

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)本試題禁止使用電子計算器。

- 當顧客產生抱怨時，下列敘述何者不適當？  
(A)依照問題嚴重性而給予公平、合理的賠償  
(B)傾聽顧客的抱怨，找出問題發生的原因  
(C)為顧及顧客的感受，永遠別讓顧客難堪  
(D)將處理問題的過程延長，淡化顧客對問題的抱怨
- 經過一整年繁忙的工作，大明想於過年期間出國度假。對旅行社而言，大明在此階段想法是屬於購買決策中的：  
(A)問題認知  
(B)資訊蒐集  
(C)替代方案評估  
(D)購買決策
- 旅遊時希望行程安排吃好、住好及重視享樂，這樣的描述是屬於下列何種性格類型的旅客？  
(A)冒險主義型  
(B)自信型  
(C)知性型  
(D)尋樂型
- 過於誇大的宣傳，容易產生消費者對旅遊產品預期的落差，此種情況將會如何影響購後行為？  
(A)提高滿意度  
(B)降低滿意度  
(C)提高購買意圖  
(D)降低認知風險
- 某旅行社在網站上引用先前曾參加過之團員在其部落格中所分享的內容與感想，以藉此推薦該公司的團體旅遊產品，此種做法可視為：  
(A)口碑行銷  
(B)商品行銷  
(C)社會行銷  
(D)關鍵字行銷
- 團員決定參加自費行程 (Optional Tour) 時，下列何者為領隊最適宜的收款方式？  
(A)收取參加團員本人的私人支票  
(B)收取當地的貨幣或美金  
(C)讓參加團員，暫時簽帳，返國後再付清  
(D)領隊先代墊，返國後清償
- 當我們選擇戰爭場景做為模擬實境解說時，應注意下列那一項原則？  
(A)政治的正確性  
(B)政黨的正確性  
(C)民族的正確性  
(D)時代歷史的正確性
- 空服員應將旅客的西裝袋 (Garment Bag) 行李放於機上何處？  
(A)座位的前方座椅下  
(B)座位上方的置物櫃  
(C)特別的置物櫃  
(D)空服員的置物櫃
- 若搭乘瑞士航空經 ZRH 轉機前往 CDG，應申請下列何國簽證？  
(A)任何申根條約簽訂國家  
(B)瑞士  
(C)法國  
(D)費用最便宜之國家
- 要符合過境免簽證的必要完整條件為何？  
(A)要有目的地國家的簽證  
(B)要有離開過境國之確認機位  
(C)只能在同一機場過境  
(D)要有目的地國家的簽證，且要有離開過境國之確認機位並只能在同一機場進出
- 下列何者不屬於遊程估價中的固定成本？  
(A)遊覽車  
(B)餐食  
(C)領隊費用  
(D)導遊費用
- 旅客入境所攜帶之行李物品需走紅線通關時，旅客應填寫：  
(A)入境申報單  
(B)進口行李申報單  
(C)海關申報單  
(D)應稅物品申報單
- 領隊帶團在機場拿取行李時，如果旅客行李遺失應如何處理為宜？  
(A)立刻向當地旅行社報告，請求協助  
(B)立刻向臺灣旅行社報告，待返回臺灣再行處理  
(C)立刻向當地航空公司請求找尋行李，填寫一份遺失行李表格，並留一份旅館名單  
(D)立刻向臺灣航空公司報告，請求尋回行李
- 報載有兩位修行師父欲赴非洲塞內加爾達卡弘法，卻被安排飛到坦桑尼亞，下列相關敘述何者錯誤？  
(A)塞內加爾在西非  
(B)塞內加爾的首都代碼是 DAK  
(C)坦桑尼亞在東非  
(D)坦桑尼亞的首都代碼是 DAR
- 領隊帶團，準備離開飯店時，確認行李上車的技巧，下列何者最適宜？  
(A)由飯店的行李服務人員確認  
(B)委託同團團員代為確認  
(C)請團員親眼確認行李上車後，再轉告領隊  
(D)由司機確認
- 行駛於法國卡萊港及英國多佛港的交通工具俗稱為氣墊船，正確名稱是下列那一種？  
(A) Jet boat  
(B) Shoot over  
