

97 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)

- (A) 1. 若將人格特質區分為內向及外向，下列何者比較屬於外向人格的旅遊特點？
(A)喜歡接受外國文化融入當地居民 (B)選擇熟悉的旅遊目的地
(C)喜歡固定安排好的行程 (D)重視吃、住的環境及設備
- (B) 2. 根據Engel, Blackwell與Miniard等學者所提出的消費者行為模式之決策過程，下列過程敘述何者正確？
(A)問題認知→方案評估→資訊蒐集→購買決策→購後行為
(B)問題認知→資訊蒐集→方案評估→購買決策→購後行為
(C)資訊蒐集→問題認知→方案評估→購買決策→購後行為
(D)資訊蒐集→方案評估→問題認知→購買決策→購後行為
- (D) 3. 企業於獲得一位新顧客後，極大化每一位顧客的平均利潤淨現值，此種概念稱為：
(A)顧客占有率 (B)顧客滿意度 (C)顧客經濟能力 (D)顧客終身價值
- (C) 4. 旅遊雜誌年度票選出最佳旅行社的訊息，對消費者而言是屬於：
(A)人際來源 (B)商業來源 (C)公共來源 (D)經驗來源
- (D) 5. 旅行社通常於淡季期間推出各式的促銷活動，例如：價格折扣、贈品、優惠券等，以增加顧客之購買意願。上述之作法係為了克服何種服務產品特性？
(A)無形性 (B)不可分割性 (C)異質性 (D)易滅性
- (A) 6. 下列何者為領隊首次自我介紹最好的場合？
(A)出發前機場集合時 (B)飛機上時間多方可介紹詳盡
(C)到達首站目的機場通關後 (D)到達首站目的上遊覽車後
- (B) 7. 領隊解說技巧中，下列何者最為合適？
(A)煽動性的解說內容，增加旅遊刺激性
(B)提供正確與即時性的資訊
(C)使用專業術語取代容易瞭解的詞彙
(D)採取固定的語言表達及平面的文字資料，而完全不運用肢體語言
- (A) 8. 領隊帶團解說時，保持旅客興趣的首要工作是：
(A)掌握旅客的注意力 (B)詢問旅客的姓名
(C)瞭解旅客的工作內容 (D)教導旅客專業知識
- (A) 9. 有關地球因自轉而產生的時差，下列敘述何者錯誤？
(A)地球自轉是由東向西順時針 (B)地球自轉是由西向東逆時針
(C)往西飛減少時差 (D)往東飛增加時差
- (D) 10. 旅行社在設計公司品牌遊程時，所需考慮的規畫原則不包括下列何者？
(A)價格 (B)天數的限制 (C)原料取得 (D)淡旺季
- (B) 11. 團體回國時，領隊應在何時才可以離開機場返家？
(A)入境後，旅客都持有行李牌收據，即可與旅客們互道再見
(B)應在所有團員的行李都已領到且無受損，並都通關入境後
(C)在行李轉盤處，確認旅客行李皆已取得，才可離隊
(D)返國時，行李遺失的機率很低，可視情況隨時離開
- (A) 12. 下列那一城市不在美加東岸行程中？
(D) (A)YYJ (B)YYZ (C)YQB (D)YML
- (C) 13. 領隊帶團出境美國時，離境卡 (I-94 Form) 應由何單位收取？
(A)移民局 (B)海關 (C)航空公司櫃台 (D)航警局
- (D) 14. 說明會時，遇有旅客對既定行程有意見時，應以下列何者為準？

志聖歷屆試題 (97 導遊領隊考試)

