

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的答案，複選作答者，該題不予計分。

(二)本科目共 80 題，每題 1.25 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 甲君赴西藏旅遊，為預防發生高山症，下列何者不建議使用？
(A)到拉薩（高度 3700 公尺）48 小時內，不做劇烈運動
(B)到拉薩 48 小時內喝酒
(C)到拉薩 1 個月前，先到臺灣的合歡山適應
(D)使用藥物丹木斯（Diamox, Acetazolamine）
- 2 周太太因罹患糖尿病（diabetes）而開始冒冷汗，下列那項措施對她最有幫助？
(A)趕快吃糖 (B)趕快蹲下 (C)深呼吸 (D)維持通風
- 3 開放性穿刺傷的處理原則，下列何者最不適當？
(A)止血 (B)移除穿刺物 (C)固定患部 (D)清理傷口
- 4 下列何者不是引發食品中毒的常見原因？
(A)未充分煮熟 (B)生、熟食交互食用 (C)人員污染 (D)使用添加物不當
- 5 夏天在烈日下活動，一位 50 歲男性旅客發生神智不清，體溫 41℃，下列處置何者不恰當？
(A)儘快將他移到陰涼處
(B)儘快打 119 求救
(C)儘快將他的上衣脫掉，在身上灑水，並給予扇風以散熱
(D)立即給他喝飲料以補充水分
- 6 旅客不慎發生肌肉拉傷時，下列立即處理方式何者正確？
(A)熱敷 (B)加壓抬高 (C)推拿按摩 (D)可正常活動
- 7 皮膚不小心沾到化學物品，應先做的緊急措施下列何者正確？
(A)趕快找中和劑 (B)以水沖洗患部 (C)浸泡在水中 (D)用酒精擦拭
- 8 若您需要協助一位意外骨折的旅客在當地就醫，您不應求診那一個科別？
(A)Surgery (B)Otolaryngology (C)Orthopedics (D)Emergency Medicine
- 9 對於溺水心臟停止病人的急救，最不建議做下列何步驟？
(A)口對口人工呼吸 (B)壓胸 (C)將肚子之水擠出來 (D)求救
- 10 出國旅行時，關於霍亂之預防、治療及相關事項，下列敘述何者錯誤？
(A)霍亂流行地區食物一定要熟食
(B)霍亂流行地區，穿著長袖避免蚊蟲叮咬，可預防感染
(C)可補充適當水分和電解質
(D)霍亂流行地區，飲用安全之罐裝水
- 11 前臂大出血，可以按壓的止血點為何？
(A)股動脈 (B)肱動脈 (C)腓動脈 (D)頸動脈
- 12 到狂犬病的高危險地區旅遊前，為預防狂犬病，若之前沒有施打過疫苗，共應接種幾劑狂犬病疫苗？
(A)1 劑 (B)3 劑 (C)5 劑 (D)7 劑

