

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。

- 臺灣北海岸石門鄉的石門，在地形學上主要是經過何種作用而形成？
(A)風蝕作用 (B)海蝕作用 (C)雨蝕作用 (D)沙蝕作用
- 宋朝時代，瓷器中釉白如粉，最著名的大窯為：
(A)鈞窯 (B)定窯 (C)官窯 (D)龍泉窯
- 瑪雅斯比 (Mayasvi) 是原住民那一部落中最神聖的祭典？
(A)布農族 (B)卑南族 (C)賽夏族 (D)鄒族
- 「台基」是一座廟建築的基座，台基上有柱子，柱子底下有柱珠，一般柱珠上的石柱以何種雕刻居多？
(A)眾神 (B)獅子 (C)老虎 (D)龍
- 二十四節氣中，第一個節氣是什麼？
(A)雨水 (B)立春 (C)春雷 (D)穀雨
- 臺灣那一鄉鎮約有 150 組總舖師，為全國之冠，每五戶鄉民即有一戶人家是靠辦桌維生？
(A)內門鄉 (B)大內鄉 (C)楠西鄉 (D)卑南鄉
- 為聽障者解說的重點是，說話者應設法讓聽障者：
(A)看見臉 (B)看見手 (C)看見身體 (D)手指置於嘴上
- 解說員帶隊解說的時候，下列作法何者不正確？
(A)解說員要面對遊客說話 (B)解說員要站在隊伍的中央來引導隊伍前進
(C)解說員要站在所有遊客都看得到的位置解說 (D)解說員要隨時注意遊客的人數
- 下列何者在臺灣舊地名上有「阿猴」(Akauw)之稱？
(A)宜蘭 (B)新竹 (C)屏東 (D)恆春
- 清朝時期臺北有五個城門，通稱西門的，原名稱為：
(A)景福門 (B)寶成門 (C)重熙門 (D)麗正門
- 蘭嶼島中那一族蘊育著豐富的原住民文化？
(A)阿美族 (B)達悟族 (C)卑南族 (D)布農族
- 臺灣隔著臺灣海峽與福建省遙遙相望，最寬處為多少公里？
(A) 210 公里 (B) 230 公里 (C) 250 公里 (D) 270 公里
- 每年國慶期間，準時來臺共度光輝十月的候鳥為：
(A)黑面琵鷺 (B)八色鳥 (C)灰面鷲 (D)伯勞鳥
- 臺灣原住民族在語系上是屬於那一種？
(A)印歐語系 (B)馬來語系 (C)南島語系 (D)南亞語系
- 臺灣暨各縣市觀光旗艦計劃草案中，高雄市旗艦觀光景點為：
(A)壽山公園 (B)旗津 (C)英國領事館 (D)愛河風情
- 下列臺灣各縣市媽祖宮中，何者為一級古蹟？
(A)大甲鎮瀾宮 (B)新港奉天宮 (C)北港朝天宮 (D)澎湖天后宮
- 解說教育的發展過程中，對於表達的方式約可分為那三個層級？
(A)單向的發信、雙向的收發信、多向互動關係 (B)單向的發信、雙向的收發信、雙向互動關係
(C)正向的發信、雙向的收發信、雙向互動關係 (D)反向的發信、雙向的收發信、多向互動關係
- 下列何者為解說溝通最有效的方式？
(A)使用術語 (B)多用趣味行話 (C)單純平白 (D)長句形容說明
- 團體成員愈多時，解說的資料內容應：
(A)愈多 (B)愈精簡 (C)不變 (D)依情況而定
- 為表現陽明山火山群的動態噴發過程，最好的解說方式為：
(A)人員解說 (B)解說出版品 (C)標誌標示 (D)視聽多媒體
- 導覽解說工作之特性，也就是工作的職業精神表現，應符合「三喜原則」，所謂的「三喜」是指：
(A)人、旅行、去的地方 (B)人、解說、風景
(C)人、導覽、習慣之地 (D)人、旅行、解說

- 22 下列何者為國家公園內最經濟的大眾解說方式？
(A)遊客中心 (B)解說人員 (C)出版品 (D)解說標誌牌
- 23 如果地形圖模型平擺桌上，遊客們都站在此模型的南方，解說員站在對面解說，此時解說員所看到的地形圖模型應該是：
(A)模糊的 (B)縮小的 (C)東西走向的 (D)顛倒的
- 24 下列何者為對外籍遊客作解說服務，所面臨的最重要問題？
(A)民俗文化 (B)語言溝通 (C)食宿供應 (D)交通安排
- 25 爲了克服觀光旅遊產品之易滅性（Perishability），觀光業者應採取下列何種管理策略較恰當？
