

類科：華語領隊人員、通用制外語領隊人員、通用制外語領隊人員（外語免測）應測3科
科目：領隊執業實務（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）

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。

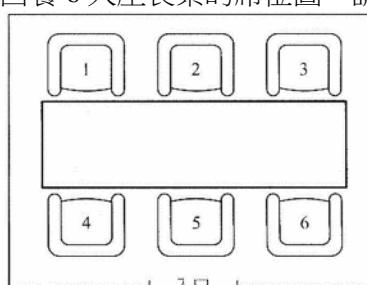
（二）本科目共50題，每題2分，須用2B鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。
（三）禁止使用電子計算器。

- 1 在導覽中，如何有效吸引參加者的注意力？
(A)使用冗長的背景資料
(C)提出有趣的問題並鼓勵互動
(B)單一地講述事實
(D)僅依賴解說視聽器材
- 2 規劃行程時，「最重要」的考量因素是什麼？
(A)旅遊景點的數量
(B)住宿的豪華程度
(C)行程的總費用
(D)顧客的需求和喜好
- 3 出發前，領隊應該如何提醒團員注意旅遊安全？
(A)強調行程安排
(B)詳細的安全提示，如當地風俗和法律
(C)強調酒店的設施
(D)無需特別提醒，大家都知道
- 4 消費者在旅遊決策過程中，通常會經歷幾個階段，請依發生先後順序排列：
(A)購買決策→問題認知→資訊蒐集→替代方案評估→購後行為
(B)替代方案評估→問題認知→資訊蒐集→購買決策→購後行為
(C)資訊蒐集→問題認知→購買決策→替代方案評估→購後行為
(D)問題認知→資訊蒐集→替代方案評估→購買決策→購後行為
- 5 有關國際換日線之敘述，下列何者錯誤？
(A)位於太平洋上
(B)是一條作為變更日期的直線
(C)以180度經線作為換日線
(D)從零度經線所在時區，向東每跨一個區間時鐘就撥快一小時
- 6 赴歐洲旅遊時有關購物退稅規定，下列敘述何者錯誤？
(A)歐洲聯盟成員國退稅金額門檻皆一致
(B)歐洲最大兩家退稅公司，分別是「Global Blue」和「Premier Tax Free」
(C)購物後，須向店家取得購物收據及退稅單
(D)於歐洲出境時，海關將視情況對旅客退稅商品進行檢查
- 7 有關世界時區及時差之敘述，下列何者正確？
(A)中國境內劃分為五個時區，且各有時差
(B)澳洲墨爾本12月份為夏令時間，較臺灣快2小時
(C)美國本土劃分為四個時區，且各有時差
(D)泰國夏令時間較臺灣慢2小時
- 8 世界各國國際機場及港口出入境之檢查，採取C.I.Q.制度，其中C是指：
(A)移民單位
(B)海關單位
(C)檢疫單位
(D)航警單位
- 9 根據國際航空運輸協會（IATA）之全球機場代碼，下列敘述何者錯誤？
(A)SFO-舊金山
(B)PUS-釜山
(C)HAN-河內
(D)CXM-清邁
- 10 兒童單獨搭機旅行的英文代碼為何？
(A)UF
(B)UM
(C)TX
(D)CB
- 11 在航權規範中，新加坡航空（SQ）自新加坡SIN飛往臺北（TPE），上下旅客後繼續飛往洛杉磯（LAX）。請問是屬於那一種航權？
(A)第三航權
(B)第四航權
(C)第五航權
(D)第六航權
- 12 有關電子機票與實體機票號碼，其差異在於電子機票沒有何種號碼？
(A)稽核號碼
(B)存根號碼
(C)檢查號碼
(D)序號號碼
- 13 機票上註明Subject to Load（或簡寫Sub-load），此機票屬於那一類票種？
(A)預定頭等艙機票
(B)限空位搭乘
(C)限定專屬會員使用
(D)開放訂位機票
- 14 以里程計價法計算票價時，以TPM（Ticket Point Mileage）除以MPM（Maximum Permitted Mileage）的商數超過（大於）多少，應採用最低票價之組合方式（分段計價）收費？
(A)1.0
(B)1.25
(C)1.5
(D)1.75

