

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。

- 有關領隊執行遊程時應注意事項，下列何者正確？
(A)可帶眷屬同行 (B)可分享團員的隱私話題
(C)可與旅客有財務往來 (D)可提醒旅客海關規定
- 領隊帶團解說活動進行時，應注意下列那些事項？①提早到達活動集合地點，留下良好印象 ②分組進行時注意組員是否跟上 ③據點解說可以先到先解說，不用等團員到齊 ④進行途中要告知活動行程，最後再次清點人數，提醒應注意及配合事項
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 解說員主要的工作內容，包括下列那些項目？①安排帶隊解說，設計解說活動與準備解說內容 ②規範遊客，擔負帶隊責任，避免發生危險 ③代訂往返交通車票、餐食與住宿 ④鼓勵遊客了解景點與體驗自然 ⑤主動引導參觀，避免破壞設施
(A)①②③④ (B)①②③⑤ (C)①②④⑤ (D)②③④⑤
- 我國旅遊團出國行程當中旅行社多安排食用中式餐食，有關其原因，下列何者錯誤？
(A)上餐速度快 (B)符合國人的飲食需求
(C)用餐時間短 (D)國外中式餐廳眾多且易尋找
- 血腸是下列那個國家的傳統料理？
(A)英國 (B)德國 (C)法國 (D)荷蘭
- 遊程規劃中，航空公司如有共掛航班，稱之為？
(A) CODEINTERLINE (B) CODEAIRLINE (C) CODECARRIER (D) CODESHARE
- 旅遊團體機票中，最低人數如為 15 人，其呈現方式為何？
(A) GP15 (B) GR15 (C) GV15 (D) GM15
- 以一定點住宿飯店為基地，配合每日行程皆採當天來回的行程走法為：
(A)環狀行程 (B)線條狀行程 (C)點加點行程 (D)放射狀行程
- 旅行業者為避免消費爭議，下列何種處理方式較不適宜？
(A)簽訂旅遊契約 (B)派遣合格領隊
(C)安排預先載明的購物點 (D)推薦自費行程
- 觀光業運用行銷 4P 組合變數來探測市場，其中以直接行銷、仲介商等方式進行是屬於 4P 中的：
(A)產品 (B)價格 (C)通路 (D)促銷
- 旅行業者基於消費者喜愛韓國偶像劇而推出韓國追星旅遊行程，是屬於下列那一種市場區隔基礎？
(A)心理特性 (B)人口統計 (C)地理特性 (D)使用行為
- 旅客於航空站隨地吐痰、檳榔汁、檳榔渣，拋棄紙屑、菸蒂、口香糖、其他廢棄物或於禁菸區吸菸，依民用航空法第 119 條之 3 規定，最高罰鍰為新臺幣多少元？
(A) 5 千元 (B) 2 萬元 (C) 2 萬 5 千元 (D) 3 萬元
- 國泰航空來往香港與洛杉磯的直飛航班可飛越日本之領空，為運用下列那一航權？
(A)第一航權 (B)第二航權 (C)第三航權 (D)第四航權
- 搭機時下列那一樣物品不能放在手提行李內？
(A)行動電源 (B)造型慕斯 (85 ml) (C)嬰兒奶粉 (D)水銀溫度計
- 依據民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法，國際航線航空器無法依表定時間起程，致遲延幾分鐘以上者，應即向乘客詳實說明原因及處理方式？
(A) 10 分鐘 (B) 15 分鐘 (C) 20 分鐘 (D) 30 分鐘

- 16 旅客搭機出國時，其手杖不可置於何處？
(A)沿著機身方向的艙壁放置 (B)座椅上方儲物櫃內
(C)衣帽間 (D)靠走道之座位邊
- 17 航空公司英文字母代號及數字代號的組合（例如：China Airlines 代號是 CI，數字代號是 297），下列何者正確？
(A) AE，695 (B) BR，160 (C) BA，125 (D) CX，403
- 18 有關國際線嬰兒機票之使用規定，下列敘述何者錯誤？
(A)嬰兒票的票價為成人票的 10%
(B)其年齡以旅行日為準，旅行日如果滿 2 歲，則需付兒童票
(C)嬰兒不占機位須由父、母或監護人抱在懷中搭乘同一班機、同等艙位
(D)帶二個嬰兒時，第二個嬰兒則需購買成人票價的機票