(A)提高規模經濟性 (B)標準化服務程序 (C)應用營收管理的技巧 (D)服務品質管理
- 26 消費者對所購買商品感到滿意或不滿意，通常取決於認知績效與期望績效間的差異。當認知績效低於期望績效時，消費者可能會產生下列何種情形？
(A)認知失調 (B)價值偏差 (C)行爲偏差 (D)知覺傷害
- 27 勇於嘗試新的旅遊產品以及接受新的行銷概念的旅客，是屬於下列何種性格類型？
(A)自信型 (B)冒險主義型 (C)男性氣概型 (D)知性型
- 28 家庭中由父親出團費讓媽媽與小孩出國渡假，但父親因工作忙碌無法成行，父親和母親在購買決策所扮演的角色爲：
(A)父親與母親都是購買者 (B)父親與母親都是使用者
(C)父親是購買者，母親是使用者 (D)父親是使用者，母親是購買者
- 29 看到旅遊廣告而興起渡假的念頭，是屬於消費決策過程的那一階段？
(A)購買決策 (B)方案評估 (C)資訊蒐集 (D)需求的確認
- 30 下列敘述中，何者為影響顧客行爲之外在的決定因素？
(A)小明之前去過峇里島的體驗，讓他決定暑假跟家人再去一次
(B)小明喜歡親近大自然，決定暑假參加生態旅遊活動
(C)因爲英鎊匯率升高，小明決定取消暑假參加英國遊學團
(D)小明喜歡學習英語，決定暑假參加加拿大的遊學團
- 31 爲反應顧客品味的改變，旅遊產品之安排已由強調休息、放鬆及豐富食物的活動，逐漸轉型爲強調運動、健身與提供養生低卡的食物，此係屬於下列何種行銷觀念？
(A)產品導向 (B)行銷導向 (C)生產導向 (D)銷售導向
- 32 在現今社會中仍存在著很多的禁忌和不同的生活習慣。舉例來說，西方國家認爲數字 13 代表不祥之兆，故有些客機並無第 13 排座位，而在臺灣有些旅館則無 4 樓樓層。這個現象說明了不同社會存在著：
(A)市場差異性 (B)文化差異性 (C)需求差異性 (D)認知差異性
- 33 參觀古蹟是屬於：
(A)生態性觀光 (B)探險性觀光 (C)享樂性觀光 (D)文化性觀光
- 34 由於王董事長經常出國洽商，所以申辦了某航空公司的「累積哩程優惠計劃」，以降低機票費用的支出。以上王董的購買行爲較偏向下列何種類型？
(A)複雜購買 (B)降低失調購買 (C)習慣性購買 (D)尋求變化購買
- 35 旅遊行銷部門可採用下列何種方式降低消費者購後不滿意？
(A)提供申訴管道 (B)大作廣告 (C)增加銷售人員 (D)多參加旅展
- 36 甲國際航空公司成立子公司加入國內航線的市場營運，爲了攻占版圖，打出低於市場價格的機票售價，此種方式屬於下列何種定價策略？
(A)吸脂定價策略 (B)市場修正策略 (C)畸零定價策略 (D)市場滲透策略
- 37 旅客查閱各國入境、海關及檢疫等規定，可使用下列那一本手冊？
(A) ABC (B) OAG (C) PAT (D) TIM
- 38 嬰兒票（Infant Fare）的機票價格爲全票（Full Fare）票價的：
(A)十分之一 (B)三分之一 (C)二分之一 (D)四分之三
- 39 依據開立機票及付款地之規定，若在國內開票，票款在國外付款，下列代號何者正確？
(A) SOTO (B) SOTI (C) SITI (D) SITO
- 40 下列何者不是美國紐約地區的機場代號？
(A) JFK (B) EWR (C) LGA (D) MSP
- 41 航空公司在機場處理旅客行李異常狀況的部門，稱爲：
(A) Lost and Found (B) Departure and Arrival (C) Ramp Service (D) Load Control
- 42 旅客的行程爲臺北到香港，再前往新加坡，最後返回臺北，其機票「ORIGIN/DESTINATION」欄位應如何填寫？
(A) TPEHKG (B) TPESIN (C) TPETPE (D) HKGSIN

- 43 有關機票號碼 297 3231 378990 4 的敘述，下列何者正確？
 (A) 297 代表開票年、月、日 (B) 323 代表航空公司代碼
