

等 別：普通考試

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 50 題，每題 2 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)禁止使用電子計算器。

- 1 雪霸國家公園所涵蓋的行政區域不包括下列那一個縣市？
(A)桃園市 (B)新竹縣 (C)苗栗縣 (D)臺中市
- 2 下列何者不是高山型國家公園？
(A)太魯閣 (B)雪霸 (C)陽明山 (D)玉山
- 3 旅客與導遊經過幾天相處有了好交情後，對導遊所犯的小差錯較能諒解，是基於態度的何種因素？
(A)認知因素 (B)情感因素 (C)道德因素 (D)社會因素
- 4 國立故宮博物院館藏的明初工藝器物的製作過程中，所謂「剔紅」應屬下列何種器物的工藝技法？
(A)琺瑯器 (B)雕漆器 (C)陶瓷器 (D)玉石器
- 5 下列何者不屬於策劃戶外解說教學活動時，行前應考慮的細節？
(A)列出攜帶物品 (B)學員分組 (C)準備急救箱 (D)提供誘捕動物的香料
- 6 請問聞名中外的「八二三炮戰」發生於西元幾年？
(A) 1947 (B) 1948 (C) 1957 (D) 1958
- 7 下列有關「武陵農場」導覽解說與生態資源之敘述，何者錯誤？
(A)農場成立初期以安置國軍退除役官兵從事農業生產，開發東西橫貫公路沿線之山地農業資源為主
(B)目前隸屬於行政院農業委員會管轄範圍
(C)動物資源包括冠羽畫眉、青背山雀、繡眼畫眉、盤古蟾蜍、大紅紋鳳蝶與雪螢等豐富的動物資源
(D)植物資源包括臺灣原生山櫻花與霧社櫻等，是臺灣原生種櫻樹最適合生長的地方
- 8 觀霧遊憩區位於：
(A)雪霸國家公園 (B)玉山國家公園 (C)墾丁國家公園 (D)太魯閣國家公園
- 9 「舊好茶」部落中分布許多的石板屋，此部落以那一原住民族為代表？
(A)排灣族 (B)魯凱族 (C)賽夏族 (D)泰雅族
- 10 為了報謝七娘媽護佑孩子長大成人，在臺灣傳統節慶中有「作十六歲」的節日，請問是下列那一個節慶？
(A)七夕 (B)上元節 (C)中元節 (D)媽祖誕辰日
- 11 中華料理中的「螞蟻上樹」是何地方的料理？
(A)北平 (B)湖南 (C)四川 (D)廣東
- 12 國立故宮博物院曾於西元 2011 年展出知名山水畫作「富春山居圖」，是元代那一位畫家的精心傑作？
(A)董源 (B)宗炳 (C)黃公望 (D)趙孟頫
- 13 「第一手的經驗」之解說原則指的是：
(A)解說人員的親身體驗 (B)主動熱心的人格特質
(C)解說需要知識與研究 (D)因人而異與因地制宜

