

100 年專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試試題

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)

- (C) 1. 搭乘本國籍航空公司帶團前往紐西蘭基督城，通常會於下列何城市入境紐西蘭？
(A)CHC (B)BNE (C)AKL (D)SYD
- (D) 2. 領隊帶團銷售「自費行程」(Optional Tour)時，如團員費用已收，但因天候不佳時，下列操作技巧，何者為宜？
(A)因少數團員之堅持而照常執行
(B)接受對方業主的勸誘而照常執行
(C)為旅行業及領隊本身的利益執意執行
(D)不可堅持非做不可，以免導致意外事故發生
- (A) 3. 心理學家喬治米勒 (George Miller) 認為人類的短期記憶只能集中在多少項目之訊息？
(A)多則九項，少則五項 (B)多則七項，少則五項
(C)多則七項，少則三項 (D)多則五項，少則三項
- (B) 4. 領隊對12歲以下的兒童做旅遊解說時，下列何者為最不適宜的方法？
(A)注意兒童的冒險心及好奇心 (B)稀釋成人解說的內容
(C)關心兒童的豐富想像力 (D)重視兒童的理解與認知，設計不同內容
- (B) 5. 旅客在國際機場內需要航空公司的「Transfer」，其意指：
(A)旅客需要特別餐的服務 (B)旅客需要轉機接待服務
(C)旅客需要照顧小孩服務 (D)旅客需要坐輪椅的服務
- (D) 6. 加拿大東部大城多倫多 (Toronto) 的城市代號 (City code) 為：
(A)YYZ (B)YOW (C)YRN (D)YTO
- (C) 7. 在出國團體全備旅遊之產品中，其成本比重最高的項目：
(A)旅館住宿費用 (B)餐飲的費用
(C)交通運輸費用 (D)機場稅、燃料費及兵險等
- (A) 8. 要從臺北飛美國紐約，下列那一條航線最節省時間？
(A)TPE/ANC/NYC (B)TPE/SEA/NYC (C)TPE/LAX/NYC (D)TPE/TYO/NYC
- (C) 9. 下列那一國家靠左行走，應提醒旅客小心？
(A)美國 (B)德國 (C)日本 (D)盧森堡
- (A) 10. 航空公司與旅行社合作，推出晚去晚回的航班，採取優惠的低價套裝行程進行促銷，針對航空公司而言，此種銷售方式主要針對服務的何種特性所採取的策略？
(A)易逝性 (B)未標準化
(C)生產與消費同時發生 (D)無形性
- (B) 11. 「咪咪到A國家旅遊被騙又未能受到好的對待，但是去B國家玩得很盡興，所以咪咪從此不到A國家旅遊。」請問此屬於那種態度的功能？
(A)知識功能 (B)調整功能 (C)價值顯示功能 (D)自我防衛功能
- (C) 12. 美國白宮位於：
(A)紐約州 (B)華盛頓州 (C)華盛頓特區 (D)維吉尼亞州
- (A) 13. 下列何者不屬於遊客購買觀光產品的內在因素？
(A)產品的便利性 (B)可支配所得 (C)個性嗜好 (D)生活型態
- (D) 14. 分析旅客之旅遊頻率是屬於那一項市場區隔基礎？
(A)心理特性 (B)人口統計 (C)產品特性 (D)使用行為
- (C) 15. 領隊在介紹自費活動時，下列那一事項不是必要的？
(A)向客人收取費用 (B)服務項目
(C)司機費用 (D)時間長度
- (B) 16. 在旅遊過程中，即使是一位最稱職的領隊，也可能會因遭遇到一些問題，而無法讓所有的

