

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。

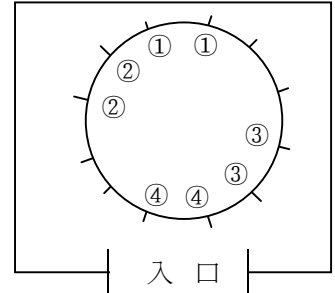
(二)本科目共 80 題，每題 1.25 分，須用 2B 鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題紙上作答者，不予計分。

(三)本試題禁止使用電子計算器。

- 1 臺灣水韭是屬於何類的植物？  
(A)蕨類植物 (B)裸子植物 (C)被子植物 (D)藻類植物
- 2 臺灣隔著臺灣海峽與福建省遙遙相望，最狹處為多少公里？  
(A) 150 公里 (B) 170 公里 (C) 190 公里 (D) 210 公里
- 3 臺北地區是個封閉的盆地，四周高而中間低，南接：  
(A)陽明山 (B)雪山山麓 (C)四獸山 (D)林口台地
- 4 台糖因製糖產業逐漸沒落，轉而發展五分車懷舊之旅，此五分車的暱稱由何而來？  
(A)運糖車車廂數目為普通車的一半 (B)運糖車輪軸為國際標準軸的一半  
(C)運糖車軌距為國際標準軌的一半 (D)運糖車最高速度為普通車的一半
- 5 想了解臺灣紫斑蝶越冬的特殊生態，可以在那一處國家風景區欣賞？  
(A)墾丁國家風景區 (B)茂林國家風景區  
(C)參山國家風景區 (D)日月潭國家風景區
- 6 泰雅族以紋面著名，女性必須具備何種能力才有資格在臉上刺青？  
(A)生育的能力 (B)炊食的能力 (C)織布的能力 (D)出草的能力
- 7 金門地區之宗族觀念深厚，聚落社會多為同姓宗族所形成，並以宗祠為中心，以下何者為其代表？  
(A)珠山的李氏 (B)水頭的黃氏 (C)南北山的邱氏 (D)山后的蔡氏
- 8 國立故宮博物院銅器的種類中，那一種是屬於酒器？  
(A)鼎 (B)角 (C)匜 (D)鬲
- 9 澎湖四面環海，有相當多傳統的漁業活動，其中那一種是「珊瑚礁棚漁業文化」的特色之一？  
(A)牽罟 (B)抱墩 (C)石滬 (D)定置網
- 10 客家建築強調家神祖先信仰，下列那一個代表了傳統的客家建築？  
(A)佳冬蕭屋 (B)新竹竹塹城 (C)社口林宅 (D)北埔慈天宮
- 11 在臺灣廟會中不可或缺的要角之一「宋江陣」，在古時候其性質類似今日的何種組織？  
(A)警察 (B)憲兵隊 (C)軍隊 (D)藝工隊
- 12 目前臺灣人數最少的原住民族是那一族？  
(A)鄒族 (B)邵族 (C)雅美族 (D)太魯閣族
- 13 卑南文化遺址是屬於那一項文化？  
(A)布農族文化 (B)卑南族文化 (C)舊石器文化 (D)新石器文化
- 14 臺南安平地區的避邪物為何？  
(A)八卦 (B)石敢當 (C)風獅爺 (D)劍獅
- 15 下列何者不是解說的三要素之一？  
(A)解說之對象 (B)解說之媒體 (C)解說之理論 (D)解說之環境
- 16 為外國遊客解說時，下列敘述何者錯誤？  
(A)避免用刻板老套的方式對待外國遊客 (B)熟悉公制英制的度量單位之轉換  
(C)尊重每一位外國遊客的個人特質 (D)應加強聽覺的使用
- 17 臺中科博館辦理恐龍主題之展覽時，曾推出以人偶的方式介紹及說明不同種類之恐龍習性，這是屬於何種型態的解說？  
(A)主題活動 (B)解說講演 (C)生活劇場 (D)活動引導
- 18 執行解說時，若遇突發狀況，下列何者為解說人員最具效益之服務技巧？  
(A)專業知識表現 (B)保持平靜態度 (C)熟悉救護系統 (D)具隨機應變能力
- 19 「主動告訴遊客所處地點是視野極佳的觀察點」，這是應用解說原則的那一種？  
(A)第一手經驗 (B)將解說與遊客經驗結合  
(C)關心遊客需求 (D)將片段資訊組合成解說內容
