

等 別：普通考試

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 若人格特質依性格傾向可區分為內向型及外向型，下列那些屬於內向型人格的旅遊特徵？①選擇熟悉的旅遊目的地 ②旅遊動機是休息及放鬆 ③喜歡外國文化融入生活 ④偏好預定好的旅遊行程
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 2 下列何者是一般消費者購買決策之五階段模式？
(A)資訊蒐集→問題認知→購買決策→替代方案評估→購後行為
(B)問題認知→資訊蒐集→替代方案評估→購買決策→購後行為
(C)資訊蒐集→問題認知→替代方案評估→購買決策→購後行為
(D)問題認知→資訊蒐集→購買決策→替代方案評估→購後行為
- 3 旅行業者參加航空公司主導之 FAM TOUR，屬於下列何種合作型態？
(A)聯合促銷 (B)路線開發 (C)活動企劃 (D)市場規模
- 4 下列何者是透過人員活動表演、模擬文化傳統生活或習俗的解說方式？
(A)資訊服務 (B)活動引導解說 (C)解說講演 (D)生活劇場
- 5 郵輪國外旅遊定型化契約應記載事項，下列項目何者錯誤？
(A)當事人與契約審閱期間 (B)旅遊行程與廣告責任
(C)旅遊費用與付款方式 (D)旅遊服務內容僅供參考
- 6 旅客前往韓國首爾旅遊，臨時又想到日本大阪，最不可能搭乘下列那一家航空公司？
(A) CI (B) KE (C) OZ (D) JL
- 7 遊程規劃中安排特殊餐食，下列何者為點菜式的西餐用詞？
(A) Cafeteria (B) A La Carte (C) Smorgasbord (D) Buffeteria
- 8 郵輪旅遊產品優惠常採取多元折扣機會，下列方式何者錯誤？
(A)預約折扣 (early bird fare) (B)尖峰折扣 (peak season fare)
(C)常客折扣 (repeater club fare) (D)空船移轉折扣 (repositioning fare)
- 9 當領隊發現當地導遊安排的行程內容與公司給旅客的規劃行程不符時，下列何者處理方式較為正確？
(A)為維護與當地導遊和諧的工作關係，所以尊重當地導遊，以導遊的操作為主
(B)立即與導遊溝通並了解差異原因，除不可抗力之因素外，請導遊應以公司對旅客的承諾內容為執行原則
(C)為求公平，讓旅客表決，以少數服從多數的原則，決定要執行的行程內容
(D)由團員中的意見領袖決定最後要操作的行程內容，並由領隊向公司回報結果
- 10 領隊帶團時，利用自由活動時間銷售自費遊程，下列敘述何者正確？
(A)僅能銷售事先載明於旅客購買的行程說明中之自費遊程
(B)雖然無事先記載於行程表中，仍可臨時銷售具風險的行程
(C)領隊帶參加自費遊程的旅客玩，對未購買的旅客置之不理
(D)領隊規定全團旅客於自由活動都必須購買公司的自費遊程
- 11 領隊帶團如發生團準準備離開旅館前往機場搭機時，遊覽車突然無法趕到。下列作法何者錯誤？
(A)將團員及行李分乘數台計程車前往機場 (B)請車公司立刻調派遊覽車，送團員去機場
(C)請旅館的機場接駁車送團員前往機場 (D)請導遊的朋友運用私人轎車送團員去機場
- 12 下列航空公司，何者為 Sky Team 航空聯盟的成員？
(A) B7 (B) FE (C) BR (D) CI
- 13 依我國航空客貨損害賠償辦法第3條規定，乘客於航空器中或於上下航空器時，因意外事故導致死亡者，賠償標準為何？
(A)新臺幣三百萬元 (B)新臺幣五百萬元 (C)新臺幣一千萬元 (D)新臺幣一千五百萬元

- 14 下列那一航線，其旅客搭乘飛機的託運行李是論件計算？
(A)泰國到倫敦 (B)德國到荷蘭 (C)夏威夷到紐西蘭 (D)泰國到臺灣
- 15 搭機旅客於託運行李時，下列何項為託運行李籤條上不需查核的資料？