團員完全滿意。這說明了服務的什麼特性？

- (A)易逝性 (B)異質性 (C)同時性 (D)不可分割性
- (B) 17. 飯店的客房中，依照慣例下列那個地方最適合放置小費？
(A)書桌上 (B)枕頭上 (C)床頭櫃 (D)沙發上
- (D) 18. 旅行社於7月4日開一張YEE17的旅遊票給旅客，該旅客於7月10日使用第一航段行程往香港，故該張機票的有效期限至何時？
(A)7月21日 (B)7月23日 (C)7月25日 (D)7月27日
- (A) 19. 由臺北搭機到德國法蘭克福，再轉機抵達終點丹麥哥本哈根，此為下列那一種行程？
(A)OW (B)RT (C)CT (D)OJ
- (D) 20. 下列何者為臺灣著名的咖啡節慶活動地點之一？
(A)新北市坪林區 (B)新竹縣橫山鄉 (C)苗栗縣三義鄉 (D)雲林縣古坑鄉
- (C) 21. 女士穿著正統旗袍赴晚宴時，下列何者不宜？
(A)裙長及足踝，袖長及肘 (B)搭配高跟亮色包鞋
(C)高跟露趾涼鞋 (D)搭配披肩或短外套
- (D) 22. 音樂會的場合中，入場時有帶位員引領，男士與女士應該如何就座？
(A)帶位員先行，男士與女士同行隨後
(B)男士與女士同行，帶位員隨後
(C)帶位員先行，男士其次，女士隨後
(D)帶位員先行，女士其次，男士隨後
- (A) 23. 當旅館發生火災時，房客逃生之方式，下列敘述何者不恰當？
(A)趕緊搭乘電梯逃生
(B)循樓梯往安全處疏散
(C)用毛巾沾濕掩住口鼻，向安全處移動
(D)在浴室藉著排水孔的空氣，等待救援
- (B) 24. 當商務艙與經濟艙旅客使用同一艙門上下飛機時，經濟艙的旅客是以何種原則上下飛機？
(A)先上先下 (B)後上後下 (C)先上後下 (D)後上先下
- (C) 25. 食用日式料理用餐完畢後，用過的筷子應：
(A)直接放在桌面上 (B)直接放在調味盤上
(C)直接放在筷架上 (D)直接放在餐盤上
- (A) 26. 依西餐禮儀，用餐完畢準備離席時，餐巾應放置於何處？
(A)桌上 (B)座椅上 (C)椅背上 (D)座椅把手上
- (D) 27. 通常在西餐廳用餐，服務人員應從客人那一邊上飲料服務？
(A)左前方 (B)右前方 (C)左邊 (D)右邊
- (B) 28. 旅客尚未決定搭機日期之航段，其訂位狀態欄 (BOOKING STATUS) 的代號為何？
(A)VOID (B)OPEN (C)NO BOOKING (D)NIL
- (A) 29. 用餐時若想打噴嚏，應用口布摀住嘴巴別過臉，打完噴嚏後須向同桌的人說：
(A)Excuse me (B)You are welcome
(C)Thank you (D)Bless you
- (D) 30. 國際機票之限制欄位中，「NON-REROUTABLE」意指：
(A)禁止轉讓其他航空公司 (B)不可辦理退票
(C)禁止搭乘期間 (D)不可更改行程
- (A) 31. 由臺北飛往洛杉磯之機票航段上，「時間」(TIME)的欄位上應填記下列那一項時間？
(A)臺北起飛之當地時間 (B)抵達洛杉磯之當地時間
(C)臺北起飛時之環球時間 (D)抵達洛杉磯時之環球時間
- (B) 32. 航空公司之班機無法讓旅客當天轉機時，而由航空公司負責轉機地之食宿費用，稱之為：
(A)TWOV (B)STPC (C)PWCT (D)MAAS
- (B) 33. 搭機旅客之託運行李超過免費託運額度，應支付超重行李費。此「超重行李」稱為：
(A)Checked Baggage (B)Excess Baggage

