

等 別：普通考試

類 科：華語領隊人員、外語領隊人員

科 目：領隊實務(一)(包括領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、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答案。
(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 解說標誌牌是重要解說工具，具有下列那些優點？①自導性標示，遊客可以自我控制資訊內容 ②裝配得當的標誌，耐用時間較久 ③單向溝通，適合所有遊客之興趣、年齡及教育程度 ④標示任何時間均可適用，可代替解說員之不足
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 2 在行進間導覽解說技巧，應注意下列那些事項？①整潔有禮的儀態，顯現專業與安全感 ②選定位置，方便與團員清楚溝通 ③說話速度讓團員快速融入情境 ④領隊在前，導遊在後，注意動線安全 ⑤不忘預留上廁所時間
(A)①②③④ (B)①②③⑤ (C)①③④⑤ (D)②③④⑤
- 3 有旅客擬前往 DPS，旅行業工作人員建議搭乘那家的航空公司可以直飛抵達？
(A) CX (B) CZ (C) OD (D) GA
- 4 遊程規劃需特別留意團體機票的那一規則或限制，以免安排行程導致成本增加？
(A)開票地點 (B)開票期限 (C)開票中心的限制 (D)停留天數的限制
- 5 下列那一項不是團員於團體出發前必須繳交的成本費用？
(A)機票燃油附加費 (B)隨票徵收的機場稅 (C)額外自費行程 (D)責任險費用
- 6 下列何者為在有限時間內從事解說的最適宜原則？
(A)應有計畫性的安排及解說 (B)於長途拉車途中，縮短每次停車休息的時間
(C)減少「入內參觀」的節目，以有效地運用時間 (D)於長途拉車的車上，儘量事先完成景點的解說
- 7 行程進行中，如進入特定購物店，領隊應掌握下列什麼事項？
(A)如有任何人不願意進入就不可以入店
(B)大部分的旅客購物興致高，影響一點參觀行程無所謂
(C)購物店內有部分貨品可能是仿冒品，領隊不必提醒
(D)宣布停留一定時間，提醒索取收據
- 8 西餐用餐時，餐具不慎掉落，下列敘述何者較恰當？
(A)請鄰座女士代撿起 (B)請鄰座男士代撿起 (C)請服務生代撿起 (D)自己撿起
- 9 目前全球航空聯盟分別有星空聯盟 (Star Alliance)、天合聯盟 (SkyTeam) 及寰宇一家 (One World) 等，中華航空是屬於那一個聯盟的成員？
(A)星空聯盟 (B)天合聯盟 (C)寰宇一家 (D)價值聯盟
- 10 長榮航空 BR075 由臺北飛阿姆斯特丹，航班中停曼谷，且在曼谷可運載或卸下客貨，請問這是使用那一種國際航權？
(A)第三航權 (卸載權) (B)第四航權 (裝載權) (C)第五航權 (延遠權) (D)第六航權 (橋樑權)
- 11 受新冠疫情衝擊影響，航空旅遊產業嚴重受挫，國際航線幾乎停擺。請問臺灣於 2021 年 4 月開放實施第一個「旅遊泡泡」成行的國家是？
(A)泰國 (B)新加坡 (C)帛琉 (D)關島
- 12 目前中華民國國民可以免簽證前往的國家中，不包含下列那個國家？
(A)紐西蘭 (B)法國 (C)泰國 (D)日本
- 13 依據民用航空法，有關旅客搭乘飛機上電子用品使用的規定，下列敘述何者錯誤？
(A)使用電子醫療裝備需自備電池
(B)飛航全程可使用藍牙裝置
(C)助聽器及心律調整器之使用受到限制
(D)飛機落地脫離跑道前，禁止使用電子用品語音通話

- 14 機票行程若經由或停留某一特定城市時，航空公司同意給予特定的哩程寬減數，此規則稱為：
(A) EMS (B) EMA (C) MPM (D) TPM
- 15 旅客高齡 80 歲行動緩慢，但仍可自行走幾步路及上下階梯，請問旅行社若要幫此旅客向航空公司需求輪椅，應於訂位紀錄中輸入何種輪椅代碼？
(A) WCHS (B) WCHC (C) WCHR (D) WCHP