- (A)領隊工作手冊 (B)大多數旅客的意見
(C)由公司製給的說明會資料 (D)銷售時提供的型錄
- (C) 15. 領隊安排行程時需使用地圖，下列何者不屬於正確的使用地圖所需具備的要項？
(A)全銜 (B)方向 (C)坡度 (D)圖例
- (D) 16. 依格林威治時間計算，臺灣為+8，洛杉磯為-8。請問臺灣上午五點為洛杉磯的何時？
(A)當天下午一點 (B)前一天晚上九點
(C)當天下午九點 (D)前一天下午一點
- (A) 17. 臺灣地區旅行社所使用的航空電腦訂位系統 (CRS) 中，下列何者的市場占有率最高？
(A) ABACUS (B) GALILEO (C) AXESS (D) AMADEUS
- (C) 18. 下列何種機型為窄體客機？
(A)波音777系列 (B)波音767系列 (C)波音757系列 (D)波音747系列
- (A) 19. 班機飛越他國領空而不在該國境內降落，航空公司須取得下列何種航權？
(A)第一航權 (B)第二航權 (C)第三航權 (D)第四航權
- (D) 20. 由臺北搭機到新加坡，再轉機飛往澳洲，此情況為下列那一種GI (Global Indicator)？
(A)AT (B)PA (C)WH (D)EH
- (D) 21. 旅客由出發地搭機前往目的地，並未由目的地返國，而在該國另一城市回到原出發地，此種行程在機票上稱之為：
(A)One Way Journey (B)Round Trips Journey
(C)Circle Trips Journey (D)Open Jaw Journey
- (C) 22. 搭機旅客遺失行李，所需填寫的表格稱為：
(A)BCF (Baggage Claim Form)
(B)LFR (Lost and Found Record)
(C)PIR (Property Irregularity Report)
(D)BLF (Baggage Lost Form)
- (B) 23. 如何在機票票種欄 (FARE BASIS) 註記「經濟艙十人以上之團體領隊免費票」之票種代碼？
(A)YGV00/CG10 (B)YGV10/CG00 (C)Y/AD10 (D)Y/AD00
- (A) 24. 機票若以MASTER CARD信用卡付費，其機票付款方式欄中註記代號為何？
(A)CA (B)MA (C)MC (D)VI
- (B) 25. 陳先生於臺灣桃園國際機場的航空公司櫃檯，持實體機票辦理臺北至美國舊金山的登機手續，應將下列那些票根，交給航空公司櫃檯處理？
(A)Agent's Coupon and Passenger's Coupon
(B)Flight Coupon and Passenger's Coupon
(C)Auditor's Coupon and Flight Coupon
(D)Auditor's Coupon and Agent's Coupon
- (B) 26. 同一行程同一艙等之機票，以價格區分時，下列何種票價為最高？
(A)移民票 (B)普通票 (C)飛碟票 (D)學生票
- (B) 27. 航空機票的哩程計算法中，下列何者不是基本要素？
(A)最高可旅行哩數 (B)最低可旅行哩數
(C)機票城市間哩數 (D)超出哩數加收票價
- (D) 28. 填發機票時，行程為TPE→TYO→TPE，若使用一本四航段的票根機票，其未使用的航段，應填入下列何字？
(A)EXPIRED (B)NONE (C)VALID (D)VOID
- (C) 29. 當旅客暈倒或休克時且無呼吸困難及未喪失意識之情況下，應讓旅客採取何種姿勢為宜？
(A)半坐臥 (B)平躺、頭肩部墊高
(C)平躺、下肢抬高 (D)平躺
- (A) 30. 旅遊時，關於濕度、溫度、氣壓之變化，對身體之影響的敘述，下列何者錯誤？

志聖歷屆試題 (97 導遊領隊考試)

