

類 科：華語領隊人員、外語領隊人員

科 目：領隊實務(一) (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)

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。

- 若將人格特質區分成內向及外向，下列何者比較屬於外向人格的旅遊特點？
(A)喜歡接受外國文化融入當地居民 (B)選擇熟悉的旅遊目的地
(C)喜歡固定安排好的行程 (D)重視吃、住的環境及設備
- 根據 Engel, Blackwell 與 Miniard 等學者所提出的消費者行為模式之決策過程，下列過程敘述何者正確？
(A)問題認知→方案評估→資訊蒐集→購買決策→購後行為
(B)問題認知→資訊蒐集→方案評估→購買決策→購後行為
(C)資訊蒐集→問題認知→方案評估→購買決策→購後行為
(D)資訊蒐集→方案評估→問題認知→購買決策→購後行為
- 企業於獲得一位新顧客後，極大化每一位顧客的平均利潤淨現值，此種概念稱為：
(A)顧客占有率 (B)顧客滿意度 (C)顧客經濟能力 (D)顧客終身價值
- 旅遊雜誌年度票選出最佳旅行社的訊息，對消費者而言是屬於：
(A)人際來源 (B)商業來源 (C)公共來源 (D)經驗來源
- 旅行社通常於淡季期間推出各式的促銷活動，例如：價格折扣、贈品、優惠券等，以增加顧客之購買意願。上述之作法係為了克服何種服務產品特性？
(A)無形性 (B)不可分割性 (C)異質性 (D)易滅性
- 下列何者為領隊首次自我介紹最好的場合？
(A)出發前機場集合時 (B)飛機上時間多方可介紹詳盡
(C)到達首站目的機場通關後 (D)到達首站目的上遊覽車後
- 領隊解說技巧中，下列何者最為合適？
(A)煽動性的解說內容，增加旅遊刺激性 (B)提供正確與即時性的資訊
(C)使用專業術語取代容易瞭解的詞彙 (D)採取固定的語言表達及平面的文字資料，而完全不運用肢體語言
- 領隊帶團解說時，保持旅客興趣的首要工作是：
(A)掌握旅客的注意力 (B)詢問旅客的姓名 (C)瞭解旅客的工作內容 (D)教導旅客專業知識
- 有關地球因自轉而產生的時差，下列敘述何者錯誤？
(A)地球自轉是由東向西順時針 (B)地球自轉是由西向東逆時針 (C)往西飛減少時差 (D)往東飛增加時差
- 旅行社在設計公司品牌遊程時，所需考慮的規畫原則不包括下列何者？
(A)價格 (B)天數的限制 (C)原料取得 (D)淡旺季
- 團體回國時，領隊應在何時才可以離開機場返家？
(A)入境後，旅客都持有行李牌收據，即可與旅客們互道再見
(B)應在所有團員的行李都已領到且無受損，並都通關入境後
(C)在行李轉盤處，確認旅客行李皆已取得，才可離隊
(D)返國時，行李遺失的機率很低，可視情況隨時離開
- 下列那一城市不在美加東岸行程中？
(A) YYJ (B) YYZ (C) YQB (D) YML
- 領隊帶團出境美國時，離境卡 (I-94 Form) 應由何單位收取？
(A)移民局 (B)海關 (C)航空公司櫃台 (D)航警局
- 說明會時，遇有旅客對既定行程有意見時，應以下列何者為準？
(A)領隊工作手冊 (B)大多數旅客的意見 (C)由公司製給的說明會資料 (D)銷售時提供的型錄
- 領隊安排行程時需使用地圖，下列何者不屬於正確的使用地圖所需具備的要項？
(A)全銜 (B)方向 (C)坡度 (D)圖例
- 依格林威治時間計算，臺灣為+8，洛杉磯為-8。請問臺灣上午五點為洛杉磯的何時？
(A)當天下午一點 (B)前一天晚上九點 (C)當天下午九點 (D)前一天下午一點
- 臺灣地區旅行社所使用的航空電腦訂位系統 (CRS) 中，下列何者的市場占有率最高？
(A)ABACUS (B) GALILEO (C) AXESS (D) AMADEUS
- 下列何種機型為窄體客機？
(A)波音 777 系列 (B)波音 767 系列 (C)波音 757 系列 (D)波音 747 系列
- 班機飛越他國領空而不在該國境內降落，航空公司須取得下列何種航權？
(A)第一航權 (B)第二航權 (C)第三航權 (D)第四航權

- 20 由臺北搭機到新加坡，再轉機飛往澳洲，此情況為下列那一種 GI (Global Indicator) ?
