

類科：華語導遊人員、通用制外語導遊人員、通用制外語導遊人員（外語免測）應測3科
科目：導遊執業實務（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）

評量時間：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答案。
(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 「金氏世界紀錄中最重的南瓜為1,247公斤，大概是30位國小生的重量。」以上描述屬於何種解說技巧？
(A)提問法 (B)濃縮法 (C)演算法 (D)對比法
- 2 下列那種解說告示牌的背景顏色與文字顏色搭配最不適當？
(A)白底黑字 (B)藍底白字 (C)綠底紅字 (D)黃底黑字
- 3 下列何者不是針對年長遊客導覽解說時須注意的事項？
(A)以安全為首要條件 (B)解說內容多融合年長遊客的生活經驗
(C)解說時須留意行進速度 (D)考量年長者記性差，解說片段內容即可
- 4 相較於人員解說，「非人員解說」方式具有下列何種優勢？
(A)可以即時提供解說服務 (B)容易處理緊急狀況
(C)能激發深度討論 (D)能根據遊客狀況調整解說內容
- 5 下列有關解說的描述何者錯誤？
(A)解說方式即興發揮即可 (B)專業知識是解說的基礎
(C)解說重點在於啟發受眾者 (D)解說過程應從整體面說明
- 6 下列何種解說方式不適合運用在規劃自導式步道解說？
(A)解說摺頁 (B)解說牌 (C)錄音解說 (D)3D影片解說
- 7 一般在旅遊景點聆聽導覽解說的遊客多是所謂的非受制聽眾（Non-captive audiences），有關非受制聽眾的特徵，下列敘述何者錯誤？
(A)不需對時間做承諾 (B)自願前來聆聽 (C)必定專注學習 (D)額外獎勵不重要
- 8 在導覽解說時可運用一些技巧吸引聽眾的注意，下列何者錯誤？
(A)運用停頓與沉默 (B)聽眾吵鬧時當場斥責 (C)講故事或提問題 (D)改變聲音或講話速度
- 9 解說媒體可分為人員解說服務及非人員解說服務兩個部分，下列何者屬於人員解說服務？
(A)展示設施 (B)現場表演 (C)視聽器材 (D)行動裝置
- 10 臺灣參考聯合國永續發展17項核心目標，研訂出臺灣永續發展18項核心目標，其中下列何者為臺灣特有之本土目標？
(A)確保環境品質及永續管理環境資源
(B)逐步達成環境基本法所定非核家園目標
(C)促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式
(D)保育及永續利用海洋生態系，防止海洋環境劣化
- 11 帶團解說時應注意事項，下列何者不適宜？
(A)注意後面隊伍是否有跟上，避免拖長隊伍
(B)到據點導覽時，不必等所有團員到達即可進行解說
(C)可以引導遊客提出問題
(D)預留一點時間，讓遊客自己去觀察體驗

