

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 下列何者享有「黑色溫泉」之稱？
(A)北投溫泉 (B)谷關溫泉 (C)關子嶺溫泉 (D)四重溪溫泉
- 2 國有森林遊樂區中何處可以觀賞櫻花鉤吻鮭？
(A)內洞國家森林遊樂區 (B)武陵國家森林遊樂區
(C)溪頭國家森林遊樂區 (D)阿里山國家森林遊樂區
- 3 陽明山在過去稱為草山，主要原因為何？
(A)種滿牧草 (B)森林大火後，無法復原，而呈現草原景象
(C)早年是提供草製品原料的產地 (D)原住民部落
- 4 依據文化資產保存法，林務局將淡水河紅樹林自然保護區歸類於：
(A)原生生態保護區 (B)特殊地景保護區 (C)特有植物保護區 (D)特有野生動物保護區
- 5 已設立的國家公園中，那一個最早成立？
(A)墾丁國家公園 (B)玉山國家公園 (C)陽明山國家公園 (D)太魯閣國家公園
- 6 下列何種活動對同一類型的環境所造成的衝擊最大？
(A)健行 (B)負重健行 (C)家庭露營 (D)團體露營
- 7 淡水紅毛城是北臺灣相當著名的景點，它是屬於何種景觀？
(A)自然景觀 (B)人文景觀 (C)意向景觀 (D)複合景觀
- 8 下列何者為有效留住優秀志工解說員，以解決人力不足問題的最有效制度？
(A)福利制度 (B)申訴制度 (C)懲罰制度 (D)考核制度
- 9 臺灣傳統建築裝飾題材上，常用的避邪圖案為何？
(A)蝙蝠 (B)石敢當 (C)柿子 (D)螭虎
- 10 一般以身體語言來輔助言語的解說介紹，以人體何種器官的訓練為最首要？
(A)軀幹 (B)手腳 (C)嘴巴 (D)眼睛
- 11 城門額上落款的年代往往代表什麼意義？
(A)奠基開工的年代 (B)竣工完成的年代 (C)整修完工的年代 (D)改建時的年代
- 12 最早散居日月潭畔之原住民是那一族？
(A)阿美族 (B)鄒族 (C)邵族 (D)曹族
- 13 鹿港龍山寺是屬於臺閩地區第幾級古蹟？
(A)第一級 (B)第二級 (C)第三級 (D)第四級
- 14 解說時下列何者非為麥克風使用的正確動作？
(A)面向觀眾 (B)音速放慢 (C)調整前後座音量 (D)說、停皆不離嘴
- 15 真正具有溫馨效果的解說是因為解說員具備何種特質？
(A)口才流利 (B)專業知識豐富 (C)充滿愛心與細心 (D)活潑大方
- 16 解說過程中，與團體溝通言詞內容應如何，才能讓團友易懂？
(A)富有趣味性 (B)目的性明確 (C)清新脫俗雋永 (D)行雲流水一氣呵成
- 17 下列何者為解說人員最應具備之特質？
(A)忍耐力 (B)組織力 (C)想像力 (D)親和力
- 18 解說接待人員，若遇緊急事故發生，其處理態度以何者為最優先？
(A)冷靜沉著，救護應變 (B)追究責任 (C)通報主管 (D)尋求支援
- 19 室外環境教育的解說教學，以何種方式為最具效益？
(A)模擬教學 (B)小組討論 (C)媒體教育 (D)重點說明
- 20 為讓團友能放鬆的於戶外參觀，熟悉園區之領團者一定要在出發前宣佈那一項的園區服務設施？
(A)用膳點 (B)藝品店 (C)洗手間 (D)座椅區
- 21 解說員在策劃戶外解說教學活動時，首應注意的是什麼事？
(A)活動樂趣 (B)活動地點 (C)活動人數 (D)活動目標
- 22 下列有關賞螢的敘述，何者錯誤？
(A)每年的 9 月到 11 月是臺灣賞螢最佳的時節 (B)大雨的夜晚不適合賞螢
(C)月圓的夜晚不適合賞螢 (D)陰天時不適合賞螢

- 23 解說員不太可能是無所不知的博學家，而遊客可能是無所不問的問題者，因此，解說員碰到不知道的事物，為顧及個人形象應該如何處理？
(A)顧左右而言它 (B)含糊回答 (C)拒絕回答 (D)誠實以對
- 24 解說出版品中具有傳達遊憩區地理環境、設施位置、交通狀況、聯絡電話及遊憩據點介紹等相關內容，是屬於何種性質的出版品？
