

等 別：普通考試

類 科：華語導遊人員、外語導遊人員

科 目：導遊實務(一) (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)

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 賞鳥時應注意的事項，下列何者錯誤？
(A)賞鳥前注意當地氣象，最好隨身攜帶簡便醫療用品，以備不時之需
(B)到野外賞鳥應保持安靜並著鮮豔褲裝，及穿著不易打滑的鞋類
(C)攜帶鳥類圖鑑，如臺灣野鳥圖鑑等，便於辨識
(D)觀察鳥類時，如果野鳥是在飛行狀態下，可畫下飛行姿勢與行為，培養賞鳥的觀察能力
- 2 臺灣水韭為臺灣的特有種，是極為稀有的水生蕨類，主要生長於陽明山國家公園的那一個生態保護區內？
(A)擎天崗 (B)冷水坑 (C)小油坑 (D)夢幻湖
- 3 根據美國解說學者 Grant W. Sharpe 教授的說法，帶團解說海洋環境時，內容通常不包含下列那一面向？
(A)海洋表面 (B)海岸線 (C)地震板塊 (D)海洋底下
- 4 有關八仙山國家森林遊樂區解說的敘述，下列何者錯誤？
(A)「八仙山」是日本名字，因為八仙山有「八千」日尺高，故取其諧音「八仙」命名
(B)從 1915 年起，直到 1963 年，八仙山有長達 48 年輝煌的林業時光
(C)八仙山在結束伐木後仍保有完整的森林鐵道
(D)八仙山過去曾是臺灣著名的三大林場之一
- 5 臺北市原有 5 個城門，經過時間的演進，如今只剩下 4 個城門，下列何者已不復存在？
(A)東門 (B)西門 (C)南門 (D)北門
- 6 旅行社應用電子商務，方便顧客利用網站交易旅遊產品，是屬於：
(A)公共關係 (B)直效行銷 (C)關係行銷 (D)口碑行銷
- 7 阿里山香林神木是屬於下列那一樹種？
(A)鐵杉 (B)扁柏 (C)臺灣杉 (D)紅檜
- 8 臺灣原住民族中，下列那一族有紋身或黥面習俗？
(A)賽夏族 (B)布農族 (C)雅美族 (D)阿美族
- 9 解說互動的三要素，下列何者錯誤？
(A)解說之環境 (B)解說之媒體 (C)解說之實務 (D)解說之對象
- 10 下列何種狀況或場合適合與團體做雙向溝通？
(A)團體小時 (B)團體大時 (C)趕時間時 (D)環境欠佳時
- 11 下列何者屬於人員解說服務？
(A)解說標示牌 (B)自導式步道 (C)生活劇場 (D)展示設備
- 12 導覽解說選取支持性的材料可充實解說內容，例如關建中部橫貫公路時，須通過多少座的高山和溪流，藉以說明當初興建的艱辛。這是何種解說方式之運用？
(A)採用比較及對比 (B)借用故事 (C)視覺輔助器材 (D)引述具體事實資料
- 13 有關解說員的描述，下列敘述何者錯誤？
(A)解說員並無法滿足遊客的好奇心 (B)解說員是管理機關與遊客之間的橋樑
(C)解說員是遊客最喜歡的導覽服務方式 (D)解說員具有互動且雙向的溝通好處
- 14 帶團賞鯨時，有關解說賞鯨守則的敘述，下列何者正確？
(A)乘客要站在賞鯨船最前面才能看清楚鯨豚
(B)賞鯨船超過一艘以上時，應盡可能在同側並列觀察鯨豚
(C)距離鯨豚 10 公尺時賞鯨船必須降低速度
(D)如果鯨豚在 5 公尺以內，賞鯨船應減至怠速

