

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)本測驗試題為單一選擇題，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，於本試題紙上作答者，不予計分。
(三)本試題禁止使用電子計算器。

- 1 對年長的客人特別關懷其每餐飲食的表現，是屬於服務的那項構面？
(A)信賴性 (B)反應性 (C)情感性 (D)確實性
- 2 大明出國旅行買了一支很貴的手錶，今天他在另一家店看到完全一樣的手錶，卻便宜 1500 元。他一直問自己是否做了正確的購買決策。請問大明正經歷何種情況？
(A)購後症候群 (B)資訊封鎖 (C)認知失調 (D)知覺傷害
- 3 甲君參加夢幻旅行社日本團，該團品質極佳。當他下次想要去法國旅行時，推論夢幻旅行社的法國團也有相當好的旅遊品質，甲君的此種反應稱為：
(A)判別 (B)類化 (C)趨力 (D)反應
- 4 喜歡套裝行程及大眾觀光的旅客通常是傾向那種性格類型？
(A)冒險型 (B)依賴型 (C)活力型 (D)教育型
- 5 導遊領隊帶團，對自由活動時間的較佳安排方式是：
(A)讓團員自行安排 (B)安全起見，旅館附近逛逛就好
(C)給予建議行程，但尊重客人意願 (D)趁機推銷自費行程
- 6 領隊帶團於「中途過境、不轉機，但可下機」之情況下，帶領團員下機時，最重要的工作是告知團員：
(A)過境免稅店的位置 (B)當地代表性的紀念品
(C)索取過境卡 (transit card) 及調整當地時間，以免登機誤時遲到 (D)如何兌換當地貨幣
- 7 領隊在導覽中，「手勢動作」最能表達某些訊息。但手勢中的手指各有其不同的意思表示，下列何者最不適宜？
(A)以食指對團員的面部作指示的手勢 (B)以拇指與食指作 OK 手勢
(C)以拇指作垂直上翹的手勢 (D)以食指與中指垂直上翹作 V 型手勢
- 8 下列何者為領隊解說時最佳的用字遣詞方式？
(A)儘量少用專有名詞，清晰明白 (B)用相同字詞重述要點 (C)多用專有名詞，展現專業 (D)使用抽象不易懂的比喻
- 9 旅客經長途飛行後抵達目的地的當日，其行程應如何安排較好？
(A)務必儘速至旅館進住並讓旅客休息睡覺
(B)依抵達之時間按當地作息時序排定，以便讓旅客儘早恢復時差失調
(C)最好安排自由活動，以便利用時間睡覺
(D)當地之行程儘量緊湊一點
- 10 若搭乘中華航空經 AMS 前往法國，按申根約定申請簽證，應向下列那一國家申辦？
(A)任何申根條約簽訂國家 (B)費用最便宜之國家 (C)法國 (D)荷蘭
- 11 在遊輪公司產品的報價中，港口捐的費用是包含在何種項目中？
(A)包含在遊輪整體報價之內 (B)港口捐是旅客上船之後由遊輪公司代收
(C)港口捐只向搭乘單趟的旅客徵收 (D)它不包含在整體報價中，而是外加的
- 12 張氏夫婦攜二子前往美國旅遊，通關時應填寫幾張海關申報單？
(A) 1 張 (B) 2 張 (C) 3 張 (D) 4 張
- 13 領隊在團體辦理住房時，對於房間的分配，下列何者不適當？
(A)年紀較大、行動不方便者儘量安排住較低樓層的房間
(B)每次分配房間時，要注意同一家人或好友是否住在同一樓層或緊鄰
(C)每次分配房間時，全團中是否有設備或大小相差太大者
(D)因旅館房間，在抵達前就已設定，領隊不要去變更住房號碼
- 14 領隊在巴黎進行市區觀光導覽時，應符合下列那一項？
(A)如領隊對於行程及景點很熟悉，則不須聘用導遊，自己導覽即可
(B)依當地法令規定，聘請當地有執照的導遊進行導覽的工作
(C)一定要聘用有執照的中文導遊做解說的工作
(D)由公司決定，是否聘用當地導遊來解說
- 15 對於習慣遲到的旅客，領隊應如何應付？
(A)隔一、二天後公開宣布凡遲到者要罰多少錢以示警惕
(B)嚴重警告旅客，如因個人遲到導致整個行程延後，須負損害賠償責任
(C)先關心旅客遲到的原因，甚至可以陪該旅客準時集合
(D)先私下警示之，如屢勸不聽再以罰款方式警惕之