(A)資訊性 (B)解說性 (C)諮詢性 (D)欣賞性
- 25 旅遊中，遇颱風來襲時，應如何決定是否繼續觀光？
(A)由導遊主觀意識決定
(B)由領隊主觀意識決定
(C)注意颱風最近狀況，查詢政府相關單位，並連絡公司後再決定
(D)依司機的豐富經驗決定
- 26 於水域活動應穿著適切的救生衣，下列那一款是正確的？
(A)前薄後厚 (B)前厚後薄 (C)腰厚肩薄 (D)長度及臀
- 27 外出旅遊時，導遊提醒旅客保護財物最正確之方法是：
(A)託交領隊保管 (B)託交同團比較細心的團員保管
(C)將財物分散，放置于身體各處 (D)存放旅館的保險箱
- 28 團體自由活動時，導遊為旅客旅遊安全，儘量讓旅客參加 optional tour。下列有關 optional tour 費用之敘述，何者正確？
(A)已包括在團費內，旅客不必再支付 (B)由旅客支付一半即可
(C)不包括在團費內，旅客另額外支付 (D)由旅客支付三分之一即可
- 29 基於不失導遊本身所扮演的角色與緊急服務的原則，導遊用餐的最合適座位是：
(A)與旅客同桌共餐 (B)可以目視全部旅客用餐情形的座位
(C)由領隊本人高興而定 (D)隨便任由餐廳決定，導遊無主見
- 30 為預防旅客購物糾紛，導遊帶隊前往與旅行社訂有契約的藝品店，該藝品店必須具備的基本條件為：
(A)貨真價實、物美價廉、種類應有盡有、不可退貨 (B)物美價廉、不可退貨、門面大方
(C)貨真價實、店內種類應有盡有、物美不價廉 (D)物美價廉、貨真價實、可以退貨
- 31 外國旅客遺失護照時，導遊最重要的緊急處理是：
(A)立即向導遊所屬旅行社報備 (B)立即向領隊報備
(C)立即向當地警察機關報案 (D)等當天觀光行程結束後，再向當地警察機關報案
- 32 陽明山國家公園的陽明書屋內為何不准拍照？
(A)怕破壞古物的收藏 (B)有違藝術品的智慧財
(C)會影響解說動線 (D)有保護罩會反光，拍不起來
- 33 暈車、暈船、暈機均是一種動暈症，導遊人員應協助旅客克服，惟下列措施何者錯誤？
(A)搭車時應坐於前座，搭機宜靠近機翼 (B)行車中，眼睛應持續看著遠方地平線
(C)嚼食含 dimenhydrinate 的口香糖 (D)暈機時立即服用暈車藥
- 34 旅客使用早餐，萬一忘記或掉失早餐券，其一般的緊急處理是：
(A)強迫餐廳服務人員讓旅客進入，不補交早餐券
(B)請旅客稍待，導遊再去櫃台申請餐券，交與旅客後再進入餐廳
(C)強迫餐廳服務人員讓旅客先進入，再後補早餐券
(D)打旅館的櫃台內線，與之交涉，送早餐券來
- 35 旅客於旅館大廳發現遭竊，遺失機票、旅行支票及護照等重要物品，下列何者為導遊人員首應處理的方式？
(A)到使領館重新申請護照 (B)到銀行申請旅行支票掛失
(C)到航空公司申請補發機票 (D)請值班經理協同保安人員就近查巡
- 36 遊客遭遇水母叮咬後，下列何者是錯誤的緊急處理？
(A)以淡水清洗傷口 (B)以酒精擦拭傷口 (C)以醋擦拭傷口 (D)以尿液沖洗傷口
- 37 饑餓、口渴、性慾、睡眠、空氣等，是屬於馬斯洛 (Maslow) 需求層次論的那一種需求？
(A)生理需求 (B)安全需求 (C)愛與隸屬需求 (D)自我實現需求
- 38 當旅客提出一些無法做到的要求時，應用婉轉或幽默的語言加以扭轉和修飾，不表示出「No」，而表示出「Let me try」的感覺，稱為：
(A)言之友好 (B)言之文雅 (C)言之悅人 (D)言之暢達
- 39 下列何者具有歡迎的意涵？
(A)真誠愉快的微笑 (B)興趣的能動性 (C)良好的工作效率 (D)出神入化的講解

- 40 「情緒易波動，穩定性差」之心理特點通常表現在那個年齡層的員工身上？
(A)兒童期 (B)青年期 (C)中年期 (D)老年期
- 41 旅客在選擇旅遊地點時大都會考慮從未去過的地方，這是基於人類那一種需求？
(A)探索需求 (B)社會地位需求 (C)生理需求 (D)放鬆需求