- 15 交通部觀光局發布「防疫旅遊參考守則」，下列那些為正確的注意事項？
①14天有國外旅遊史，勿參加旅遊活動
②請隨團服務人員注意旅客健康狀況，旅遊過程如發現身體不適，應妥善照顧協助就醫
③建議安排戶外景點為原則，並避開人潮疏散離峰時段。配合實聯制措施，各景點必須完成相關資訊填寫
④建議室內活動空間請遊客戴口罩並配合人數管控始得進入，並利用各通路宣傳遊客須保持社交距離及相關防疫資訊
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 16 宴客在社交上極為重要，下列那些為正確的注意事項？①陪客身分不宜高於主賓 ②宴客地點應注意衛生、雅緻及交通方便等因素 ③請帖註記 R.S.V.P 為法文，意為請準時赴宴 ④宜同時備有菜單和客單 ⑤菜單的選定應注意賓客的飲食好惡及宗教忌諱
(A)①②③④ (B)①②④⑤ (C)①③④⑤ (D)②③④⑤
- 17 旅客要求承載遊覽車每日清潔消毒屬於何項需求？
(A)成長需求 (B)社交需求 (C)情感需求 (D)安全需求
- 18 領隊、導遊穿著得宜、談吐專業，能提升旅客下列何種滿意度？
(A)美感性 (B)同理性 (C)反應性 (D)信賴性
- 19 關於消費者行為的主要概念，下列敘述何者錯誤？
(A)消費者行為主要係描述不同因素對消費者行為的影響
(B)在整個消費者購買過程，有許多行動者涉入其中，且購買與使用必是同一人
(C)消費者行為模式強調交替過程及行銷人員在過程中的觀點
(D)行銷活動針對目標市場的需求，提供合適的產品
- 20 依照產品忠誠度區分市場，是屬於下列何種市場區隔？
(A)行為性區隔 (B)社會性區隔 (C)地理性區隔 (D)經濟性區隔
- 21 下列那些屬於銀髮族群之旅遊動機？①促進健康，增廣見聞，獲得休閒感受 ②學習體驗，初訪嘗鮮，滿足好奇心 ③追求地位與名望，考察業務，成就個人生涯發展 ④逃避放鬆，放下工作，遠離家庭瑣事 ⑤拓展社交，分享討論，學習社會互動方式
(A)①②③④ (B)①②④⑤ (C)①③④⑤ (D)②③④⑤
- 22 銷售過程的第一步，應為下列何者？
(A)鎖定顧客 (B)事前接觸 (C)說明示範 (D)協商條件
- 23 在銷售旅遊行程時，銷售員表示「我下次帶來照片、摺頁展示給您看，也許會比我現在口頭答覆更容易明白」，是屬於應對消費者異議的何種方法？
(A)詢問法 (B)轉移法 (C)延期法 (D)故事法
- 24 領團人員在預防與處理旅客走失時，下列敘述何者錯誤？
(A)出發前應交代團員不要個別行動
(B)外出時可請團員攜帶旅館名片
(C)讓團員找人問路，自行設法找到團體
(D)領團人員應先安頓好其他團員的用餐或入住旅館等事宜
- 25 如團員不幸病逝，下列那一件事不是領團人員應處理的事項？
(A)請醫師開立死亡證明 (B)決定處理遺體方式
(C)向相關單位報備 (D)向團員報告說明並安撫情緒
- 26 帶團服務時，有關貼心提醒事項，下列敘述何者最為適宜？
(A)在轉搭乘捷運等人潮眾多的公共交通工具時，提醒旅客將後背包背好
(B)可以將貴重珠寶或重要證件等放置在隨身小包攜帶，不要放置在飯店保險箱內
(C)提醒旅客，儘量避免在公開場合清數鈔票或整理皮包等
(D)夜市人潮眾多集合不易，可讓旅客自行返回飯店
- 27 領團人員應該隨時協助照顧團員，有關旅客行李之敘述，下列何者錯誤？
(A)建議旅客不要請不明人士看顧行李，以避免行李遺失事件
(B)提醒旅客進出飯店時，皆要確實檢視自己的行李
(C)旅客回程辦理託運行李時，務必協助旅客確認是否有拿到所有的行李收據
(D)建議旅客可以將要退稅的名牌包放進託運行李中，進行託運比較方便與安全