- 13 消費者正考慮以手上的 5 萬元出國旅遊或購買筆記型電腦，此時旅遊產品面臨那一種型態的競爭？
(A)產品型態 (B)一般競爭 (C)預算競爭 (D)產品品類
- 14 有關顧客對於滿意的服務品質之感受，下列敘述何者較為適合？
(A)實際評價 > 收取費用 (B)實際評價 > 事前期待
(C)服務表現 > 收取費用 (D)服務表現 < 事前期待
- 15 在銷售的基本原則中，計劃 (Plan) → 執行 (Do) → 考核 (Check) → 改善 (Action)，是屬於下列何項原則？
(A)創造旅遊需求原則 (B)旅遊通路系統化原則
(C)以銷售為中心原則 (D)科學的管理原則
- 16 旅行業為能與旅客建立關係，為旅客建立個人檔案資料，於生日當月寄送生日卡或促銷資訊給顧客，此種關係行銷屬於那一類型？
(A)財務型 (B)結構型 (C)社交型 (D)加值型
- 17 尋求交叉銷售的機會，屬於下列銷售過程的那一階段？
(A)開發顧客 (B)服務補救 (C)排解異議 (D)後續追蹤
- 18 下列何者為團體出國旅遊行程中，負責行程管控，並促使團員滿意，達成公司所交付之責任的人員？
(A)導遊 (B)團員 (C)司機 (D)領隊
- 19 汶萊首都史利巴加旺市 (SERI BAGAWAN) 的城市代號為何？
(A)BWN (B)SBW (C)BNW (D)SWB
- 20 身為領隊人員，我們應針對解說活動給予不定期的評估。下列何者並非解說評估的內涵？
(A)目標是否合理 (B)程序是否理想 (C)遊客反應程度 (D)天氣是否良好
- 21 從臺北 (GMT +8) 出發，經 16 小時飛行可抵達歐洲，若要在同一日下午 8 點抵達目的地 (GMT +2)，應選擇下列那一時段之航班？
(A)上午 9 點以前出發 (B)上午 9 至 11 點 (C)下午 1 至 3 點 (D)下午 4 至 6 點
- 22 艾瑪迪斯 (AMADEUS) 電腦訂位系統的營運總部設於何處？
(A)日本東京 (B)美國芝加哥 (C)法國巴黎 (D)西班牙馬德里
- 23 目前何種客運飛機在分三艙等情況下，可搭載乘客人數最多？
(A)Boeing 747 (B)Air Bus 380 (C)Boeing 787 (D)Air Bus 340
- 24 旅遊產品成本中之旅館房價如有包含早餐和晚餐，便可讓旅客在外輕鬆遊覽，不須急著趕回旅館進用午餐的計價方式，稱之為：
(A)American Plan (B)Semi-Pension
(C)Bermuda Plan (D)Modified American Plan
- 25 前往美國阿拉斯加旅遊，在朱諾 (Juneau) 市附近，可搭直升機或水上飛機觀賞下列那一條冰河風光？
(A)棉田豪冰河 (B)史蒂文斯冰河 (C)哥倫比亞冰河 (D)路惹絲冰河
- 26 旅遊途中，夜宿在度假中心，正面對著游泳池的房間之英文名稱為：
(A)Parlor (B)Lanai (C)Duplex (D)Cabana
- 27 寰宇一家 (Oneworld) 是於西元 1999 年成立之全球第三大航空聯盟，提供旅客更順暢便捷的服務，其營運總部設於何處？
(A)YVR (B)CHI (C)YOW (D)NYC
- 28 旅遊產品成本中，房間售價以一團平均價格給予旅行社優惠，且適用於旅館內各式之房間 (套房除外) 的計價方式稱之為：
(A)Run-of-the-House (B)Agent net (C)Flat rate (D)Wholesale price

29 依據飛機座位表，如附圖，某位兒童想坐靠窗的座位，可選擇下列何項座位？

AUTH- 71

0 – TPE 1 – BKK 2 - LHR

NO SMOKING-TPEBKK

	A	C	D	E	F	G	H	K	
20E	*	*					•	•	E20
21	•	•	•	•	•	•	•	•	21
22	*	*	•	•	•	•	•	•	22
23	/	/	*	*	•	•	•	•	23
W24	•	•	•	•	•	•	•	•	24W
W25	•	•	•	•	*	*	•	•	25W

