (C)環保衛生課 (D)遊憩服務課
- 17 導覽解說中，「將景物最精彩部分加以強化指出，使遊客印象深刻，並由點擴及到面與整體」，是屬於下列何種解說方法？
(A)平鋪直敘法 (B)見景說景法 (C)引人入勝法 (D)畫龍點睛法
- 18 觀光企業通常會用極高價格以訂價新產品，吸引對價格不敏感之購買者，此種訂價方式稱為：
(A)滲透訂價法 (B)吸脂訂價法 (C)成本加成訂價法 (D)形象目標訂價法
- 19 下列那項產品可以作為強化人們自我概念的象徵物？
(A)方糖 (B)洗潔精 (C)豪華跑車 (D)床罩
- 20 旅遊業者強調龐大的公司規模，讓旅客覺得該公司擁有好的服務，是試圖透過何者因素影響消費者行為？
(A)需要 (B)認知 (C)學習 (D)動機
- 21 下列何者不屬於「顧客整體成本」？
(A)顧客購買旅遊產品所支付的金錢 (B)顧客購買旅遊產品所花費的時間
(C)顧客購買旅遊產品所耗損的精力 (D)顧客購買旅遊產品所產生的樂趣
- 22 下列何者不屬於生態觀光的產品？
(A)亞馬遜河雨林帶之參觀 (B)歐洲山區自然遺跡巡禮
(C)宜蘭縣冬山河龍舟大賽 (D)紐西蘭的觀賞鯨魚假期
- 23 古諺云「寧喝順心湯，不吃受氣飯」，可以說明旅客對於餐廳服務的心理需求為何？
(A)求美的心理 (B)被尊重的心理 (C)求衛生的心理 (D)求快的心理
- 24 來臺旅客於旅遊途中因車禍死亡，有關後續相關處置，下列敘述何者錯誤？
(A)向警方報案 (B)由外交部開立證明文件
(C)由法醫開立檢驗證明 (D)由合格醫師開立死亡證明
- 25 為預防旅客走失，導遊可以如何預防？
(A)熟記旅客姓名 (B)發給旅客旅館名片 (C)發給旅客緊急備用金 (D)發給旅客旅遊紀念證明
- 26 旅行支票是海外旅遊時，相對安全與方便的一種金融工具。下列何者不是發行旅行支票的組織機構？
(A) VISA (B) American Express (C) MasterCard (D) Paypal
- 27 若團員在機場遭遇行李遺失時，帶團人員如何處理最不適當？
(A)班機抵達後若託運行李未到，可向航空公司 LOST AND FOUND 查詢
(B)可參閱航空行李鑑別圖選擇最接近遺失行李的樣式，表格內應詳寫行李特徵及樣式
(C)帶領遺失者購買盥洗用具及相關生活用品，於離境時檢附收據向國外代理旅行社請求支付
(D)回國後如仍未尋回，應協助團員向航空公司索賠
- 28 導遊應隨時提醒旅客，盡量將現金與貴重物品置放於飯店的保險箱中，若旅客任意將大量現金藏在飯店房間內卻遭遇失竊，應該由誰為此負較大責任？
(A)隨團導遊 (B)飯店業者 (C)旅客自己 (D)隨團領隊

- 29 導遊正搭乘遊覽車往新山一國際機場途中爆胎，因此無法在約定時間抵達機場接機。有關導遊之因應方式，下列敘述何者較不適宜？
- (A) 導遊該先讓 LOCAL AGENT 及領隊都知道目前遊覽車爆胎的情形
 - (B) 通知遊覽車公司，請對方調派其他車輛接替，方能順利前往機場接機
 - (C) 請領隊先跟旅客說明，並要求旅客共同分擔費用搭乘計程車前往景點會合
 - (D) 詢問機場旅客服務中心，可否使用機場巴士幫忙載送客人
- 30 導遊人員是協助接待外國旅客來臺灣觀光之重要服務人員，下列何項敘述不屬於其服務職責？