- 12 下列旅遊緊急事故處理方式，何者正確？
- (A)遇到搶劫時應盡力拖延反抗並撥打當地警察局電話求援
(B)行李箱上應掛上行李牌並寫上姓名、地址及電話以利辨識
(C)為避免部分地區無法刷卡，出國前應換足大量鈔票以為備用
(D)勿替陌生人攜帶行李物品，以防內有毒品或其他違禁品
- 13 下列旅途常見的疾病，何者與蚊蟲叮咬無關？
- (A)瘧疾 (B)黃熱病 (C)霍亂 (D)登革熱
- 14 在旅行團出團期間，下列事故何者完全歸屬於旅行業的責任？
- (A)颱風 (B)接團的車子爆胎 (C)道路中斷 (D)搭乘的班機臨時取消
- 15 下列有關旅客住宿旅館發生火災的應變措施，何者正確？
- (A)儘速通報並迅速搭乘電梯往大廳方向疏散
(B)遇濃煙時，以濕毛巾覆面，採低姿勢沿牆面，朝出口方向移動
(C)試摸門把，如果已經很燙，應快速用濕毛巾覆蓋門把，打開房門往外逃
(D)儘量往高樓層逃，勿往低樓層逃
- 16 下列有關旅客參加旅行團前應有的風險意識，何者正確？
- (A)攜帶大量的現金，以便購物 (B)選擇團費明顯偏低的旅行團
(C)慎選合法及信用良好的旅行社 (D)不需考慮旅遊地的治安及天候
- 17 下列有關旅客住宿旅館使用游泳池設施之注意事項，何者正確？
- (A)確認救生設備是否完善 (B)在游泳池開放時間前進入游泳
(C)告知旅館服務檯人員，即可進入游泳 (D)趁救生員不在時進入游泳
- 18 下列有關團體旅遊行程中的財物安全注意事項，何者正確？
- (A)提醒團員將現金存放在旅館的保險箱
(B)提醒團員逛夜市時，儘量將背包置於背後並留意扒手
(C)逛鬧區時，提醒男團員可將皮夾放置於褲後口袋，以防被扒
(D)團員財物遭竊時，應立即向交通部觀光署通報
- 19 下列何者不屬於「機關、團體租（使）用遊覽車出發前檢查及逃生演練紀錄表」所必須檢查之項目？
- (A)酒精測試 (B)車窗擊破裝置 (C)遊覽車出廠售價 (D)安全逃生解說示範
- 20 依據「交通部觀光署災害防救緊急應變通報作業要點」，在國家風景區內發生 3 人以上旅客死亡或 9 人以下旅客死傷之旅遊事故，屬於那級災害規模？
- (A)甲級 (B)乙級 (C)丙級 (D)丁級
- 21 外交部將某國旅遊警示列為紅色，其所代表的意義為何？
- (A)提醒注意 (B)特別注意旅遊安全並檢討應否前往
(C)避免非必要旅行 (D)不宜前往
- 22 下列何者是影響觀光消費行為的內在因素？
- (A)社會階層 (B)教育程度 (C)參考團體 (D)文化規範
- 23 下列何者是觀光旅客旅程的第一階段？
- (A)決策 (B)預約 (C)參訪 (D)付款

- 24 以「生活型態」將觀光客區分為不同族群，是屬於下列何種區隔？
(A)人口統計區隔 (B)地理區隔 (C)行為區隔 (D)心理區隔
- 25 導遊的導覽解說服務，無法讓旅客完全滿意。這說明服務的下列何種特性？
(A)異質性 (B)易逝性 (C)不可分割性 (D)無形性
- 26 當國際旅客前來臺灣所需的旅遊成本較高而影響其意願，是屬於下列何種因素？
(A)距離摩擦力 (B)距離促進力 (C)安全因素 (D)異國偏好
- 27 外國旅客在臺灣旅遊後，對臺灣的印象是「美食的天堂」及「友善的人民」，此在描述下列何者的形成？
(A)知覺價值 (B)知覺風險 (C)目的地意象 (D)目的地忠誠度
- 28 廣告中透過海島景觀與水上活動反覆呈現，以形成遊客對目的地的印象，是屬於下列何特性？
(A)對比律 (B)背景律 (C)色彩強度 (D)對稱律
- 29 遊客被旅遊目的地的壯麗風景、名勝古蹟與獨特文化吸引而選擇前往，是屬於下列何種動機？
(A)拉力 (B)推力 (C)阻力 (D)反應力
- 30 遊客經常觀看某航空公司所提供之舒適服務與優惠活動的廣告，之後每聽到該航空公司名字就會感到愉悅與期待，這是屬於下列何種學習理論？
(A)古典制約 (B)操作制約 (C)社會學習 (D)認知學習
- 31 旅客在旅遊途中突然感到身體不適，導遊立即安排醫療協助。這是強調服務品質的那個層面？
(A)有形性 (B)可靠性 (C)反應性 (D)保證性
- 32 旅客參加團體旅遊時，看到其他團員紛紛在特定的方位角度拍照，因此也拿起相機一起拍照，這是屬於下列何種心理行為？
(A)情感涉入 (B)比對作用 (C)同化效應 (D)從眾行為
- 33 下列何者是影響旅客觀光知覺的外部刺激因素？
(A)過去旅遊經驗 (B)感官傳遞 (C)景點大小 (D)個人文化背景
- 34 臺灣旅行社代理外國航空公司在臺業務之營運方式，會以下列那一個英文縮寫表示？
(A)GSC (B)GSA (C)FSC (D)LCC
- 35 有關 IATA 航空公司代號及該航空公司所屬國籍之配對（前為航空公司代號、後為航空公司國籍），下列何組錯誤？
(A)DL、美國 (B)NH、日本 (C)QH、越南 (D)QF、卡達
- 36 下列那個機場代碼，其所在地不在歐洲地區？
(A)CPH (B)HAM (C)HAN (D)MXP
- 37 下列旅客機票票種之英文縮寫，何者表示「團體旅遊票」？
(A)GV (B)CG (C)DG (D)SD
- 38 依據我國「民用航空法」規定，航空公司對乘客隨身行李賠償之責任，每位乘客最高不得超過新臺幣多少元？
(A)一萬元 (B)二萬元 (C)三萬元 (D)四萬元
- 39 對於不占座位的嬰兒旅客，通常會以下列何者訂位狀態代碼表示？
(A)PB (B)SA (C)NS (D)OPEN