AVAIL NO SMK: * BLOCK: / LEAST PREF: U BULKHEAD: BHD

AVAIL SMKING: - PREMIUM: Q UPPER DECK: J EXIT ROW: E

SEAT TAKEN: • WING:W LAVATORY: LAV GALLEY: GAL

BASSINET: B LEGROOM: L UMR: M REARFACE: @

- (A)20A (B)21A (C)22A (D)23A

30 標準型低成本航空，在機場通行的標準地面整備時間，下列何項最適宜？

- (A)30 分鐘以內為原則 (B)30~60 分鐘為原則 (C)60~90 分鐘為原則 (D)90~120 分鐘為原則

31 旅客若無托運行李時，可利用下列何項「自動劃位機票」系統，辦理登機手續？

- (A)ABC (B)ATB (C)PAX (D)OAG

32 根據下面顯示的可售機位表，搭乘 BR61 航班預定抵達 VIE 的時間，下列何項正確？

22JAN TUE TPE/ZY8 VIE/-7

1CI 63 J4C4D0Z0Y7B7TPEVIE 2335 0615¥1 343M0 26 DC/E

2BR 61 C4J4Z4Y7K7M7TPEVIE2340 0930¥1 332M1 246 DC/E

3KE/CI *5692 C0D0I0Z4O4Y0TPEICN 0810 1135 3330 DC/E

4KE 933 P0A0J4D4I4Z0VIE 1345 1720 332LD0 246 DC/E

5CI 160 J4C4D0Z4Y7B7TPEICN 0810 1135 333M0 DC/E

6KE 933 P0A0J4D4I4Z0VIE 1345 1720 332LD0 246 DC/E

7TG 633 C4D4J4Z4Y4B4TPEBKK 1520 1815 330M0 X136 DCA/E

8TG/VO *7202 C4D4J4Z4Y4B4VIE 2355 0525¥1 7720 DCA/E

9TZ 202 Z7C7J7D6I0S7TPENRT 0650 1040 7720 DCA

10OS/VO * 52 J9C9D9Z9P9Y9VIE 1215 1610 772MS0 X46 DC/E

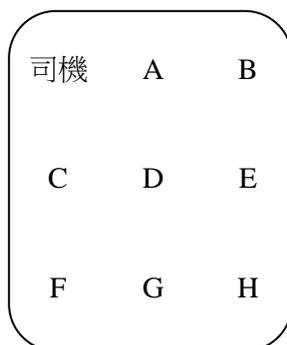
11TZ 202 Z7C7J7D6I0S7TPENRT 0650 1040 7720 DCA