- 16 旅館住宿離市區 45 分鐘車程，而領隊擬辦巴黎夜總會自費行程，此時有一家族四位老年人不願參加，試問領隊應如何處理較為恰當？
(A)勸服老人家陪同團體行程但不入場 (B)將老人家送至可逛街之地點俟夜總會結束後再接回旅館
(C)另僱計程車送回旅館 (D)先將團體送達夜總會再請遊覽車司機載送老人家回旅館

- 17 OAG (Official Airline Guide) 飛行時刻表，例如：E-5 may 7 0935 NRT 1745 CDG AF269 FCYB 767 2，其中最後一個數字「2」代表何意？
(A) 班機種類 (B) 班機飛行日數 (C) 餐點供應數 (D) 停留站數
- 18 下列有關實體機票中，CONJUNCTION TICKETS 之敘述，何者不正確？
(A) 該次行程超過一本以上的機票 (B) 該行程超過四個航段
(C) 屬於同一旅客所有，只有一個票號 (D) 第一本機票的最後城市需寫在第二本機票的第一個位置
- 19 由臺北搭機到檳城，數日後直接由吉隆坡搭機返回臺北，此為下列何種行程？
(A) OW (B) RT (C) CT (D) OJ
- 20 已訂妥機位之旅客因機位超賣而無法登機，航空公司應支付下列何種補償金？
(A) Cancellation Compensation (B) Denied Boarding Compensation
(C) Downgrade Compensation (D) Disembarkation Compensation
- 21 依國際航空運輸協會 (IATA) 規範，下列那一組國家得被視為同一國？
(A) 荷、比、盧 (B) 日、韓 (C) 美、加 (D) 紐、澳
- 22 下列何者為航空公司給予團體領隊折扣機票的代碼？
(A) CA (B) CB (C) CD (D) CG
- 23 旅客寄存於國際機場海關保稅倉庫的物品稱為：
(A) Excess Baggage (B) Check-in Baggage (C) In-Bond Baggage (D) Unaccompanied Baggage
- 24 下列何種情況，需填寫航空機票中「EQUIV.FARE PD」之欄位？
(A) 付款者與搭機者非同一人時 (B) 付款者與搭機者同一人時
(C) 付款國與行程出發國相同時 (D) 付款國與行程出發國不同時
- 25 旅客持最後期限之有效機票搭機，但因班機客滿，航空公司得以延長其有效期限至多幾天？
(A) 14 天 (B) 10 天 (C) 7 天 (D) 5 天
- 26 「Subject to Load Ticket」表示此機票的性質為：
(A) 不限任何已定位的旅客機票 (B) 不限空位搭乘機票 (C) 可預約座位的機票 (D) 限空位搭乘的機票
- 27 機票上所謂的 NON-ENDORSABLE，是指：
(A) 不可將機票轉讓給他人使用 (B) 不可以退票，否則會罰金或作廢
(C) 不可背書轉讓搭乘另一家航空公司 (D) 不可改變行程
- 28 旅客因航空公司的 OVER-BOOKING，導致無法搭機回臺北，航空公司人員在該旅客的機票搭乘聯背後寫著“ENDORSED TO CI/SEL FRM KE/SEL”，意謂該旅客可以：
(A) 改搭韓航的班機回臺北 (B) 改搭華航的班機回臺北
(C) 該旅客之機票升級，並改搭韓航之班機回臺北 (D) 該旅客之機票升級，並改搭國泰航空之班機回臺北
- 29 飲用葡萄酒時，應如何表示「不要幫我倒酒了」？
(A) 倒扣酒杯 (B) 出聲拒絕 (C) 手指輕遮杯緣示意 (D) 請服務生直接將杯子收走
- 30 當餐廳服務生為您斟酒時，您應該如何做？
(A) 將杯子放在桌上 (B) 雙手持杯接酒 (C) 左手持杯接酒 (D) 右手持杯接酒
- 31 被莎士比亞譽為「裝在瓶中的西班牙陽光」的酒是：
(A) 雪莉酒 (B) 波特酒 (C) 馬德拉酒 (D) 甜苦艾酒
- 32 下列那一種飲料最不適合作為西餐之餐後酒？