- 14 針對小朋友的解說技巧，下列敘述何者錯誤？
(A)加入一些令人意想不到的項目
(B)儘量以大班制為主，超過 10 人，當然愈多愈好
(C)讓每個小朋友都有跟解說員直接接觸的機會
(D)採用一個大人對一個小朋友的方式，可幫助大人和小朋友更有效地專注在活動中
- 15 下列何者不是解說的內涵？
(A)訓誡遊客的過失 (B)訊息傳遞的服務 (C)策略性的溝通方式 (D)教育或遊憩性的活動
- 16 在登山步道從事解說導覽時，下列何者不是應注意事項？
(A)應有嚮導帶隊 (B)走在既有步道避免迷路
(C)穿越捷徑偶爾脫隊無可避免 (D)跟隨路標不留下非必要標記
- 17 解說員在引領遊客親身體驗的過程中，最應注意的是：
(A)安全問題 (B)遊客偏好 (C)遊客年齡 (D)資源保護
- 18 有關帶隊解說時應注意的問題，下列敘述何者錯誤？
(A)必須快步走以免遊客覺得無聊 (B)比活動預定時間至少 15 分鐘前到達集合地點
(C)準時開始解說 (D)沿路上的危險要先提醒遊客
- 19 在餐旅服務業中，服務的品質與價值之最終決定者為下列何者？
(A)經營者 (B)員工 (C)消費者 (D)政府官員
- 20 「當一個人出國旅遊是為了想要與家人在一起，增進與親友間之情感聯繫」的動機來看，係為滿足馬斯洛 (Maslow) 需求理論的那一種需求？
(A)生理 (B)尊重 (C)歸屬感 (D)自我實現
- 21 將旅遊產品之現有及潛在購買者所組成的集合，稱為：
(A)旅遊產品 (B)旅遊交易 (C)旅遊市場 (D)旅遊廣告
- 22 未來旅客行為的發展，不受下列何者趨勢所影響？
(A)國際觀光客人數的成長 (B)某些族群觀光需求的擴增
(C)新型態觀光產品的發展 (D)購買觀光產品方式的一成不變
- 23 旅行社於淡季期間推出各式的促銷活動，例如招待旅遊部落客，其做法係為了克服何種服務特性？
(A)無形性 (B)不可分割性 (C)異質性 (D)易滅性
- 24 有關旅館發生火警時，旅客緊急應變處理方式，下列何者錯誤？
(A)以低姿勢、沿著牆面逃生
(B)逃生唯一原則為「趕緊開門、向上逃」
(C)不可搭乘電梯，以免受困於電梯中
(D)如不適合向室外逃生時，應留在室內待救，並防止火煙侵入，不應跳樓
- 25 旅客如於參觀景點途中走失，下列何者不是領團人員應有的態度或方法？
(A)不可顧此失彼，為了尋找走失者而忽略其他團員權益
(B)發動所有團員協尋，以便儘速找到走失團員
(C)請導遊先將團體帶往下一站，領隊留下來繼續尋找
(D)隨時提高警覺，留心四周環境與團員動向

- 26 遇團員感冒發燒時，領團人員不應有下列那一項行為？
- (A)請團員多休息 (B)建議其不參加消耗太多體力之活動
(C)仍允許其參加水上活動 (D)請他多喝水
- 27 下列敘述何者不符領團人員應有之行為表現？
- (A)遇有旅客患病必須妥為照料
(B)不得誘導旅客採購物品或為其他服務收受回扣
(C)為使旅客便利可以私自與旅客兌換外幣
(D)發現接待或引導之旅客若有損壞自然資源或者觀光設施之行為應該立即勸止
- 28 領團人員在執行業務時，旅遊途中如果遇到車子爆胎拋錨，下列何者是錯誤的處理方法？
- (A)立即聯絡當地旅行社或遊覽車公司另行調派車輛接替
(B)盡力且耐心安撫旅客，以避免旅客不安
(C)請司機放置故障標誌，以免其他車輛追撞
(D)應趁機讓旅客下車，在路邊舒展筋骨
- 29 領團人員提醒團員於旅行途中應注意財物安全，下列那一選項最不適當？
- (A)全部貴重財物放在霹靂腰包，以便集中保管 (B)大鈔放在貼身隱藏式腰包，小鈔放在隨身包
(C)隨身背包要揹在前面 (D)不要帶貴重飾品出遊
- 30 有關防止財物損失的安全常識，下列何者錯誤？
- (A)在機場應小心野雞車佯裝成來接運你的遊覽車
(B)在機場應小心不相識的人幫你提行李
(C)領團人員在飯店大廳忙著處理住宿與行李事情時，要小心手提包遭掉包
(D)領團人員在飯店大廳應把全團行李託給大廳清潔人員看管
- 31 出國團體搭機旅遊，帶團人員如遇 Direct Flight 狀況，應將行李直掛至最後目的地。所謂的 Direct Flight 指的是下列何者？
- (A)原機轉機 (B)換機轉機 (C)轉機航班 (D)直達航班
- 32 遊程中，如遇歹徒持刀襲擊行兇時，領團人員不應該採取那一項處理方式？
- (A)要求身材壯碩之男團員正面迎擊，保護領團人員自己與團員人身及財產安全
(B)如果情況允許，迅速帶領團員離開至較安全之處
(C)如有團員不幸受傷，應儘速送醫治療
(D)現場儘可能降低傷害，並於事後向警方報案
- 33 當旅客在經過一整天旅遊行程的參觀訪問後，於房間內休息且不想受到干擾時，領團人員可以告知該旅客應利用門把的那一塊吊牌？
- (A) Do not disturb (B) Do not wake me up (C) Make up the room (D) Do not call me up
- 34 依 IATA 規範，機票上填記日期 2 月 22 日的表示方式為何？
- (A) 0222 (B) 22FEB (C) FEB22 (D) 2/22
- 35 旅客以 AMERICAN EXPRESS 信用卡支付機票費用，其付款方式欄中應註記為：
- (A) AX (B) DC (C) MC (D) VI
- 36 拜訪禮儀應考量到主人的方便性，下列行為何項不適當？
- (A)事先約好時間 (B)拜訪時間不宜太長
(C)事先說明大約離開時間 (D)於用膳時間拜訪