(A) AT (B) PA (C) WH (D) EH
- 21 旅客由出發地搭機前往目的地，並未由目的地返國，而在該國另一城市回到原出發地，此種行程在機票上稱之為：
(A) One Way Journey (B) Round Trips Journey (C) Circle Trips Journey (D) Open Jaw Journey
- 22 搭機旅客遺失行李，所需填寫的表格稱為：
(A) BCF (Baggage Claim Form) (B) LFR (Lost and Found Record)
(C) PIR (Property Irregularity Report) (D) BLF (Baggage Lost Form)
- 23 如何在機票票種欄 (FARE BASIS) 註記「經濟艙十人以上之團體領隊免費票」之票種代碼？
(A) YGV00/CG10 (B) YGV10/CG00 (C) Y/AD10 (D) Y/AD00
- 24 機票若以 MASTER CARD 信用卡付費，其機票付款方式欄中註記代號為何？
(A) CA (B) MA (C) MC (D) VI
- 25 陳先生於臺灣桃園國際機場的航空公司櫃檯，持實體機票辦理臺北至美國舊金山的登機手續，應將下列那些票根，交給航空公司櫃檯處理？
(A) Agent's Coupon and Passenger's Coupon (B) Flight Coupon and Passenger's Coupon
(C) Auditor's Coupon and Flight Coupon (D) Auditor's Coupon and Agent's Coupon
- 26 同一行程同一艙等之機票，以價格區分時，下列何種票價為最高？
(A) 移民票 (B) 普通票 (C) 飛碟票 (D) 學生票
- 27 航空機票的哩程計算法中，下列何者不是基本要素？
(A) 最高可旅行哩數 (B) 最低可旅行哩數 (C) 機票城市間哩數 (D) 超出哩數加收票價
- 28 填發機票時，行程為 TPE→TYO→TPE，若使用一本四航段的票根機票，其未使用的航段，應填入下列何字？
(A) EXPIRED (B) NONE (C) VALID (D) VOID
- 29 當旅客暈倒或休克時且無呼吸困難及未喪失意識之情況下，應讓旅客採取何種姿勢為宜？
(A) 半坐臥 (B) 平躺、頭肩部墊高 (C) 平躺、下肢抬高 (D) 平躺
- 30 旅遊時，關於濕度、溫度、氣壓之變化，對身體之影響的敘述，下列何者錯誤？
(A) 氣壓之改變對身體狀況不會有影響
(B) 溫度驟降可能引發心臟血管疾病
(C) 冰點以下可能產生凍傷，但若介於冰點以上 10°C 以下，也不要輕忽寒風之影響
(D) 若處於 32°C 以上的炎熱環境過久，可出現熱痙攣或熱衰竭
- 31 急救時遇意識清醒但口腔內有分泌物流出的傷患，應將傷患置於那一種姿勢為宜？
(A) 平躺姿勢 (B) 半坐臥姿勢 (C) 側臥姿勢 (D) 平躺、腳抬高姿勢
- 32 旅遊進行中若有團員遭受灼(燙)傷，下列那一項不符合急救處理的 3C 原則？
(A) Carry (送醫) (B) Clear (清理) (C) Cool (冷卻) (D) Cover (覆蓋)
- 33 施行心肺復甦術 (CPR) 主要的目的為何？
(A) 刺激皮膚儘快清醒 (B) 壓迫腹中的水及食物吐出
(C) 暢通呼吸道及食道 (D) 以人工呼吸及胸外按壓促進循環，使血液攜帶氧氣到腦部
- 34 愛滋病之空窗期為：
(A) 4~6 週 (B) 6~12 週 (C) 半年 (D) 1 年
- 35 旅客發生「嘴角麻痺、肢體感覺喪失、哈欠連連、瞳孔大小不一」等症狀時，很可能為：