(A) 雞尾酒 (Cocktail) (B) 波特酒 (Port) (C) 香甜酒 (Liqueur) (D) 伏特加 (Vodka)
- 33 下列有關「Cognac」的敘述，何者錯誤？
(A) 一個城市的名字 (B) 一種白蘭地酒的品牌 (C) 代表 XO 級的白蘭地酒 (D) 代表品質佳的白蘭地酒
- 34 西式餐宴中的開胃酒，下列何者不適合？
(A) 雪莉酒 (B) 金巴利 (C) 苦艾酒 (D) Baileys 奶酒
- 35 搭乘郵輪旅行，下列敘述何者不正確？
(A) 如票價已含服務費，不必考慮小費問題 (B) 船艙等級愈高，位置也愈高，視野愈好
(C) 無論何時進入餐廳用餐，都要穿著正式西裝或禮服 (D) 通常餐飲都包括在票價內，以自助餐形式無限供應
- 36 旅館的客房類型「DWB」是指：
(A) 附有一張大床的雙人房 (B) 附兩張單人床的雙人房
(C) 附有浴缸浴室及一張大床的雙人房 (D) 附有浴缸浴室及兩張單人床的雙人房
- 37 安排同行旅客在隔壁相連的房間住宿，內部無可相通的房門，英文稱之為：
(A) Adjoining Rooms (B) Connecting Room (C) Corner Suite (D) Executive Suite
- 38 會員制餐廳在「服裝準則」(Dress Code) 規定中，下列何者不是其所要強調的？
(A) 重視衣著的禮儀 (B) 注重用餐的場合 (C) 尊重用餐的顧客 (D) 表現財力的狀況
- 39 參加音樂會或欣賞歌劇表演時，何時拍照較為適宜？
(A) 終場時 (B) 表演開始時 (C) 中場休息時 (D) 表演中
- 40 外出旅遊時，領隊及導遊均應提醒旅客保護財物，下列敘述何者恰當？
(A) 可委託較細心的團員代為保管 (B) 可委託領隊或導遊代為保管
(C) 建議將貴重物品存放旅館的保險箱 (D) 可委託遊覽車司機代為保管
- 41 飛機即將迫降或其他危急時，旅客應如何自處？
(A) 先將貴重物品及證件收好，再扣緊安全帶
(B) 扣緊安全帶，全身用力抱頭，以防硬物撞擊
(C) 趕快移至主翼旁較安全的位子
(D) 扣緊安全帶，彎腰抱頭，身心完全放鬆，靜待下一步可能發生的狀況

- 42 有關 OVERSEAS EMERGENCY ASSISTANCE 簡稱 OEA，下列敘述何者錯誤？
(A)海外急難救助服務計畫
(B)目前國內此項服務係透過與銀行組織的簽約合作
(C)實際受惠對象是保險公司的保戶或信用卡持卡人
(D) OEA 服務內容中，在法律方面包括有代聘法律顧問、協助遺體或骨灰運回等內容
- 43 若遇巴士在路途中拋錨，下列何者為不當處置？
(A)讓團員下車活動筋骨
(B)儘速通知當地代理旅行社 (LOCAL AGENT) 或巴士公司調派另車接替
(C)避免旅客不安，耐心安撫旅客
(D)請司機放置故障標示，以免後車追撞
- 44 有關旅館發生火災時，下列敘述何者錯誤？
(A)根據統計資料，國內外旅館發生火災時，造成旅客傷亡最大因素是濃煙，被火燒死者卻是少數
(B)同一層樓僅出現少數煙，可以濕毛巾掩口鼻，外出尋找出路
(C)外出遇濃煙迎面吹來，應立即趴下，以貼地匍匐前進方式，沿著牆壁前行
(D)如當時已濃煙密佈，仍應先查看火源，再以濕毛巾掩著口鼻，儘速離開房間逃生
- 45 行李意外報告單簡稱為：
(A) PTR (B) PIR (C) PAR (D) PLR
- 46 我國海關規定，出境旅客攜帶人民幣以 20,000 元為限。如所帶之人民幣超過限額時，雖向海關申報，仍僅能於限額內攜出；如申報不實者，其超過 20,000 元部分，依法應如何處置？
(A)可以攜出 (B)沒入 (C)存關 (D)繳驗輸出許可證始准攜出
- 47 我國海關規定入境旅客攜帶免稅物品，每人得攜帶酒 1 公升、捲菸 200 支，但限年滿幾歲之成年旅客始得適用？
(A) 18 歲 (B) 19 歲 (C) 20 歲 (D) 21 歲
- 48 為了防止旅遊團體因為護照遺失以及相關事項之處理而延誤團體行程時，下列作法何者不適當？
(A)領隊或導遊人員最好收齊團員護照統一保管
(B)領隊或導遊人員最好保有團員之護照影本