- 19 女士參加正式晚宴，不宜穿著何種服裝？
(A)當地的傳統禮服 (B)流行時尚的休閒服裝 (C)西式晚禮服 (D)中式旗袍禮服
- 20 有關正式的用餐禮節，下列敘述何者正確？
(A)用生蠔、龍蝦、蝸牛等類的食物時，通常會附上一碗附有鮮花、飾物的水碗，是洗指碗，不是飲用水
(B)西餐中，絕不可用手撕麵包，實在失禮
(C)吃水果時，果核可直接由口中吐在盤內
(D)餐桌上輪流傳遞取菜時，由小孩先取用，是友愛幼小的表現
- 21 有關名片遞送的禮儀，下列敘述何者較為適宜？
(A)印刷內容朝下，避免別人看到
(B)陪同長官拜訪他人，應先於長官致送名片給對方，以示禮貌
(C)雙手握住名片兩端正面朝對方致送
(D)在他人交談中遞送名片，自我介紹
- 22 有關出外旅遊上洗手間，下列敘述何者錯誤？
(A)在歐洲皆不用付費 (B)不可踩在馬桶座墊上
(C)應依序於門口靠邊排隊 (D)女性應帶幼童上女廁
- 23 航空公司給予機票團體代號：IT8CX3PG43，說明該團體搭乘的是：
(A) Tigerair Taiwan (代碼：IT) (B) East Star Airlines (代碼：8C)
(C) Cathay Pacific Airways (代碼：CX) (D) Bangkok Airways (代碼：PG)
- 24 對受到輕微灼傷患者施行急救時，下列急救動作何者錯誤？
(A)可在傷處沖冷水或浸於冷水 (B)可用冰濕布冷敷傷處
(C)不可用油膏、油脂類塗抹傷處 (D)可刺破傷處水泡，放出裡面的水
- 25 有關心絞痛服用硝酸甘油酯 (NTG) 的方法，下列敘述何者錯誤？
(A)以足夠開水由口服用 (B)最多連續含服 3 次
(C)每間隔 5 分鐘可再含服 (D)藥物保存要注意避光
- 26 假設賞櫻季節來臨，日本卻爆發嚴重麻疹疫情，下列給予旅客的建議，何者較不適當？
(A) 1 歲以下嬰兒，應避免前往
(B) 1-6 歲學齡前幼兒，未完成麻疹-腮腺炎-德國麻疹混合疫苗 (MMR) 接種者，應於接種 MMR 疫苗 2 週後再前往
(C) 18-30 歲之大專院校教職員生、軍人，還有醫事、教保及托育機構人員，建議補強接種 MMR 疫苗 2 週後再前往
(D)所有旅客皆須施打 MMR 疫苗
- 27 成年人的 CPR 施救法中，俟手掌的定位正確後，其手掌使用法及下壓胸廓之深度為何？
(A)以手掌心定位，手指向下，每次下壓約 2 至 3 公分
(B)雙手手指互扣，前端微翹，以手掌基部定位，每次下壓約 5 至 6 公分
(C)以手掌心定位，手指向下，每次下壓約 4 至 5 公分
(D)雙手手指互扣，前端微翹，以手掌基部定位，每次下壓約 2 至 3 公分
- 28 Cholera 的中文翻譯為何？
(A)霍亂 (B)腹瀉 (C)感冒 (D)黑死病
- 29 當旅客疑似發生高山症時，下列處理原則何者不適當？
(A)迅速離開高海拔環境 (B)休息 (C)藥物治療 (D)喝熱開水
- 30 為了減少團員不必要的危險暴露，行前你應講解的「4F 危險準則」，下列何者屬於其中一項？
(A)防蚊措施要完善 (B)不要靠海邊太近 (C)保持愉快的心情 (D)避免夜間開車

- 31 新加坡 5 日遊團體於環球影城當天自由活動時間結束，旅客 A 未出現在集合地點；旅客 B 告訴導遊，半小時前還看到旅客 A 在商店區買紀念品。有關領隊之處理方式，下列敘述何者最不適當？
(A)請環球影城協助尋找旅客 A
(B)請導遊先帶領已抵達集合地的旅客上遊覽車等候
(C)領隊自己到紀念品商店尋找旅客 A
(D)請旅客 B 到紀念品商店協助尋找旅客 A
- 32 當團員身體不適，無法隨團繼續行程時，下列那一項不是領隊協助處理的義務？
(A)代訂回程機票 (B)協助就醫 (C)負擔住院保證金 (D)通知家屬
- 33 消費者遇到旅遊糾紛，如：旅行社未履行旅遊契約或其服務品質欠佳時，下列處理管道何者較不適當？
(A)循司法途徑解決 (B)向中華民國旅行業品質保障協會申訴
(C)投訴媒體主持公道 (D)申請各縣市政府消保官協調