- (C) In Bond Baggage (D) Unaccompanied Baggage
- (A) 34. 西式宴會上，飲用紅、白葡萄酒時，下列何種搭配方式最為恰當？
 (A) 白酒先、紅酒後；不甜的先、甜的後
 (B) 紅酒先、白酒後；不甜的先、甜的後
 (C) 白酒先、紅酒後；甜的先、不甜的後
 (D) 紅酒先、白酒後；甜的先、不甜的後
- (C) 35. 下列何者不是「星空聯盟」(Star Alliance) 的創始航空公司？
 (A) 美國聯合航空 (B) 德國漢莎航空 (C) 國泰航空 (D) 泰國航空
- (A) 36. 在餐廳中用餐，若餐具不慎掉落，較適當的處理方式為：
 (A) 告知侍者，並請他更換一付新的刀叉
 (B) 請他人撿起後交由侍者更換一付新的刀叉
 (C) 自行撿起後用餐巾擦淨再行使用
 (D) 借用別人的刀叉
- (B) 37. 下列何者屬於宗教性的特殊餐食？
 (A) CHML (B) MOML (C) BBML (D) SFML
- (C) 38. 航空時刻表上，有預定起飛時間及預定到達時間，其英文縮寫分別為：
 (A) TED & TAE (B) EDT & EAT (C) ETD & ETA (D) DTE & ATE
- (A) 39. 加拿大的首都城市代碼 (CITY CODE) 為：
 (A) YOW (B) YYC (C) YVR (D) YYZ
- (C) 40. 美國大西洋沿岸的大城市有：①WAS ②NYC ③BOS ④PHL，「從北至南」依序排列為：
 (A) ①④②③ (B) ②③①④ (C) ③②④① (D) ④③②①
- (B) 41. 旅遊途中，發現團員出現食物中毒現象，下列處置何者錯誤？
 (A) 患者意識清楚，給予食鹽水
 (B) 給予毛毯保暖，並逼出汗水
 (C) 保留剩餘食物、容器或患者之嘔吐物
 (D) 如患者呼吸停止，宜進行人工心肺復甦術
- (A) 42. 保險公司之國外旅行平安險，對於70歲的購買者，下列可提供之服務選項中，何者錯誤？
 (A) 國外最高保額限制500萬
 (B) 可附加「傷害醫療保險金」最高為死亡殘廢保額之10%
 (C) 可附加「海外突發疾病醫療保險金」最高為死亡殘廢保額之10%
 (D) 不得附加疾病住院
- (B) 43. 李先生參加甲旅行社美國八日遊，自己不慎遺失護照證件，根據旅行社投保之責任保險，可申請損害賠償費用新臺幣多少元？
 (A) 一千元 (B) 二千元 (C) 三千元 (D) 五千元
- (B) 44. 我國國人出國旅遊時，如果不慎護照遺失、被搶…等因素造成短時間內無法再取得該項證明身分之文件時，必須立即向下列何者報案，取得報案證明，以為後續辦理該項文件之依據？
 (A) 我國駐在該國外交單位 (B) 就近之警察機構
 (C) 該地代理旅行社 (D) 我國旅行社
- (C) 45. 旅客在旅遊開始第一天到達目的地後即胃出血送醫，後因病情加重而需返回臺灣就醫，領隊應如何處理為佳？
 (A) 另行開立單程機票一張，費用由公司支付
 (B) 另行開立單程機票一張，費用由領隊支付
 (C) 另行開立單程機票一張，費用由旅客自行支付
 (D) 使用原來團體機票，但需重新訂位
- (A) 46. 有時團員與領隊導遊人員互動極佳，如團員提出要求於晚上自由活動時間陪同外出夜遊，下列領隊導遊應對方式中，何者較不恰當？
 (A) 基於服務熱忱與團隊氣氛，只要體力尚可，即應無條件答應

