

113年導遊人員及領隊人員評量測驗試題

類 科：華語導遊人員、通用制外語導遊人員、通用制外語導遊人員（外語免測）應測3科
科 目：導遊執業實務（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）

評量時間：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。

- 你帶領了一團來自新冠肺炎（或呼吸道傳染疾病）疫區團客，你應使用的首要防護措施為何？
(A)戴口罩 (B)全身穿防護衣 (C)全程戴面罩 (D)隔離患者體液及血液
- 在帶團旅遊健行中，突然遭遇蜂群襲擊，有團員被叮咬狀況，下列敘述何者錯誤？
(A)邊逃跑邊大力揮動衣物，用大風驅趕蜂群
(B)如遇到的是虎頭蜂螫，應儘速送醫，嚴重時會引起休克
(C)遇到虎頭蜂，應使用外套包住頭部壓低身體，迅速離開現場
(D)如遇到的是一般採蜜蜂，可用鑷子或針儘速挑去螫針，清水清洗後進行冰敷觀察
- 有團員在趕路過程中，右腳踝突然扭傷跌倒，有關即時的急救 RICE 處置，下列敘述何者錯誤？
(A) R: Rise，抬高並按摩右腳踝
(B) I: Ice，用冰敷，可以減緩疼痛及腫脹
(C) C: Compression，用彈性繃帶加壓，降低關節的活動性
(D) E: Elevation，平躺並讓右腳踝抬高於心臟水平位置
- 旅遊中發生車禍，遊客右大腿有大片剝離傷口，正在大量流血，請問你對控制此外出血的方法，應依序為：①直接加壓 ②人工止血帶 ③止血點 ④抬高
(A)①②③④ (B)①④②③ (C)①③②④ (D)①④③②
- 你正在為一個無意識、無呼吸的小孩執行口對口人工呼吸時，發現吹氣無法進入患孩的肺內，其最常見的原因為何？
(A)患孩肺部有嚴重的感染 (B)患孩的呼吸道有嚴重的痙攣現象
(C)打開呼吸道的方式不恰當 (D)患孩有氣喘併嚴重的呼吸道狹窄
- 為了使導遊的解說內容更有吸引力，可以結合下列何種元素？
(A)冗長的歷史數據 (B)相關的有趣故事或傳說
(C)複雜的學術論文 (D)不相關的個人經歷
- 為了強化地震防災知識，並讓遊客感受到身歷其境效果的最好解說方式為：
(A)人員解說 (B)視聽多媒體 (C)標本展示 (D)地震體驗屋
- 對「解說之父」費門·提爾頓（Freeman Tilden）所提出解說的六大原則，下列何者錯誤？
(A)解說是結合多種人文科學的藝術
(B)解說主要目的不是教導，而是啟發
(C)針對十二歲以下兒童，解說方法應稀釋成人解說內容
(D)解說應強調整體的陳述，而非片斷支節的部分
- 根據行政院國家永續發展委員會對生態旅遊的定義與精神，下列敘述何者錯誤？
(A)強調生態保育的觀念 (B)一種在自然地區所進行的旅遊形式
(C)旅遊收益可轉化成當地社區的建築基金 (D)以永續發展為最終目標
- 針對國小學童解說時，下列敘述何者錯誤？
(A)可使用角色扮演的方式以提升參與度 (B)儘量使用專業術語以免學童誤解意思
(C)鼓勵學童可以適時表達自己的想法 (D)時間不宜過久以免學童喪失注意力