- (A) 協助領隊在行程中關心與照顧所有旅客
 - (B) 若有旅客護照遺失，協助報警與後續相關程序處理
 - (C) 辦理旅客住宿飯店之 Check-in 與 Check-out
 - (D) 負責旅客回程機票之訂定與確認
- 31 導遊帶團期間，團隊用完晚餐返回住宿飯店後，陸續有 5 名團員出現上吐下瀉反應，發生疑似食物中毒症狀，下列敘述何者最不適當？
- (A) 根據衛生福利部食品藥物管理署之定義：2 人或 2 人以上攝取相同的食品而發生相似的症狀，稱為一件食品中毒案件
 - (B) 團員發生疑似食物中毒症狀時，導遊應迅速協助就醫，並回報公司
 - (C) 應通知當地衛生機關並協助其執行相關採集檢體工作，如剩餘食物檢體、患者嘔吐物及排泄物等，相關檢體應該密封，並於低溫冷凍保存
 - (D) 確認團體所投保的保單其承保範圍與理賠金額，協助團員申請醫師診斷證明書及醫療收據正本，以利後續理賠作業
- 32 導遊人員執行業務時，如發生特殊或意外事件，除應即時作妥當處置外，並應將經過情形於 24 小時內向何機關及受僱旅行業或機關團體報備？
- (A) 中華民國旅行業品質保障協會
 - (B) 中華民國觀光導遊協會
 - (C) 交通部觀光局
 - (D) 內政部警政署
- 33 團體行程中安排旅客觀賞表演活動，若表演場所禁止拍照、攝影，導遊人員應於事前宣導說明活動表演進行中嚴禁拍照、攝影，避免旅客貿然拍照、攝影而引起糾紛。有關旅客所攜帶的攝影器材，導遊人員可以提出何種建議最為適當？
- (A) 建議旅客將攝影器材放在飯店房間的行李箱中
 - (B) 建議旅客將攝影器材委託領隊或導遊代為保管
 - (C) 建議旅客將攝影器材放在飯店房間的保險箱中
 - (D) 建議旅客將攝影器材放在遊覽車上
- 34 下列那一個國際航空組織是以各國航空公司為會員，且目前擁有最多會員數？
- (A) 國際航空運輸協會 (IATA)
 - (B) 國際民航組織 (ICAO)
 - (C) 寰宇一家航空聯盟 (Oneworld Alliance)
 - (D) 航空報告公司 (ARC)
- 35 林先生打電話到飯店訂房，下列敘述何者錯誤？
- (A) 若是沒有付訂金，超過入住時間未到達飯店，可能會被取消訂房
 - (B) 若是付了訂金，未到入住時間，飯店可以取消訂房
 - (C) 有付訂金的訂房通常被稱為 **guarantee reservation**
 - (D) 若是付了訂金，當日無故未到 (no-show)，訂金不會被退還
- 36 關於正式西餐用餐的方式與過程，下列何者不適當？
- (A) 應依照請帖上之服裝準則 (Dress Code) 穿著赴宴
 - (B) 左手持叉、右手持刀
 - (C) 用過餐具放在一旁即可，方便繼續使用
 - (D) 進餐途中休息或取麵包時，刀叉擺放在盤中略呈八字形
- 37 酒類品飲經常需搭配不同的酒杯，下列何種酒杯須以手掌由下往上包住杯身，以手的溫度引出酒的香醇？
- (A) 白蘭地酒杯
 - (B) 紅酒杯
 - (C) 雪莉酒杯
 - (D) 雞尾酒杯

- 38 在一些古蹟、博物館、宴會場合、餐廳或會員制俱樂部等，會制定入場的「服裝準則」(Dress Code)，下列何者不是設定該準則所要強調的？