- (B)如不好意思推辭，應先將風險與注意事項告知，並盡量以簡便服裝出去
- (C)儘量安排包車，不要搭乘大眾交通工具，以免形成明顯目標
- (D)先聲明出去純屬服務性質，如遇個人財物損失，旅客應自行負責，取得共識再出發
- (D) 47. 若在高溫環境下旅客出現熱痙攣時，下列何種急救處置不適當？
- (A)將傷患移至陰涼處 (B)局部加敷溫濕毛巾
- (C)補充水分 (D)痙攣處施予壓力或按摩
- (C) 48. 我國護照條例規定，護照按持有人之身分，區分為外交護照、公務護照以及何種護照？
- (A)商務護照 (B)探親護照 (C)普通護照 (D)觀光護照
- (A) 49. 回臺旅客通關時，嚴禁生、鮮、冷凍、冷藏水產品以手提方式或隨身行李攜帶入境，主要是預防下列那一種傳染病？
- (A)霍亂 (B)鼠疫 (C)瘧疾 (D)A型肝炎
- (B) 50. 下列關於糖尿病患者的敘述，何者不正確？
- (A)可能有血糖過低而昏迷的現象
- (B)由於患者胰島素分泌過多造成
- (C)患者會出現心跳變快、發抖之現象
- (D)患者若發生昏迷但可吞嚥時，可給予糖果或含糖飲料
- (C) 51. 下列那一種作法，較有可能防止高山症的發生？
- (A)動作迅速 (B)跳舞作樂 (C)走路緩慢 (D)提拿重物
- (B) 52. 有關前往低溫地區旅遊應請團員注意事項，下列何者不正確？
- (A)衣物要夠保暖 (B)氣溫很低不用防曬
- (C)儘量穿可以防滑的鞋子 (D)防止雪地眼睛受傷最好戴上墨鏡
- (C) 53. 關於旅行業履約保證保險的承保範圍，下列敘述何者不正確？
- (A)旅行業收取團費後，因財務問題無法起程或完成全部行程時適用之
- (B)由承保之保險公司依契約之約定對被保險人負賠償責任
- (C)承保之保險公司僅就部分團費損失負賠償之責任
- (D)被保險人若以信用卡簽帳方式支付團費，已依規定出具爭議聲明書請求發卡銀行暫停付款，視為未有損失發生
- (B) 54. 旅遊途中，若有團員不慎手部脫臼，下列處置何者不適當？
- (A)懷疑有骨折現象時，應以骨折方式處理
- (B)立即試圖協助其復元脫臼部位
- (C)以枕頭或襯墊，支撐傷處
- (D)進行冷敷，以減輕疼痛
- (C) 55. 旅途中，若有團員發生皮膚冒汗且冰冷、膚色蒼白略帶青色、脈搏非常快且弱、呼吸短促，最有可能是下列何種狀況的徵兆？
- (A)中風 (B)急性腸胃炎 (C)休克 (D)呼吸道阻塞
- (A) 56. 急救任務進行時，應從傷患身體的何處開始進行迅速詳細的檢查？
- (A)頭部 (B)頸部 (C)胸部 (D)四肢
- (B) 57. 旅客參加旅遊活動，已繳交全部旅遊費用10,000元（行政規費另計），出發日前一星期旅行社通知旅客由於人數不足無法成行。依據交通部觀光局所制訂「旅遊定型化契約書範本」之條例，原則上旅行社得返還旅客之費用為何？
- (A)旅行社應退還旅客旅遊費用10,000元，行政規費亦須退還
- (B)旅行社應退還旅客旅遊費用10,000元，行政規費不須退還
- (C)旅行社應退還旅客旅遊費用5,000元，行政規費亦須退還
- (D)旅行社應退還旅客旅遊費用5,000元，行政規費不須退還
- (C) 58. 搭機途中遇到TURBULENCE時，因有預先徵兆，除機長會廣播通知外，領隊最好能及時提醒旅客綁好什麼？
- (A)LIFE VEST (B)BLANKET (C)SEAT BELT (D)LIFE RAFT
- (A) 59. 旅行團體所搭乘之遊覽車發生故障或車禍時，下列處理原則何者較為正確？