(C) Hovercraft  
(D) Hydrofoil
- 下列何種行程是屬於環遊行程 (CIRCLE TRIPS)？  
(A) TPE—NYC—TPE  
(B) SEL—LAX—NYC  
(C) HKG—HNL—LAX—HNL—HKG  
(D) HKG—SIN—PAR—BKK—HKG
- 某旅客訂妥機位的行程是 TPE→LAX→TPE，當從 LAX 返回 TPE 前 72 小時，該旅客必須向航空公司再次確認班機，此做法稱為：  
(A) Reservation  
(B) Reconfirmation  
(C) Confirmation  
(D) Booking

- 19 未滿兩歲的嬰兒，其機票的訂位狀況欄（STATUS），應註記的代號為何？  
(A) OK (B) RQ (C) SA (D) NS
- 20 下列何者為我國負責飛安事件調查之單位？  
(A)交通部民用航空局 (B)交通部航政司 (C)行政院飛航安全委員會 (D)國家運輸安全委員會
- 21 下列那一個航空客運行程的 GI（Global Indicator）為「WH」？  
(A)美國洛杉磯到美國紐約 (B)美國紐約到法國巴黎  
(C)法國巴黎到德國法蘭克福 (D)德國法蘭克福到臺灣臺北
- 22 機票訂位狀況欄中，註記 RQ 是指：  
(A)機位已訂妥  
(B)該航班已被航空公司鎖住無法執行訂位  
(C)不能預先訂位，必須等該班機旅客都登機後，有空位才能補位登機  
(D)電腦系統機位候補
- 23 機票上註記「NON-REFUNDABLE」，是指：  
(A)不可讓別的旅客使用 (B)不可在過期後使用 (C)不可轉搭其他航空公司班機 (D)不可退票款
- 24 依國際航空運輸協會規定，機票從開票日起多久以內，須開始使用第一個航段？  
(A) 4 年 (B) 1 年 (C) 2 年 (D) 3 年
- 25 航空公司開立的雜費交換券（MCO）之使用目的，下列何者錯誤？  
(A)支付旅客行李超重費用 (B)支付 PTA (C)作為匯款用 (D)支付行程變更手續費
- 26 行李如果在機場遺失，要求尋找或賠償時，應出示給航空公司行李櫃檯的資料，不包括下列何項？  
(A)簽證 (B)護照 (C)行李收據 (D)機票存根
- 27 旅客訂位紀錄（PNR）代號，應填記在機票的那個欄位？  
(A) CONJUNCTION TICKETS (B) ISSUED IN EXCHANGE FOR  
(C) ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (D) BOOKING REFERENCE
- 28 旅客因肥胖之故，額外購買的機票座位，在其「旅客姓名」欄中，應註記下列何種代碼？  
(A) COUR (B) DEPU (C) INAD (D) EXST
- 29 如果想要住宿並包含三餐在內的飯店專案服務，最好選擇：  
(A) American Plan (B) Modified American Plan (C) European Plan (D) Continental Plan
- 30 參加正式西餐宴會時，下列敘述何者正確？  
(A)食用右邊的麵包 (B)喝飲左邊的水杯 (C)食用左邊的麵包 (D)喝飲左邊的酒杯
- 31 參觀博物館時，若無特別規定，下列那一項舉止，並不違反一般的禮儀？  
(A)使用閃光燈 (B)觸摸作品 (C)解說員解說 (D)遊客吸菸
- 32 致送名片給對方時，下列敘述何者正確？  
(A)閱讀方向應向著自己 (B)閱讀方向應朝向對方  
(C)閱讀方向朝那一方向皆可，誠懇最重要 (D)閱讀方向橫向遞交對方
- 33 有關西餐餐具擺設，甜點的餐具是置於餐盤的何處？  