- (A)氣壓之改變對身體狀況不會有影響
(B)溫度驟降可能引發心臟血管疾病
(C)冰點以下可能產生凍傷，但若介於冰點以上10°C以下，也不要輕忽寒風之影響
(D)若處於32°C以上的炎熱環境過久，可出現熱痙攣或熱衰竭
- (C) 31. 急救時遇意識清醒但口腔內有分泌物流出的傷患，應將傷患置於那一種姿勢為宜？
(A)平躺姿勢 (B)半坐臥姿勢 (C)側臥姿勢 (D)平躺、腳抬高姿勢
- (B) 32. 旅遊進行中若有團員遭受灼(燙)傷，下列那一項不符合急救處理的3C原則？
(A)Carry (送醫) (B)Clear (清理)
(C)Cool (冷卻) (D)Cover (覆蓋)
- (D) 33. 施行心肺復甦術 (CPR) 主要的目的為何？
(A)刺激皮膚儘快清醒
(B)壓迫腹中的水及食物吐出
(C)暢通呼吸道及食道
(D)以人工呼吸及胸外按壓促進循環，使血液攜帶氧氣到腦部
- (A) 34. 愛滋病之空窗期為：
(B) (A)4~6週
(C) (B)6~12週
(D) (C)半年
(D) 1年
- (D) 35. 旅客發生「嘴角麻痺、肢體感覺喪失、哈欠連連、瞳孔大小不一」等症狀時，很可能為：
(A)癲癇 (B)骨折 (C)食物中毒 (D)中風
- (C) 36. 使用哈姆立克法對成人施救時，拳眼應對準患者的那個部位？
(A)劍突之上 (B)胸骨稍下方 (C)肚臍稍上 (D)肚臍正中央
- (B) 37. 使用三角巾包紮時，關於其應注意事項之敘述何者錯誤？
(A)使用平結法結帶固定 (B)懸掛手臂手肘關節略大於90度
(C)應由易固定之部位開始定帶 (D)包紮時儘可能露出肢體末端以利觀察
- (D) 38. 國外旅行時易發生「時差失調」的現象，請問下列何項為「時差失調」的英文用詞？
(A)Hi jack (B)Turbulence
(C)Emergency Exit (D)Jet Lag
- (D) 39. 關於高山症急救方式的敘述，下列何者錯誤？
(A)使用氧氣或高壓袋 (B)停止繼續上山
(C)不隨意施以藥物治療 (D)接受原住民的祖傳秘方
- (D) 40. 旅客在冬天前往北海道旅行時，應注意事項，下列何者錯誤？
(A)注意手腳、口、鼻、耳朵的保暖，避免凍傷
(B)攜帶棉質保暖衣物，大衣內不宜穿太多，以免在室內外因溫差大，身體的調適不良
(C)防止在雪地眼睛受到傷害，最好戴墨鏡
(D)購買尺寸剛好之鞋子，底部有防滑效果，不要鞋帶，方便穿脫
- (C) 41. 為預防整團護照遺失，旅客護照應：
(A)由導遊全部保管 (B)由領隊全部保管
(C)由旅客本人自行保管 (D)由領隊與導遊各保管一半
- (D) 42. 關於行李延遲到達、受損或相關事項之預防或處理的敘述，下列何者錯誤？
(A)發現行李未到後，馬上請航空公司負責行李人員查詢
(B)航空公司可給付購買盥洗用品及內衣褲之費用
(C)若旅客行李遺失，回國後尚未找到行李，可向航空公司申請賠償
(D)只要行李件數對了即可放心
- (C) 43. 團體Check-In時，旅客的行李吊牌 (Baggage-Tag) 脫落致無法辨識，旅館最妥善且最快送到旅客房間的緊急處理是：

志聖歷屆試題 (97 導遊領隊考試)

- (A)暫存放於大廳 (B)暫存放於旅館倉庫
(C)送到帶團人員的房間 (D)送到團員的任何一個房間
- (D) 44. 旅客若攜帶有貴重的飾物，導遊或領隊人員應如何建議較適當？
(A)逛街購物時，建議旅客全部配戴
(B)搭乘飛機時，建議旅客放在託運行李箱
(C)進行海上活動之遊程時，建議旅客放在旅館房間
(D)進行一般活動之遊程時，建議旅客放在旅館保險箱
- (B) 45. 有關帶團人員舉止行動容易引起歹徒覬覦，金錢與證照放置千萬不能離身，下列事項何者錯誤？
(A)千萬不要有拿小皮包習慣，如有也不要將金錢或重要證件置於其中
(B)最好背個小背包，容量大小剛好可以放置重要證件
(C)準備隱藏式的腰間金錢綁帶
(D)隨時提醒旅客和自己，錢財不露白
- (C) 46. 下機後，託運行李未送達時，應憑行李託運存根作何種處置？
(A)先出海關後，再向所屬航空公司申報
(B)先出海關後，再向機場服務台申報
(C)於出海關前，向所屬航空公司申報
(D)於出海關前，向機場旅遊服務中心申報
- (B) 47. 下列何種不是日本料理的類別？
(A)會席 (B)漱石 (C)懷石 (D)本膳
- (D) 48. 國人至中國大陸旅遊時，某團員因心臟宿疾發而死亡，由旅行社投保之旅遊責任險最低之賠償金額應為：
(A)新臺幣四百萬元 (B)新臺幣三百萬元
(C)新臺幣二百萬元 (D)無賠償金額
- (A) 49. 旅客於旅途中生病時，下列處理原則何者錯誤？
(A)領隊或導遊隨身攜帶之藥物可給予服用，以求時效
(B)可請旅館特約醫師診治
(C)可請當地代理旅行社幫忙處理
(D)若旅客因病住院，除非醫生同意，否則不能出院隨團旅遊
- (B) 50. 旅館發生火警時，不應該有下列何種行為？
(A)以濕毛巾掩口鼻儘速離開房間 (B)搭電梯逃離現場
(C)逃生時蹲低行走 (D)若有時間應快速通知各房間的團員
- (D) 51. 入境旅客未攜帶應稅物品，可免填寫申報單，持憑護照選擇「免申報檯」通關，所謂「免申報檯」即指：
(A)紅線檯 (B)黃線檯 (C)藍線檯 (D)綠線檯
- (A) 52. 下列何者為中華民國「旅行業品質保障協會」之英文簡稱？
(A)TQAA (B)ASTA (C)CGOT (D)IATA
- (D) 53. 若因可歸責於旅行社或帶團人員之事由，而導致行程延誤，延誤之行程未滿一日，但多於幾小時以上，仍以一日計算？
(A)二小時 (B)三小時 (C)四小時 (D)五小時
- (C) 54. 在旅遊途中，預防及處理旅客迷途，其正確的方法是：
(A)立即報警
(B)報告旅行社負責人
(C)事先提供旅館之卡片，萬一迷途，請旅客原地等候。如仍無法找到旅客，帶團人員則應向警方報案
(D)事先提供旅館之卡片，萬一迷途，團體暫時停止旅程，回來尋找
- (D) 55. 甲旅客參加團體旅遊，團體所搭乘的巴士於第二天發生車禍，以致其後五天的行程被迫取