(A) 癲癇 (B) 骨折 (C) 食物中毒 (D) 中風
- 36 使用哈姆立克法對成人施救時，拳眼應對準患者的那個部位？
(A) 劍突之上 (B) 胸骨稍下方 (C) 肚臍稍上 (D) 肚臍正中央
- 37 使用三角巾包紮時，關於其應注意事項之敘述何者錯誤？
(A) 使用平結法結帶固定 (B) 懸掛手臂手肘關節略大於 90 度
(C) 應由易固定之部位開始定帶 (D) 包紮時儘可能露出肢體末端以利觀察
- 38 國外旅行時易發生「時差失調」的現象，請問下列何項為「時差失調」的英文用詞？
(A) Hijack (B) Turbulence (C) Emergency Exit (D) Jet Lag
- 39 關於高山症急救方式的敘述，下列何者錯誤？
(A) 使用氧氣或高壓袋 (B) 停止繼續上山 (C) 不隨意施以藥物治療 (D) 接受原住民的祖傳秘方
- 40 旅客在冬天前往北海道旅行時，應注意事項，下列何者錯誤？
(A) 注意手腳、口、鼻、耳朵的保暖，避免凍傷
(B) 攜帶棉質保暖衣物，大衣內不宜穿太多，以免在室內外因溫差大，身體的調適不良
(C) 防止在雪地眼睛受到傷害，最好戴墨鏡
(D) 購買尺寸剛好之鞋子，底部有防滑效果，不要鞋帶，方便穿脫
- 41 為預防整團護照遺失，旅客護照應：
(A) 由導遊全部保管 (B) 由領隊全部保管 (C) 由旅客本人自行保管 (D) 由領隊與導遊各保管一半
- 42 關於行李延遲到達、受損或相關事項之預防或處理的敘述，下列何者錯誤？
(A) 發現行李未到後，馬上請航空公司負責行李人員查詢 (B) 航空公司可給付購買盥洗用品及內衣褲之費用
(C) 若旅客行李遺失，回國後尚未找到行李，可向航空公司申請賠償 (D) 只要行李件數對了即可放心

- 43 團體 Check-In 時，旅客的行李吊牌 (Baggage-Tag) 脫落致無法辨識，旅館最妥善且最快送到旅客房間的緊急處理是：
(A) 暫存放於大廳 (B) 暫存放於旅館倉庫 (C) 送到帶團人員的房間 (D) 送到團員的任何一個房間
- 44 旅客若攜帶有貴重的飾物，導遊或領隊人員應如何建議較適當？
(A) 逛街購物時，建議旅客全部配戴 (B) 搭乘飛機時，建議旅客放在託運行李箱
(C) 進行海上活動之遊程時，建議旅客放在旅館房間 (D) 進行一般活動之遊程時，建議旅客放在旅館保險箱
- 45 有關帶團人員舉止行動容易引起歹徒覬覦，金錢與證照放置千萬不能離身，下列事項何者錯誤？
(A) 千萬不要有拿小皮包習慣，如有也不要將金錢或重要證件置於其中
(B) 最好背個小背包，容量大小剛好可以放置重要證件
(C) 準備隱藏式的腰間金錢綁帶
(D) 隨時提醒旅客和自己，錢財不露白
- 46 下機後，託運行李未送達時，應憑行李託運存根作何種處置？
(A) 先出海關後，再向所屬航空公司申報 (B) 先出海關後，再向機場服務台申報
(C) 於出海關前，向所屬航空公司申報 (D) 於出海關前，向機場旅遊服務中心申報
- 47 下列何種不是日本料理的類別？
(A) 會席 (B) 漱石 (C) 懷石 (D) 本膳
- 48 國人至中國大陸旅遊時，某團員因心臟宿疾病發而死亡，由旅行社投保之旅遊責任險最低之賠償金額應為：
(A) 新臺幣四百萬元 (B) 新臺幣三百萬元 (C) 新臺幣二百萬元 (D) 無賠償金額
- 49 旅客於旅途中生病時，下列處理原則何者錯誤？
(A) 領隊或導遊隨身攜帶之藥物可給予服用，以求時效
(B) 可請旅館特約醫師診治
(C) 可請當地代理旅行社幫忙處理
(D) 若旅客因病住院，除非醫生同意，否則不能出院隨團旅遊
- 50 旅館發生火警時，不應該有下列何種行為？
(A) 以濕毛巾掩口鼻儘速離開房間 (B) 搭電梯逃離現場
