

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。

- 在戶外有太陽情況下，為旅客進行解說時，導遊要面向下列何種方位？
(A)面向北邊 (B)背向陽光 (C)面向陽光 (D)面向南邊
- 下列何者為臺灣最南端的國家公園？
(A)雪霸國家公園 (B)玉山國家公園 (C)太魯閣國家公園 (D)墾丁國家公園
- 下列何者不屬於太魯閣國家公園管轄範圍內之管理站？
(A)布洛灣管理站 (B)天祥管理站 (C)觀霧管理站 (D)合歡山管理站
- 每年的那一個月是針對來到墾丁國家公園的灰面鷲做實際觀察與解說的最佳時機？
(A)1~2月 (B)4~6月 (C)7~8月 (D)9~10月
- 國家公園之土地使用分區管制類別，下列何者錯誤？
(A)遊憩區 (B)住宅區 (C)生態保護區 (D)一般管制區
- 下列何者曾經享有臺灣三寶之美譽？
(A)洋蔥、瓊麻、西瓜 (B)鮭魚、櫻花蝦、油魚子
(C)鴨賞、羊羹、金棗糕 (D)茶、蔗糖、樟腦
- 瓷器的釉裏紅是用下列何種金屬作為著色劑？
(A)鐵 (B)鈷 (C)鉛 (D)銅
- 國立故宮博物院裡，名聞遐邇的「翠玉白菜」，菜葉上停留的兩隻昆蟲「螽斯和蝗蟲」，代表什麼意涵？
(A)吉祥如意 (B)多子多孫 (C)環境惡劣 (D)升斗小民
- 向一群中年旅客解說時，導遊為喚起他們共同的回憶，舉例說明以前國中露營時的美好時光，許多人立刻聯想到營火晚會的歡樂氣氛，這樣的解說技巧是運用以下那種理論？
(A)深度休閒理論 (B)生命週期理論 (C)認知地圖理論 (D)供給需求理論
- 在金門八二三戰史館，解說員穿著當時的軍服以現代的語氣描述1958年發生的八二三戰役。這種解說方式稱為：
(A)第一人稱解說 (B)第二人稱解說 (C)第三人稱解說 (D)第四人稱解說
- 有關臺灣鐵道觀光，下列敘述何者錯誤？
(A)集集支線為臺鐵最長的鐵路支線
(B)深澳線鐵道，原是「臺陽礦業株式會社」為了運煤而興建的，後來發展為具重要觀光價值的鐵道支線
(C)沙崙線全程皆為高架，還開首例橫跨國道一號，為臺鐵捷運化轉型實例
(D)合興車站，是內灣支線唯一的木造車站，更有「愛情火車站」的別稱
- 原住民族群的社會體系，下列何者不屬於母系社會？
(A)阿美族 (B)卑南族 (C)布農族 (D)噶瑪蘭族
- 下列何者為解說標示牌的缺點？
(A)比較便宜 (B)單向溝通 (C)自導性 (D)任何時間都可用