- 42 個人遇到無法克服的障礙或干擾，不能實現其心理需求之目標時，產生緊張、焦慮、不安等情緒的狀態，稱爲：
(A)知覺 (B)幻想 (C)挫折 (D)退化
- 43 下列何者爲 Cohen (1974) 以「出於新奇感及換環境 (for novelty and change)」爲指標所區隔的對象？
(A)爲了別的目的而旅行者，如求學 (B)長期徒步旅行流浪者
(C)短程遊覽者 (D)商務旅行者
- 44 觀光客的刺激性需求可透過各式各樣的活動來滿足，包括從閱讀恐怖小說到高空彈跳，稱之爲受到何種作用的影響？
(A)動機作用 (B)替代作用 (C)推力作用 (D)拉力作用
- 45 下列有關旅遊業「參與式管理」(participative management) 內容的敘述，何者不正確？
(A)共同設定目標 (B)集體解決問題 (C)參與新員工的甄選 (D)使用績效獎金
- 46 消費者根據一些重要屬性，用以定義一產品的方式；亦即該產品在消費者心目中的地位，稱爲：
(A)產品組合 (B)產品定位 (C)產品週期 (D)產品品質
- 47 邀請名人代言旅遊產品銷售，主要是因爲消費者的態度易受下列何者因素影響？
(A)易受意見領袖主導 (B)由過去經驗累積
(C)易受社會文化因素影響 (D)易受同儕影響
- 48 朋友及配偶的同行常是決定渡假旅遊時很重要的影響因素，這屬於下列那一種動機？
(A)多重動機 (B)共享動機 (C)實際動機 (D)放鬆動機
- 49 當旅客機票搭乘聯皆使用完畢，剩下的票根爲以下那一種？
(A) AUDITOR'S COUPON (B) AGENT'S COUPON
(C) FLIGHT COUPON (D) PASSENGER'S COUPON
- 50 機票中「票價計算」欄內之“NUC”意指：
(A)匯率 (B)票面價 (C)票價計算單位 (D)優惠票價單位
- 51 計算航空哩程票價系統時，當 TPM 除以 MPM 的商數超過多少，便須分段收費？
(A) 1.25 (B) 1.5 (C) 1.75 (D) 2
- 52 機票的姓名欄若爲“CHEN/MINHE MSTR (UM2)”，即表示該持票人爲：
(A)未滿 2 歲的嬰兒 (B)持票人有兩名同伴隨行
(C)該名旅客爲兒童，且獨自搭機 (D)該旅客乃殘障人士，需航空公司多加照顧
- 53 所謂的代理商優待票，若其代號爲 AD75，則下列的敘述何者不正確？
(A)通常是領隊在使用 (B)又稱爲 quarter 票
(C)其票價爲票面價的 25% (D)是航空公司給予旅行社員工所使用之最優惠票價
- 54 某旅客持有“YHEIM”的旅遊票前往新加坡，試問下列何者並非其限制？
(A)該機票只能於旺季使用 (B)該旅客購買的是來回票
(C)該機票的有效期限爲 1 個月 (D)只限週末使用，且須提前購票
- 55 一對夫妻帶一位出生未滿一歲的嬰兒及一位剛上小學的孩子前往美國遊玩，搭乘華航商務艙前往，試問其免費行李托運件數最多可幾件？
(A) 4 件 (B) 5 件 (C) 6 件 (D) 7 件
- 56 某旅客在美國之 ABC 旅行社購買華航來回機票回臺北，因在機票有效期限內皆無法返回美國，欲辦理退票，則該旅客應如何處理退票較適宜？
(A)將機票拿到臺北華航辦理退票
(B)將機票寄至美國華航辦理退票
(C)將機票寄至美國的 ABC 旅行社辦理退票
(D)將機票拿至國內任何一家旅行社請其協助辦理退票
- 57 使用止血帶幫患者止血時，至少每隔幾分鐘之後要鬆綁一下？
(A) 30 分鐘 (B) 40 分鐘 (C) 50 分鐘 (D) 60 分鐘
- 58 當受傷的旅客腿部大量出血時，除緊急求援外，應如何處置？
(A)在出血的地方用布料先壓住 (B)在出血處的上方，靠近心臟的方向用紗布壓住
(C)在全身各個重要的止血點按住都有效 (D)在大腿根部止血點處，用拳頭按住壓著
- 59 下列何者爲施救者欲做心肺復甦術 (CPR) 之前，必須確定的情況？