(A)前方 (B)後方 (C)左方 (D)右方
- 34 身體的何種部位是不適合使用香水的？  
(A)耳後 (B)胸前 (C)手腕 (D)背部
- 35 下列那一種酒是葡萄牙的國寶酒？  
(A)雪莉酒 (B)波特酒 (C)馬德拉酒 (D)甜苦艾酒
- 36 所謂「Hard drink」是指：  
(A)加冰塊飲料 (B)泛稱含酒精飲料 (C)泛稱不含酒精飲料 (D)新鮮果汁
- 37 以九人座小巴士接送客人時，下列何者為最尊座位？  
(A)司機旁 (B)最後一排座位  
(C)司機後面一排座位之最右邊 (D)司機後面一排座位之中間
- 38 國外飯店浴室內設有兩套馬桶時，其中一套是用來：  
(A)泡衣服、洗衣服 (B)如廁後沖洗用 (C)放滿冰塊用來冰啤酒、飲料 (D)兩套馬桶功能相同
- 39 下列何者為不適宜在高爾夫球場上穿著的服裝？  
(A)有領子的襯衫 (B)長度在膝蓋的短褲 (C)無領子的 T 恤 (D)有腰帶環的褲子
- 40 男士穿西裝的禮節，下列何者不宜？  
(A)袖釦上面可以刻上自己的姓名 (B)男士的皮帶扣環要越大越好  
(C)搭配襪子時應以深色為宜 (D)西裝胸前口袋可以佩帶裝飾巾
- 41 領隊人員搭乘飛機時，下列敘述何者不適當？  
(A)可優先選擇機翼旁或靠走道的座位，並記住出口的地方  
(B)經濟艙氧氣含氧量較低且密不透風，應穿著尼龍質的衣褲及襪子以達透氣效果  
(C)要全程扣住安全帶，特別是起飛、降落、亂流、睡覺的時候，不要因為氣流穩定就鬆綁  
(D)在機上加壓艙內，肌肉骨骼會膨脹，要穿較為寬鬆的鞋子

- 42 有關行前準備錢財及重要證件的敘述，下列何者錯誤？  
(A)儘量攜帶旅行支票及一、二張較通用的信用卡，及少量現金  
(B)旅行支票號碼表最好複印兩份，一份留給親友，一份自行攜帶  
(C)旅行支票使用或兌現後，可把旅行支票號碼表上的號碼逐一刪除  
(D)國民身分證要隨身攜帶備查，在國外通關或購物時皆需使用
- 43 搭乘飛機時，旅客應扣上安全帶，是為避免飛機突然遇到下列何種狀況？  
(A) Turbulence (B) Stopover (C) Safty belt (D) Jet lag
- 44 國人海外旅遊如果到歐洲聯盟國家需申請申根簽證 (Schengen Visa)，目前申根會員國中，下列何者非歐盟國家？  
(A)愛沙尼亞 (B)瑞士 (C)斯洛維尼亞 (D)波蘭
- 45 對於有痛風病症的旅客，下列那一種食物含高普林，應儘量避免安排？  
(A)蘆筍 (B)蘿蔔 (C)雞蛋 (D)海參
- 46 在國外遺失護照並請領新護照時，須聯絡我國當地之駐外單位，並告知遺失者之相關資料，且須等候相關部門之回電，並至指定之地點領取新的護照。此相關部門為我國那個部門？  
(A)交通部觀光局 (B)外交部領事事務局 (C)內政部入出國及移民署 (D)經濟部國際貿易局
- 47 領隊本身在帶團途中不慎將匯票遺失，除應立刻至警察局報案外，尚需緊急查明匯票的號碼、付款銀行及數額，並馬上請該銀行止付，請問匯票之英文為何？  
(A) Travelers' Check (B) Bank Draft (C) Personal Check (D) Cash
- 48 當簽訂旅遊契約時，旅客對契約的審閱期間為何？  
(A) 1 日 (B) 2 日 (C) 3 日 (D) 4 日
- 49 在國外旅途中，因團員個人舊疾復發時，其住院及醫療費用由何者負擔？  
(A)旅客病患及臺灣旅行社各付一半 (B)當地旅行社代理商支付  
(C)旅客病患自付 (D)臺灣旅行社支付
- 50 王先生的行李確定遺失時，帶團人員應該陪同王先生前往航空公司那一櫃檯辦理行李遺失手續？  
(A) Ticket Office (B) Lost & Found  