- 16 搭乘電梯的禮儀，下列敘述何者最為恰當？
(A) 進入電梯，應禮貌性地將外套、圍巾或帽子脫掉
(B) 為克服「密室恐懼症」，可與同在電梯內的人說話聊天，減輕心理壓力
(C) 電梯乘客較多時，且自己距離按鈕略遠，為免他人不便，應伸手越過他人，按下自己的樓層
(D) 當自己雙手提有物品不便按鈕時，可請人協助按鈕
- 17 使用刀叉食用餐點時，下列敘述何者符合西餐禮儀？
(A) 隨自己用餐方便與喜好取用刀叉 (B) 擺放在餐盤最外側的刀叉先取用
(C) 擺放在靠近餐盤內側的刀叉先取用 (D) 從排列的餐具中間挑選習慣的取用
- 18 有關登門拜訪他人的行為，下列那項最符合作客禮儀？
(A) 拜訪前先聯繫對方，約定拜訪時間
(B) 交情深的友人，應採突然拜訪，給對方驚喜
(C) 抵達拜訪親友處時，要急按多次電鈴以免無人應門
(D) 進入室內時，應脫去鞋襪
- 19 男士出席正式宴會場合（Full Dress）時的穿著，下列敘述何者不合乎禮儀？
(A) 西裝顏色宜以素雅套裝為原則，以深色、單色為宜
(B) 襯衫袖口應比西裝衣袖長 2 公分左右為宜
(C) 不管 2 粒或 3 粒扣子的單排扣西裝，應全部扣起
(D) 穿西裝一定要穿皮鞋，皮鞋顏色要與西裝相搭配
- 20 進行水域、沙灘活動時，下列行為何者不宜？
(A) 沙灘活動後，垃圾就地掩埋即可
(B) 沙灘活動後，前往投宿地點前，須將身上、腳上等砂土沖乾淨再進入室內
(C) 沙灘上遊玩拍照時，應以自己的團體為主，不可以隨意拍其他人，以免觸犯個人隱私
(D) 水域活動時，要留意個人身體狀況，切勿逞強，也不要拖人下水，以免造成意外
- 21 有關糖尿病病患照顧之注意事項，下列何者最為適當？
(A) 有冒汗、頭暈時應先補充水份 (B) 在兩餐之間應監測血糖數值
(C) 飯前 30 分鐘從事激烈的運動 (D) 濃湯、碎肉製品應儘量少吃
- 22 通常因接觸火焰、乾熱、化學藥品等而受到灼傷時，成人全層皮膚灼傷（三度灼傷）超過體表總面積約多少百分比以上，較會有生命危險？
(A) 5 (B) 10 (C) 15 (D) 20
- 23 下列那一項不是目前國際檢疫傳染病？
(A) 霍亂 (B) 瘧疾 (C) 黃熱病 (D) 鼠疫
- 24 下列何者無法有效預防旅行者腹瀉？
(A) 不要食用攤販食物 (B) 不要生食或沒煮熟的食物
(C) 飯前洗手 (D) 多喝自來水
- 25 有關日本腦炎之敘述，下列何者錯誤？
(A) 經由埃及斑蚊傳染 (B) 潛伏期 5~15 日
(C) 可能發生頭痛、發燒及肌肉僵硬症狀 (D) 會經由環紋（狀）家蚊傳染
- 26 發現一位路倒的患者，首先應評估那一種狀態？
(A) 呼吸 (B) 意識 (C) 脈搏 (D) 是否有傷口
- 27 衛生福利部疾病管制署建議民眾出國至少多久前，至旅遊醫學門診就診？
(A) 出國前 24 小時 (B) 出國前 3 天 (C) 出國前 1 星期 (D) 出國前 2~4 星期
- 28 為預防團員走失或失蹤，領隊人員可採取的作法，下列敘述何者錯誤？
(A) 入住旅館後，提醒團員盡量不要單獨離開飯店，若要外出遊逛，必須結伴並攜帶飯店電話及地址等資訊
(B) 確實掌握團員的聯絡方式，例如：手機號碼、善用手机通訊軟體，以方便聯絡
(C) 每次宣布集合地點及時間時，需確定每位團員都已確實接收到相關資訊
(D) 提醒團員若走失時不要慌張，領隊人員一定會回頭搜尋，團員可在景點附近到處走動，提高領隊人員尋獲的機會

- 29 當團員在旅途中發生傷病事故，領隊人員之處理原則下列何者最不適當？
- (A) 若團員需要送醫急救或住院，只要請同伴留在醫院照顧即可，領隊人員應繼續帶領其他團員完成後續行程
 - (B) 領隊人員必須協助團員申請或收集相關醫療單據與醫師診斷證明，以備後續保險理賠之需要
 - (C) 必須向家屬說明相關醫療費用的支付原則，例如因個人疾病所衍生之住院費用，須由團員自行負擔
 - (D) 發生團員傷病狀況，領隊人員在處理好病人之後，需向其他團員說明狀況，以安撫團員心裡之疑慮或不安
