

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)

- (B) 1. 因觀光景點的知名度而去造訪當地，其動機是屬於旅遊動機中的：
(A)推力動機 (B)拉力動機 (C)需求動機 (D)社會動機
- (D) 2. 在旅遊過程中，顧客只享有參與活動和設備的過程，而不是擁有任何有形的東西。這說明了服務的什麼特性？
(A)易逝性 (B)不可分割性 (C)異質性 (D)無擁有權
- (C) 3. 小明跟家人預定過年出國旅遊，經過多方詢問，對於要前往峇里島或普吉島的行程仍是猶豫不決，請問小明在購買的過程中，目前正歷經那一個階段？
(A)問題認知階段 (B)資訊蒐集階段 (C)方案評估階段 (D)購買決策階段
- (D) 4. 「要了解熱帶雨林生態，其林相可以想像成類似大都會中高樓櫛比不同高度層次的環境」，此敘述是應用解說的那一種技巧？
(A)濃縮法 (B)對比法 (C)演算法 (D)引喻法
- (B) 5. 市場區隔是一種配合行銷功能而來區分消費群的方式，依照性別、年齡來區分是屬於：
(A)地理性區隔 (B)人口性區隔 (C)心理性區隔 (D)社會性區隔
- (A) 6. 旅館業、航空業在淡季時所提供的季節折扣屬於促銷策略的：
(A)價格戰略 (B)產品組合之應用
(C)參加商展 (D)贈品兌換
- (D) 7. 下列何者並非影響遊客滿意度的不可控制因素？
(A)氣候 (B)罷工 (C)治安 (D)促銷
- (B) 8. 以不須付費方式刊登有利公司的新聞，塑造消費者心中良好形象，是屬於：
(A)廣告 (B)公共關係 (C)簡介 (D)銷售推廣
- (B) 9. A君欲花十萬元參加歐洲團體旅遊，因此蒐集許多相關資料後，發現在某個價格區間內許多旅行社的行程大同小異，此例可見該旅遊產品屬於：
(A)高涉入、品牌差異大 (B)高涉入、品牌差異小
(C)低涉入、品牌差異大 (D)低涉入、品牌差異小
- (C) 10. 過年期間返鄉民眾在車站因久候而感到不耐，此時站務人員不宜採取下列何種方式處理顧客抱怨？
(A)告知預估將等待的時間 (B)在等待時提供其他額外的服務
(C)對於抱怨的顧客先行提供服務 (D)告知等待的原因
- (B) 11. 購買決策的五階段模式，若依序排列，其順序應為何？
(A)資訊蒐集、問題認知、替代方案評估、購買決策、購後失調
(B)問題認知、資訊蒐集、替代方案評估、購買決策、購後失調
(C)資訊蒐集、替代方案評估、問題認知、購買決策、購後失調
(D)問題認知、資訊蒐集、購買決策、替代方案評估、購後失調
- (C) 12. 玉器中禮器的六瑞係六種人來執掌，做為他們權力的象徵，與現代的任命狀很相近，其中躬圭是何人所執？
(A)公 (B)侯 (C)伯 (D)子
- 送分 13. 解說員於行程設計時，所應做的第一件事為：
(A)查閱天候與交通之相關資料 (B)查閱行程景點的相關規定
(C)路線勘查 (D)解說資源調查
- (D) 14. 在各式解說原則中，最重要的原則是：
(A)需具第一手經驗 (B)與遊客經驗結合
(C)採彈性解說方式 (D)考量遊客安全問題
- (D) 15. 下列何者不是國家公園實施解說服務的功能？

- (A)提供國民環境教育機會 (B)減少自然資源之破壞
(C)提供遊客得到各種遊憩體驗 (D)增加營運收入
- (B) 16. 大體而言，導覽人員所謂的解說知識，是表示其瞭解解說的元素、原則及：
(A)技術 (B)對象 (C)道德 (D)方法