(C) Check-In Counter (D) Application Indemnity Agreement
- 51 在國外遺失護照並請領新護照時，須聯絡我國當地之駐外單位，並告知遺失者之相關資料，但下列何項資訊不須告知？  
(A)姓名 (B)出生年月日  
(C)教育程度 (D)護照號碼及回臺加簽字號
- 52 旅行業辦理旅遊業務，與旅客簽訂之旅遊契約書應設置專櫃保存多久？  
(A) 1 年 (B) 2 年 (C) 3 年 (D) 4 年
- 53 我國護照條例規定，護照所餘效期不足多久期間，得申請換發新護照？  
(A)半年 (B) 1 年 (C) 2 年 (D) 3 年
- 54 依交通部觀光局頒布的領隊人員管理規則規定，領隊人員執業證須多久校正一次？  
(A) 3 個月 (B) 6 個月 (C) 9 個月 (D) 12 個月
- 55 旅行業舉辦國外觀光團體旅遊業務，發生緊急事故，除依交通部觀光局頒訂之作業要點規定處理，並應於何時向交通部觀光局報備？  
(A)返國後 3 日內 (B)返國後 1 日內 (C)事故發生後 2 日內 (D)事故發生後 1 日內
- 56 預防團員於參觀途中走失，領隊宜採何種方式為佳？  
(A)將行程向駐外單位報備，以便適時提供援助  
(B)提供團員當地警方電話，以備不時之需  
(C)事先與旅客約定，在原地等候以待領隊回頭尋找  
(D)將全團資料如機票、護照、簽證等存放於旅館保險箱內，以策安全
- 57 在旅行途中，如遇住宿旅館五樓發生火災，團體住在十樓時，則帶團人員對於團員之處置原則為：  
(A)立即呼叫團員，倉惶而逃，保命要緊 (B)呼叫團員冷靜，備妥行李，在樓下大廳集合  
(C)立即呼叫團員，備妥貴重物品，搭乘電梯、遠離火場 (D)呼叫團員冷靜，研判火勢，備妥貴重物品，等候救援
- 58 有關旅行社變更與旅客簽訂之契約時，下列敘述何者錯誤？  
(A)旅行業於出發前，非經旅客書面同意，不得將本契約轉讓其他旅行業  
(B)如果轉讓，旅客可以解除契約，如因此造成旅客任何損失，可請求賠償  
(C)旅客於出發後，始發覺本契約已轉讓其他旅行業，旅行社應賠償旅客全部團費百分之五十之違約金  
(D)旅客於出發後，始被告知本契約已轉讓其他旅行業，旅行社應賠償旅客全部團費百分之五之違約金
- 59 民國 78 年以後，中央觀光主管機關將協調旅遊糾紛服務，轉由下列那一單位負責調解及代償？  
(A) IATA (B) CATA (C) TQAA (D) MTA
- 60 如因旅行社疏失，導致旅行團未能參觀某原定景點時，旅客可依國外旅遊定型化契約書範本第 23 條要求賠償門票幾倍的違約金？  
(A) 1 倍 (B) 2 倍 (C) 3 倍 (D) 4 倍

- 61 在旅館客房定價方面，對一般「WALK IN」的客人，收取的房價為何？  
(A) RACK RATE (B) DISCOUNT RATE (C) PROMOTE RATE (D) SPECIAL RATE
- 62 甲旅客等 2 人於 97 年 8 月下旬，向乙旅行社報名參加 97 年 10 月 21 日出發之義大利、瑞士、法國 10 天旅行團。甲、乙雙方議定每人團費為新臺幣（以下同）42,000 元，乙方僅收取各 5,000 元之定金。到了 9 月中旬，甲旅客中有 1 人身體不適，遂於 9 月 28 日通知乙旅行社取消本次行程。請問旅行社可依國外旅遊定型化契約向該兩位旅客要求每位多少之違約金？  
(A) 新臺幣 8,400 元 (B) 新臺幣 12,600 元 (C) 新臺幣 29,400 元 (D) 新臺幣 42,000 元