(A)日期 (B)班次 (C)目的地 (D)出發地
- 16 標準型低成本航空公司（LCC）最主要的售票通路為：
(A)公司自有網站 (B)電話服務中心 (C)代理旅行社 (D)全球訂位系統
- 17 有關機票 APEX fare 的敘述，下列何者錯誤？
(A)是指 advance purchase excursion
(B)在機票的 Fare Basis 欄位中以 AP 來表示
(C) YLAP21 的註記是指 Y 艙等，淡季搭乘，限 21 人以下使用
(D) BOWAP 的註記是指 B 艙等，淡、旺季之間使用，限週末使用，必須提早購票
- 18 超出哩數加收票價（Excess Mileage Surcharge）時，應收其超過票價之多少百分比為上限？
(A) 55% (B) 40% (C) 25% (D) 10%
- 19 依據民用航空法的規定，手提行李可以攜帶下列何項物品？
(A)水銀溫度計 (B) 150 c.c.胖胖瓶沐浴乳
(C) 120 毫升的髮膠、或頭髮定型液 (D)行動電源
- 20 有關搭乘飛機常識，下列敘述何者正確？
(A)廁所標示 Occupied 表示使用中 (B) Flush 表示沒人可以用內使用
(C)下飛機時，將毛毯丟在地上，方便後續整理 (D)需空服員服務時，應舉手吶喊，表達需求
- 21 有關試酒禮儀，下列敘述何者錯誤？
(A)酒侍將酒倒入女主賓的酒杯內，然後說：「這是試酒」
(B)試酒時，先審視葡萄酒顏色及純淨度
(C)試飲前，應輕輕轉動酒杯，再輕聞酒香，辨別酒香的種類、濃度和品質
(D)試飲時，輕啜一口酒含在口中，慢慢轉動一下舌頭，品嚐酒的風味，再慢慢吞下
- 22 依我國出境航空旅客機場服務費收費及作業辦法，有關繳納機場服務費之相關規定，下列敘述何者錯誤？
(A)每人新臺幣五百元，由航空公司隨機票代收，未滿三足歲之兒童免繳機場服務費
(B)已依規定繳納機場服務費之旅客未出境者，得申請退還全額機場服務費
(C)持免費機票之旅行社領隊人員需繳納機場服務費
(D)入境參加由觀光主管機關規劃提供半日遊程之過境旅客免繳機場服務費
- 23 西式宴會主人要致詞的時間與方式，下列何者正確？
(A)主人會拿起湯匙或叉子，輕敲酒杯，大家自然會安靜下來
(B)主人用力“噓”請大家安靜，準備致詞
(C)主人致詞的時間大多在上甜點之後
(D)北歐國家主人多在開宴後致詞
- 24 旅客在旅途中出現肺栓塞（pulmonary embolism）時所表現出來的症狀，下列何者最不可能出現？
(A)心跳變很慢 (B)突然感到呼吸困難 (C)胸口很痛 (D)突然產生焦慮感
- 25 有關骨折及其處理的敘述，下列何者錯誤？
(A)骨骼斷裂不一定會有傷口 (B)骨折固定範圍限於骨折部位即可
(C)受傷 48 小時內可以給予冰敷 (D)可抬高患側至心臟以上水平
- 26 瘧疾的預防，有四大原則，簡稱為 ABCD。下列敘述何者錯誤？
(A) Awareness：要了解瘧疾的危險性、潛伏期和主要症狀
(B) Biting：要避免被蚊子叮咬，特別是在黃昏入夜後
(C) Chemoprophylaxis：服用預防性的抗瘧藥，避免感染
(D) Drug：進入疫區前，應施打瘧疾預防疫苗
- 27 當帶團人員發現某成年團員脈搏停止，實施心肺復甦術（CPR）時，下列敘述何者錯誤？
(A)胸外按壓深度 5~6 公分 (B)每 30 次胸外按壓，給 2 次人工呼吸
(C)胸外按壓速率，每分鐘 100~120 次 (D)胸外按壓位置在劍突處
- 28 若旅客「一天腹瀉兩次」，下列表達方式何者較為貼切？
(A) diarrhea two times a day (B) sickness two times a day
(C) dizziness two times a day (D) fever two times a day

