

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。

- 1 我國第十三座國家風景區為：
(A)茂林國家風景區 (B)西拉雅國家風景區
(C)雲嘉南濱海國家風景區 (D)棲蘭國家風景區
- 2 大霸尖山位於那二個縣之間？
(A)桃園與新竹 (B)新竹與苗栗 (C)臺中與南投 (D)南投與嘉義
- 3 根據礦物學上的分類，玉可分為硬玉與軟玉，下列何者屬於硬玉？
(A)輝石類 (B)閃石類 (C)臺灣玉 (D)貓眼石
- 4 清朝時期臺北有五個城門，通稱東門的，原名稱為：
(A)景福門 (B)寶成門 (C)麗正門 (D)承恩門
- 5 在解說資源中，有關指示史前生命及其演進發展的地層，是屬：
(A)地質景觀 (B)生物景觀 (C)人類歷史 (D)藝術創作
- 6 臺灣歷史上稱為打貓的地方，現稱為：
(A)嘉義 (B)高雄 (C)民雄 (D)大林
- 7 位於臺東縣且為臺灣最早發現的史前文化遺址是：
(A)八仙洞遺址 (B)都蘭遺址 (C)小馬洞穴遺址 (D)龍坑遺址
- 8 下列何者為臺灣最早創建的媽祖宮？
(A)北港朝天宮 (B)新港奉天宮 (C)澎湖天后宮 (D)彰化媽祖宮
- 9 下列何者為清朝時期第一位主張在臺灣興建鐵路？
(A)沈葆楨 (B)劉銘傳 (C)丁日昌 (D)李鴻章
- 10 基隆二沙灣砲台，當時是為防禦何人入侵臺灣而建造？
(A)荷蘭人 (B)西班牙人 (C)英國人 (D)日本人
- 11 盛行於臺灣西南沿海，其原始意義為送瘟神出海的是那一祭典？
(A)放水燈 (B)放天燈 (C)燒王船 (D)出草祭
- 12 臺灣客家族群的習俗傳承是不可任意丟棄字紙，需拿到那裡焚燒，以利子孫學業精進？
(A)珈雅瑪涼亭 (B)敬字亭 (C)聖蹟亭 (D)醉翁亭
- 13 早期在金門，經商有成的華僑為保護身家財產而構築有防禦能力的檜樓，其中何者最具代表性？
(A)得月樓 (B)蔡開盛宅 (C)十宜樓 (D)莒光樓
- 14 臺灣傳統建築裝飾題材上的圖案，松鼠是用以祈求什麼？
(A)五穀豐收 (B)多子多孫 (C)祈求吉慶 (D)多福多壽
- 15 國立故宮博物院銅器中的散氏盤銘文所記載的內容是：
(A)祭祀文 (B)正疆土的契約文
(C)物勒工名文 (D)保國衛民功勳紀念文
- 16 「日據時代，顏氏採用日人所譏之『狸掘式』開採金礦，將礦區分層轉租金礦工人，由工人一寸一寸在礦區摸索，找出礦脈，使地利無所遺」，此為下列何種解說內容選材？
(A)引述現有事證 (B)運用軼事說明 (C)採用比較方式 (D)借用歷史故事
- 17 「小紅螞蟻有麝香，有的葉子有白雪公主泡泡糖般的甜甜感覺或沙隆巴斯般的辛辣感」，此為利用環境刺激何種感官的解說方式？
(A)知覺 (B)嗅覺 (C)味覺 (D)觸覺
- 18 解說牌要避免那兩種顏色搭配，以免色盲朋友無法辨識？
(A)紅與綠 (B)黃與黑 (C)藍與白 (D)紅與黑
- 19 透過解說可同時傳遞環境教育的議題，如中橫公路後期的開發，大量運用炸藥而破壞了那一條溪流的景觀？
(A)大漢溪 (B)樹湖溪 (C)吉安溪 (D)立霧溪
- 20 解說過程中解說員回答遊客的問題後，經常會引發其他遊客陸續發問，此種互動模式在解說表達上是屬於何種向度？
(A)單向 (B)雙向 (C)參向 (D)多向

- 21 下列何項是解說服務最主要的功能？
(A)增加薪資報酬 (B)展現自己的行銷能力
(C)擴展本身的人際關係 (D)啓發消費者之認知與了解
- 22 當遊客同一時間接受過多刺激而導致無法有效處理資訊，此種現象對遊客而言稱爲：
(A)資料超載 (B)訊息超載 (C)知識超載 (D)選擇性記憶
- 23 團體人數眾多時，下列何者是解說人員較不適當之解說作爲？
(A)站起來講 (B)面向群眾講 (C)邊走邊講 (D)選擇上風處講
- 24 在解說過程中，如果解說員扮演的是過去歷史中的某個人物角色，這種解說方式是：