12NH/VO *6325 J4C4D4Z4P4Y4VIE 1215 1610 772MS0 X46 DCA/E

- (A)TPE 時間，當天 0930 (B)TPE 時間，翌日 0930
(C)VIE 時間，當天 0930 (D)VIE 時間，翌日 0930

- 33 航空公司對於旅客收取行李超重費是由那個國際組織制訂？
(A)AAA (B)ICAO (C)IATA (D)PATA
- 34 依據國際航空運輸協會（IATA）之規範，美國的亞特蘭大市位於下列那一個運輸會議區？
(A)TC1 (B)TC2 (C)TC3 (D)TC4
- 35 未滿 12 歲單獨旅行的兒童，在訂位或開票時，須註明為下列何項身分代碼？
(A)UM (B)IN (C)CG (D)EM
- 36 關於國際線機票票價欄位的敘述，下列何者錯誤？
(A)FARE CALCULATION：含機票行程、航空公司代碼、票價計算和機票限制
(B)FARE：未含稅票面價，以實際付款幣值為準
(C)TAX：開票時，若有相關之稅金，即應植入 TAX 欄，例 TWD300TW
(D)TOTAL：FARE 和所有 TAX 的總和
- 37 下列何項為航空公司優待旅行社從業人員之 Quarter 票？
(A)AD25 (B)AD75 (C)TS25 (D)TS75
- 38 旅客購買來回票，從 TPE（桃園機場）出發地搭機前往目的地 KIX，但並未由 KIX 返國，而是從 TYO 回到 TSA（松山機場），此種行程在票務上稱為：
(A)OW (B)RTW (C)DOJ (D)SOJ
- 39 「北極航線」一般是指 TC2 及 TC3 經過 TC1，到歐洲任一城市，其前提是經由北緯幾度以上的城市？
(A)北緯 55 度 (B)北緯 60 度 (C)北緯 50 度 (D)北緯 45 度
- 40 航空機票的「中性貨幣計價單位」之縮寫為何？
(A)LCF (B)NUC (C)ROE (D)SOS
- 41 有關汽泡葡萄酒的敘述，下列何項錯誤？
(A)通稱為香檳雞尾酒
(B)以人工方法將二氧化碳加進葡萄酒桶中，之後裝瓶而成
(C)西式喜慶宴會中常用的飲料
(D)適飲溫度為 5~10 度
- 42 葡萄牙的送花禮儀，菊花代表的意思為何？
(A)出生 (B)死亡 (C)愛情 (D)生日
- 43 參加宴會時，對於酒杯的持用方式，下列何項錯誤？
(A)葡萄酒杯是以握住杯腳的部分來持杯
(B)白蘭地酒杯應用手掌由下往上包住杯身
(C)細長型傳統笛杯應握住杯口，以防止滑落
(D)雞尾酒杯是以握住杯腳的部分來持杯
- 44 西餐用餐完畢，刀叉該如何擺置？
(A)將刀叉架在餐盤上，成八字形 (B)將刀叉平行放置於餐盤上
(C)將刀叉交叉放置於桌面上 (D)將刀叉以原樣放置於桌面上
- 45 中餐的旋轉桌，應該如何使用較符合餐桌禮儀？
(A)順時鐘方向旋轉取用食物 (B)逆時鐘快速旋轉取用食物
(C)食物離自己太遠時，請他人傳遞 (D)食物離自己太遠時，可以站起身來取用食物
- 46 日式的用餐禮儀，下列敘述何者不恰當？
(A)食用附有蓋子的料理時，應將蓋子往右邊開啟並置於右邊
(B)當有好幾副碗蓋時，為收拾方便，可以將餐具一直往上疊
(C)吃日本拉麵時，將麵吃完，代表對廚師的讚美
(D)吃懷石料理時，若吃不完可將食物打包回家，餐具內不能有剩菜

47 有關九人座巴士座次安排的禮儀，請參考附圖，下列何項正確？



- (A)E 座為首位 (B)B 座為首位 (C)C 座為首位 (D)H 座為首位
- 48 搭乘電梯時，若遇電梯故障急速下降時，面臨生死一瞬間，下列做法何項最不恰當？
 (A)迅速將每一層樓的按鍵按下，可能可以阻止電梯下降
 (B)如果電梯內有手把，應迅速緊握手把
 (C)將整個背部跟頭部緊貼電梯內牆
 (D)將膝蓋盡力伸直以防著地時全身骨折或跌倒
- 49 有關行進的禮儀，下列何項敘述最不恰當？
 (A)男士 3 人同行，以中間為尊，右邊次之，左邊為再次之
 (B)男士 3 人同行，以右邊為尊，中間次之，左邊為再次之
 (C)前位為尊，後位為輔
 (D)右邊為大，左邊為輔
- 50 正式場合，男士襯衫穿法，下列何項最不適宜？
 (A)最好穿長袖襯衫
 (B)穿長袖襯衫，襯衫袖長與西裝袖長應一致
 (C)穿長袖襯衫，襯衫袖長需比西裝袖長多 1 ~ 2 吋
 (D)在很熱的地區，穿短袖襯衫可以被接受
- 51 女性上班穿著重點，下列敘述何項錯誤？
 (A)上班時間不宜穿著性感緊身衣
 (B)身上的色彩，不宜多於 3 個顏色，才能穿出整體感
 (C)香水宜選用淡香水，同時擦在耳後、手腕與膝蓋等處
 (D)鞋子以中、高跟包鞋為宜
- 52 旅客到新加坡旅遊，到威斯汀旋轉餐廳用餐，成員中有一位女士，服務人員不予放行，最有可能的原因為：
 (A)穿無袖洋裝 (B)穿短裙、高跟鞋濃妝 (C)穿露趾沒有鞋跟涼鞋 (D)穿著褲裝
- 53 下列那一個城市的車輛是靠右邊行駛？
 (A)美國洛杉磯 (B)中國香港 (C)英國倫敦 (D)澳大利亞雪梨
- 54 長途搭乘飛機很容易引起所謂「深層靜脈栓塞 (Deep Vein Thrombosis-DVT)」的疾病，為避免此疾病的發生，下列敘述何者錯誤？
 (A)多喝水，少喝咖啡、茶與酒類等刺激性飲品，因水分流失可能更快
 (B)因長途飛行，穿著儘量寬鬆舒適，以免久坐而感到不適
 (C)找尋適當時機起身做些伸展運動，尤其是腿部的活動更應加強
 (D)在飛機上應儘量找機會睡覺，補充體力