- 29 旅客有下列那些狀況時，你會懷疑他有潛水伏症？①關節深部疼痛 ②淋巴結節腫大 ③抽搐 ④打噴嚏
(A)①② (B)③④ (C)①③ (D)②④
- 30 你帶團到西藏，有團員出現高山症，其典型症狀何者正確？
(A)心悸、腹痛 (B)頭痛、噁心 (C)胸痛、眩暈 (D)心跳呼吸加快
- 31 領團人員應事先提醒團員，在旅遊期間若不慎迷路走失，第一時間採取下列那一種作法最不恰當？
(A)自己去找景點工作人員或警察詢問
(B)繼續留在原地，等候領團人員或其他團員來尋
(C)趕緊利用手機聯絡領團人員或其他團員
(D)仍在景點範圍內繼續參觀，以便自己盡快找到領團人員
- 32 A 旅客參與郵輪旅遊，在即將要下船進行 city tour 的集合時間仍未見其蹤影，下列敘述何者錯誤？
(A)領隊留下繼續找尋 A 旅客，並請當地導遊帶其他的團員先進行 city tour
(B)請郵輪值班經理協助派員協尋 A 旅客
(C)集合所有團員，發揮團隊力量找尋未出現的 A 旅客
(D)待找到 A 旅客後，若時間充足，趕緊帶 A 旅客與其他團員會合，繼續後續行程
- 33 在國外旅遊行程中有團員海上浮潛發生溺水失去呼吸心跳，下列何項是在意外發生時領隊立即處理之作法？
(A)通知在臺灣的旅客家屬前往處理善後 (B)通知當地合作之旅行社派員協助處理
(C)趕緊對溺水者實施心肺復甦術，搶救一線生機 (D)打電話向警方報案以取得報案證明
- 34 旅客於旅遊途中罹患嚴重感冒，因可能擴散至其他團員身上，造成全團遊興大減，領隊應細心觀察與照料生病團員，下列有關領隊工作事項之敘述，何者錯誤？
(A)領隊為使旅遊行程操作不受影響，可先給予旅客口服成藥服用
(B)旅客若病情嚴重需送醫住院治療，應妥善安排代為照料之人員，並通知旅行社及患者家屬前來處理
(C)可請當地代理旅行社、餐廳、免稅店或通知駐外人員，請求必要協助與幫忙
(D)領隊應以團體為重，不可置其他團員於不顧，行程景點仍必須走完
- 35 下列關於證照保管及退還之敘述，何者錯誤？
(A)旅行社代辦旅遊手續時，應妥慎保管旅客之各項證照
(B)旅遊期間帶團人員應代旅客保管旅遊證件
(C)旅客得隨時要求旅行社取回其代保管之證照，旅行社或帶團人員不得拒絕
(D)旅行社如遺失或毀損旅客之證照時，應行補辦並賠償其損失
- 36 旅客於參加團體旅遊自由活動途中，護照被扒手竊取，為補辦證照手續而產生的額外費用，應由誰負擔？
(A)組團旅行社全額負擔 (B)旅客自行負擔
(C)旅行社與旅客平均分擔 (D)接待旅行社負擔
- 37 領隊人員需提醒旅客，下列何者最好隨身攜帶，勿放置在遊覽車上？
(A)當地名產 (B) WiFi 機 (C)護照 (D)行動電源
- 38 有關財物遺失之敘述，下列何者錯誤？
(A)若為現金遺失，如果入境時有外幣兌換單，一般均能先取回限定額數的還款
(B)旅行支票遺失或被竊時，除報警外，應即向發行之銀行或公司申請止付
(C)信用卡遺失，應即向發行之銀行申請掛失，通常可在一定時間內獲發新卡
(D)若為匯票或本票遺失，應立即報案取得證明，並同時說明款項、付款地點、票號，請付款銀行止付
- 39 領團人員帶團時，行李及團員個人物品之保管，下列敘述何者錯誤？
(A)團體抵達機場託運行李時，提醒團員不要幫別人託運行李或手拿行李
(B)若有答應團員代為保管任何品項，必定要克盡保管之責任
(C)抵達飯店時與飯店行李員對點過行李，並取得行李保管條後，若行李有遺失，則飯店必須負賠償之責任
(D)若在旅行社帶往用餐之餐廳，團員因個人之疏失以致物品遺失，旅行社必須負賠償之責任
- 40 有關緊急事故處理原則六字訣（CRISIS），下列敘述何者錯誤？
(A) Calm：保持冷靜，思考反應模式
(B) Repeat：覆述旅客所發生的事件，確認沒有任何資訊遺漏
(C) Identification：取得各項相關文件，例如報案證明等