(C)領隊或導遊人員最好多攜帶團員之照片
(D)領隊或導遊人員最好隨身攜帶相關單位之名冊、聯繫電話和地址
- 49 帶團人員應如何提醒旅客，防範旅行支票被竊或遺失？
(A)交予帶團人員保管即可
(B)在旅行支票上、下二款均予簽名，確認旅行支票所有權
(C)在旅行支票上款簽名後，與原先匯款收據分開存放，妥予保管
(D)使用旅行支票時，以英文簽名，較為適用、方便
- 50 導遊或領隊人員對於旅客所攜帶的現金，下列那一項處理方式最適當？
(A)建議旅客將所有的現金攜帶在身上
(B)建議旅客將不須使用的現金放在旅館的保險箱或保管箱
(C)建議旅客將不須使用的現金放在旅館的皮箱或行李箱
(D)建議旅客將所有現金隨著旅遊國家的不同隨時兌換成當地國錢幣
- 51 團員在旅館內遭竊，帶團人員應如何優先處理？
(A)瞭解遭竊原因及內容，請求飯店協助報警處理 (B)應該是內賊，請求飯店處理
(C)懷疑同房旅客是否有可能，詢問同團旅客 (D)立刻回報公司主管
- 52 帶團人員在選擇機位時，應如何選擇較為適當？
(A)前幾排座位靠窗 (B)前幾排座位靠走道 (C)後幾排座位中間 (D)後幾排座位靠窗
- 53 機票上轉機城市前打「X」，一般表示需在多久內轉機？
(A) 8 小時 (B) 12 小時 (C) 24 小時 (D) 48 小時
- 54 我國護照條例規定，護照持照人已依法更改中文姓名，持照人依法應如何處理？
(A)不須換發新護照 (B)應換發新護照 (C)原護照加簽更改後的中文姓名即可 (D)原護照增加中文別名即可
- 55 旅客不幸在旅途中病故，帶團人員應如何緊急處理其遺體？
(A)由接待旅行社決定 (B)由導遊決定 (C)由領隊決定 (D)遵隨家屬意見，或經家屬正式委託後方行處理
- 56 團體遊程進行中若遇到航空公司機位不足時，下列那一項領隊或導遊人員之認知或處理行為不適當？
(A)非為必要，不可以將團體隨意分散搭乘；若必須分散團員則應安排副手幫忙
(B)若為航空公司超售機位引起機位不足，應力爭到底，不輕易妥協
(C)若必須分散團員搭乘不同班機前往他國，不論機位人數多寡，自己應安排於第一梯次
(D)若必須分散團員搭乘不同班機前往他國，應注意團體簽證所可能引發的問題
- 57 關於緊急事件處理與預防，下列敘述何者錯誤？
(A)緊急事件在旅遊過程中屬於特殊偶發的事件，一般很少發生
(B)猝死、心臟病突發之突發性緊急事件，可能嚴重危及團員之人身安全
(C)機位不夠、車子未到等技術性緊急事件對團員安全危害不大，對經濟損失影響也不大
(D)帶團旅遊以安全為首要，對於突發之緊急事件，要臨場鎮靜、機智及經驗去處理
- 58 依據航空運送約款之規定，航空公司對於不可抗力之事實，得不經預告就決定是否停飛或延期等。下列那一項不屬於此類不可抗力之事實？
(A)氣象條件 (B)班機調動 (C)罷工 (D)暴動

- 59 旅遊中，因不可抗力事由，致無法履行原預定旅程，為維護團體安全及利益，旅行業得徵求旅客人數多少比例的同意後才可變更旅程，避免旅遊糾紛？
(A)二分之一 (B)三分之二 (C)四分之三 (D)五分之四
- 60 旅客於旅行社安排之場所購物後，如發現所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵時，得於一個月內請求旅行社協助處理。請問「一個月內」係自何時起算？
(A)團體出發之日 (B)團體回國之日 (C)旅客受領所購物品之日 (D)旅客發現所購物品瑕疵之日
- 61 有關國外旅遊定型化契約應記載事項，下列敘述何者錯誤？
(A)如未記載簽約地點，則以消費者住所地為簽約地點
(B)出發前旅客任意解除契約之賠償標準
(C)旅遊之行程與住宿餐飲等內容的記載，應以外國旅遊業提供者為準
(D)因旅行業過失，致旅客留滯國外之賠償標準
- 62 為了使團體旅遊進行順利，關於領隊人員在簽證之業務方面應行注意之事項，下列作法何者不適當？
(A)確認團員簽證之取得符合行程需求次數之要求 (B)最好在所有團員簽證均核發下來之後再出發