- (A)請團員下車，集中於道路護欄外側等候，以免再生意外
 (B)請團員下車，零星分散於路旁等候，以免再生意外
 (C)請團員下車，集中於車輛後方等候，以免再生意外
 (D)請團員下車，集中於車輛前方等候，以免再生意外
- (A) 60. 旅行團在德國因冰島火山爆發，航空公司通知航班停飛，下列領隊之處理原則中，何者錯誤？
 (A)向航空公司爭取補償，如免費電話、餐食、住宿等，但不包括金錢補貼
 (B)通知國外代理旅行社，調整行程
 (C)請航空公司開立「班機延誤證明」，以申請保險給付
 (D)領隊應馬上告知全團團員，取得團員共識，共同面對未來挑戰
- (D) 61. 某旅遊團在韓國首爾發生車禍，團員2人開放性骨折，領隊處理流程最佳順序應該為何？①通知公司或國外代理旅行社協助 ②通報交通部觀光局 ③聯絡救護車送醫 ④報警並製作筆錄
 (A)①③②④ (B)①③④② (C)③①②④ (D)③④①②
- (C) 62. 依照國際慣例與相關法規規定，護照有效期限須滿多久以上始可入境其他國家？
 (A)一個月 (B)三個月 (C)半年 (D)一年
- (A) 63. 如果一位瘦弱的傷患沒有骨折，傷勢不重，且只需短距離運送時，宜採何種運送方式？
 (A)臂抱法 (B)肩負法 (C)拖拉法 (D)兩手座抬法
- (C) 64. 若帶團人員在國外行程未完時，即留下旅客於旅遊地，未加聞問，未派代理人，且自行返回出發地。則根據旅行定型化契約，關於旅行社違約金之賠償應為全部旅遊費用之幾倍？
 (A)一倍 (B)三倍 (C)五倍 (D)七倍
- (B) 65. 旅館美式計價是指其房租包括：
 (A)早餐與午餐 (B)早、午、晚三餐
 (C)早餐與晚餐 (D)晚餐與宵夜
- (C) 66. 團體行程中，遇本國旅行社倒閉，當地旅行社要求團員加付費用時，領隊應即時通報交通部觀光局，後續由那一個單位接手處理旅客申訴事宜？
 (A)IATA (B)IATM (C)TQAA (D)TAAT
- (D) 67. 團員行李遺失時的處理，下列何者為錯誤的處理方式？
 (A)需到「Lost and Found」(失物招領處)櫃檯請求協助並填寫資料，同時說明行李樣式與當地聯絡電話
 (B)記錄承辦人員單位、姓名及電話，並收好行李收據，以便繼續追蹤
 (C)離境時，若仍未尋獲，應留下近日行程據點與國內地址，以便日後航空公司作業
 (D)回國後仍未尋獲行李，可向旅行社求償索賠，一件行李最高賠償金額為美金500元
- (A) 68. 如果團體成員中有人行李遺失或受損時，應向航空公司要求賠償，請問此英文術語為下列何字？
 (A)claim (B)check (C)compensate (D)make up for
- (C) 69. 旅客在機上發生氣喘，適逢機上沒醫生也沒藥物，最可能可以用下列何種方式暫時緩解？
 (A)果汁 (B)礦泉水 (C)濃咖啡 (D)牛奶
- (D) 70. 為了預防整團護照遺失或被竊，旅客護照應該：
 (A)統一交由同團身材最壯碩者保管 (B)全數由領隊保管
 (C)全數由導遊保管 (D)由旅客本人自行保管
- (C) 71. 抵達目的地機場時，如發現托運行李沒有出現，應向航空公司有關部門申報，申報時不需準備的文件是：
 (A)護照 (B)機票或登機證 (C)簽證 (D)行李托運收據
- (A) 72. 旅客在旅途中，因不可歸責於旅行社之事由而發生身體或財產上之事故時，其所生之處理費用，應由誰負擔？
 (A)旅客負擔 (B)旅行社負擔
 (C)旅客與旅行社平均分攤 (D)國外旅行社負擔

- (C) 73. 旅行團下機後，發現旅客之托運行李破損，帶團人員應採取何項措施？
(A)找膠布包一包，回飯店後再說
(B)自認倒楣請旅客多包涵
(C)向地勤人員或行李組員報告，請求修理或賠償
(D)向海關人員報告處理
- (A) 74. 旅途中，如遇旅客病重入院醫療，領隊導遊人員的下列處理措施中，何者不宜？
(A)視團體行程進度，讓旅客出院隨團行動，以便就近照料與護理
(B)安排僱請照料人員照應，領隊導遊繼續執行職務
(C)通知公司及旅客家屬，協助其儘速趕來照顧
(D)通知使領館人員，請求必要之協助與幫忙
- (D) 75. 為預防偷竊或搶劫事件發生，下列領隊或導遊人員的處理方式何者較不適當？
(A)提醒團員，避免穿戴過於亮眼的服飾及首飾
(B)請團員將現金與貴重物品分至多處置放
(C)叮嚀團員，儘量避免將錢包置於身體後方或側面
(D)白天行程不變，取消所有晚上行程以策安全
- (C) 76. 「Jet lag」是指甚麼意思？
(A)高山症 (B)恐艙症 (C)時差失調 (D)機位不足
- (D) 77. 旅客長途飛行，為預防因時差導致之身體不適，帶團人員應作下列何種建議？
(A)與人搭訕，儘量少休息 (B)吃安眠藥，休息
(C)多喝酒，睡覺休息 (D)儘量多喝水，休息
- (D) 78. 到寒冷地帶旅行，如旅客有凍傷情形，應立即作何最適處理？
(A)以熱水袋保暖 (B)搓揉凍傷部位以恢復溫度
(C)將傷患帶至火爐邊取暖 (D)以床單覆蓋凍傷部位
- (C) 79. 旅遊途中，有旅客需要兌換外幣，卻遇上銀行不上班的時間，領隊導遊人員應如何處理？
(A)請求當地同業或友人協助兌換 (B)尋求黑市兌換
(C)於住宿之觀光旅館兌換 (D)請熟識之餐廳或店家協助兌換
- (D) 80. 對於中毒患者的急救一般原則，應優先了解下列何種事項？
(A)毒物名稱 (B)中毒原因 (C)病人呼吸情況 (D)現場安全