- (C) 17. 對於具有爭議性的解說主題，在解說過程中解說員應該如何處理？
(A)將個人觀點透過解說傳達給遊客
(B)讓遊客表達個人觀點，進而產生參與感
(C)中立的傳達事實，不讓自己的偏見與情緒影響解說內容
(D)解說員解說後，大家再進行討論以取得共識
- (D) 18. 景物若要容易分辨，則其在視覺上應出現：
(A)序別 (B)軸向 (C)並列 (D)對比
- (B) 19. 「冰河時代的生活，走在冰原的路面就好像走在銳利刀鋒上」，此敘述是應用解說的那一種技巧？
(A)故事法 (B)類比法 (C)幽默法 (D)演算法
- (D) 20. 解說員應該如何解說農場上的農產品，才能吸引遊客並留下記憶？
(A)專業的介紹品種及品系 (B)鉅細靡遺的說明生產過程
(C)將農產的市場狀態進行說明 (D)將農產品相關訊息與當團遊客的生活經驗相結合
- (A) 21. 為外國遊客解說時，宜多利用何種感官的輔助器材來協助說明？
(A)視覺方面 (B)聽覺方面 (C)觸覺方面 (D)嗅覺方面
- (C) 22. 國立故宮博物院位於外雙溪，為紀念國父孫中山先生百年誕辰，於民國幾年落成開放？
(A)四十五年 (B)四十八年 (C)五十四年 (D)五十八年
- (B) 23. 臺灣原住民祭典的矮靈祭是那一族的習俗？
(A)泰雅族 (B)賽夏族 (C)布農族 (D)卑南族
- (D) 24. 在社區總體營造的推動下，各社區多積極尋找傳統產業並賦予新生命，其中宜蘭白米社區的產業為何？
(A)稻草 (B)木雕 (C)稻米 (D)木屐
- (A) 25. 鹿港龍山寺為臺灣重要古蹟，該寺正殿所供奉的是那一位神祇？
(A)觀音菩薩 (B)地藏王菩薩 (C)媽祖 (D)關公
- (A) 26. 臺灣先民會把故鄉信仰的神明「分香」請來奉祀，來自何地的先民多半供奉保生大帝、清水師及霞海城隍等諸神？
(A)泉州 (B)漳州 (C)湄州 (D)汀州
- (D) 27. 位於高雄市桃源區寶山里，海拔高度500-1,804公尺，具有豐富的森林資源及豐富鳥類資源的遊樂區是：
(A)池南森林遊樂區 (B)富源森林遊樂區
(C)雙流森林遊樂區 (D)藤枝森林遊樂區
- (C) 28. 所謂青銅是指「銅」與那一種金屬冶煉而成的合金？
(D) (A)金 (B)鐵 (C)錫 (D)鉛
- (C) 29. 泰雅族的祖靈祭，是代表泰雅族人重視什麼的表現？
(A)友情 (B)愛情 (C)孝道 (D)豐收喜悅
- (B) 30. 臺灣地區的茶葉相當知名，種類也相當多，一般而言，下列那一種茶是屬於不發酵茶？
(A)紅茶 (B)綠茶 (C)烏龍茶 (D)包種茶
- (D) 31. 古代天子祭祀天地四方的禮器中，禮北方的為：
(A)黃琮 (B)白琥 (C)赤璋 (D)玄璜
- (A) 32. 所謂景泰藍是源自明朝景泰年間燒製的：
(A)掐絲琺瑯 (B)內填琺瑯 (C)畫琺瑯 (D)鑲嵌琺瑯
- (D) 33. 臺灣北部大屯火山群最高的一座山為：
(A)大屯山 (B)面天山 (C)紗帽山 (D)七星山
- (B) 34. 臺灣島嶼的形成，是因為菲律賓板塊與下列那一板塊碰撞而形成？

- (A)亞洲板塊 (B)歐亞板塊 (C)大陸板塊 (D)太平洋板塊
- (D) 35. 有關財物保管原則，下列何者錯誤？
 (A)使用信用卡時，應先確定收執聯金額再予簽名
 (B)使用信用卡刷卡時，應注意不讓信用卡離開視線，以避免不必要的風險
 (C)皮包拉鍊應拉好，並儘量斜背在胸前
 (D)將金錢與貴重物品儘量皆置於霹靂腰包中，安全又便於集中管理