(C) 逃生時蹲低行走 (D) 若有時間應快速通知各房間的團員
- 51 入境旅客未攜帶應稅物品，可免填寫申報單，持憑護照選擇「免申報檯」通關，所謂「免申報檯」即指：
(A) 紅線檯 (B) 黃線檯 (C) 藍線檯 (D) 綠線檯
- 52 下列何者為中華民國「旅行業品質保障協會」之英文簡稱？
(A) TQAA (B) ASTA (C) CGOT (D) IATA
- 53 若因可歸責於旅行社或帶團人員之事由，而導致行程延誤，延誤之行程未滿一日，但多於幾小時以上，仍以一日計算？
(A) 二小時 (B) 三小時 (C) 四小時 (D) 五小時
- 54 在旅遊途中，預防及處理旅客迷途，其正確的方法是：
(A) 立即報警
(B) 報告旅行社負責人
(C) 事先提供旅館之卡片，萬一迷途，請旅客原地等候。如仍無法找到旅客，帶團人員則應向警方報案
(D) 事先提供旅館之卡片，萬一迷途，團體暫時停止旅程，回來尋找
- 55 甲旅客參加團體旅遊，團體所搭乘的巴士於第二天發生車禍，以致其後五天的行程被迫取消，但仍於原定日期搭機返國，下列那一項處理不適當？
(A) 旅行社應退還旅客未完行程之旅費
(B) 旅行社應協助甲旅客向保險公司索賠
(C) 旅行社應提醒甲旅客採用非正式醫療診所的民俗療法費用，保險公司恐難受理
(D) 旅行社應支付甲旅客精神損失的賠償費用
- 56 對於具有危險性的自費行程，帶團人員事前應：
(A) 盡到告知旅客危險性之義務，由旅客自行決定參加與否 (B) 交給當地接待旅行社負責
(C) 該旅遊如係合法業者經營，即可任由旅客參加 (D) 立即代為報名，給予旅客最好的服務
- 57 下列何國與臺灣相同是「靠右行駛及行走」的國家或地區？
(A) 英國 (B) 南非 (C) 香港 (D) 瑞士
- 58 根據旅遊契約規定，出發前旅客任意解除契約時，於旅遊開始前第二日至第二十日期間內解除契約者，旅客應賠償旅行社旅遊費用多少百分比？
(A) 10% (B) 20% (C) 30% (D) 40%
- 59 依旅行業管理規則規定，旅行社不得安排旅客購買貨價與品質不相當之物品，如有違反，得依發展觀光條例之規定處新臺幣多少之罰鍰？
(A) 一萬元以上五萬元以下 (B) 五萬元以上七萬元以下
(C) 七萬元以上九萬元以下 (D) 九萬元以上四十五萬元以下
- 60 下列何種費用不屬於旅行社團體包辦旅遊應包含的旅遊團費？
(A) 住宿費用 (B) 交通運輸費 (C) 遊覽費用 (D) 電話費用
- 61 旅客於出發後，始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，旅行業應賠償旅客全部團費多少百分比之違約金？
(A) 5% (B) 10% (C) 15% (D) 20%

- 62 爲了旅遊業務安全，領隊人員取得結業證書，連續幾年未執行領隊業務者，應重行參加講習結業，才得執行業務？
(A)一年 (B)二年 (C)三年 (D)四年
- 63 旅客在團體旅遊期間非個人疾病因素導致意外事故送醫時，所花費之醫療費用在多少天之內可以申請理賠？
(A) 90 天 (B) 120 天 (C) 150 天 (D) 180 天
- 64 旅行社因財務問題發生履約保險承保事故時，依據旅行業履約保證保險處理要點，於旅程中之出國旅行團的領隊人員在通報國內相關單位後，不宜有下列何項行爲？
(A)確認回程機位，叮嚀旅客妥善保管證照
(B)將機票立即交給當地旅行社保管
(C)要求當地接待旅行社依原定旅行計畫執行
(D)若接待旅行社與品保協會、保險公司無法取得共識，經後兩者同意後，得洽當地其他旅行社接辦未完成之行程
- 65 旅行社因財務問題發生履約保險承保事故時，依據旅行業履約保證保險處理要點，於旅程中之出國旅行團的領隊人員應立即通報那個單位？