- 15 機票上訂位狀況 (STATUS) 出現“NS”代碼，其意思為何？
(A)無訂位，航段開放 (B)嬰兒不占座位 (C)機位候補 (D)機位確定
- 16 請問北歐三小國 Denmark, Norway, Sweden 在國際航空運輸協會 (IATA) 全球之地理區域 (Areas-worldwide) 是歸類於那一區？
(A)第一大區域 (TC 1) (B)第二大區域 (TC 2) (C)第三大區域 (TC 3) (D)第四大區域 (TC 4)
- 17 用餐時，一位團員突然身體不適，兩眼直視著你但講不出話來，領隊首先要做的急救評估，下列何者最適宜？
(A)檢查是否有肢體無力或麻木的現象 (B)檢查口腔看是否有食物，問他是否噎到了
(C)檢查脖子，看頸動脈是否有脈搏 (D)檢查視力，看是否突然看不到
- 18 對於成人實施基本救命術 CPR 的步驟時，若可以進行人工呼吸的話，此時壓胸和吹氣的次數比應是：
(A)30:2 (B)15:2 (C)15:1 (D)30:1
- 19 在外傷性出血急救時，下列那一種狀況的出血，可以使用到止血帶止血法，效果較好？
(A)大腿遠端的動脈出血無法控制時 (B)手指、腳趾的靜脈出血
(C)頭皮外傷血流不止時 (D)腋下刀傷，傷口持續流血時
- 20 旅行中團員發生心臟驟停，倒地不起，使用 AED (Automated External Defibrillator) 予以急救，下列作法何者不適當？
(A)不用管是何種廠牌，都應先把電源開關打開，有些甚至蓋子一掀，即自動打開電源
(B)電源開啟後，大部分都有語音提示說明，可依照提示進行 AED 操作
(C)AED 的兩片電極貼片要貼在病人的右胸前上及左胸側面腋下位置，貼住直接送醫避免延誤
(D)使用 AED 電擊急救後，應隨即關閉電源，以利急救 CPR 的進行，並且可以節約用電
- 21 某位高齡的團員突然身體不適，下列症狀何者較不像是腦中風的前兆，可以先休息觀察一下，不用急著馬上送醫？
(A)起身後，突然天旋地轉站不穩 (B)突然一側的肢體無力
(C)突然出現說話口齒不清 (D)突然出現視力模糊看不到東西
- 22 在旅遊途中，一位年輕的團員突然失去意識，身體抽搐倒下，咬牙吐沫，下列的緊急處理方式，何者較不適當？
(A)原地保護，維護周遭安全，避免抽搐時撞到的二次傷害
(B)儘快用手把緊咬的牙關撥開，以暢通呼吸道，並以衣物或毛巾頂著，以免咬破舌頭
(C)維持側身的姿勢，讓口水流出，並做好身體保護
(D)記錄抽搐的時間及次數，以及抽搐完是否有恢復脈搏、呼吸
- 23 在野外若突然遭遇蜂群襲擊，下列的處理方式，何者較不適當？
(A)如遇到的是虎頭蜂螯，應儘速送醫，嚴重時會引起休克
(B)若遇到虎頭蜂，應使用外套包住頭部就地臥倒不要動，以免蜂群繼續攻擊
(C)儘量穿著長袖衣褲，避免穿著鮮艷花色衣服，以減少叮咬風險
(D)如遇到的是一般採蜜蜂，可用鑷子或針儘速挑去螯針，清水清洗後進行冰敷觀察
- 24 當有意識的傷患出現熱傷害或中暑症狀時，下列五個處理順序，何者可以將熱傷害程度降到最小？
(A)「脫衣」→「蔭涼」→「散熱」→「喝水」→「送醫」
(B)「蔭涼」→「脫衣」→「散熱」→「喝水」→「送醫」
(C)「蔭涼」→「散熱」→「脫衣」→「喝水」→「送醫」
(D)「蔭涼」→「脫衣」→「喝水」→「散熱」→「送醫」
- 25 陳小姐報名某旅行社春節保證機位--冬季白色世界北海道直飛五日遊，並簽訂國外旅遊定型化契約，完成繳費新臺幣 48,000 元，卻在出發前兩天接獲旅行社告知，未能取得機位無法出團，依國外旅遊定型化契約書範本規定，旅行社需賠償旅客多少新臺幣違約金？
(A)9,600 元 (B)14,400 元 (C)24,000 元 (D)48,000 元
- 26 團員在英國倫敦遺失護照，因行程已接近回國日期，駐外館處發給「入國證明書」，方便旅客持憑證返國，回國後申請補發護照時，可以免繳附下列何種證明文件？
(A)入國許可證副本 (B)身分證或戶籍謄本正本
(C)我國警察機關報案證明 (D)外交部領事事務局之護照遺失作廢申報表
- 27 外交部發布之旅遊警示，係提供國人出國旅行之參考資訊，屬參考性質之建議，其中「橙色」警示表示為何？
(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，宜儘速離境