- (D) 36. 當帶團人員遇到緊急事件，須打緊急電話請求支援時，應說明事項中不包括：
 (A)傷患身分 (B)事故地點 (C)傷患人數 (D)傷患穿著
- (A) 37. 發生高山症主要是身體缺乏下列何種項目？
 (A)氧氣 (B)水分 (C)營養 (D)血液
- (B) 38. 當浸泡溫泉時，不慎引起二度灼傷，其受傷程度可達下列何種組織？
 (A)表皮 (B)真皮 (C)皮下 (D)肌肉
- (D) 39. 旅程中若有皮膚輕度曬傷情況，可採用冷敷法處理，於幾小時後可擦乳液或冷霜以減輕疼痛感？
 (A)2小時 (B)6小時 (C)12小時 (D)24小時
- (B) 40. 下列預防搭船「動暈症」的方法，何者不正確？
 (A)儘量保持身體靜止 (B)選擇船上較靠前方的坐位
 (C)將視線固定於遠處的某一定點 (D)少量進食，避免飲酒
- (A) 41. 使用擔架搬運傷患時，下列何種狀況最適合腳前頭後的搬運法？
 (A)下樓梯 (B)上坡 (C)進救護車 (D)進病房
- (A) 42. 製作冷盤沙拉的師傅手上有刀傷，且有化膿現象，如果處理不當，最容易造成那一種污染？
 (A)金黃色葡萄球菌污染 (B)沙門氏桿菌污染
 (C)肉毒桿菌污染 (D)仙人掌桿菌污染
- (B) 43. 在臺灣登山旅遊時，如發生意外須儘速送醫，但遇手機撥打119卻無訊號時，可改撥下列那一個號碼尋求支援？
 (A)105 (B)112 (C)117 (D)168
- (D) 44. 民國92年在海南島的兩岸旅行業者交易會的會議上，大陸國家旅遊局局長承諾兩岸旅遊糾紛，可經由下列那些管道處理？①旅行社 ②品保協會 ③財團法人海峽交流基金會 ④交通部觀光局
 (A)①②③④ (B)①②③ (C)①③④ (D)②③④
- (A) 45. 針對傷患鼻子出血的處置，下列敘述何者正確？
 (A)以冰毛巾冰敷鼻梁上方 (B)以冰毛巾冰敷鼻孔下方
 (C)以熱毛巾熱敷鼻梁上方 (D)以熱毛巾熱敷鼻孔下方
- (A) 46. 甲旅行社承辦嘉義某農會會員前往花蓮旅遊，在蘇花公路半途，遊覽車被落石擊中，乙旅客當場死亡。甲旅行社陪同家屬前往處理善後，請問前往處理善後在多少費用範圍內可向保險公司申請理賠？
 (A)五萬元 (B)十萬元 (C)十五萬元 (D)二十萬元
- (D) 47. 旅行業辦理旅遊時，應使用合法業者提供之合法交通工具及合格之駕駛人，下列相關敘述何者錯誤？
 (A)包租遊覽車者，應簽訂租車契約
 (B)應查核其行車執照、強制汽車責任保險等
 (C)應查核駕駛人之持照條件及駕駛精神狀態
 (D)原則上僅能搭載所屬觀光團體旅客，但沿途導遊得視情況搭載其他旅客
- (A) 48. 遊覽車遇強烈颱風而行駛於快速道路或高架橋時，下列的注意事項中，何者錯誤？
 (A)如遇強風，一定要用最快車速行駛通過強風路段，方可避免遊覽車翻覆
 (B)帶團人員應提醒全體團員繫上安全帶，遇到意外時，才不會因為巨大撞擊造成頸部受傷
 (C)帶團人員應保持鎮定，並安撫團員

- (D)應減緩車速，捉緊方向盤，以免打滑，並視情況在適當時間轉換行駛至風速較低之平面道路
- (A) 49. 以下帶團人員處理旅客抱怨最佳的方式為何？
 (A)在國外當場依狀況處理 (B)打電話回公司請主管作主
 (C)請其他團員主持公道 (D)返國後再行處理
- (B) 50. 為防行李遺失，下列敘述何者錯誤？
 (A)請旅客自行準備堅固耐用，備有行李綁帶的旅行箱
 (B)航空公司不慎將旅客行李遺失或造成重大破損後，都是無賠償責任的，這點需提醒旅客注意
 (C)每至一個地方，請旅客自己檢視一下行李