- 20 如果地形圖模型平擺桌上，遊客們都站在此模型的南方時，解說員應該站在此模型的何處來介紹較適宜？  
(A)北方 (B)西方 (C)東方 (D)南方
- 21 觀光度假的逍遙心態往往左右解說資訊傳遞的效用，因此導覽人員為追求解說的最大效果，應如何說明為最宜？  
(A)鉅細靡遺 (B)提綱挈領 (C)清描淡寫 (D)耳提面命
- 22 根據 Freeman Tilden 六大解說原則的內容，解說是一種結合多種人文科學的：  
(A)哲學 (B)藝術 (C)歷史 (D)理念
- 23 解說時，將片斷資訊組合成內容，再將之故事化後，則更吸引人；但是提供給團友的資訊，仍應以下列何者為依據？  
(A)情境 (B)地點 (C)事實 (D)經驗

- 24 有關定點解說時應注意的事項，下列何者錯誤？  
 (A)解說不需要有主旨，而是需要內容 (B)解說時應該要提供遊客參與活動的機會  
 (C)解說結束後要能在遊客內心中形成一種啓示 (D)解說主要的目的不是在教導遊客
- 25 感覺某種困難事情已被完成，是莫瑞 (Murray) 對人類需求之分類中，可能適用於觀光客行為的何種需求？  
 (A)自主性的需求 (B)成就需求 (C)知的需求 (D)美的需求
- 26 社會的認同可賦予人們力量，例如：國家公園解說員穿著制服可增加其專業性及權威性，這是屬於何種參考群體力量？  
 (A)偶像力量 (B)合法性力量 (C)回報力量 (D)同儕力量
- 27 所欲求之各種體驗、行為、心理狀態，若未能在工作環境中獲得，便會於休閒情境中追求，稱爲：  
 (A)正向的溢出 (B)負向的溢出 (C)正向的補償 (D)負向的補償
- 28 消費者從熟悉的品牌中，篩選出符合購買標準的產品或品牌組合，稱爲：  
 (A)全體組合 (B)知曉組合 (C)溝通組合 (D)決策組合
- 29 有關旅客等待認知的敘述，下列何者正確？  
 (A)放鬆的等待比焦慮的等待感覺更久 (B)不公平的等待比公平的等待感覺更久  
 (C)一群人的等待比一個人的等待感覺更久 (D)有解釋原因的等待比沒有解釋的等待感覺更久
- 30 陳先生夫妻每年都到臺東渡假旅行，今年決定調整到墾丁，請問這種顧客調整購買型態是屬於下列何種模式？  
 (A)產品轉換 (B)重複決定 (C)資訊搜尋 (D)問題解決
- 31 大明出國旅行時，答應朋友購買維他命，於是向導遊詢問在行程中的那一站購買，價格能比較便宜。請問他在進行購買過程的那個階段？  
 (A)需求的察覺 (B)資訊蒐集 (C)替代選擇評估 (D)購買決策
- 32 在西方社會認爲 7 是幸運的數字，而中國社會則喜歡 8 這個數字。對此差別說明東、西方社會存在著何種差異？  
 (A)價值觀差異 (B)文化差異 (C)認知失調 (D)行為差異
- 33 顧客選擇旅遊產品時，許多產品是在低涉入及無品牌差異的情況下購買，此時消費者購買行為較易偏向何種類型？  
 (A)複雜的購買行為 (B)變化性的購買行為 (C)降低失調的購買行為 (D)習慣性的購買行為
- 34 航空公司的哩程酬賓計畫是屬於下列何種市場區隔變數的形式？  
 (A)人口統計區隔變數 (B)心理描述區隔變數 (C)社會經濟區隔變數 (D)行為區隔變數
- 35 廣大市場的消費者因其習性、需求等皆不同，故行銷者爲確實掌握目標市場，有效分配企業資源，必須進行何種活動？  
 (A)通路分配 (B)市場區隔 (C)促銷廣告 (D)目標管理
- 36 許多國家觀光局運用「參考團體」影響消費者的購買行為的做法是：  
 (A)焦點團體訪談 (B)找明星代言 (C)播放當地風景的廣告片 (D)參加旅展
- 37 一般而言，我國國際航線因受旅遊市場因素及季節風向影響飛行時間，國際航空公司飛行班表分爲那幾種？  