- 55 某旅遊地區常有反恐軍事行動、恐怖攻擊及爆炸事件發生，外交部領事事務局會以何種顏色燈號作為旅遊警示預警？
(A)橙色 (B)紅色 (C)藍色 (D)黃色
- 56 出國團體團員回臺後隔日聚會，發現其中有一位團員疑似感染傳染疾病，領隊應立刻通報那一單位？
(A)交通部觀光局 (B)地方衛生所
(C)衛生福利部疾病管制署 (D)內政部移民署
- 57 團體搭機旅遊，機艙工作人員進行安全示範時，提及使用 Oxygen Mask 的安全步驟。所謂的 Oxygen Mask 是指下列何者？
(A)緊急出口 (B)緊急逃生梯 (C)氧氣面罩 (D)氧氣筒
- 58 領隊若遇到機位不足時的處理原則，何者最為適當？
(A)如果必須分搭兩班飛機時，應考慮團員的外語能力及提醒接機者的後續行程變動
(B)應第一時間不惜代價先搶購其他航空公司機票，以免向隅
(C)無論如何都應向航空公司堅持全團上機，並帶領團員進行抗爭
(D)如不幸遭遇機場罷工時，應請送機的司機與巴士火速離開，以免成為被攻擊的目標
- 59 Property Irregularity Report (PIR) 是遭遇何種情形時需填寫之文件？
(A)行李遺失 (B)簽證遺失
(C)金錢損失超過 150 美金 (D)全團機票遺失
- 60 領隊人員對於旅客所搭乘的航空公司托運行李遺失應如何處理？
(A)應陪同旅客前往 Custom 請求協助找尋所遺失之行李
(B)應陪同旅客前往 Police Office 請求協助找尋所遺失之行李
(C)應陪同旅客前往 Lost and Found 請求協助找尋所遺失之行李
(D)應陪同旅客前往 Immigration 請求協助找尋所遺失之行李
- 61 帶團人員在執行業務時，下列那一項旅客的物品發生意外狀況時，不需向當地警察局報案？
(A)辦理入住登記時，旅客行李在飯店大廳遺失 (B)在旅遊途中，身上的貴重物品被歹徒搶劫時
(C)白天外出參觀訪問時，房間內的旅行支票遺失 (D)在轉機途中，航空公司的托運行李遺失
- 62 旅行社的旅遊安全管理目標是依實際運作的情況分為內部管理、行程管理及配合政府的相關措施等，下列何者不屬於旅行社內部的安全管理範圍？
(A)旅客護照 (B)證件保管 (C)消防安全 (D)旅遊契約
- 63 如發生簽證遺失事件時，下列領隊的處置方式何者較不適當？
(A)立即向保險公司申報，以便取得賠償金
(B)立即向警察機關報案，取得證明文件備用
(C)設法取得簽證批准的號碼、日期等資料或副件備用
(D)向該國使領館申請補發
- 64 領隊或導遊人員執行業務時，應如何正確提醒旅客防範旅行支票被竊或遺失？
(A)請旅客於支票上、下兩欄均簽好名字，以確認支票之所有權
(B)請旅客將旅行支票交給領隊或導遊人員保管
(C)請旅客於支票上欄簽好名字後，與原來購買支票水單分開，妥善保管
(D)使用旅行支票時以外文簽名，使用時比較方便
- 65 旅客王先生返臺於機場行李轉盤遍尋不著自己的行李，遂由領隊協助向航空公司登記遺失，隔日航空公司將行李原封不動送達王先生家；王先生可向航空公司申請何種費用？
(A)應急日常用品費 (B)行李超重費 (C)無費用可供申請 (D)行李運送費