 (D)在機場收集行李時，需確認所拿到的都是本團行李，無別團的，以免領隊誤認行李件數已足夠
- (A) 51. 按照國際航空運輸協會之條款規定，以經濟艙為例，如果某甲之行李總重為20公斤，不幸於航空運送途中遺失，他至多每公斤可以要求理賠多少金額？
 (A)美金20元 (B)美金18元 (C)美金16元 (D)美金14元
- (A) 52. 前往機場的車輛若途中爆胎，領隊導遊應做何處理較為適當？
 (A)先讓local agent及巴士公司知道情形，盡快修理或調派另車來接替
 (B)先請團員下車等候處理
 (C)若時間緊迫，應先安排旅客搭乘計程車前往機場，行李則等巴士修復後再運送
 (D)爆胎意外難以避免，因此，計程車費應由旅客自行負擔
- (A) 53. 旅行社合組PAK團可視為旅遊行銷「8P」組合的那一項？
 (A)Partnership (B)Programing (C)Promotion (D)Product
- (B) 54. 團員於自由活動中單獨外出，防止不識外語團員迷路的最好辦法為何？
 (A)發給護照影本，方便向警方報案
 (B)發給飯店卡片，以便搭計程車返回
 (C)發給市區地圖，以利尋找正確方向
 (D)取消自由活動的安排，以免衍生麻煩
- (B) 55. 旅遊途中，若遇有團員出現中毒且口腔有灼傷現象，應如何處置？
 (A)催吐 (B)給予牛奶 (C)提供開水稀釋 (D)給予中和毒物之食品
- (A) 56. 旅客搭機入出境臺灣桃園國際機場，攜帶超量黃金、外幣、人民幣或新臺幣等，應至下列何處辦理申報？
 (A)海關服務櫃檯 (B)航空公司服務櫃檯
 (C)交通部民用航空局服務櫃檯 (D)內政部入出國及移民署服務櫃檯
- (B) 57. 旅客的機票為TPE→LAX→TPE，指定搭乘中華航空公司，在機票上註明Non-Endorsable，其代表何意？
 (A)不可退票 (B)不可轉讓給其他航空公司
 (C)不可更改行程 (D)不可退票和更改行程
- (B) 58. 在音樂廳欣賞歌劇及音樂會時，下列那一種穿著較不適宜？
 (A)西服 (B)牛仔服 (C)禮服 (D)旗袍
- (C) 59. 下列何者不是女士在正式宴會中穿著之禮服？
 (A)Evening Gown (B)Dinner Dress
 (C)Swallow Tail (D)Full Dress
- (D) 60. 旅客持實體機票搭機時，機場報到櫃檯人員會收取機票的那一聯？
 (A)AGENT COUPON (B)AUDIT COUPON
 (C)PASSENGER COUPON (D)FLIGHT COUPON
- (B) 61. 住宿旅館使用溫泉池時，下列行為何者恰當？
 (A)穿著旅館房內的拋棄式拖鞋，到室外溫泉泡湯
 (B)入池前先淋浴

- (C)帶著毛刷進溫泉池內刷身體
(D)飽餐後泡湯是最適宜的
- (A) 62. 依照臺灣民間結婚禮俗所謂「六禮」，其遵循的正常順序應為：
(A)納采、問名、納吉、納徵、請期、親迎
(B)問名、納采、納吉、納徵、請期、親迎
(C)納吉、問名、請期、納采、納徵、親迎
(D)問名、請期、納采、納吉、納徵、親迎
- (C) 63. 住宿旅館時，下列行為何者較恰當？
(A)旅客在房內洗衣服，晾在窗台，以免將浴室弄得到處是水
(B)用過的毛巾應摺回原狀，放回原處，以免失禮
(C)每天早上離開房間前，可在枕頭上放美金一元給房務人員做為小費
(D)在lobby不可大聲喧嘩，但在房間內則無妨
- (A) 64. 住宿旅館時，如希望不受打擾，可以在門外把手上掛著下列那一個標示牌？