- 63 某消費者前往日本進行 7 日之旅遊，並投保旅遊平安險新臺幣 200 萬元，如果該消費者因參加額外自費行程（optional tour）跳傘而受傷住院時，此時該消費者可獲得保險公司意外傷害之醫療費用保險給付多少元？  
(A) 200 萬元 (B) 20 萬元 (C) 3 萬元 (D) 0 元
- 64 下列何者為旅行業履約保證保險所不保之事項？  
(A) 要保人因財務問題致未能履行原定旅遊契約  
(B) 因可歸責於被保險人之事由，致損害發生或擴大  
(C) 要保人因財務問題，致已出發成行的團體未能完成原定旅遊契約  
(D) 被保險人因未能依約完成旅遊契約，所遭受之全部或部分損失
- 65 旅行業辦理團體旅行業務，應依規定投保責任保險及履約保險，意外體傷之醫療費用最低投保金額為新臺幣多少元？  
(A) 3 萬元 (B) 5 萬元 (C) 7 萬元 (D) 9 萬元
- 66 旅遊團如因航空公司班機遭劫持，使團體未能如期結束行程時，依旅行業責任保險之約定，可自動延長旅遊期間至團員完全脫離被劫持之狀況為止，但自出發日起最多不得超過幾天？  
(A) 60 天 (B) 90 天 (C) 120 天 (D) 180 天
- 67 下列那一項訊息不宜傳達給長途飛行之旅客？  
(A) 適時起身稍做活動 (B) 多喝流質補充水分  
(C) 多喝酒幫助睡眠 (D) 儘量不要保持同一坐姿過久
- 68 在旅遊時發生旅客權益受損，按規定得增加、減少或退還費用，其請求權均自旅遊終了或終了起多久之內不行使便消滅？  
(A) 3 個月 (B) 6 個月 (C) 9 個月 (D) 12 個月
- 69 在旅行中有團員突然出現體溫高達 41 度、皮膚乾而發紅、躁動、抽搐、意識喪失，其最可能是下列何種狀況？  
(A) 休克 (B) 癲癇 (C) 中暑 (D) 中熱衰竭
- 70 於旅途中，團員如發生鼻出血的狀況時，下列何種處置方式不適合？  
(A) 讓患者坐下，將頭部稍微往前傾 (B) 讓患者坐下，將頭部稍微往後傾  
(C) 以拇指及食指壓下鼻甲 5~10 分鐘 (D) 鬆開衣領，令患者張口呼吸
- 71 當日光浴防護措施不完全時，最有可能受傷的是下列何種組織？  
(A) 表皮 (B) 真皮 (C) 皮下組織 (D) 肌肉
- 72 下列何者是經由飲食及飲水感染之疾病？  
(A) 傷寒 (B) B 型肝炎 (C) 登革熱 (D) 結核病
- 73 關節內骨頭的相關位置發生移位，此現象稱為：  
(A) 扭傷 (B) 拉傷 (C) 脫臼 (D) 挫傷
- 74 霍亂疫苗在接種後之有效期間為何？  
(A) 6 個月 (B) 1 年 (C) 1 年 6 個月 (D) 2 年
- 75 對吞食腐蝕性毒物中毒患者施行急救時，下列急救動作何者錯誤？  
(A) 預防休克 (B) 維持呼吸道暢通 (C) 可催吐、稀釋或中和 (D) 不要給他服用任何東西
- 76 下列那些身體狀況，宜暫緩進行長途飛行？  
(A) 輕微貧血，其血色素為 10 gm/dL 者 (B) 急性中耳炎  
(C) 皮膚過敏 (D) 有痛風病史，長久未發作
- 77 旅客搭機時可採以下何種方法，防止產生暈機現象？  
(A) 上機前喝些含咖啡因飲料提神 (B) 儘量不要橫躺，避免呼吸困難  
(C) 使用逆式腹部呼吸法，可將腹部空氣及想嘔吐味道呼出來 (D) 用熱毛巾敷在頸部
- 78 控制時差失調之現象，下列較有效的藥物為何？  
(A) Melatonin (B) Aspirin (C) Vitamin D (D) Vitamin E
- 79 下列預防凍傷的方法，何者不適合？  
(A) 穿皮製外衣禦寒 (B) 穿毛襪、戴耳罩  
(C) 適當的運動身體各部位 (D) 先喝點酒
- 80 高山症的症狀不包括下列何者？  
(A) 頻尿 (B) 頭疼 (C) 呼吸困難 (D) 嘔吐