(A)第一人稱解說 (B)第二人稱解說 (C)第三人稱解說 (D)第四人稱解說
- 25 解說設施應注意到一些殘障設施，以營造無障礙空間，其坡度的斜度應小於：
(A) 8% (B) 10% (C) 12% (D) 14%
- 26 旅客持有一年有效的個人機票遺失時，於完成報案遺失手續後，若另購原航空公司續程機票，待返國後再申請退票，一般作業約需多久時間？
(A) 2-3 個月 (B) 4-5 個月 (C) 6-7 個月 (D) 8-9 個月
- 27 在團體旅遊進行中，若有團員遇到歹徒襲擊行兇時，下列那一項是領隊或導遊人員不適當的處理方式？
(A)應挺身而出，以保護團員的人身和財產之安全爲第一要務
(B)應直接請壯碩身材之團員幫忙與歹徒周旋，自己避開危險去呼救
(C)可以的話，迅速帶領團員移到較爲安全之處
(D)如遇有團員不幸受傷，應立即送醫治療
- 28 導遊或領隊人員在執行業務時，下列那一項旅客物品遺失時，不需要向當地警方報案？
(A)轉乘飛機時，航空公司的託運行李遺失 (B)辦理住宿登記時，飯店大廳的行李遺失
(C)參觀活動進行時，身上的現金遺失 (D)外出參觀時，房間內的旅行支票遺失
- 29 誤食汽煤油中毒且停止呼吸時之立即處理方式，下列何者正確？
(A)聞傷患嘴部，判斷何種中毒物品，暫不處理 (B)服用牛奶中和，沖淡毒物
(C)用湯匙輕壓舌根處催吐 (D)給予人工呼吸
- 30 導遊或領隊人員在團員機票的業務處理上，下列何者不適當？
(A)若遺失機票，應至當地所屬的航空公司申報遺失
(B)若旅遊團員中有一位團員遺失機票，則須先再買一張機票，日後申請退款
(C)應填妥旅行社開立之機票遺失證明以作爲日後申請退款之依據
(D)若遺失全體團員的機票，則須取得原開票之航空公司同意重新開票，無須先付款
- 31 若旅行途中，帶團人員擅自變更行程旅遊內容，未依旅遊定型化契約書所訂等級辦理餐宿、交通旅程或遊覽項目等事宜時，旅客可要求旅行社賠償差額多少倍違約金？
(A)一倍 (B)二倍 (C)三倍 (D)五倍
- 32 我國護照條例規定，外交部核發普通護照之有效期限以十年爲限，外交護照及公務護照之效期則以幾年爲限？
(A)三年 (B)四年 (C)五年 (D)六年
- 33 甲旅客與其女兒參加團體旅遊，行程第二天因心血管疾病住院治療，甲旅客與女兒希望提早返國，下列那一項不是導遊或領隊人員須處理的行爲？
(A)協助辦理住院與出院事宜 (B)負擔旅客住院的費用
(C)協助旅客取得病患搭機許可證明 (D)與航空公司接洽機票更改日期
- 34 旅行業舉辦觀光團體旅遊業務發生緊急事故時，應於多少小時內向交通部觀光局報備？
(A) 6 小時 (B) 12 小時 (C) 18 小時 (D) 24 小時
- 35 甲旅客參加乙旅行社所舉辦之旅遊活動，已繳交全部團費 12,000 元（行政規費另計），在出發日之前一天因爲盲腸炎住院開刀而必須解除旅遊契約取消行程，依據交通部觀光局所制訂「旅遊定型化契約書範本」之條例，原則上賠償方式與標準爲何？
(A)乙旅行社應退還甲旅客旅遊費用 6,000 元，行政規費亦須退還
(B)乙旅行社應退還甲旅客旅遊費用 6,000 元，行政規費不須退還
(C)乙旅行社應退還甲旅客旅遊費用 12,000 元，行政規費亦須退還
(D)乙旅行社應退還甲旅客旅遊費用 12,000 元，行政規費不須退還
- 36 對於旅行業旅行平安保險之敘述，下列何者正確？
(A)保險人是人壽保險公司 (B)要保人是旅行業
(C)被保險人是旅行業 (D)受益人是旅行業
- 37 年齡、性別、家庭狀況等，是下列市場區隔中的何種區隔變數？
(A)人口統計 (B)心理描述 (C)社會經濟 (D)行爲

- 38 服務業的服務品質容易受服務人員的個人因素影響，這是指服務業的何種特性？
(A)不可分離性 (B)異質性 (C)不可儲存性 (D)缺乏所有權
- 39 馬斯洛的「受尊重」的需求是屬於需求的那一階段？
(A)生理的階段 (B)心理的階段 (C)社會的階段 (D)自我實現的階段