 (A)春季及夏季班表 (B)春季及秋季班表 (C)夏季及冬季班表 (D)秋季及冬季班表
- 38 中華民國籍民用航空器之登記編碼，下列何者正確？  
 (A)開頭爲 A (B)開頭爲 B (C)開頭爲 C (D)開頭爲 T
- 39 旅客電腦訂位記錄 (PNR)，其預約狀況 (Status Code) 是須向其他航空公司要求訂位，且尚未回覆，在 PNR 上會顯示何種英文代碼？  
 (A) HL (B) HK (C) PN (D) RR
- 40 在航空票務中，團體票的英文代碼爲：  
 (A) AD (B) FOC (C) DG (D) GV
- 41 搭機入境時發現行李未到，欲辦理尋找事宜並取得收據，應出示之相關證件，下列何者不包括在內？  
 (A)護照 (B)機票存根 (C)簽證 (D)行李收據
- 42 下列何者爲有簽發日期的普通機票之有效期限起算日？  
 (A)訂位日 (B)購票日 (C)開始搭乘日 (D)退票日
- 43 若機票中之訂位狀況出現「RQ」時，該旅客應：  
 (A)等待候補機位 (B)儘速購買機票  
 (C)機位已定妥，不用再確認 (D)只能搭乘晚上起飛的班機
- 44 依票價計算原則，YLGV10 其所代表的意義，下列敘述何者正確？  
 (A) Y 代表經濟艙，L 是旺季，GV10 是表旅遊業者的折扣票，折扣有 10%  
 (B) Y 代表頭等艙，L 是淡季，GV10 是表學生的折扣票，有 10 份禮物  
 (C) Y 代表頭等艙，L 是午餐，GV10 是表團體票，至少有 10 份餐點  
 (D) Y 代表經濟艙，L 是淡季，GV10 是表團體票，至少需 10 人以上
- 45 兩家航空公司將其飛行班機編號共掛於同一架班機上稱爲：  
 (A) Code Combining (B) Code Sharing (C) Code Tying (D) Code Binding
- 46 在國內，國旗與其他國家的四面國旗豎立掛旗時，本國國旗應置於何處？  
 (A)最左邊 (B)最右邊 (C)最中間 (D)中間偏右一

- 47 一般日本人初次見面的禮俗，下列敘述何者正確？  
(A)以鞠躬方式行招呼禮，直接稱呼其姓名  
(B)見面即應交換名片，且應以雙手承接或奉上  
(C)日本人注重送禮，禮物應以紅色紙包裝  
(D)交談時保持適當距離，並應時時拍打其肩膀
- 48 餐廳服務人員進行餐飲服務時，下列敘述何者較適當？  
(A)斟酒時，先斟予男賓再斟予女賓  
(B)固體食物或飲品均由左側服務  
(C)固體食物宜由客人的右側上桌  
(D)所有飲品皆由客人的右側服務
- 49 下列介紹詞語中，何者較不符合一般介紹的順序原則？  
(A)「部長夫人，容我介紹陳先生」  
(B)「劉太太，容我介紹鄭小姐」  
(C)「李先生，容我介紹吳小姐」  
(D)「張董事長，容我介紹王先生」
- 50 接待的外賓適逢其結婚十週年紀念，我們應祝福他們：  
(A)錫婚快樂  
(B)銅婚快樂  
(C)銀婚快樂  
(D)金婚快樂
- 51 中式圓桌宴客（如右圖所示），主人夫婦的座位應在何處？  
(A)①  
(B)②  
(C)③  
(D)④
- 52 搭乘由司機所駕駛的小轎車時，位於司機何處的座位為最尊？  
(A)右側  
(B)後方  
(C)右後方  
(D)後方中間
- 53 有關機場內的禮儀，下列敘述何者正確？  
(A)團體應於飛機起飛前 30 分鐘辦理 check in  
(B)候補旅客一般於飛機起飛前 30 分鐘依序候補  
(C)在國際機場可將手推車推到登機門口  
(D)手推車有工作人員整理，留在電梯門口即可
- 54 旅遊從業人員在國際機場迎接旅客時，下列敘述何者不恰當？  
(A)應於赴機場接機前，向航空公司查詢班機抵達時間  