- 11 向遊客解說環境生態時，解說員的終極目標是期望遊客對身處的環境逐漸有何改變？
(A)認知改變 (B)情意改變 (C)行為改變 (D)態度改變
- 12 解說中透過「借用一些話語提示及實際案例協助遊客更瞭解解說的內容」，屬於下列何種技巧？
(A)量換法 (B)引喻法 (C)引人入勝法 (D)同類比較法
- 13 「雪霸國家公園」對「_____」的關係，猶如「_____」對「臺灣藍鵲」的關係，下列何者正確？
(A)黑面琵鷺－太魯閣國家公園 (B)黑面琵鷺－陽明山國家公園
(C)櫻花鉤吻鮭－太魯閣國家公園 (D)櫻花鉤吻鮭－陽明山國家公園
- 14 在臺灣歷史上，下列何者是荷蘭人統治臺灣的時期？
(A) 1624 年－1662 年 (B) 1683 年－1895 年 (C) 1895 年－1945 年 (D) 1945 年－1955 年
- 15 在帶領團員步行解說時，下列那些技巧正確？①出發前應將配合事項說明清楚□②等候所有成員到齊時再開始解說□③行進時儘量站在隊伍中間□④將解說訊息能連結到主旨
(A)②③④ (B)①②③ (C)①②④ (D)①③④
- 16 觀光業運用 4P 行銷組合來探測消費市場，如果涉及仲介或直接行銷之考慮，是屬於下列那個面向？
(A)產品 (B)價格 (C)通路 (D)促銷
- 17 若以拜訪親友、遊學、公司旅遊作為觀光市場區隔，是屬於下列何者條件之區隔？
(A)遊客組成分子 (B)旅遊型態和目的 (C)交通工具 (D)心理特徵
- 18 遊客想要完成年輕時的夢想，來趟環遊世界之旅，是想要滿足下列何者需求？
(A)安全需求 (B)自我實現需求 (C)社會需求 (D)生理需求
- 19 團體旅遊途中一位遊客對導遊提出個人的特殊請求，而導遊立即處理並使遊客感到滿意。這是服務品質模型中的那項特性？
(A)同理心 (B)可靠性 (C)反應性 (D)多樣性
- 20 根據馬斯洛 (Maslow) 的需求層次理論，當觀光客的基本生理與安全需求得到滿足後，他們最有可能追求的觀光體驗是：
(A)可口衛生的餐點 (B)高檔安全的遊覽車 (C)便利舒適的住宿設施 (D)與當地居民文化交流
- 21 旅客在詢問比較旅行社的日本賞楓五日遊行程後，卻尚未預定行程，請問旅客目前處於下列那個購買決策過程的階段？
(A)問題認知 (B)資訊蒐集 (C)方案評估 (D)購買決定
- 22 旅行社調查一個來自越南的旅遊團，發現南越與北越遊客的飲食口味有差異，下列何者可用來解釋此現象？
(A)潮流 (B)次文化 (C)社會階層 (D)海外行為
- 23 遊客的旅遊動機可區分為推力 (push) 與拉力 (pull) 動機，下列何者為推力因素？①為了與家人朋友出遊 ②當地慶典文化的吸引力 ③放鬆身心紓解壓力 ④看到旅遊廣告的美景
(A)①② (B)①③ (C)②③ (D)②④
- 24 飯店能提供良好的氣氛與餐點而使顧客滿足，是有達到赫茲伯格 (Frederick Herzberg) 雙因子理論 (two-factor theory) 的下列那個因子？
(A)保健因子 (B)關鍵因子 (C)成功因子 (D)激勵因子
- 25 消費者想要出國旅遊，但又擔心工作無法完成，是屬於下列何種動機衝突？
(A)雙趨衝突 (B)趨避衝突 (C)雙避衝突 (D)外在衝突
- 26 將品牌擬人化，並將人格特質連結到品牌，使其擁有獨特性與穩定性，指的是下列何者？
(A)品牌形象 (B)品牌個性 (C)品牌價值 (D)品牌權益
- 27 遊客參觀中正紀念堂的禮兵交接過程，是體驗文化儀式中的下列何者？
(A)儀式象徵物 (B)儀式腳本 (C)儀式角色 (D)儀式觀眾
- 28 遊客在購物後，發覺所購物品不如預期，而請求導遊協助退貨，是希望能降低自身的下列何者狀態？
(A)認知失調 (B)時間風險 (C)動機衝突 (D)涉入程度