(A)交通部觀光局 (B)外交部護照管理局 (C)外交部海外辦事處 (D)經濟部商業司
- 66 旅行業未依規定爲旅客辦理履約責任保險者，以主管機關規定最低投保金額計算，應以理賠金額之幾倍作爲賠償金額？
(A)二倍 (B)三倍 (C)四倍 (D)五倍
- 67 旅行業辦理旅客旅遊業務，應投保履約保證保險，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加投保最低金額新臺幣多少元？
(A)一百萬元 (B)二百萬元 (C)三百萬元 (D)四百萬元
- 68 團體於不易停車的市區用餐時，基於整團財物安全及對司機的人道（對司機用餐而言）原則，下列何種作法較恰當？
(A)抵達餐廳，隨意路邊停靠，司機離車與團體共餐
(B)團員下車後，司機自行離去，其用餐自行負責
(C)等旅客用完餐上車後，再給司機便當於行程中食用
(D)抵達餐廳時，交便當給司機，再讓司機離去，於車上用餐
- 69 食用西餐時，水杯應放置在下列何處？
(A)左上方 (B)左下方 (C)右上方 (D)右下方
- 70 有關舞會的禮儀，下列敘述何者不恰當？
(A)參加正式或性質較隆重的舞會，不應遲到或早退 (B)入舞池，由男士先行，女士隨後
(C)由男主人與女主賓和女主人與男主賓開舞 (D)若無主賓，則可由男女主人開舞
- 71 穿著深色西裝時，搭配何種顏色的襪子較適合？
(A)白色 (B)米色 (C)灰色 (D)黑色
- 72 在餐廳用餐，下列何種開香檳酒的方式應予避免？
(A)開瓶前先搖動 (B)用一手覆蓋著瓶口木塞處，另一手小心旋轉除去鐵絲保險罩
(C)用乾淨的布巾壓住瓶口木塞 (D)把木塞和瓶身輕輕向相反方向旋轉打開
- 73 飯店內床型由大到小排列，依序應爲：
(A) King size、Queen size、Twin size、Double (B) King size、Queen size、Double、Twin size
(C) King size、Double、Queen size、Twin size (D) Double、King size、Queen size、Twin size
- 74 楊主任開小轎車下班，順道送林先生回家，下列敘述何者正確？
(A)林先生應坐在前座右側 (B)林先生應坐在後座右側 (C)林先生應坐在後座右側 (D)林先生應坐在後座中間
- 75 臺灣原住民習俗中的「鯨面」，在於炫耀武功與追求美感，下列那兩族有此習俗？
(A)阿美族、泰雅族 (B)雅美族、鄒族 (C)布農族、排灣族 (D)泰雅族、賽夏族
- 76 有關名片的使用方式，下列何者錯誤？
(A)在會議中或吃飯中致送名片 (B)致送名片時將字體朝向收名片的人
(C)接受他人名片時用雙手、眼睛注視名片，並複誦對方名字 (D)不要在上司、長輩之前先遞出自己的名片
- 77 關於喝酒的禮儀，下列何種舉動不適宜？
(A)無論會不會喝酒，第一杯酒都須舉杯淺酌 (B)當主人起立敬酒，所有來賓也應起立回敬
(C)不醉不歸才算給足主人面子 (D)男士向長輩敬酒，宜雙手捧杯
- 78 依民間結婚儀式，典禮中各相關人員，就位程序的安排，依序應爲：
(A)新郎新娘就位、來賓及親屬就位、主婚人就位、介紹人就位、證婚人就位
(B)介紹人就位、新郎新娘就位、來賓及親屬就位、證婚人就位、主婚人就位
(C)主婚人就位、新郎新娘就位、介紹人就位、證婚人就位、來賓及親屬就位
(D)來賓及親屬就位、主婚人就位、介紹人就位、證婚人就位、新郎新娘就位
- 79 紅葡萄酒開瓶後，倒入另一玻璃瓶中，約半小時後再飲用，此一過程稱爲：
(A)觀酒 (B)醒酒 (C)賞酒 (D)聞酒
- 80 航空餐飲英文代碼，下列何者代表「嚴格素食餐」？
(A) ORML (B) SFML (C) VGML (D) CHML