- 37 關於社交禮儀介紹之順序，下列何項不是考慮因素？
(A)社會地位 (B)年齡 (C)性別 (D)國籍
- 38 在法式餐廳宴請親友，在決定好菜色後，選擇搭配食物的葡萄酒時，下列何項不是重要的考慮因素？
(A)生產地區 (B)製造年份 (C)運送方式 (D)食物種類
- 39 下列何項不可以送給信奉回教的人士？
(A)豬肉 (B)雞肉 (C)羊肉 (D)牛肉
- 40 用餐完畢後，餐巾應如何處理較為適宜？
(A)對摺平放在大腿上 (B)對摺平放在椅背上 (C)大略摺好放在桌上 (D)摺回原樣放在桌上
- 41 住宿飯店時，最應該檢查的事項是：
(A)逃生門 (B)電視機 (C)盥洗用品 (D)抽水馬桶
- 42 活動主辦單位派小轎車來接貴賓時，貴賓應該坐在那個座位？
(A)司機旁 (B)司機的右後方 (C)司機的正後方 (D)後座的中間位子
- 43 女士出席正式宴會 **Full Dress** 場合的裝扮，下列何者合乎禮節？
(A)日間打扮儘量濃粧豔抹 (B)日間穿著適宜金光閃閃
(C)晚禮服應可以毛衣為外套穿著赴會 (D)參加國際晚宴，宜穿著晚禮服出席
- 44 男士「大晚禮服」的別稱為何？
(A)中山裝 (B)燕尾服 (C)西裝 (D)休閒服
- 45 下榻飯店有客來訪時，下列何項行為最恰當？
(A)住宿房間為私人空間，所以在房間接待客人以示尊重
(B)選擇在飯店大廳、咖啡廳或會議廳接待，較為適宜
(C)若訪客為不熟悉之異性，宜關閉房門晤談，以示尊重
(D)若情非得已，必須在房間內接見賓客，房間內小冰箱飲料較貴，不宜請賓客享用
- 46 旅客遭遇化學物品灼傷時，最優先的處理為何？
(A)使用藥物酸鹼中和 (B)使用清水沖洗 (C)立刻送醫 (D)冰敷
- 47 旅客出現下列何症狀時，不必向機場檢疫人員主動通報？
(A)腹瀉 (B)發燒 (C)骨頭肌肉酸痛 (D)高山症
- 48 關於骨折的處理，下列何者錯誤？
(A)對病患不做不必要的移動
(B)取用長度適合的夾板或代用物固定
(C)固定時應該盡量越緊越好，以免骨折的斷骨移動，造成傷部疼痛
(D)除非有生命危險，否則應於事故地點先給與骨折固定
- 49 旅行中，如旅客遭到飛蟲入耳侵襲時，帶團人員應先採取的處理方式為何？
(A)持手電筒向耳朵照射以加速引出小蟲 (B)以夾子請人將飛蟲夾出
(C)將頭部側向飛蟲入耳之方向跳一跳，讓飛蟲出來 (D)為了避免耳膜受到傷害，務必要送醫才可
- 50 下列何者屬於使用心肺復甦術後較能改善病人之生理狀況？
(A)溺水 (B)高血壓發作 (C)胰島素休克 (D)腦震盪