(B)可直接到海關及入出境查驗處以便利迎接  
(C)若迎接陌生客人，可以紙板書寫其姓名，於出境大廳出示，供客人辨認  
(D)若迎接的客人係殘障人士，可請航空公司協助接待
- 55 客房與客房各自有獨立對外的房門，房間內部另有門可以互通，其房型英文稱之為：  
(A) Executive Suite  
(B) Executive Floor  
(C) Connecting Room  
(D) Corner Suite
- 56 飯店內的付費電視節目，旅客若是於免費試看結束後，誤按「確定」鍵，領隊或導遊應如何協助旅客作最適當之處理？  
(A)請旅客繼續看完節目，隔日告訴櫃檯是誤按  
(B)請旅客繼續看完節目，隔日要求櫃檯給予折扣  
(C)請旅客立刻關閉節目，通知櫃檯是誤按並拒絕付費  
(D)請旅客立刻關閉節目，立即通知櫃檯並爭取依時間比例付費
- 57 聽音樂會的鼓掌禮儀，下列敘述何者不正確？  
(A)兩個樂章之間應該鼓掌  
(B)指揮者的雙手已完全放下後鼓掌  
(C)指揮者轉身鞠躬後始鼓掌  
(D)表演結束後起立鼓掌
- 58 帶領旅客前往高爾夫球場打球，應告知正確的禮儀，下列敘述何者不正確？  
(A)球員正在試桿時，同組成員不得走動或談話  
(B)打完一洞，全體成員即應立即離開果嶺  
(C)後方球員應注意前方球員已走出射距之外，才得以發球  
(D)若需覓球，時間不應超過 20 分鐘，球伴應協助覓球
- 59 穿著的禮儀必須符合 TOP 的原則，下列何者為「O」的意義？  
(A)穿著的時間  
(B)穿著的場合  
(C)穿著的顏色  
(D)穿著的整潔
- 60 下列何者為「大晚禮服」的英文名稱？  
(A) White Tie  
(B) Black Tie  
(C) Dark Suit  
(D) Morning Coat
- 61 旅客住在旅館 15 樓，發生火災，走廊已成火海，煙霧瀰漫時，應如何處置？  
(A)打開窗戶等待救援  
(B)先將浴槽儲水，浸濕毛毯，塞住煙霧進入之管道，躲入浴槽水中以毯子裹身  
(C)用濕毛巾或手帕掩住口鼻打開房門，壓低姿勢沿牆腳逃至安全出口  
(D)如發現就近的電梯尚能運作，趕快搭電梯下樓
- 62 領隊或導遊人員應該如何防止或處理團體旅客團員的迷路問題？  
(A)避免旅客迷路，禁止旅客單獨外出  
(B)事先向團員說明，若於參觀中走失應即在原地等候  
(C)請團員家屬或朋友分散負責尋回走失的團員  
(D)在還沒找到走失的一、二位團員時，不要繼續既定的遊程
- 63 旅客於旅館中遺失金錢時，其緊急處理是：  
(A)請旅館值班經理處理，並報警追查  
(B)請旅館值班經理處理，無須報警  
(C)帶團人員帶旅客直接進入可能且可疑地點去找尋  
(D)旅客自行返回旅館處理
- 64 我國海關規定，旅客入境攜帶逾多少人民幣者，應自行封存於海關，出境時准予攜出？  
(A) 6,000 元人民幣  
(B) 10,000 元人民幣  
(C) 15,000 元人民幣  
(D) 20,000 元人民幣



- 65 旅客入境我國時，攜帶自用行李以外之物品，如非屬經濟部國際貿易局公告之「限制輸出入貨品表」之物品，其價值超過多少美金限額，須繳驗輸出入許可證始准進出口？  
(A) 20,000 (B) 15,000 (C) 10,000 (D) 5,000
- 66 旅遊旺季，帶團人員自己最適切用餐的時間安排是：  
(A)開始與結束用餐均與旅客同步進行  
(B)旅客上第一道菜後，才開始用餐，但與旅客同步結束  
(C)開始時，與旅客同步用餐，但提早結束  
(D)旅客上第一道菜後，才開始用餐，於旅客用完餐前，提早結束
- 67 山路坍方時，遊覽車所宜採取之最周密且最安全的緊急措施為何？  