- 30 團員在旅途中突發病症，領隊人員的處理方式，下列何者最不適當？
- (A) 領隊人員帶團時可攜帶止痛藥，當有團員需要的時候，可以視症狀給予服用，以緩解疼痛，再帶團員去就醫
 - (B) 若團員狀況嚴重，必須安排就醫，並應尋求當地接待旅行社安排人員在醫院協助及照顧
 - (C) 若安排團員住院治療，則必須通報出團旅行社及團員家屬
 - (D) 團員經過治療後，醫生評斷可繼續完成旅程，領隊人員應隨時注意團員狀況，並回報訊息給出團旅行社相關部門
- 31 旅途中，旅客身體不適，緊急送醫治療，經治療情況雖有好轉，但醫生表示仍需住院觀察。關於上述個案，下列敘述何者錯誤？
- (A) 旅行社出國已保旅行業責任險，所以旅客產生的醫療費用應該由旅行社支付
 - (B) 旅途中生病，費用不應由旅行社支付
 - (C) 旅行社投保的責任保險範圍中不包括疾病醫療費用給付
 - (D) 旅客於途中生病，旅行社應盡善良管理人之注意，協助旅客處理
- 32 旅客不顧領隊人員勸阻，執意於警戒區外海泳卻溺斃，且領隊人員未領有執業證，誰應對此負責賠償？
- (A) 旅客本身
 - (B) 領隊人員
 - (C) 旅行社
 - (D) 保險公司
- 33 寒暑假的海外親子團很受到國人歡迎，當領隊人員發現團員中有未滿 14 歲的小孩護照遺失，申請補發之護照效期以幾年為限？
- (A) 4 年
 - (B) 3 年
 - (C) 2 年
 - (D) 1 年
- 34 有關旅遊保險之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 並非所有的保險皆包含國外財物被竊或遺失，出國前應先確認
 - (B) 旅遊前，現有保險最好可支付出國期間的所有醫藥及住院費用，因為在國外醫療住院費用相當昂貴
 - (C) 依據衛生福利部中央健康保險署規定不得申請核退在國外發生的緊急傷病醫療費用，僅能由個人保險來支付
 - (D) 旅行前，最好購買含有國外醫療服務之旅遊保險，以免無法申請理賠
- 35 王大明於倫敦遺失護照，僅獲駐外館處發給入國證明書，持憑證返國，回國後欲申請補發時，可以免繳附下列何種證明文件？
- (A) 入國許可證副本
 - (B) 身分證或戶籍謄本正本
 - (C) 我國警察機關報案證明
 - (D) 外交部領事事務局之護照遺失作廢申報表
- 36 依據旅行業責任保險相關規定，旅客個人護照遺失時，領隊人員應協助失主於多久時間內向警方或我國駐外有關單位等報案，其重製旅遊文件的合理必要費用，才能獲得保險公司理賠？
- (A) 24 小時
 - (B) 72 小時
 - (C) 1 星期
 - (D) 1 個月
- 37 旅客選擇參加海外團體旅遊欲辦理簽證時，發現護照在國內遺失，下列敘述何者錯誤？
- (A) 本人須持身分證明文件親自向國內警察局報案
 - (B) 持警察機關核發之護照遺失申報表正本申請補發護照
 - (C) 一般正常申請補發之護照效期以 5 年為限
 - (D) 未滿 14 歲的小孩護照遺失，申請補發之護照效期以 2 年為限
- 38 領隊人員帶團期間，有關旅客行李在航班運送過程遺失或延遲時之優先處理方式，下列敘述何者錯誤？
- (A) 領隊人員首先應陪同旅客，備妥相關資料，前往航空公司行李組櫃檯，辦理行李遺失申報手續
 - (B) 行程若涉及一家以上的航空公司轉機作業，領隊人員應陪同旅客，向警察局報案
 - (C) 手提行李是指由旅客帶入客艙自行保管的行李，若手提行李遺失，航空公司將不負損害的責任
 - (D) 因航空公司的緣故造成行李遺失或遲延，旅行社不須負賠償責任，但應協助旅客向航空公司辦理遺失申報的手續，以及後續追查及理賠
- 39 參加旅行社團體旅遊搭機前往海外旅遊時，如遇到行李延遲或遺失，領隊人員可協助團員填寫下列何者文件，以利後續行李尋找與尋獲的寄送？
- (A) Passenger Name Record (PNR)
 - (B) Customs Declaration (CD)
 - (C) Property Irregularity Report (PIR)