志聖歷屆試題 (97 導遊領隊考試)

消，但仍於原定日期搭機返國，下列那一項處理不適當？

- (A)旅行社應退還旅客未完行程之旅費
(B)旅行社應協助甲旅客向保險公司索賠
(C)旅行社應提醒甲旅客採用非正式醫療診所的民俗療法費用，保險公司 恐難受理
(D)旅行社應支付甲旅客精神損失的賠償費用
- (A) 56. 對於具有危險性的自費行程，帶團人員事前應：
(A)盡到告知旅客危險性之義務，由旅客自行決定參加與否
(B)交給當地 接待旅行社負責
(C)該旅遊如係合法業者經營，即可任由旅客參加
(D)立即代為報名，給予 旅客最好的服務
- (D) 57. 下列何國與臺灣相同是「靠右行駛及行走」的國家或地區？
(A)英國 (B)南非 (C)香港 (D)瑞士
- (C) 58. 根據旅遊契約規定，出發前旅客任意解除契約時，於旅遊開始前第二日至第二十日期間內解除契約者，旅客應賠償旅行社旅遊費用多少百分比？
(A)10% (B)20% (C)30% (D)40%
- (A) 59. 依旅行業管理規則規定，旅行社不得安排旅客購買貨價與品質不相當之物品，如有違反，得依發展觀光條例之規定處新臺幣多少之罰鍰？
(A)一萬元以上五萬元以下 (B)五萬元以上七萬元以下
(C)七萬元以上九萬元以下 (D)九萬元以上四十五萬元以下
- (D) 60. 下列何種費用不屬於旅行社團體包辦旅遊應包含的旅遊團費？
(A)住宿費用 (B)交通運輸費 (C)遊覽費用 (D)電話費用
- (A) 61. 旅客於出發後，始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，旅行業應賠償旅客全部團費多少百分比之違約金？
(A)5% (B)10% (C)15% (D)20%
- (C) 62. 為了旅遊業務安全，領隊人員取得結業證書，連續幾年未執行領隊業務者，應重行參加講習結業，才得執行業務？
(A)一年 (B)二年 (C)三年 (D)四年
- (D) 63. 旅客在團體旅遊期間非個人疾病因素導致意外事故送醫時，所花費之醫療費用在多少天之內可以申請理賠？
(A)90天 (B)120天 (C)150天 (D)180天
- (B) 64. 旅行社因財務問題發生履約保險承保事故時，依據旅行業履約保證保險處理要點，於旅程中之出國旅行團的領隊人員在通報國內相關單位後，不宜有下列何項行為？
(A)確認回程機位，叮嚀旅客妥善保管證照
(B)將機票立即交給當地旅行社保管
(C)要求當地接待旅行社依原定旅行計畫執行
(D)若接待旅行社與品保協會、保險公司無法取得共識，經後兩者同意後，得洽當地其他旅行社接辦未完成之行程
- (A) 65. 旅行社因財務問題發生履約保險承保事故時，依據旅行業履約保證保險處理要點，於旅程中之出國旅行團的領隊人員應立即通報那個單位？
(A)交通部觀光局 (B)外交部護照管理局
(C)外交部海外辦事處 (D)經濟部商業司
- (B) 66. 旅行業未依規定為旅客辦理履約責任保險者，以主管機關規定最低投保金額計算，應以理賠金額之幾倍作為賠償金額？
(A)二倍 (B)三倍 (C)四倍 (D)五倍
- (B) 67. 旅行業辦理旅客旅遊業務，應投保履約保證保險，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加投保最低金額新臺幣多少元？
(A)一百萬元 (B)二百萬元 (C)三百萬元 (D)四百萬元