- 66 外交部所建立的「旅遊安全資訊警示」，下列何者表示「特別注意旅遊安全，並檢討應否前往」？
(A)黃色 (B)橙色 (C)灰色 (D)紅色
- 67 聽到機長廣播在飛行途中將遭遇 Clear Air Turbulence，領隊應提醒團員回座位，並且採取下列何項動作？
(A)Put on Life Vest (B)Inflate Life Vest (C)Fasten Seat Belt (D)Release Seat Belt
- 68 下列何者不屬於旅外國人遭遇急難事件或重病時，駐外館處所應提供之必要協助？
(A)代為尋找工作或申請工作許可 (B)聯絡親友
(C)暫時墊支臨時小額借款 (D)協助代購返國或返居所地之機票或車票
- 69 下列有關旅客死亡時的處理方式，何者錯誤？
(A)儘速向公司報告並轉知其家屬
(B)如為發生事故而死亡者，帶團人員應迅速向警方報案，並取得法醫之驗屍報告及警方相關證明文件
(C)應就近向我國駐外使領館報備，並請使領館協助申領證明文件或遺體證明書
(D)依旅遊定型化契約規定及考量團員心情，應中止行程，全數返臺
- 70 領隊人員帶領旅行團參觀中國北京長城時，為避免人員走失之意外事件發生，在旅行團下車參觀之前應告知團員注意事項。下列注意事項何者最不適宜？
(A)如果自行脫隊參觀，請一定要遵守歸隊及上車時間
(B)萬一走失，請務必尋找領隊，因為領隊要照顧其他團員無暇找你
(C)萬一走失，請務必在原走失地點靜待領隊或同團團員來找你
(D)如想脫隊應結伴同行，儘可能不要落單，以避免歹徒有可乘之機
- 71 海外旅遊遇司機因路程不熟，無法前往目的地時，以下帶團人員處理方式何者較不適當？
(A)通知國內旅行社並請示如何處理 (B)請當地餐廳派人協助引導
(C)請當地購物店人員協助引導 (D)僱請計程車前導帶路
- 72 國人在大陸地區遭遇急難事件時，旅客應撥打 24 小時緊急服務電話，此電話係由那個單位設立？
(A)行政院大陸委員會 (B)財團法人海峽交流基金會
(C)旅行業品質保障協會 (D)財團法人臺灣觀光協會
- 73 出國團體搭機旅遊，帶團人員如遇 Off Load 狀況，應顧及旅客權益立即妥善處理。所謂的 Off Load 狀況指的是下列何者？
(A)行李超重而被拉下機 (B)超額訂位而被拉下機 (C)旅客發燒而被拉下機 (D)行為不檢而被拉下機
- 74 小珊、小美、阿瑛三位姐妹淘，利用年休假相約參加「北京 5 日團」，行程第 2 天，地陪安排全團至王府井購物，小珊買了玉鐲要送給媽媽，小美及阿瑛也跟進，經討價還價後成交。小珊回國後發現玉鐲並非天然玉，氣沖沖的至旅行社要求退貨。小珊認為玉鐲有瑕疵可以要求退貨嗎？
(A)需直接由當地地陪處理，無需透過臺灣旅行社
(B)需直接由當地地接旅行社處理，無需透過臺灣旅行社
(C)旅客得於受領所購物品後 1 個月內，請求旅遊營業人協助其處理
(D)非旅遊營業人安排，無法要求退貨