(C)保留團體簽證之影本 (D)替客人保管簽證
- 63 依民法債篇旅遊條文規定，有關旅遊費用的增減或損害賠償等請求權，應於旅遊終了時起多久期間行使，否則此權利將消滅？
(A)三個月內 (B)六個月內 (C)一年內 (D)一年半內
- 64 旅行業舉辦團體旅客旅遊業務，依責任保險之規定，旅客家屬前往海外或來我國處理善後所必需支出之費用為新台幣多少元？
(A) 10 萬元 (B) 20 萬元 (C) 30 萬元 (D) 40 萬元
- 65 國外旅遊定型化契約第 11 條有關強制投保保險規定，乙方（旅行社）若未依規定投保者，若發生意外事故或不能履約之情形時，乙方應以主管機關規定最低投保金額幾倍計算其應理賠金額？
(A)二倍 (B)三倍 (C)四倍 (D)五倍
- 66 一般壽險公司可在旅行平安保險中附加下列何種保險？
(A)班機延誤險 (B)醫療保險 (C)行李遺失險 (D)護照遺失險
- 67 旅行業舉辦團體旅行業務，應投保「履約保險」。籌設一家綜合旅行社及同時增設一家分公司時，則其應投保的最低金額總共為新台幣：
(A) 4 千萬元 (B) 4 千 1 百萬元 (C) 4 千 2 百萬元 (D) 4 千 3 百萬元
- 68 海外旅行平安保險是由：
(A)旅客自行負責旅行社不必管 (B)旅行社負責辦理投保
(C)旅行社視前往旅遊地之危險情形，決定是否告知旅客投保 (D)旅行社善盡義務告知旅客投保
- 69 施行心肺復甦術（CPR）前，下列何種方法最適合評估成人呼吸道是否暢通？
(A)頭頸部極度伸直 (B)頭頸部極度曲屈 (C)頭頸部中度伸展 (D)頭頸部中度曲屈
- 70 下列何處來臺之旅客，通常其時差失調較為嚴重？
(A)澳洲 (B)德國 (C)美國 (D)印度
- 71 在嚴寒地區旅遊，凍瘡時，不可：
(A)將患部放入能忍受逐漸加熱的水中 (B)除去束縛物：如戒指、手錶等
(C)在患部熱敷 (D)揉搓或按摩患部
- 72 「林先生在旅遊時，都必須定時做運動，進行較劇烈的運動之前後，都會進食小甜食如糖果、方糖、小餅乾等，以防範低血糖發生」。若你是導遊或領隊人員，應該多加注意林先生的那些情況？
(A)預防隨時引起中風的可能性 (B)儘量安排鹹魚或其他醃製類食品
(C)防止林先生糖尿病病發引起休克 (D)注意林先生極大可能患有腎臟病
- 73 懷孕超過多少週以上者，搭機應經醫生開具證明同意始得搭乘？
(A) 20 週 (B) 26 週 (C) 30 週 (D) 36 週
- 74 在泡溫泉時，下列那一注意事項不正確？
(A)溫泉水溫度大約在 50°C 左右最好，每次不宜超過 15~30 分鐘
(B)在泡溫泉時發生頭暈、心悸或呼吸困難等症狀時，最好停止泡湯
(C)泡溫泉時先做淋浴的動作，尤其冬天季節做完暖身再下水
(D)泡溫泉時會大量出汗，浴後應儘量補充大量水分
- 75 旅行中有團員出現曬傷時，下列何種處置不適當？
(A)輕度曬傷以冷敷法處理 (B)假如起水泡必須使用敷料保護並送醫
(C)若有發燒症狀時，必須給予大量的水 (D)曬傷後應立即擦拭冷霜或乳液，以減輕疼痛
- 76 使用止血帶時，超過多久時間應暫時鬆綁？
(A) 10 分鐘 (B) 20 分鐘 (C) 30 分鐘 (D) 1 小時
- 77 有關嚴重出血的處理，下列何者不適宜？
(A)立即以敷料覆蓋傷口，施加壓力設法止血 (B)病患若無骨折，抬高其傷處
(C)除去傷口的血液凝塊 (D)覆蓋傷口，預防感染
- 78 關於搭機注意事項的敘述，下列何者錯誤？
(A)飲食宜清淡 (B)長途飛行，為求機上良好睡眠，在機上應多喝紅酒、白酒
(C)每隔一段時間站起來走走，伸展四肢 (D)穿著輕便服裝
- 79 旅遊中發現有心跳突然停止的旅客時，一定要儘速實施心肺復甦術，若腦部缺氧超過幾分鐘後腦部細胞就會開始受損？
(A) 1~3 分鐘 (B) 4~6 分鐘 (C) 7~9 分鐘 (D) 10~12 分鐘
- 80 關於經濟艙症候群的敘述，下列何者正確？
(A)只會發生在經濟艙 (B)只有搭飛機旅客會得到 (C)屬靜脈栓塞 (D)屬動脈栓塞