- 40 有關公共場所自動體外電擊去顫器（Automated External Defibrillator, AED）之操作，下列何者正確？
(A)聽到 AED 發出電擊指示，應立即按電擊按鈕
(B)若病人體內裝有人工心臟節律器就不能使用 AED
(C)AED 會自動偵測被施救者心律，只有需要電擊時才會指示電擊
(D)需由醫護人員來操作使用較安全
- 41 檢查手指指甲微血管充填時間（Capillary refill time, CRT），正常應在幾秒內恢復？
(A)2 秒 (B)3 秒 (C)4 秒 (D)5 秒
- 42 根據緊急止血急救中使用戰術止血帶（C.A.T.）來止血的注意事項，下列何者正確？
(A)止血帶綁的鬆緊度應一手指能伸入為原則 (B)止血帶主要是用於緊急大量靜脈出血
(C)綁上止血帶後須注意每 30 分鐘應鬆開 3 分鐘 (D)止血帶綁的部位是出血傷口上方 5-8 公分
- 43 急性心臟病處理之應注意事項，下列何者錯誤？
(A)將患者採半坐臥姿勢，並解開束縛衣物，以利呼吸的順暢
(B)如患者曾接受過治療，有醫生處方藥物，需只有醫療人員才能協助給予服用
(C)供給適當通風，迅速撥打 119（緊急醫療網）求援及送醫
(D)必要時給予心肺復甦術及自動體外電擊去顫器去顫
- 44 有關中風患者之緊急處置，下列何者正確？
(A)小口喝水以補充水分 (B)儘快撥打 119 送至醫院
(C)建議家屬立刻給予服用降血壓劑 (D)儘快以針刺耳垂放血
- 45 下列有關中式圓桌用餐禮儀，何者錯誤？
(A)當別人取菜時，要留意勿轉動桌面 (B)取菜完後，依照順時針方向轉給下一位
(C)用筷子戳不易夾取的食物，以方便進食 (D)與人交談時，將筷子暫時放在筷架上
- 46 住宿飯店時，下列何項服務不需給小費？
(A)客房清潔人員 (B)櫃檯接待人員 (C)服務中心行李員 (D)餐廳服務人員
- 47 有關搭乘電梯的禮儀，下列何者錯誤？
(A)進入電梯後應該轉身面對電梯門，避免與他人面對面而產生尷尬
(B)站在樓層按鈕旁的人，應該主動幫忙按他人想要到達的樓層
(C)在電梯中遇到長官，要有禮貌且熱情地打招呼
(D)要把握「長者或女士先進先出」的原則
- 48 三人並行時，其尊卑的位置排列，下列何者正確？
(A)右次之，中為尊，左最小 (B)右最小，中次之，左為尊
(C)右為尊，中次之，左最小 (D)左為尊，中最小，右次之
- 49 當男主人親自駕車，搭載一對友人夫妻時，中途女主人下車離開，這時友人夫妻應該如何選擇座位？
(A)夫移往前座，妻坐在後座右方 (B)夫移往前座，妻坐在後座左方
(C)妻移往前座，夫坐在後座右方 (D)兩人皆應維持坐在後座
- 50 下列在公眾場合中的稱呼，何者不合乎禮節？
(A)為了表示親近隨和，稱呼已熟識的下屬，可以省去姓氏直呼名字
(B)遇見已退休的長官，還是可以稱呼對方原先的頭銜
(C)在正式場合對於「醫生」慣用的稱謂為「某某醫師」
(D)不知道對方的職銜與稱謂，可稱呼「帥哥」、「美女」