- 40 性格對觀光行為的影響已受到很多的注意，其中依賴型的旅客較傾向選擇何類旅遊？
(A)具異國風味的目的地 (B)大眾觀光景點 (C)未經組織的行程 (D)高活動量行程
- 41 下列何者不是影響觀光需求的內在因素？
(A)人格因素 (B)動機因素 (C)可供參與之活動 (D)個人年齡
- 42 依據 Beach and Ragheb (1983) 發展的休閒動機模式，喜歡高空彈跳是屬於：
(A)知識性因素 (B)社會性因素 (C)能力精進因素 (D)避免刺激因素
- 43 廣告與促銷，在 Middleton (1994) 的購買反應模式中是屬於：
(A)購買輸出 (B)購買特性 (C)溝通管道 (D)決定過程
- 44 「重視價格，唯有廉價之貨品才能給予滿足者」是屬於下列何種類型之消費者？
(A)經濟性 (B)衝動性 (C)情感性 (D)理智性
- 45 爲了克服旅行業之旅遊產品「不可分割」的特性，應採用下列何種管理策略較適當？
(A)降低顧客風險知覺 (B)將員工視爲產品之一部分
(C)應用營收管理之技巧 (D)標準化服務程序
- 46 下列敘述中，何者最適合說明行銷導向的特質？
(A)以市場調查爲生產依據 (B)以銷售產品爲目標
(C)重視社區發展與鄰里關係 (D)將營運收益回饋消費者
- 47 下列何者不屬於市場區隔中，遊客行為面的區隔變數？
(A)使用頻率 (B)生活型態 (C)品牌忠誠 (D)使用者狀態
- 48 旅行社常常將最便宜的產品價格放大作爲廣告的主軸，是企圖喚起潛在消費者的：
(A)選擇性注意 (B)選擇性扭曲 (C)選擇性記憶 (D)選擇性學習
- 49 國際上簡稱入出國境的通關手續爲 C.I.Q.，下列何者不包含在內？
(A)報到劃位 (B)證照查驗 (C)檢疫工作 (D)海關通行
- 50 依國際航空運輸協會 (IATA) 之規定，航空票價之優待票 CH 是指：
(A)嬰兒票 (B)滿 2 歲，未滿 12 歲的兒童票
(C)約爲全票 10% 的票價 (D)不能占有座位，亦無免費行李
- 51 我國籍航空公司班機飛至夏威夷後，不能續飛至美國西海岸的城市，其主要原因爲我國籍航空公司無法取得下列何種航權所致？
(A)第一航權 (B)第三航權 (C)第五航權 (D)第八航權
- 52 下列何者爲航空公司給予旅行從業人員折扣機票的代碼？
(A) AB (B) AC (C) AD (D) AT
- 53 由臺灣搭機前往美國，免費托運行李每人以二件爲限，每件長寬高三邊總和不得超過幾公分？
(A) 188 (B) 178 (C) 168 (D) 158
- 54 旅客經由旅行社購買之機票，若需辦理退票，應向下列那一個單位提出申請？
(A)航空公司機場櫃檯 (B)航空公司營業部 (C)原開票之旅行社 (D)航空公司票務櫃檯
- 55 機票上的「NOT VALID BEFORE」意指：
(A)機票開始使用日期 (B)機票使用截止日期 (C)機票開票日期 (D)機票付款日
- 56 使用擔架旅客在其機票的「旅客姓名」欄中，應註記下列何種代碼？
(A) COUR (B) DIPL (C) INAD (D) STCR
- 57 目前國際檢疫法定傳染病指的是下列那些疫病？
(A)瘧疾、鼠疫、狂犬病 (B)霍亂、鼠疫、黃熱病
(C)狂犬病、霍亂、鼠疫 (D)狂犬病、霍亂、鼠疫、萊姆病
- 58 當體表或體內組織遭受外力而導致之傷害，稱爲：
(A)灼傷 (B)創傷 (C)骨折 (D)拉傷
- 59 當旅客服用強酸、強鹼等腐蝕性毒物自殺時，帶團人員應如何緊急處理：
(A)給患者大量水喝以稀釋毒性再送醫
(B)給患者大量牛奶以中和毒性再送醫
(C)不可用水稀釋、不可催吐或嘗試中和毒物，趕快送醫
(D)爲了不讓腐蝕性的毒物損害到腸胃，要在催吐之後趕緊送醫
- 60 一般出血時呈現暗紅色是屬於何種血管出血？
(A)小動脈出血 (B)靜脈出血 (C)微血管出血 (D)大動脈出血