- (A)表現財力的狀況 (B)對主人或該場地的尊重
(C)重視衣著的禮儀 (D)尊重在同一場合的賓客
- 39 王總經理和同公司林副理同行，下列何者為正確的行進禮節？
- (A)林副理應走在王總經理右側 (B)林副理應走在王總經理左側
(C)林副理應走在王總經理前面 (D)王總經理行走時將雙手交叉於後，以示威嚴
- 40 駐外大使夫人穿著旗袍赴正式晚宴時，下列何種情形不適合？
- (A)以毛線衫搭配服裝，更顯高貴 (B)搭配跟鞋
(C)不宜戴帽 (D)衣料可以綢緞、織錦等較閃亮之布料為之
- 41 一般航空公司的機場櫃台地勤人員，辦理登機旅客的托運行李，下列敘述何者正確？
- (A)無論買兒童票或成人票均有免費行李托運量
(B)前往 TC2 區域國家不論艙等均限制託運二件行李
(C)折疊式腳踏車一般情況下航空公司會以優惠價格向乘客收費辦理托運
(D)每架航班可視情況接受免費寵物及其容器的托運搭載
- 42 有關出外旅遊居住禮儀的敘述，下列何者正確？
- (A)為保持良好互動，在家應多高聲歌唱，取悅鄰居 (B)關閉門窗、移動器物宜輕緩，不可發出震動聲響
(C)飼養寵物是個人行為，不用考慮其他因素 (D)夜間 10 點仍可盡情談天說笑
- 43 國際旅展進行中，旅行社業務代表與外國觀光局局長交換名片，下列名片交換的過程，何種方式不適宜？
- (A)致送名片時將字樣正面朝向收名片的人
(B)接受他人名片時用雙手接過並認真看一遍對方名片內容
(C)收到對方名片時應仔細把玩，以示尊重
(D)對於名片上之特殊字或發音，應主動告知對方
- 44 關於參加一般酒會、茶會或園遊會時應注意之禮儀，下列敘述何者較不適當？
- (A)酒會、茶會或園遊會通常不安排座位或座次，賓客或坐或立，自由交談取食，氣氛活潑
(B)主人依例立於會場入口處迎賓，一一握手歡迎，盡情長談
(C)女士們參加園遊會可戴帽並攜帶陽傘
(D)酒會、茶會可安排主人致歡迎詞
- 45 進入溫泉旅館裸湯應注意泡湯禮儀，下列敘述何者正確？
- (A)包裹毛巾入湯 (B)洗淨身體後進入湯池
(C)在泡湯池中多搓揉身體 (D)團員一起打水仗同樂
- 46 某個案在冬天登山旅遊，被發現全身僵硬、雙腳的感覺遲鈍，皮膚外觀有部分水泡，下列何項處置最適當？
- (A)搓揉雙腳感覺遲鈍處以保暖 (B)將患肢挪近火爐處烘烤
(C)以接近體溫溫水回復溫度 (D)患肢擦上凡士林保護皮膚
- 47 下列何種創傷最需要用彈性繃帶包紮？
- (A)挫傷 (B)撕裂傷 (C)扭傷 (D)擦傷
- 48 至西元 2019 年為止，下列何處最不容易找到自動體外心臟電擊去顫器 (AED)？
- (A)桃園國際機場 (B)臺鐵火車車廂 (C)高鐵車廂 (D)高速公路西螺服務區
- 49 高齡的團員出現便秘情況時，下列敘述何者錯誤？
- (A)鼓勵多攝取水分 (B)鼓勵每天定時灌腸以利排便
(C)教導增加腹肌力量的運動以促進排便 (D)飲食多攝取高纖維食物
- 50 關於時差的敘述，下列何者錯誤？
- (A)飛行時關閉遮窗板及戴上眼罩，有助於調整時差
(B)外在的光線刺激是調節時差的因子之一
(C)旅行者快速跨越多個時區時，容易產生時差
(D)不可以使用任何的藥物調整時差