志聖歷屆試題 (97 導遊領隊考試)

- (D) 68. 團體於不易停車的市區用餐時，基於整團財物安全及對司機的人道（對司機用餐而言）原則，下列何種作法較恰當？
(A)抵達餐廳，隨意路邊停靠，司機離車與團體共餐
(B)團員下車後，司機自行離去，其用餐自行負責
(C)等旅客用完餐上車後，再給司機便當於行程中食用
(D)抵達餐廳時，交便當給司機，再讓司機離去，於車上用餐
- (C) 69. 食用西餐時，水杯應放置在下列何處？
(A)左上方 (B)左下方 (C)右上方 (D)右下方
- (B) 70. 有關舞會的禮儀，下列敘述何者不恰當？
(A)參加正式或性質較隆重的舞會，不應遲到或早退
(B)入舞池，由男士先行，女士隨後
(C)由男主人與女主賓和女主人與男主賓開舞
(D)若無主賓，則可由男女主人開舞
- (D) 71. 穿著深色西裝時，搭配何種顏色的襪子較適合？
(A)白色 (B)米色 (C)灰色 (D)黑色
- (A) 72. 在餐廳用餐，下列何種開香檳酒的方式應予避免？
(A)開瓶前先搖動
(B)用一手覆蓋著瓶口木塞處，另一手小心旋轉除去鐵絲保險罩
(C)用乾淨的布巾壓住瓶口木塞
(D)把木塞和瓶身輕輕向相反方向旋轉打開
- (B) 73. 飯店內床型由大到小排列，依序應為：
(A)King size、Queen size、Twin size、Double
(B)King size、Queen size、Double、Twin size
(C)King size、Double、Queen size、Twin size
(D)Double、King size、Queen size、Twin size
- (A) 74. 楊主任開小轎車下班，順道送林先生回家，下列敘述何者正確？
(A)林先生應坐在前座右側 (B)林先生應坐在後座右側
(C)林先生應坐在後座左側 (D)林先生應坐在後座中間
- (D) 75. 臺灣原住民習俗中的「鯨面」，在於炫耀武功與追求美感，下列那兩族有此習俗？
(A)阿美族、泰雅族 (B)雅美族、鄒族
(C)布農族、排灣族 (D)泰雅族、賽夏族
- (A) 76. 有關名片的使用方式，下列何者錯誤？
(A)在會議中或吃飯中致送名片
(B)致送名片時將字體朝向收名片的人
(C)接受他人名片時用雙手、眼睛注視名片，並複誦對方名字
(D)不要在上司、長輩之前先遞出自己的名片
- (C) 77. 關於喝酒的禮儀，下列何種舉動不適宜？
(A)無論會不會喝酒，第一杯酒都須舉杯淺酌
(B)當主人起立敬酒，所有來賓也應起立回敬
(C)不醉不歸才算給足主人面子
(D)男士向長輩敬酒，宜雙手捧杯
- (D) 78. 依民間結婚儀式，典禮中各相關人員，就位程序的安排，依序應為：
(A)新郎新娘就位、來賓及親屬就位、主婚人就位、介紹人就位、證婚人就位
(B)介紹人就位、新郎新娘就位、來賓及親屬就位、證婚人就位、主婚人就位
(C)主婚人就位、新郎新娘就位、介紹人就位、證婚人就位、來賓及親屬就位
(D)來賓及親屬就位、主婚人就位、介紹人就位、證婚人就位、新郎新娘就位
- (B) 79. 紅葡萄酒開瓶後，倒入另一玻璃瓶中，約半小時後再飲用，此一過程稱為：

志聖歷屆試題 (97 導遊領隊考試)

- (A)觀酒 (B)醒酒 (C)賞酒 (D)聞酒
(C) 80. 航空餐飲英文代碼，下列何者代表「嚴格素食餐」？
(A)ORML (B)SFML (C)VGML (D)CHML