(A)Do Not Disturb (B)Out of Order
(C)Room Service (D)Make up Room
- (A) 65. 搭乘飛機時，下列那些人不適合坐在緊急出口旁的座位？
(A)行動不便者 (B)未接受過「心肺復甦術」訓練者
(C)領隊 (D)醫護人員
- (A) 66. 西餐禮儀，中途暫停食用，刀叉的擺放位置，下列何者適當？
(A)放在餐盤中呈八字型 (B)放在餐盤中平行放置
(C)放在餐盤前桌上 (D)放回使用前位置
- (B) 67. 當歐美人士向你舉杯敬酒並說「乾杯」(Cheers)時，你應當如何做？
(A)一口喝完 (B)隨意就好 (C)喝一半 (D)看對方喝多少就喝多少
- (C) 68. 飲用葡萄酒時，下列敘述何者錯誤？
(A)以拇指、食指捏住杯柱，避免影響酒溫
(B)可輕輕搖晃酒杯、讓酒液在杯中旋轉，散發酒香
(C)可在杯內加入冰塊，讓酒更加美味
(D)以拇指、食指捏住杯底，避免影響酒溫
- (C) 69. 所謂「Soft drink」是指：
(A)葡萄酒，特別是指香檳 (B)泛稱含酒精飲料
(C)泛稱不含酒精飲料 (D)啤酒
- (C) 70. 臺灣古俗婚禮有五步驟，其中「送定」後，接下來的步驟，應為：
(A)問名：男女雙方交換姓名與生辰八字
(B)請期：男方擇妥吉日，由媒婆攜往女家
(C)完聘：男方備妥聘金與禮品等，送至女家
(D)迎娶：男方至女方家迎娶新娘
- (B) 71. 下列何項為回教的禁忌食物？
(A)牛肉 (B)豬肉 (C)羊肉 (D)雞肉
- (A) 72. 西餐禮儀中，服務生端上來的是帶皮香蕉，應如何食用？
(A)用刀叉剝皮切塊食用 (B)用手拿起來剝皮食用
(C)請鄰座幫忙剝皮食用 (D)用湯匙剝皮挖食
- (C) 73. 下列何種情況不是開立電子機票的好處？
(A)免除機票遺失風險
(B)提升會計作業之工作成效
(C)可以使用世界各地之航空公司貴賓室
(D)全球環境保護
- (D) 74. 下列何項不符合機票效期延長的規定？
(A)航空公司班機取消

- (B)旅客於旅行途中發生意外
(C)航空公司無法提供旅客已訂妥的機位
(D)個人因素轉接不上班機
- (A) 75. 旅客搭機入境臺灣桃園國際機場，提取行李後，如無管制、禁止、限制進口物品者，可選擇下列何種顏色「免申報櫃檯」通關？
(A)綠色 (B)紅色 (C)藍色 (D)黃色
- (C) 76. 旅遊消費者多有「一地不二遊」的觀念，此為下列何者購買行為的內涵？
(A)複雜的購買行為 (B)降低失調的購買行為
(C)尋求變化的購買行為 (D)習慣性的購買行為
- (A) 77. 已訂妥機位，卻沒有前往機場報到搭機，此類旅客稱為：
(A)No show passenger (B)Go show passenger
(C)No record passenger (D)Trouble passenger
- (D) 78. 國際航空運輸協會（IATA）為統一管理及制定票價，將全世界劃分為3大區域，下列那一個城市不屬於TC3的範圍？
(A)DPS (B)MEL (C)DEL (D)CAI
- (B) 79. 由臺北搭機到日本東京，再自東京搭機返回臺北，此為下列何種行程？
(A)OW (B)BRT (C)CT (D)OJ
- (B) 80. 下列何者不屬於機票票價的種類？
(A)Special Fare (B)Checking Fare
(C)Normal Fare (D)Discounted Fare