- 61 若有一位孕婦在用餐時突然出現呼吸道異物梗塞的狀況，採用下列何種處置法最適宜？
(A)腹部擠壓法 (B)心肺復甦術
(C)胸部擠壓法 (D)用椅背或桌緣快速擠壓肚臍上方自救法
- 62 爲了預防旅客在搭機時發生「經濟艙併發症」，帶團人員應告知旅客：
(A)搭機時先服用阿斯匹林預防之
(B)長途搭機者應該多活動手腳身體並避免長時間坐在椅上
(C)「經濟艙併發症」是常發生的一般小毛病，不必在意
(D)最好能準備口罩，必要時應戴口罩
- 63 旅遊途中，旅客常因宿疾、旅途勞累、飲食起居不適而突發疾病，帶團人員應如何處理最爲恰當？
(A)立即將旅客送醫 (B)先看旅客或其他團員有否合適藥物
(C)看情況在行程告一段落時再送醫 (D)最好送回原出發地就醫
- 64 嚴重急性呼吸道症候群（SARS）的致病原爲新發現的冠狀病毒，直徑在 0.08 至 0.16 微米之間，故下列那項觀點是錯的？
(A)帶口罩以減少感染機會
(B)病毒是靠空氣傳染的
(C)飛沫傳染也是接觸傳染
(D)民航機的空氣濾清系統可過濾比 SARS 冠狀病毒更小的顆粒
- 65 下列何者屬於全醱酵茶？
(A)茉莉花茶 (B)鐵觀音 (C)白毫烏龍 (D)紅茶
- 66 用西餐時，若有事需中途離席，餐巾應該如何放置？
(A)帶著離席 (B)放在桌上 (C)放在自己椅子上 (D)放在鄰座椅子上
- 67 有轉盤的中餐餐桌，如需取離自己較遠之菜餚時，應該如何做？
(A)站起來夾菜 (B)順時針轉動轉盤
(C)逆時針快速轉動轉盤 (D)看菜餚在左方或右方再轉動
- 68 在西式餐飲社交場合中，以什麼方式來表示有人要說話？
(A)舉起刀叉 (B)刀叉互敲 (C)用湯匙輕敲酒杯 (D)揮舞餐巾
- 69 如果早餐只想吃麵包和果醬，不吃肉類，那一種早餐最適合？
(A) Continental Breakfast (B) American Breakfast (C) Buffet Breakfast (D) American Plan
- 70 在西式請帖中，爲要求客人回覆，可在請帖的左下角，寫上法文 R.S.V.P.，其意義爲：
(A)務必參加 (B)不克參加者不回覆 (C)敬請回覆 (D)自由參加
- 71 懸掛多國國旗時，依例應按照何種順序排列？
(A)國家大小 (B)地理位置 (C)英文字母 (D)國力強弱
- 72 旅館房間浴室內用來當腳踏墊的毛巾，下列何者較適當？
(A) Bath mat (B) Bath towel (C) Wash cloth (D) Hand towel
- 73 Poached egg 是指蛋的煮法爲：
(A)整顆蛋帶殼，在熱水中煮熟 (B)把蛋打散後，入平底鍋煎熟
(C)整顆蛋去殼但不打散，在深鍋熱水中煮熟 (D)整顆蛋去殼但不打散，在平底鍋煎熟
- 74 投宿旅館時若有不熟悉的異性訪客，下列何項爲適合的會客處？
(A)大廳 (B)客房內 (C)樓層走廊 (D)大門口
- 75 旅館房價含早餐券，旅客不用早餐時，通常處理原則爲何？
(A)可要求退早餐之全額費用 (B)可要求退早餐之半價費用
(C)視同放棄，不另退款 (D)可要求等值商品補償
- 76 王小明和兩位女同事同行，下列何者爲正確的行進禮節？
(A)王小明走最右靠人行道 (B)王小明走最左靠行車道 (C)王小明走在中間 (D)王小明走在其後面
- 77 通常搭乘遊輪旅遊參加正式宴會時，女士正確的穿著爲何？
(A)運動服 (B)休閒服 (C)晚禮服 (D)牛仔裝
- 78 旅遊時，與同遊者一起運動，下列敘述何者較不適當？
(A)做什麼運動要穿什麼服裝 (B)可隨意向同行者借球具
(C)球賽前先說明清楚比賽規則 (D)交談時，以融洽話題爲原則
- 79 女生表示已訂婚時，戒指應戴在左手的：
(A)無名指 (B)小指 (C)中指 (D)食指
- 80 男士穿著西式小晚禮服（Tuxedo）時，下列那種款式之領帶或領結較不適當？
(A)黑色領結 (B)白色領結 (C)銀灰領帶 (D)黑色領帶