- 14 「哈吉是一個欠缺經驗的導遊，埋怨客人不合作導致帶團失敗，卻忽略自己的經驗不夠」這是態度上的何種功能？
(A)適應功能 (B)調整功能 (C)價值顯示功能 (D)自我防衛功能
- 15 搭乘遊艇觀光（如賞鯨），適用於下列那一項法規？
(A)海域遊憩法 (B)水域資源法 (C)藍色公路法 (D)娛樂漁業管理辦法
- 16 導覽解說在我國傳統文化圖騰雕塑象徵中，下列敘述何者正確？
(A)民俗宗教以鳥紋作為圖案雕塑 (B)儒家以龜鹿作為圖騰
(C)道教以雲紋為圖案雕塑 (D)佛教以龍鳳為圖騰
- 17 旅客以深入在地文化與當地人打成一片的旅遊方式，是屬於下列何種旅遊需求？
(A)安全需求 (B)刺激需求 (C)了解需求 (D)逃離需求
- 18 旅客四處炫耀所參與旅遊的尊貴性，是滿足下列何種需求？
(A)安全需求 (B)自我實現需求 (C)感性需求 (D)受尊重需求
- 19 旅遊時喜歡深入探訪當地生態、人文歷史，是屬於下列那一種性格類型的旅客？
(A)冒險型 (B)求知型 (C)採購型 (D)觀光型
- 20 旅行業者鼓勵旅客在社群媒體上分享遊程體驗與感想，是屬於下列何種行銷方式？
(A)口碑行銷 (B)商品行銷 (C)社會行銷 (D)關鍵字行銷
- 21 部分國家旅客來臺可享有免簽證入境，是屬於下列何種影響旅客消費決策的因素？
(A)觀光資源 (B)觀光設施 (C)觀光便利性 (D)環境條件
- 22 一般消費者決策模式的第一階段為何？
(A)購後評估 (B)資訊蒐集 (C)方案評估 (D)問題確認
- 23 旅行業與信用卡公司專案合作最主要目的為下列何者？
(A)增加客源 (B)人員訓練 (C)服務品質 (D)經營管理
- 24 如旅客走失，在團體離開前仍未尋獲，導遊人員應如何優先處理？
(A)放棄收小費 (B)向警察機關確認進度
(C)取消該旅客下一程機位 (D)代為申請保險理賠
- 25 大陸來臺觀光團在環島旅遊中因土石流導致遊覽車翻覆，有數位團員不幸死亡，請問死亡團員在大陸之配偶與親友依法至多幾位可以前來奔喪？
(A) 1 位 (B) 2 位 (C) 3 位 (D) 4 位
- 26 遇到年紀較大或有過敏症、慢性病之團員，導遊人員應在出發前或旅途中提醒或注意之事項，下列敘述何者最不適當？
(A)提醒團員要攜帶超過旅遊天數的慣用藥物，及慢性病處方箋
(B)倘若行程排得太滿，為了不讓團員太過勞累，導遊人員可以自行刪減行程
(C)提醒團員視情況採取必要措施，避免花粉症或空氣污染引起的呼吸器官過敏
(D)旅遊地與出發地若有時差，導遊人員可建議團員按照醫囑服藥
- 27 有關旅行支票的使用與遺失的處理，下列敘述何者錯誤？
(A)旅行支票是支付的貨幣，必須有持票人的親筆簽名才能生效
(B)旅行支票必須與兌換水單分開存放，以備遺失時申請補發
(C)旅遊途中不慎遺失旅行支票時，應立即找當地旅行業者申請掛失
(D)本次旅遊購買的旅行支票若沒使用，可在未來的旅遊中使用

- 28 旅遊途中，導遊人員協助旅客處理物品遺失時，下列敘述何者錯誤？
(A)經確認旅客的託運行李遺失，導遊人員應立即協助向當地警察局報案
(B)入住當地飯店後，在飯店發生行李遺失，導遊人員應協助向警察局報案
(C)在景點參觀時，旅客不慎遺失護照與重要證件，導遊人員應協助向警察局報案
(D)在餐廳用餐時，旅客不慎遺失現金及信用卡，導遊人員應協助向警察局報案
- 29 旅行業依交通部觀光局規定成立緊急事故處理體系，其「緊急事故處理體系表」應載明事項除了「緊急事故發生時之聯絡系統」外，尚包括下列那些選項？①文宣系統 ②應變人數之編組與職掌 ③費用之支應 ④責任之歸屬
(A)僅①③ (B)僅①④ (C)僅②③ (D)僅②④
- 30 團體搭乘船舶時的注意事項，下列敘述何者不適當？
(A)搭乘船舶時，安全是最重要的課題，特別是團員中幼小孩童及年長者的安全
(B)搭乘船舶時，船上救生衣及救生小艇的存放位置要再三強調
(C)應跟團員強調在船上欣賞景色或倚靠照相時，要注意安全
(D)夜間在船上進行活動時，應告知團員可以自由單獨行動
- 31 旅遊注意事項，下列敘述何者最為正確？
(A)避免攜帶貴重物品，護照和現金都隨身攜帶，外出時財物儘量集中放置
(B)注意扒手與流浪小孩，手提包揹在後面，以免被扒竊財物
(C)遇到搶劫時，應適度反抗，確保財物安全為重
(D)夜間最好不要單獨外出，避免窄巷或昏暗街道
- 32 如遇航空公司發生罷工事件時，下列何者為導遊人員應優先處理之選項？
(A)安撫旅客，請團員耐心等待罷工事件結束
(B)通知當地旅行社，請當地旅行社作替代性景點旅遊安排
(C)通知駐外單位，以便提供必要的援助
(D)聯絡其它航空公司尋求機位，並要求原航空公司背書轉讓機票
- 33 國外旅行社來臺旅行團之團員，因故要中止行程提早返國，下列導遊處理之做法，何者較為正確？
(A)按旅客意思由其自行脫隊返國
(B)請旅客依照合約先完成後續之行程再離團
(C)告知旅客之權利義務並必須盡善良管理人之責
(D)直接通報國外組團社逕行處理
- 34 依據洗錢防制物品出入境申報及通報辦法規定，旅客出入境，同一人於同日單一航次攜帶超越自用目的之鑽石、寶石及白金等，總價值逾等值新臺幣多少金額，應依規定向海關申報？
(A)總價值逾等值新臺幣 10 萬元 (B)總價值逾等值新臺幣 20 萬元
(C)總價值逾等值新臺幣 30 萬元 (D)總價值逾等值新臺幣 50 萬元
- 35 下列英文縮寫何者表示機票「不可背書轉讓」？
(A) NONEND (B) NONRFND (C) NONRTG (D) EMBARGO
- 36 男士穿著西裝時，領帶長度下列何者較為適宜？
(A)在皮帶扣環的上方五公分 (B)到腰際皮帶環扣處
(C)在皮帶扣環的下方五公分 (D)越長越好
- 37 A 老師開車下課順道載 B 同學一程，請問 B 同學應坐在轎車的那一座位？
(A)駕駛座旁邊的座位 (B)後座左側 (C)後座右側 (D)後座中間