 (C) 最後一個數字 4，代表電腦檢查碼 (D) 90 代表機票有效期限為 90 天
- 44 機票的停留限制欄，若標示「X」，則表示該航點不可以：
 (A) 入境 (B) 過境 (C) 轉機 (D) 下機
- 45 參加西式餐宴時，何時是打開餐巾的適當時機？
 (A) 最年長者打開餐巾後 (B) 社經地位最高者打開餐巾後
 (C) 主人打開餐巾後 (D) 坐定後即可打開餐巾
- 46 餐廳用餐的入座禮儀，下列何者較不適當？
 (A) 由帶位人員帶領依序入座 (B) 由服務生協助就座
 (C) 男士應主動為女士拉出座椅，協助就座 (D) 女士與男士各自就座
- 47 有關白蘭地酒杯的敘述，下列何者不正確？
 (A) 其酒杯專用名稱為高腳杯 (B) 不論酒杯大小，盛酒時只斟 1/3
 (C) 拿杯時以手掌握住酒杯 (D) 杯口較窄，以讓香味凝在杯中
- 48 一般而言，紅葡萄酒的適飲溫度為：
 (A) 4°C ~ 7°C (B) 8°C ~ 13°C (C) 14°C ~ 18°C (D) 19°C ~ 24°C
- 49 西餐主菜用畢時，刀叉應如何擺放？
 (A) 放回使用前位置 (B) 放在桌上 (C) 放在盤中下方平行放置 (D) 放在盤中呈八字型
- 50 信奉佛教的人，常用下列那一種方式行見面禮？
 (A) 握手禮 (B) 鞠躬禮 (C) 合十禮 (D) 擁抱親頰禮
- 51 在正式場合，下列介紹順序何者較為適宜？
 (A) 先將男士介紹給女士 (B) 先將年長者介紹給年少者
 (C) 先將職位高者介紹給職位低者 (D) 先將團體介紹給個人
- 52 電話禮儀應答時，應如何說出自己的名字？
 (A) 連名帶姓 (B) 自稱某先生小姐 (C) 說明職銜 (D) 有時不需報名
- 53 飯店的行李員為你服務時，下列何種小費給法最適當？
 (A) 禮物 (B) 現金 (C) 禮券 (D) 代用券
- 54 房客使用旅館的游泳池時，下列敘述何者恰當？
 (A) 要有戴泳帽的習慣 (B) 要記得戴蛙鏡 (C) 戴著房間的浴帽 (D) 付游泳費用
- 55 主人親自開吉普車來接你時，你應該坐在那個座位？
 (A) 主人旁邊的座位 (B) 主人的右後方座位 (C) 主人的正後方座位 (D) 後座中間的座位
- 56 「regrets only」是用在受邀者回覆邀宴的回函，意為：
 (A) 考慮是否參加後再回覆 (B) 僅不克出席者回覆 (C) 將準時出席 (D) 只有一人能出席
- 57 搭乘飛機時，下列那項行為最不適當？
 (A) 可換上拖鞋
 (B) 飛機起飛平穩後，經空服員同意更換到同等級艙位之空位
 (C) 收集刀叉等餐具作為紀念品
 (D) 向鄰座旅客簡單自我介紹
- 58 在高爾夫球場上，第一個球洞習慣是以同組何人先帶頭開球？
 (A) 社會地位最高者 (B) 社會地位最低者
 (C) 球場上桿數紀錄最少者 (D) 球場上桿數紀錄最多者
- 59 參加正式音樂會或歌劇表演時，下列敘述何者不正確？
 (A) 當遲到時，應該要等到節目中場休息時才能入座 (B) 在演出中不得鼓掌叫好，以免妨礙演出者的情緒
 (C) 可以依照來賓入場的先後順序來挑選喜歡的位子 (D) 在節目開始前，男士必須站起來讓別人進入座位
- 60 在泡溫泉時，應避免的事項是：
 (A) 入池前先將身體沖洗乾淨 (B) 全裸之浴池以自然眼光及動作沐浴
 (C) 在池內飲食、抽菸、喝酒助興 (D) 入池前先以手腳試水溫
- 61 下列有關高山症的敘述何者錯誤？
 (A) 高山症的發生主要是人體組織缺氧所致，以 4,000 公尺之高度為例，其氧分壓只有平地的百分之四十
 (B) 感冒未痊癒或體能不佳者不適合至高海拔地區旅遊
 (C) 要多補充水分，但不要喝熱開水
 (D) 孕婦或高血壓患者皆不適合至高海拔地區旅遊
- 62 為了避免妨礙緊急逃生作業，航機上緊急出口旁的座位通常限由下列何種旅客乘坐？
 (A) 懂英語的成年旅客 (B) 小孩 (C) 高齡旅客 (D) 孕婦