 - (D) Embarkation/Disembarkation Card (E/D Card)

- 40 出國旅遊往往會因為各種主客觀因素，而產生不同類型的旅遊糾紛，下列有關旅遊糾紛之敘述，何者不是歸屬於領隊專業不足之問題？
(A)不熟悉轉機手續，遲誤中轉班機 (B)對觀光景點不熟悉，解說介紹有誤
(C)對退稅手續不熟悉，導致旅客無法辦理退稅 (D)航空公司機位超售，導致旅客無法成行
- 41 觀光旅遊團體住宿的飯店半夜突然發生火警時，警鈴大響，濃煙密布。領隊人員遇到火警發生危及旅客生命安全，依據緊急處理原則，下列敘述何者錯誤？
(A)速搭乘電梯至每個樓層，高聲喊叫所有團員逃生
(B)時間許可之下迅速敲打和自己同一層樓團員的房門
(C)指引旅客循出口指示方向，由防火梯逃生
(D)以濕毛巾掩住口鼻以防嗆到，以低姿勢逃離
- 42 領隊人員帶團期間，得知團體所預定的航空公司空服員正醞釀罷工，回程航班可能因而取消或延誤。下列敘述何者錯誤？
(A)部分團員急於返國，可提出終止旅遊契約要求，請求旅行社先墊付由當地飛返臺灣之機票費用，旅客應於返國後加息償還給旅行社
(B)在未接獲航空公司正式通知航班取消前，領隊人員仍應依照原訂回程日期及航班時間，帶領團體至機場報到櫃台集合，避免旅客權益受損
(C)若接獲航空公司正式通知回程航班取消，領隊人員應以維護旅客權益為第一優先考量，妥善處理旅客用餐與住宿問題，並安排轉乘其他航班返國
(D)航空公司空服員罷工，屬不可抗力或不可歸責於旅行社與旅客雙方當事人之事由，所有因班機延誤或取消而產生的費用，一律向旅客收取支付
- 43 旅客當初繳付訂金及簽定旅遊契約書時，即明白行程中會安排購物行程，而旅遊第 3、4 天，接連的購物站行程。旅客拒絕下車購物，當地導遊就將旅客留置於車上，場面頗為尷尬。下列敘述與處置何者較為適當？
(A)面對旅客與當地導遊之紛爭，領隊人員應該勸說旅客配合入店購物
(B)面對旅客與當地導遊之紛爭，領隊人員應該勸說導遊放棄購物行程
(C)如果行程表中已載明購物行程，領隊人員強制旅客配合入內參觀購物
(D)如果行程表中已載明購物行程，旅行業者安排旅客前往並無不妥
- 44 歐洲行程，團員常要求領隊人員帶領夜遊活動，以下領隊人員之各個處理選項，何者最不適當？
(A)歐洲地區常有旅客被搶事件，領隊人員應委婉跟團員說明並婉拒帶領夜遊
(B)如果團員堅持前往，應告知將貴重物品寄放保險箱，僅攜帶必要錢財物品
(C)夜遊出門應儘量安排單獨搭乘大眾交通工具，方能分散歹徒覬覦目標
(D)向團員說明，帶領夜遊純屬服務性質，團員亦應照顧自身安全
- 45 下列何者不是旅行業者經常利用附加費用之方式，轉向團體旅遊旅客收取費用之項目？
(A)機票 (B)機場稅 (C)簽證費用 (D)燃油附加費
- 46 旅客參加團費新臺幣 3 萬元之泰國 5 天團體；因 OP 作業疏失，未訂妥回程機位，未能按原定 3 月 7 日中午 13：10 起飛之班機返國，導致旅客留滯曼谷，延到 3 月 8 日下午 19：30 才搭機返國。依國外旅遊定型化契約書範本之規定，旅行社除應負擔旅客留滯期間之食宿及其他必要費用之外，應賠償每名旅客新臺幣多少元？
(A) 6 千元 (B) 1 萬 2 千元 (C) 2 萬 4 千元 (D) 3 萬元
- 47 因不可抗力之因素，致旅行社原定之行程無法進行時，下列領隊的處理方式何者較不適當？
(A)提出行程無法進行之原因證明 (B)請客人依據實際狀況，再考量是否更改行程
(C)變更行程後，所減少之費用由領隊繳回旅行社 (D)變更行程後，所增加之費用領隊不得向旅客收取
- 48 仔細聆聽旅客不滿，是屬於下列何種服務補救？
(A)結果正當性 (B)程序正當性 (C)互動正當性 (D)決策正當性
- 49 下列何者不是影響旅客行為的外在決定因素？
(A)政治的 (B)經濟的 (C)社會的 (D)個性的
- 50 下列選項那些為航空公司聯合促銷之方式？①聯名卡 ②航線聯營 ③互換艙位 ④臉書行銷
(A)①② (B)②③ (C)①③ (D)②④