(A)腦受傷 (B)瞳孔放大 (C)呼吸停止 (D)心跳急促

- 60 產生高山症主要是缺氧所致，以 4000 公尺高度而言，其氧氣濃度約為平地的：
(A) 40% (B) 50% (C) 60% (D) 70%
- 61 化學物品灼傷時，最優先的處理是：
(A)藥物中和 (B)清水沖洗 (C)包紮 (D)立刻送醫
- 62 依世界各國通例，國際機場或港口之檢查，係採 CIQ 制度，其中 Q 係指：
(A)海關單位 (B)移民單位 (C)檢疫單位 (D)警察機關
- 63 當團員發生食物中毒且神智清醒時，導遊應如何緊急處置？
(A)為爭取時間，趕快送醫為要
(B)先給患者大量喝水並催吐然後送醫
(C)問明可能之中毒因素，收集可能致毒物或嘔吐物等一起送醫
(D)讓患者喝牛奶以中和毒性再送醫
- 64 搭飛機碰到緊急狀況，機長宣布要迫降時，下列何者為旅客應採取之適當準備動作？
(A)先找好離機艙出口較近的位子，以便逃離時較方便
(B)扣緊安全帶，彎腰抱頭，全身放鬆
(C)扣緊安全帶，彎腰抱頭，全身緊繃做好防撞的準備
(D)雖要扣住安全帶，但不能綁太緊以防緊張中無法放開
- 65 品酒的正確步驟應為何？①看酒的顏色 ②品嚐一口葡萄酒 ③確認酒的氣味
(A)①②③ (B)①③② (C)②①③ (D)③②①
- 66 國旗代表一個國家，下列有關於國旗懸掛禮儀的敘述，何者不正確？
(A)室外懸掛國旗，以日出升起、日落降下為原則 (B)國旗不應該碰到地面
(C)國旗與其他旗幟同時懸掛時，應置於左邊 (D)節日國旗應懸掛於門首，即門楣左上方
- 67 食用西餐舀湯時，應由身體的那個方向才是正確的？
(A)內向外 (B)外向內 (C)左至右 (D)右至左
- 68 正式使用西餐刀叉不換手時（歐式用法），食物應如何送入口中？
(A)用叉戳起 (B)置於叉腹 (C)置於叉背 (D)刀叉同時並用
- 69 使用游泳池或溫泉池時，下列何種舉止合乎禮儀？
(A)入池前，先淋浴 (B)在池內搓腳、洗腳
(C)在池內換氣、吐口水 (D)游畢或洗畢換下泳裝後，在池邊洗腳穿鞋
- 70 西餐席間，白酒不宜搭配何種食物？
(A)魚肉 (B)雞肉 (C)牛肉 (D)龍蝦
- 71 搭乘友人駕駛的車輛時，位於駕駛座何處的座位最尊？
(A)右側 (B)後方 (C)右後方 (D)後方中間
- 72 王先生與太太在住家宴請賓客，宴會接近尾聲要準備送客時，下列何項舉止有失禮儀準則，應當避免？
(A)主賓欲離去時，兩者一起親自送到門口 (B)有部分客人欲先行離去，應由女主人送至門口
(C)賓客中有醉意者，應由友人或主人親自送客返家 (D)若客人中有司機接送，應事先通知司機
- 73 無尾晚禮服（小晚禮服）應搭配何色之領結或領帶？
(A)白領結 (B)黑領帶 (C)黑領結 (D)灰領結
- 74 日本（Japan）、美國（USA）、加拿大（Canada）與法國（France）參與的國際會議中，依一般原則其排名先後次序應為：
(A)美國、加拿大、日本、法國 (B)日本、加拿大、法國、美國
(C)美國、法國、加拿大、日本 (D)加拿大、法國、日本、美國
- 75 根據國際禮儀規範，下列何者是用餐時適合談論的話題？
(A)八卦 (B)政治 (C)旅行 (D)宗教
- 76 飲用日本酒與人乾杯時，酒杯應舉至與身體的那一部位同高？
(A)眼睛 (B)嘴巴 (C)肩膀 (D)胸部
- 77 一般宴會邀約最遲應在何時寄達？
(A)一日前 (B)三日前 (C)一週前 (D)一個月前
- 78 電話留言時，下列何者不必說明？
(A)姓名 (B)電話號碼 (C)時間 (D)詳細事由
- 79 正式舞會中，下列何者較不適合開舞？
(A)男主人邀女主賓 (B)女主人伴男主賓 (C)年長的賓客 (D)舞技高超的賓客
- 80 祝賀他人「銀婚誌慶」，是指其結婚多少週年？
(A) 5 年 (B) 10 年 (C) 25 年 (D) 50 年