- 63 旅遊途中如發生信用卡遺失事件，應向下列何處申報掛失停用？
 (A) 原發卡之信用卡服務中心 (B) 當地之警察機關
 (C) 當地之銀行 (D) 承辦旅行社服務人員

- 64 下機後，發現託運行李不見或未送達，應依行李託運存根作何種處理？
(A)於出海關前，向所搭乘航空公司申報
(B)於出海關後，向所搭乘航空公司申報
(C)於出海關前，應先向航警局報案備查，並至旅客中心填寫申請表以利尋獲後寄回
(D)於出海關後，應先向航警局報案備查，並至旅客中心填寫申請表以利尋獲後寄回
- 65 團員於旅館中遺失金錢時，其緊急處理方式為：
(A)針對旅館相關服務人員進行搜身
(B)檢查同團所有人行行李與皮包
(C)請旅館值班人員處理，並報警追查
(D)調閱旅館監視器影帶，若確認為旅館人員所為，旅客最高可獲得三萬元賠償
- 66 帶團時需要當地導遊「Transfer in」與「Transfer out」，意指：
(A)機場接送 (B)協助轉機 (C)安排旅館住宿 (D)購買來回機票
- 67 「FAM Tour」是指：
(A)團體旅遊 (B)熟悉旅遊 (C)個別旅遊 (D)獎勵旅遊
- 68 住宿旅館如發生火災時，下列領隊的做法中，何者不正確？
(A)儘速敲打旅客房門，且確定已起床
(B)指引旅客搭乘電梯下樓，迅速逃生
(C)如現場煙霧瀰漫，立即浸濕毛巾覆蓋口鼻，並壓低身體移動
(D)指引旅客循出口指示方向，由防火梯逃生
- 69 旅程中，如不幸遭遇劫持或綁架時，下列那一項是適當的處理原則？
(A)除非有成功的把握，否則不要掙扎或企圖逃脫
(B)應時時注意歹徒動作，並正眼與之對視
(C)回話力求冗長，以擾亂歹徒心思
(D)歹徒給什麼就吃什麼，而且要盡量多吃多喝，如果有酒精性飲料，也應儘量喝完，方能保持鎮定
- 70 依據旅行業品質保障協會調處旅遊糾紛地區分類統計顯示，國人出國旅遊最容易產生旅遊糾紛的地區為：
(A)歐洲 (B)東南亞 (C)紐澳 (D)東北亞
- 71 旅遊途中，因旅行社安排之遊覽車發生交通事故，造成某團員意外死亡，旅遊責任保險之賠償金額應為多少元？
(A)新臺幣一百萬 (B)新臺幣二百萬
(C)新臺幣三百萬 (D)由保險公司勘查情況後，決定賠償金額
- 72 旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，依履約保證保險之規定，綜合旅行社的投保最低金額為新臺幣多少元？
(A)一千萬元 (B)二千萬元 (C)三千萬元 (D)六千萬元
- 73 旅客中若有未滿十二歲之兒童，則下列何者錯誤？
(A)小孩適應較成人佳，不易發生中暑
(B)小孩在低溫下較成人易失溫
(C)飛機起降時，可使嬰幼兒吸奶嘴，以減緩不適
(D)小孩若於旅行時發生腹瀉，須留意是否有脫水現象，隨時補充水分
- 74 為協助旅客調整時差，下列措施何者不正確？
(A)讓其先小睡 2~4 小時 (B)食物中以強化蛋白質為主
(C)調控燈光明暗 (D)使用褪黑激素協助
- 75 當患者身上噴出鮮血時，應警覺是由何處噴出？
(A)靜脈 (B)動脈 (C)微細血管 (D)內出血
- 76 鼻出血的處理，下列程序何者錯誤？
(A)患者安靜坐下，將頭部稍微往後仰 (B)用紗布輕塞鼻孔，或以手指壓下鼻部約 5~10 分鐘
(C)令患者張口呼吸 (D)如果持續出血，儘速送醫
- 77 哈姆立克法 (Heimlich) 腹部壓擠的位置是：
(A)肚臍稍上方 (B)劍突與肚臍中間 (C)劍突下方 (D)肚臍下方
- 78 旅程中，團員遭受蜂類螫傷，下列何種處理最不適宜？
(A)用消毒的針或小刀挑出螫刺 (B)用清水沖洗被螫傷的皮膚
(C)局部熱敷 (D)儘速送醫
- 79 旅客曬傷時，應先將傷患移到陰涼處，再將受傷部分作下列何種急救措施？
(A)用溫水敷 (B)浸在溫水中 (C)浸在冷水中 (D)用熱水敷
- 80 嚴重急性呼吸道症候群，英文簡稱為：
(A) SARS (B) HIV (C) WHO (D) H5N1