- 38 有關欣賞歌劇或音樂會之禮儀，下列何者較不適宜？
(A) 需提早入座 (B) 自備飲料、爆米花但不可帶味道重的食物入場
(C) 須注意服裝儀容合宜 (D) 若遲到則須待中場休息時間才可入場
- 39 元首間的正式宴會，稱為：
(A) Dinner (B) Supper (C) Garden party (D) State banquet
- 40 西方的吻手禮，應由誰主動？
(A) 女方主動伸手讓男方吻手 (B) 男女誰主動皆適宜
(C) 男方主動伸手握女方之手吻手 (D) 女方主動伸手握男方之手吻手
- 41 有關相互餽贈禮物表示雙方的友好關係，下列敘述何者錯誤？
(A) 送新鈔現金給新婚夫婦 (B) 送小牛皮製成的皮鞋，給信奉印度教的友人
(C) 送猶太教友人的食品，不能含有豬肉成分 (D) 送玫瑰花束給自家夫人
- 42 投宿旅館時，下列敘述何者錯誤？
(A) 訂房時應告知住房人數、日期、聯絡人姓名、電話等資訊
(B) 應告知預計停留天數
(C) 若趕不上旅館 check in 時間，應聯絡告知旅館櫃檯
(D) 若需要延長停留天數，只要不辦理 check out 手續即可
- 43 在非日式休閒度假飯店住宿時，下列何種行為符合禮儀規範？
(A) 在飯店大廳高談闊論 (B) 依飯店規範的穿著從房間直接前往泳池
(C) 穿著浴袍進入餐廳用餐 (D) 帶走客房裡的毛巾與浴袍
- 44 參觀博物館、美術館時，下列行為何者不適當？
(A) 為了將展品拍清楚，使用自拍棒是最好的辦法
(B) 對館內展品不了解時可以輕聲請教導覽人員，勿高聲談論
(C) 大型背包、雨傘與外套須放在寄物處
(D) 須留意館內是否可以拍照或使用閃光燈
- 45 甲公司接待來自以色列為猶太教徒的商務旅客，下列安排何者最不恰當？
(A) 為表示慎重與歡迎，應先了解猶太教徒的文化與禁忌
(B) 安排行程需避開猶太教的安息日，並留意相關規範
(C) 飲食方面一定要安排知名餐廳的東坡肉
(D) 安息日不可使用電，所以也不使用手機
- 46 一位 20 歲女性，在合歡山賞雪，由於保暖不足，右手食指及中指之末端發紅泛紫並有麻木現象，下列優先處置方式何者最適當？
(A) 立即讓右手泡溫水 (B) 立即生火讓右手烤火
(C) 立即打 119，等救護車來處理 (D) 立即下山到大醫院處理
- 47 使用三角巾進行包紮時，下列敘述何者最適宜？
(A) 懸掛手臂，應使其手肘關節略向上 (B) 懸掛手臂時，應保持手腕下垂
(C) 懸掛手臂時，應儘量讓三角巾包裹住手指尖 (D) 使用三角巾來包紮傷口時打結處應在受傷面
- 48 經由飲食不當，吃到被污染的食物而引起的肝炎為下列何者？
(A) A 型肝炎 (B) B 型肝炎 (C) C 型肝炎 (D) D 型肝炎
- 49 針對意識清楚但口腔內有分泌物流出之旅客進行急救時，宜將旅客置於何種姿勢？
(A) 平躺 (B) 側臥 (C) 趴躺 (D) 半坐臥
- 50 周小姐跟團跑一天後，小腿很酸痛沒辦法走，下列何項建議最為適當？
(A) 雙腿抬高 (B) 冰敷 (C) 多喝水 (D) 口服止痛藥