- 75 甲旅客自行組團，全團 10 人，就向乙旅行社表示「團員的英文程度都不錯，所以不用派領隊，只須安排導遊，領隊的費用就回饋給旅客」，乙旅行社沒有答應。到國外後，領隊未曾至旅客的房間內巡房，也沒告知團員自己的房號，以致於甲旅客的房間內沒有熱水，在找不到領隊幫忙的情況下，甲旅客只好洗冷水澡，不幸就感冒了。感冒後，甲旅客持醫師處方箋告知導遊及領隊幫忙找藥房買藥，但沒有馬上安排。等用完晚餐後，再度告知領隊需要到藥房買藥時，領隊卻說：「商店好像都休息關門了」。最後甲旅客在回飯店的路上再次拜託領隊到處尋找未休息的藥房才買到感冒藥。根據上述案例，下列敘述何者正確？
- (A)乙旅行社應該同意不派領隊，不但能節省人事費用，更能讓旅客玩得盡興
 - (B)根據旅行業管理規則規定，只要是旅行團就必須派遣合格領隊隨團服務，因此乙旅行社沒有答應是對的
 - (C)案例中的領隊具有服務精神且應變能力佳
 - (D)根據旅行業管理規則規定，乙旅行社應該等旅客人數達到 15 人以上時再出團
- 76 承上題，下列敘述何者錯誤？
- (A)旅客生病了，應該儘速安排就醫，不應該帶旅客前往購買成藥
 - (B)優秀的領隊應精通醫學常識，隨身備有常用藥品，方能第一時間拿給旅服用，就不會造成旅客不滿了
 - (C)旅遊途中如團員生病了，領隊最好在公開的場合關心並詢問旅客是否需要就醫，因為許多旅遊糾紛的產生就是旅客抱怨領隊沒關心旅客並協助其就醫所產生
 - (D)領隊的服務熱忱與同理心是開啟團員心門的一把鑰匙，不可忽視之
- 77 出國團體搭機旅遊，帶團人員如遇 Non-stop Flight 狀況，應將行李直掛至最後目的地。所謂的 Non-stop Flight 指的是下列何者？
- (A)原機轉機
 - (B)換機轉機
 - (C)直飛航班
 - (D)直達航班
- 78 美西行程倒數第二天行程為迪士尼樂園，當天中午下起大雨，多項遊樂設施無法使用，遊行表演節目也因雨取消。當時部分團員認為權益大受影響，向領隊表達不滿，且隔日中午班機就須返臺，此時領隊應如何處理？
- (A)明天再帶團員來玩一次，另訂機位延遲 1 日回臺
 - (B)既然多項設施無法使用，乾脆提早離開迪士尼回旅館
 - (C)帶著團員到迪士尼服務處提出抗議
 - (D)說服團員使用室內遊樂設施或參加未受下雨影響的活動
- 79 甲旅客參加某旅行社西藏 10 天旅行，第 3 天因高原病引發肺水腫，急救無效。道義上領隊應幫家屬爭取下列那一費用，以善盡義務及避免旅遊糾紛產生？
- (A)旅行社慰問金
 - (B)意外保險理賠
 - (C)旅客家屬前往海外處理善後所必需支出之費用
 - (D)旅客之海外急難救助所必需支出之費用
- 80 北歐某國發生火山爆發，影響飛機航班，致使赴歐旅遊團體滯留歐洲無法如期返國，下列敘述何者正確？
- (A)領隊堅持向航空公司抗議並索取賠償費用
 - (B)因屬不可抗力因素，滯留團體衍生食宿費用由旅行社負擔
 - (C)未出發之團體，雙方仍不得解除契約，如期出團
 - (D)航空公司對於已辦妥登機手續者，無需負責安排餐食住宿