- 28 旅客已繳費參加團體旅遊，出發前兩天發現旅行社已倒閉，可透過下列那些單位共同協助處理？①交通部觀光署 ②中華民國旅行業品質保障協會 ③旅行社所屬各地方旅行公會 ④中華民國旅行商業同業公會全國聯合會 ⑤投保之保險公司
(A)①②③④ (B)①③④⑤ (C)②③④⑤ (D)①②④⑤
- 29 領隊帶團到西班牙馬德里住宿的飯店後，飯店告知少訂兩間房間，下列處理方式何者不妥？
(A)取出訂房確認單，積極爭取 (B)團員會說西班牙文，讓他們自行溝通
(C)先安撫旅客，查詢附近同等級可住宿之飯店 (D)尋求當地旅遊主管機關協助
- 30 團體抵達巴黎機場，有一位團員未取得行李，與航空公司地勤人員確認後，表示該行李未隨機抵達，需進行遺失行李協尋，領隊協助處理流程，下列何者正確？
①請旅客備好行李收據、護照、登機證
②協助旅客填寫行李遺失申報單
③請航空公司立刻提供新的行李箱
④請旅客妥善保管購買盥洗衣物及用品之單據，以利後續理賠
(A)①②③ (B)②③④ (C)①②④ (D)①③④
- 31 參加英法旅遊的團員，在英國旅行期間，因故要中止行程提早返國，領隊處理方式，下列何者較為正確？
(A)依照旅客意思，自行脫隊返國
(B)請旅客依照合約先完成後續之行程再離團
(C)告知旅客之權利義務並必須盡善良管理人之責任
(D)直接通報旅行社請旅客自行處理
- 32 為預防團員走失，領隊人員可採取的作法，下列敘述何者較不適當？
(A)入住旅館後，發給團員飯店之名片，以便團員出入飯店時可循地址返回
(B)確實掌握團員的聯絡方式，如：手機號碼、善用通訊軟體，方便聯絡
(C)處理走失個案時，領隊應以整團行程為主，必要時請求當地導遊支援
(D)當走失個案發生時，請求其他語言能力較佳的團員協尋
- 33 依據「旅行業責任保險」相關規定，旅客個人護照遺失時，領隊應協助旅客於多久時間內，向警方或我國駐外有關單位等報案，其重製旅遊文件的合理必要費用，才能獲得保險公司理賠？
(A)12小時 (B)24小時 (C)一星期 (D)一個月
- 34 參加旅行社團體旅遊搭機前往海外旅遊時，如遇到行李延遲或遺失，領隊應協助團員填寫下列何者文件，以利後續行李尋找與尋獲後的遞送？
(A)Passenger Name Record (PNR) (B)Property Irregularity Report (PIR)
(C)Customs Declaration (CD) (D)Embarkation/Disembarkation Card (E/D Card)
- 35 觀光旅遊團體住宿的飯店半夜突然發生火警時，警鈴大響，濃煙密布。領隊依據緊急處理原則，下列敘述何者錯誤？
(A)儘快搭電梯至團員住宿的樓層，高聲喊叫團員逃生
(B)開窗戶，打電話尋求救援，說明受困樓層、房號待救，切勿跳樓
(C)受困於飯店其他空間時，應往火、煙的反方向逃
(D)開房門發現濃煙，應退回房內，以衣服塞門縫避免濃煙竄進房內
- 36 當遊覽車前往機場要返國時，於途中拋錨，領隊的處理方式，下列何者較不適宜？
(A)瞭解故障情形、修復所需時間，以及是否需要立即換車
(B)若時間緊迫時，領隊要當機立斷，可考慮以計程車代替
(C)應注意旅客安全問題，將旅客集中在一個安全的地點，以免發生意外
(D)請出團旅行社立即跟航空公司更改航班
- 37 關於旅行社安排旅客至特約之場所購物應謹守之事項，下列敘述何者錯誤？
(A)在行程表中預先載明相關之購物行程內容
(B)即使旅客表達不想進店內選購物品，也應一同進入店內
(C)不得強迫旅客購買
(D)不影響其他既定行程之進行
- 38 旅程中安排搭乘臥鋪車廂之火車，若火車廂門無法上鎖，為了防範被竊盜，下列敘述何者正確？
(A)將貴重物品放置在臥鋪上方的架子上，方便隨時取用
(B)確保貴重物品隨身攜帶，並向火車乘務員反映請求幫助
(C)保持車廂內通道順暢，將行李放置於車廂外走道旁
(D)所有行李集中放在領隊的車廂內，由領隊統一看管及隨時注意