- 29 FARE BASIS BOX 是機票票價種類欄位，下列何者是 YHGA30 代表的票價種類？
(A)旺季，團體票效期 30 天 (B)旺季，團體票至少 30 人
(C)淡季，團體票效期 30 天 (D)淡季，團體票至少 30 人
- 30 李小姐購買 TPE/SEL/TPE，開票日為 5 月 1 日 Fare Basis 「YEE17」之機票，TPE 出發日為 5 月 3 日，因故臨時取消未出發，則此機票的效期到何時？
(A)當年 5 月 20 日 (B)當年 5 月 18 日 (C)次年 5 月 1 日 (D)次年 5 月 5 日
- 31 針對計算國際航線機票票價時所使用之幣值規則，下列敘述何者正確？
(A) BSR 是銀行外幣買進匯率
(B) BBR 是銀行外幣賣出匯率
(C) ROE 是由國際航空運輸協會 (IATA) 公布用於計算國際機票票價中性幣值 NUC 與各國幣值金額之兌換率
(D) NUC 是由國際民航組織 (ICAO) 所設計用於計算國際機票票價之中性幣值
- 32 電子機票開立後，其搭乘紀錄在各航段尚未搭乘使用完畢，不會顯示下列那個英文字母做為標示代碼？
(A) A (B) C (C) O (D) F
- 33 搭機時，下列何種物品不得隨身攜帶上飛機？
(A)未超過裝有 100 ml 液體、膠狀及噴霧類物品之容器
(B)有嬰兒旅客同行時，攜帶超過 100 ml 容量之嬰兒牛奶
(C)超過 100 ml 容量但未開封之非免稅品瓶裝酒精飲料
(D)攜帶超過 100 ml 容量之醫療所需之液體、膠狀及噴霧類物品
- 34 國際機票之限制欄位中，「NON-REROUTABLE」意指：
(A)禁止轉讓其他航空公司 (B)不可辦理退票 (C)禁止搭乘期間 (D)不可更改行程
- 35 有關商務拜訪握手禮節，下列何者錯誤？
(A)男士與初次認識的女士通常不握手 (B)男士不主動對女士行握手禮
(C)女士彼此見面時，由年長或已婚者主動行握手禮 (D)客人應對主人主動行握手禮
- 36 有關電梯搭乘禮儀，下列何者錯誤？
(A)電梯內不宜交談，尤其是高聲談笑、打招呼
(B)進入電梯後應立即轉身面對電梯門，避免與他人對立尷尬
(C)搭乘電梯時若不方便按鈕，可將手臂跨過人群自行按鈕
(D)搭乘電梯若有大背包，應抱於胸前或置於腳上
- 37 於一般拜會或參加會議等正式場合，男士西服穿著原則，下列何者正確？
(A)站立時，單排扣西服，不論二顆或三顆扣子，均應扣上
(B)站立時，雙排扣西服，最下方扣子可扣或可不扣
(C)坐下時，可解開單排扣西服扣子
(D)夏季西服上衣內宜穿著短袖襯衫
- 38 有關商務為主的用餐座次安排，下列何者錯誤？
(A)座位安排女士優先，以滿足女士的需求為首要順序
(B)座位的安排應考量曾擔任過的最高職位，給予適當的安排
(C)中式桌次的安排原則以前或內為尊，以中間為大
(D)西式圓桌的座次安排，男主人坐在女主人的正對面
- 39 有關餐巾 (口布) 之使用原則，下列何者正確？
(A)原則上由主客先攤開，其餘賓客隨之 (B)餐巾可用來擦嘴、擦汗及擦臉等
(C)餐畢，餐巾略為整理放置桌面右手邊 (D)中途暫時離席，餐巾放在椅背上