(D) Interpretation：向旅客做適當說明，掌握旅客的行動與心態

- 41 依據外交部所建立的「旅遊安全資訊警示」，灰色級別代表下列什麼意涵？
(A)警戒—不宜前往，宜儘速離境 (B)警戒—避免非必要旅行
(C)警示—特別注意旅遊安全並檢討應否前往 (D)警示—提醒注意
- 42 為維護遊客之安全與權益，下列行為何者最不恰當？
(A)因為家裡突然有事，為了不影響團員權益，自行臨時找熟識的導遊朋友代為完成後續行程
(B)有團員失蹤，導遊在 24 小時內向交通部觀光局及臺灣接待的旅行社報告經過
(C)搭乘遊覽車時，就算團員不耐煩，還是不厭其煩地提醒團員繫上安全帶
(D)到太魯閣國家公園時，雖然天氣很熱，仍然向管理處借用服務安全帽給團員使用
- 43 因航空公司延誤團體轉機，轉機櫃檯會提供「STPC」，下列敘述何者正確？
(A)航空公司轉機時間延誤 2 小時而發給旅客餐券
(B)因轉機當日無法轉飛前往目的地，由航空公司負責食、宿、交通費用
(C)航空公司轉機登機證
(D)航空公司班機延誤過久而發給旅客賠償金
- 44 下列關於旅客護照遺失，領團人員之處理方式，何者錯誤？
(A)應先前往當地的警察機關報案，並取得報案文件
(B)即將搭乘直飛班機入境他國者，應向駐外館處申請「入境證明書」，以供持證明文件前往下一個地區
(C)前往駐外使館單位報案，並領取相關旅遊文件，持證明文件回國
(D)如打算在同一國家或地區停留兩週以上，最好到達後即與駐外館處聯繫辦理護照補發
- 45 旅遊途中，A 旅客突然感覺腹痛，極度不舒服；A 旅客及家人希望先購買藥物止痛或就醫，大家就可以繼續接下來的行程。領團人員同時面對旅客身體不適與行程的問題，下列何者最為恰當？
(A)詢問其他團員隨身有無常備藥，先讓 A 旅服用止痛
(B)立即安排旅客就醫，由醫生決定是否須住院治療
(C)建議團員由其家人陪同，先自行就醫，以免影響團體行程
(D)先前往購買止痛藥物，讓 A 旅客止痛，就可以繼續團體行程
- 46 團體在菲律賓馬尼拉旅遊行程中，因當地遭受恐怖攻擊活動，且死傷人數破百；即使不是同一區，因考量住宿飯店週遭的景點已陸續關閉，旅行社為顧及旅客之生命財產安全，而考慮變更行程。下列敘述何者最為正確？
(A)為了確實遵守團體旅遊契約，領團人員仍然必須帶團員按照原定行程計畫前往景點觀光遊覽，並住宿原先安排的飯店
(B)團員如不滿意變更後的行程，可終止契約，並請旅行社先墊付由當地飛回臺灣之機票費用，返國後加息償還給旅行社
(C)為了安全，領團人員立即與公司商量更改行程與旅館，所有因改變而比原定費用節省支出的部分，則不需退還給旅客
(D)為了安全，領團人員立即與公司商量更改行程與旅館，所有因改變而產生超過原定費用的部分，一律向旅客收取支付
- 47 團體旅遊，領團人員如遇旅客要求住宿 Connecting Room 狀況，應安排下列何種房型較適宜？
(A)連號房 (B)連通房 (C)緊鄰房 (D)對面房
- 48 旅遊途中因不可抗力因素，致無法依預定遊覽項目履行時，為維護團體之安全及利益，旅行業變更遊覽項目，如因此超過原定費用時，其費用由何者負擔？
(A)旅客 (B)隨團領隊 (C)國外接待旅行社 (D)出團之旅行社
- 49 小張帶團出國，第三天傳聞臺灣承辦的旅行社倒閉，當地接待旅行社遂扣留整團的證件並限制團體的活動，要求每位團員加付費用，面對此突發狀況，小張應優先處理之選項為何？
(A)打電話回臺灣確認並請求支援 (B)請團員配合對抗當地接待旅行社
(C)帶領客人改為自助旅行 (D)立即結束團隊行程返臺
- 50 下列有關旅遊糾紛因素之敘述，何者不是歸屬於領隊服務之問題？
(A)未經旅客同意，領隊安排行程表以外購物活動
(B)領隊依行程表之安排住宿地點，離市區及往返景點太遠
(C)領隊不熟悉攜帶物品限制，導致旅客物品被沒收，甚至受罰
(D)旅客未給服務小費，領隊對旅客不理不睬或言語羞辱