(A)不須判斷情況，立即返途  
(B)請旅客下車步行通過  
(C)停車後，導遊會同駕駛員，實地勘察狀況，聯絡治安單位協助，再決定返途或等待通過  
(D)旅客不下車，看前車沒事通過，也跟著通過
- 68 旅途中發生地震時，最重要的是要保持冷靜，下列何者不是應遵守的原則？  
(A)在室內，不要使用蠟燭、火柴或其他易燃物  
(B)設法躲到桌子底下  
(C)在室外，遠離建築物、電線與樹木  
(D)開車時，在安全的前提下將車子開到路邊，然後留在車內
- 69 有關領隊或導遊人員在旅客住宿的業務安排上，下列那一項處理不妥當？  
(A)因為行程延誤，以致超過預定時間到達住宿地點，應先和飯店取得聯繫並告知預定到達的時間  
(B)因為行程延誤，以致超過預定時間到達住宿地點，最好先取得房間號碼並可於車上先行分配房間  
(C)因為飯店超售房間致使必須改住宿其他旅館，應該要求同等級或更好等級之飯店，並致送水果至導遊或領隊房間內  
(D)因為飯店超售房間致使必須改住宿其他旅館，應該要求同等級或更好等級之飯店，並致送水果至所有團員之房間內
- 70 團體用車若發生車禍意外，對受傷旅客之處置何者不宜？  
(A)旅客若已昏迷，迅速將他移下車 (B)立即呼叫救護車  
(C)旅客若已昏迷立刻施行急救 (D)儘量讓傷者保持溫暖與乾燥
- 71 某旅行社辦理團體旅遊，某團員因餐廳供給之餐食而導致中毒死亡，旅行社之責任保險賠償金額為：  
(A)無賠償金額 (B)賠償新台幣 1 百萬元  
(C)賠償新台幣 2 百萬元 (D)賠償新台幣 3 百萬元
- 72 對具有心絞痛宿疾之團員，當其病發時，帶團人員應採取下列何者急救措施？  
(A)讓患者平躺並鬆開衣物，協助他服用醫生處方之藥物並送醫  
(B)請患者要放鬆，做深呼吸的動作，並送醫急診  
(C)先在患者心臟的部位做按摩並送醫  
(D)讓團員採半坐臥之姿勢並鬆開衣服，協助患者服用醫生處方之藥物並送醫，必要時給予施行 CPR
- 73 旅行業應投保之「履約保險」的投保範圍主要是解決下列那一問題？  
(A)團員死亡問題 (B)領隊健康問題 (C)旅行業財務問題 (D)導遊健康問題
- 74 依據旅行業管理規則，旅行業應該為所舉辦之團體旅遊投保責任保險，下列關於最低金額及範圍的敘述，那一項錯誤？  
(A)每一旅客證件遺失之損害賠償費用為新台幣 2 千元  
(B)旅客家屬前往海外或來中華民國處理善後所必須支出之費用新台幣 10 萬元  
(C)每一旅客因為意外事故所致體傷之醫療費用新台幣 2 萬元  
(D)每一旅客意外死亡新台幣 2 百萬元
- 75 旅途中遇到旅客有中風的現象時，應如何處理最適當？  
(A)若旅客呈現昏迷狀況，應儘速提供飲料，以補充身體水分  
(B)若發生呼吸困難，可採用半坐臥或復甦姿勢  
(C)若昏迷者，應讓旅客平臥  
(D)讓旅客平躺，頭肩部不可墊高
- 76 旅客的關節脫臼時，帶團人員應採取何種急救措施？  
(A)要用熱敷並固定脫臼處後送醫 (B)試圖將脫臼處回復原位後送醫  
(C)要冷敷、固定脫臼處並送醫，不能試圖復位 (D)在關節脫臼處先用手按摩再固定並送醫
- 77 下列何種中毒的情況，於傷患清醒時需喝大量的水以減低傷害？  
(A)強酸強鹼中毒 (B)藥物中毒併有口唇灼傷 (C)氣體中毒 (D)普通藥物中毒
- 78 身體灼傷處出現紅、痛、水泡的症狀是屬於幾度灼傷？  
(A)第零度 (B)第一度 (C)第二度 (D)第三度
- 79 車禍受害人可能有頸部受傷時，應如何打開呼吸道？  
(A)把舌頭拉出 (B)抬下巴 (C)把頭側一邊 (D)做頭下斜的動作
- 80 旅遊進行中有團員表示其有「allergy」的現象，代表他有何種症狀？  
(A)中風 (B)過敏 (C)發燒 (D)暈機