- 34 旅客於旅途中亡故，帶團人員應注意照料全團團員之心理情緒，其應重點處理的事項不包括下列何者？
(A)立即向警方報案，取得相關法律及證明文件 (B)通知公司及家屬，詳細告知所有細節
(C)就地執行火化，並清點遺物以便交還家屬 (D)向保險公司報備，以利家屬日後申請理賠事宜
- 35 旅行社未依規定投保責任保險，發生旅遊事故致旅客死亡時，應以主管機關規定最低投保金額計算其應理賠金額之幾倍作為賠償金額？
(A) 2 倍 (B) 3 倍 (C) 4 倍 (D)負責到底
- 36 旅客海外旅遊遇到行李延遲或遺失時，需填寫行李意外報告表，以利行李尋找，下列何者不是行李意外報告表中的重要資訊？
(A)填寫行李的外型與特徵 (B)填寫行李的顏色
(C)填寫行李的賠償價格 (D)填寫行李的內容物
- 37 在國外旅遊時，領團人員如遇到團員遺失護照時，下列敘述何者錯誤？
(A)本人須持身分證明文件親自向遺失地警察局報案
(B)國外遺失向鄰近駐外館處申請補發
(C)當地警察機關尚未發給或不發給遺失報案證明，得以遺失護照說明書代替
(D)護照經申報遺失確認後尋獲者，得申請撤案，無毀損亦可再使用
- 38 領隊主動幫想要參加水上自費行程的旅客，在岸邊看顧其私人隨身貴重包包，因領隊途中想要去上廁所，委請一位沒有參加自費活動的團員協助看一下所有團員的包包，待其回來後，發現有位旅客的包包失竊，內有護照與現金等貴重物品，因此全團旅客被帶往警察局報案，行程因此耽誤了半天時間，下列敘述何者較為正確？
(A)旅行社應負責賠償遊客半天的旅遊費用之違約金
(B)當中答應要協助領隊看顧包包的旅客，也需要共同承擔行程延誤的賠償事宜
(C)依據國外旅遊定型化契約，旅行社應盡到妥善保管旅客證件與物品的責任，故旅客可以跟旅行社要求現金損失的賠償
(D)雖然領隊主動協助看顧旅客包包，但此失竊事件屬於不可抗拒因素，故無法請求領隊賠償
- 39 領團人員帶領團體旅遊期間，遇團員要求變更部分行程時，有關處置之相關敘述，下列何者錯誤？
(A)旅行業執行業務時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，除有不可抗力因素外，不得未經旅客請求而變更旅程
(B)若有團員提議變更行程，導遊於取得全體團員與領隊同意後，報備公司評估可行性後，決定是否同意辦理
(C)若旅客要求變更旅遊內容，且經全體團員同意並取得書面同意書後，旅行社同意辦理，因變更行程而增加的費用，應由旅客另行負擔
(D)若旅客要求變更旅遊內容，且經全體團員同意並取得書面同意書後，旅行社同意辦理，因變更行程而減少的費用，須全部退還旅客
- 40 領隊帶領北京 5 天旅遊，行程第 3 天導遊告知臺灣出團旅行業者倒閉，此團團費並未結清，此外，先前亦曾積欠兩團團費尚未結清，領隊幾經聯繫之後確定導遊所述為真，當地接待旅行業者表示旅客必須墊付此團團費與之前尚未結清團費方能繼續行程。下列處置何者較為正確？
(A)聯繫中華民國旅行業品質保障協會請其協助後續處理，以利後續行程順利繼續進行
(B)領隊人員自認倒楣結清此團與之前積欠團費，以利後續行程順利繼續進行
(C)再請旅客墊付此團團費，以利後續行程順利繼續進行
(D)再請旅客墊付此團與之前積欠團費，以利後續行程順利繼續進行
- 41 領隊於行前說明會時，應向團員說明隨身行李攜帶液體、膠狀及噴霧類物品之注意事項，下列敘述何者錯誤？
(A)旅客隨身行李內液體、膠狀及噴霧類物品，其體積不可超過 100 毫升
(B)液體、膠狀及噴霧類物品的容器容量除符合規定外，還需裝於不超過 1 公升且可重複密封之透明塑膠袋內
(C)旅客通過機場安檢線時，裝有液體、膠狀及噴霧類物品之透明塑膠袋應置於置物籃內，通過檢查人員目視及 X 光檢查儀檢查
(D)攜帶超過 100 毫升之嬰兒牛奶食品上機，請旅客於通關時，口頭說明後即可攜帶上機

- 42 在旅遊安全維護及緊急意外事故處理作業手冊當中，有關領團人員在緊急事件處理的注意事項方面，下列敘述何者錯誤？
- (A) 當發生緊急事故時，領團人員應立即搶救並通知我國駐外機構及公司相關人員，隨時回報最新處理情形