- 39 關於旅行社與領隊遭遇重大事故之處理要領，下列敘述何者錯誤？
(A)通知保險公司並準備保險求償之必要文件
(B)發生意外事故 48 小時內，先以電話向交通部觀光署報備，並依緊急事故之發展及處理情形為通報
(C)通知家屬並建立聯繫窗口，說明事故始末及目前處理情形
(D)檢討未完成之行程，並處理退住宿及餐費作業
- 40 旅客在飯店遺失物品，領隊應處理的作為，下列何者較不適宜？
(A)直接要求飯店賠償旅客損失 (B)詢問旅客物品置放的詳細過程
(C)多方努力仍無法尋獲，報案處理 (D)立即向飯店申報遺失，並請其協助尋找
- 41 旅客對住宿飯店除了要求符合星級之外，關於旅行團體安排住宿的敘述，下列何者正確？
(A)旅遊定型化契約中有載明 2 人住宿一房且含床頭小費
(B)房間號碼不吉利，可以要求飯店更換房間
(C)房間空調故障或有嚴重菸味，可以請領隊跟飯店反映並做後續處理
(D)雖然旅行社及旅客雙方事前並未約定應住宿房間之位置，但旅客仍可以要求提供面湖景之房間
- 42 旅遊旺季期間，當地接待旅行社安排之旅館超賣，請問面對旅館超賣的狀況，領隊人員的處理方式，下列何者較不適宜？
(A)歸咎當地旅館之事由，應請旅館優先協助安排同等級住宿
(B)若一房難求，仍應想辦法讓旅客有安身之處，就算是旅館大廳也得列入考慮
(C)查詢附近旅館是否仍有可住宿之旅館
(D)若能取得公司授權，於外站處理完成賠償事宜
- 43 團體於國外旅遊期間，歸咎於旅行業之外意外事故發生後，應可申請旅行業責任保險理賠，下列何者正確？
(A)意外事故發生日起 180 日之內死亡，申請死亡賠償，最低新臺幣 250 萬元
(B)於戶籍登記失蹤滿 180 日仍未尋獲，申請死亡賠償，最低新臺幣 200 萬元
(C)旅客自意外事故發生日起 180 日之內重殘者，申請傷殘賠償，最低新臺幣 200 萬元
(D)自意外事故發生日起 180 日之輕傷者，由合格醫療院所開立證明，即可給付至多新臺幣 10 萬元醫療費用
- 44 旅行團發生意外事故，旅行業在通報交通部觀光署的旅行社旅遊團緊急事故報告書中，應一併檢附下列那些文件？
(A)該團行程、團體名冊、出團責任保險單 (B)報案證明、團體名冊、團員的醫療紀錄
(C)該團行程、團員護照影本、出團責任保險單 (D)報案證明、團員護照影本、團員的醫療紀錄
- 45 正統英式下午茶點心用三層磁盤盛裝，請問取用方式下列何者適宜？
(A)等服務人員幫你夾取食用 (B)從中間開始先吃
(C)由下往上順序吃 (D)由上往下順序吃
- 46 筹辦會議，接待賓客之順序，下列何者錯誤？
(A)先女後男 (B)職位較高者優於資淺者
(C)先長者後晚輩 (D)先主後客
- 47 請選出符合國際禮儀的行為：
(A)在曼谷旅遊，撫摸小孩頭部表示親切 (B)送日本友人，臺灣檜木梳子當伴手禮
(C)在印度用餐時，用右手遞食物給他人 (D)外國賓客贈送我國部長時鐘，作為見面禮
- 48 進行介紹禮儀中，下列順序何者正確？①年少女士與年長或位尊之男士相見，應先介紹女士 ②將已婚者介紹給未婚者 ③被介紹之賓客如有二人以上，應先介紹職位高者或年長者 ④介紹時，除女士與長者可不必起立外，被介紹雙方均應起立 ⑤集會場所，將團體介紹給個人
(A)①②③ (B)①④⑤ (C)③④⑤ (D)①③④
- 49 下列那一個國家會在 3 月春分時，舉辦侯麗節 (Holi)，民眾在臉上塗抹彩色顏料，互相投擲彩色粉末和水球，慶祝春天的到來？
(A)印度 (B)巴西 (C)荷蘭 (D)印尼
- 50 當主人與賓客均攜伴赴宴，下列為西餐 6 人座長桌的席位圖，請問女賓應坐於何席？



(A)1

(B)2

(C)5

(D)6