- 40 有關國際交流活動中的國旗懸掛，若依觀眾面對懸掛旗本身位置為準，下列何者錯誤？
(A)國家在經歷重大災害過後，為了表示哀悼，會降半旗以示悼念
(B)同時懸掛多國國旗時，旗幅大小及旗桿長度均應相同，以示各國地位平等
(C)國旗與非國旗旗幟同時懸掛，國旗應居右、旗桿宜略高，且旗幅需大小相同
(D)十國以上的國旗並列，以國名的英文字母首字為序，地主國國旗應居首位
- 41 旅客於行程中遇強烈地震時，下列避難行為何者錯誤？
(A)逃往較粗的樑柱旁、牆角避難
(B)躲在樓梯或電梯旁邊
(C)若在火車行駛中，應立即迅速逃出火車
(D)若在海邊，應儘速遠離海岸線
- 42 有關旅客參與泛舟活動之安全注意事項，下列何者錯誤？
(A)患有心臟病、高血壓、癲癇等都不宜從事泛舟活動，以避免危險
(B)確實穿著救生衣及戴安全帽，避免翻船落水時遭水淹沒或碰撞受傷
(C)當溪水暴漲超過安全水位時，不可嘗試下水泛舟活動
(D)經過激流時，應使船身朝向激流，以便順利通過
- 43 導遊人員不宜提供下列何項服務？
(A)鼓勵團員購買臺灣名產
(B)幫助團員到銀行兌換新臺幣
(C)介紹臺灣好吃好玩的景點
(D)熱心保管團員的護照
- 44 為避免旅客發生意外事件之應注意事項，下列何者正確？
(A)海邊戲水勿超過安全警戒線
(B)外出時，個人護照、貴重物品應放置旅館保險櫃中
(C)在非開放時段使用飯店游泳池時，可至櫃台登載後使用
(D)搭乘船隻時需知道救生衣擺放位置，遇狀況時才能趕緊穿著
- 45 導遊帶團期間，團員用餐後陸續出現上吐下瀉反應，疑似食物中毒症狀，下列處理方式何者錯誤？
(A)勿服用非處方止瀉藥
(B)應迅速協助就醫，並回報公司
(C)應協助採集檢體工作，相關檢體於低溫冷凍保存
(D)協助團員申請醫師診斷證明書及醫療收據正本
- 46 有關旅客參與潛水活動之安全注意事項，下列何者錯誤？
(A)保持身體在良好狀態下從事浮潛活動
(B)潛水時可以戴耳塞，以減少耳朵進水的不適
(C)穿戴裝備時應檢查是否妥當，才可下水
(D)應先認識水域環境，注意潮汐的水流變化
- 47 外籍旅客於國內旅遊行程途中，因交通事故意外死亡，後續導遊處理方式，下列何者正確？①應先取得醫院開立死亡證明及警方相關證明文件 ②將亡故旅客之相關資料向公司及我國內政部報備 ③通知家屬前來處理 ④導遊備妥相關文字紀錄與證明，並經過警方簽署，以利事後查證
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- 48 如遇航空公司發生罷工事件時，下列何者為導遊應優先處理之事項？
(A)請團員耐心等待罷工事件結束
(B)通知當地旅行社安排替代性旅遊景點
(C)通知駐外單位，以便提供必要的援助
(D)聯絡其他航空公司尋求機位，並要求原航空公司背書轉讓機票
- 49 導遊帶團在旅館發生火災時，下列處理方式何者正確？①搭乘最近的電梯逃生 ②用毛巾沾濕掩住口鼻，向安全處移動 ③確認如果為化學物品引起的火災，可用水或布料毛巾等浸濕後覆蓋撲滅 ④朝出口方向，低身靠近地面，利用防火梯逃生
(A)①② (B)①③ (C)③④ (D)②④
- 50 有關旅客出入境攜帶需向海關申報現鈔及洗錢防制物品之相關規定，下列何者錯誤？
(A)總價值逾新臺幣 10 萬元之現鈔
(B)總價值逾等值 2 萬美元之黃金
(C)總面額逾等值 2 萬美元之有價證券
(D)鑽石、寶石及白金總價值逾等值新臺幣 50 萬元且超越自用目的，並有被利用進行洗錢之虞之物品