 - (B) 現場處理事故時，領團人員應保持冷靜，利用 5W2H 幫助自己建立思考及反應模式
 - (C) 航空公司只協助有關班機搭乘的問題，當發生與搭乘班機無關的緊急事件時，不需向航空公司人員請求幫忙
 - (D) 為避免旅遊糾紛，領團人員應幫團員申請或收集相關文件及收據，並記錄事發經過及留下各項佐證資料
- 43 團體出發前，領隊對於具危險性的自費行程，領隊應盡的責任為何？
- (A) 直接代為報名並給予客人最好的服務
 - (B) 交由當地的接待旅行社負責安排
 - (C) 應盡到告知旅客危險性之義務，由客人自行決定參加與否
 - (D) 該行程如屬合法業者經營者，由旅客自己參加
- 44 馬來西亞五日行程，全團旅客抵達後順利出關，遲遲未見導遊接機，領隊聯絡後得知，導遊途中發生意外事故，無法按時前來接團，領隊應如何優先處理較適當？
- (A) 應先與公司回報狀況
 - (B) 聯絡當地旅行社，立即派遣其他當地導遊前來
 - (C) 聯絡當地司機，和新派遣的導遊約定是否在下一個景點開始碰面，且開始行程
 - (D) 先安置團員
- 45 領隊帶團前往日本，在機場正要劃位時，被航空公司告知機位不足，而且旅客無法完全候補上機。有關領隊處理突發狀況之敘述，下列何者較為適當？
- (A) 領隊該向航空公司表明堅持全團上機，並帶領團員進行抗爭
 - (B) 如果必須分搭兩班飛機時，基於公平原則，全團公開抽籤決定搭乘順序
 - (C) 如果必須分搭兩班飛機時，可考慮團員的外語能力較佳者安排搭乘第一班，領隊搭乘第二班
 - (D) 如果必須分搭兩班飛機時，應禮讓老弱婦孺優先搭乘第一班，領隊搭乘第二班
- 46 旅客參加旅行社「馬來西亞大紅花 5 日遊」，入境馬來西亞時，因旅行社過失被移民官留置。有關旅行社及領隊突發狀況之緊急處理方式，下列處理方式何者不適當？
- (A) 旅客留置期間所支出之食宿或其他必要費用，應由旅行社全額負擔
 - (B) 旅行社應儘速依預定旅程，安排旅遊活動或安排旅客返國
 - (C) 旅行社賠償旅客依旅遊費用總額除以全部旅遊日數，乘以滯留日數計算之違約金
 - (D) 所衍生的回程遣返機票費用，因需重新購買單程，則由旅客自行負擔
- 47 某旅行社承辦泰國 5 日遊團體，每名旅客繳付團費新臺幣 2 萬 7 千元，旅客人數共 15 位；某團員在旅途中覺得領隊服務不夠專業，經由交通部觀光局行政資訊網的消保事項專區查詢，發現旅行社並未指派領有領隊執業證之領隊帶團。依國外旅遊定型化契約書範本之規定，某旅行社應賠償每名旅客新臺幣多少元的違約金？
- (A) 500 元 (B) 1,350 元 (C) 1,500 元 (D) 2,700 元
- 48 團體在旅遊區域遇到火山爆發而造成團體旅客無法如期返臺，滯留國外，下列敘述何者錯誤？
- (A) 請國外接待旅行社先安排將旅客安置到安全的地方
 - (B) 留滯期間的食宿，要符合安全衛生的條件，並斟酌費用負擔
 - (C) 留滯期間的食宿費用由旅客先自行支付，並於返國後，由旅行社協助旅客向保險公司申請理賠
 - (D) 留滯期間如簽證效期屆滿，領隊應協助旅客辦理延長效期
- 49 旅客於旅行社安排的購物地點購物，回國後，旅客向領團人員反映當時所購物品有瑕疵時，領團人員下列那一項處理方式較不適當？
- (A) 協助旅客將商品帶回原購物商店進行更換
 - (B) 請其他領團人員協助將商品帶回原購物商店進行更換
 - (C) 已經離開購物地點，所以無法協助處理
 - (D) 回報給公司，請求公司協助處理
- 50 盧老先生退休後帶著太太參加旅行社所辦理的俄羅斯旅行團，行程中預定參觀教堂，帶團人員告知該教堂內有皇室家族棺木數十具。盧老太太膽子不大，一聽說要參觀棺木，心裡自是非常排斥。下遊覽車時，盧老太太告訴領團人員不想進入教堂參觀，此時帶團人員應如何處理最為適當？
- (A) 委婉拒絕盧老太太，因為遊覽車不會停在這附近的停車場
 - (B) 導遊帶領團體入內參觀，另由領隊陪同盧老太太
 - (C) 打電話向公司報告，請公司更改行程
 - (D) 打電話給國外代理旅行社說明情況並替盧老太太安排退款事宜