- 28 團員財物在遊覽車內遭竊，領團人員應如何優先處理？
- (A)立即要求撤換司機，避免相同事情發生 (B)由領團人員先檢查每位團員行李
(C)瞭解遭竊經過與內容，協助團員報警處理 (D)整團的氣氛最重要，請遭竊的團員息事寧人
- 29 安妮是第一次帶團的華語導遊，下列她所提供的服務，何項最不適當？
- (A)協助團員保管護照 (B)幫助團員到銀行兌換臺幣
(C)介紹臺灣好吃好玩的景點 (D)鼓勵團員可以購買臺灣名產
- 30 團體行程安排龜山島搭船賞鯨之旅，出發前一天部分旅客反應，擔心暈船造成不適狀況；下列敘述何者最為適當？
- (A)建議旅客搭船前應充分休息，避免飲用含酒精飲料，也儘量減少含咖啡因飲料的攝取；搭船前應保持空腹，以減少暈船之不適
(B)應事先準備預防暈船之成藥提供給每位旅服用，以預防暈船症狀發生
(C)搭乘船舶時，導遊人員應建議旅客選擇前座、且靠近窗戶邊的位置，較不易產生暈船的情況
(D)導遊人員應建議旅客搭乘船舶時，在晃動的航程中應避免近距離注視物品，例如：閱讀書本或滑手機等
- 31 來臺旅遊團體返國當日，得知航空工會將採「突襲式罷工」，實際發動罷工與預告時間僅間隔 2 個小時，因此航班訊息並不明朗。下列有關導遊人員處置之敘述，何者最不適當？
- (A)在未接獲航空公司正式通知航班取消前，導遊仍應依照原訂出發日期及航班時間，帶領團體至出發機場集合，避免旅客權益受損
(B)若確認原訂出發航班取消，該航線有其他航空公司可以轉搭，應立即將原訂團體機票辦理退票，並購買可轉搭航空公司的個別機票，以協助團員順利返國
(C)若原訂出發航班取消，應視實際情況，向航空公司爭取團員滯留機場時必要之飲食及通訊服務
(D)協助團員開立相關航班延誤證明，並提醒團員保留相關費用收據及相關憑證，以利團員申請後續理賠作業
- 32 旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團體，有關旅行業購物點安排之敘述，下列何者錯誤？
- (A)所安排購物點應為中華民國旅行業品質保障協會或直轄市、縣（市）政府自行或輔導成立之自律組織核發認證標章之購物商店
(B)所安排之購物點，經交通部觀光局核備之旅行購物保障作業規定所定編號為 A（珠寶玉石類）、B（精品百貨類）等類別之購物商店，合計不得安排超過三站
(C)所安排之購物點總數，不得超過旅遊全程總夜數，未販售茶葉、靈芝等高單價產品之農特產類購物商店及免稅商店不列入計算
(D)每一購物商店停留時間以 60 分鐘為限；導遊人員不得強迫旅客進入或留置購物商店、向旅客強銷高價差商品或贗品，或在遊覽車等場所兜售商品
- 33 旅遊旺季期間，在旅遊景點為避免大量旅客爭先恐後發生推擠或受傷，領團人員最不應該的處理方式為何？
- (A)儘可能錯開尖峰時間 (B)與他團領團人員協商秩序
(C)安撫團員情緒 (D)奮勇爭先排擠他團
- 34 旅客攜帶超額菸酒入境，若未依規定向海關申報者，則下列何者罰鍰金額最高？
- (A) 2 公升酒 (B) 2 磅菸絲 (C) 50 支雪茄 (D) 400 支捲菸
- 35 機票上表示中華民國貨幣的國際標準代碼為何？
- (A) NUC (B) THB (C) NTD (D) TWD
- 36 關於行的禮儀，下列敘述何者錯誤？
- (A)行進時，右大左小、女右男左
(B)三人並行，中間為大、其次為右
(C)下樓梯時，客人先行下樓，接待人員尾隨於後
(D)出電梯時，貴賓先行，接待人員再出電梯，之後繼續引領
- 37 關於乘車禮儀，下列敘述何者正確？
- (A)進入座車，頭先進入、再臀部與腳
(B)後方 3 人座，右大、中次之、左最小
(C)有司機駕駛，右後方為首位
(D)主人夫婦駕車，男主人開車時，友人坐右前座，以示尊重

- 38 下列那一國的人民信仰中，認為頭頂是神聖的，所以對小朋友要避免用摸頭表達善意？
(A)馬來西亞 (B)泰國 (C)日本 (D)韓國
- 39 有關舞會禮儀的敘述，下列何者正確？
(A)要從頭至尾和同一位舞伴共舞，以示尊重
(B)要盛裝出席並且帶著解酒液，以備不時之需
(C)邀請人應在二週前將請帖發出，以利賓客準備
(D)化妝舞會就是要扮演 Cosplay，驚艷全場是一定必要的
- 40 歐陸式早餐不供應下列那一選項？
(A)蛋和肉類 (B)飲料 (C)果汁 (D)麵包
- 41 關於西式宴會用餐禮儀，下列敘述何者正確？
(A)用餐者應取用右上方之杯具 (B)用餐者應取用左上方之杯具
(C)用餐者應取用右方之沙拉叉 (D)用餐者應取用右方之麵包盤
- 42 日本友人邀請你至家中用餐，表示主人對你的態度是：
(A)重視你這位朋友 (B)不太熟悉的朋友 (C)到餐廳用餐很貴 (D)到餐廳用餐太麻煩
- 43 搭乘單邊出入之無景觀電梯時，應遵守那些基本禮儀？①長者或老弱者先進或先出 ②站在開關旁乘客應有舉手之勞之義務，應其他乘客之要求提供服務 ③電梯內如遇熟人可高談闊論 ④站在電梯內時應該背向電梯門
(A)①② (B)②③ (C)③④ (D)①④
- 44 有關男女穿著打扮之敘述，下列那些符合國際禮儀？①女士化濃妝配戴大型飾物乃基本禮儀 ②穿戴宜配合場合 ③男士著西服時，宜穿著襯衫 ④穿戴宜與身分年齡相稱
(A)①③④ (B)①②③ (C)①②④ (D)②③④
- 45 穿著大晚禮服，所搭配領結的顏色應為：
(A)紅領結 (B)白領結 (C)花領結 (D)黑領結
- 46 當個案突然出現下列那些症狀時，應懷疑可能是中風？①胸悶 ②口齒不清 ③運動失調 ④口吐白沫 ⑤心跳變慢
(A)①③ (B)②④ (C)②③ (D)④⑤
- 47 關於曬傷的敘述，下列何者錯誤？
(A)紫外線輻射是導致曬傷的主要原因
(B)輕度曬傷，皮膚會泛紅並感覺疼痛，更嚴重則會紅腫並發生水泡
(C)防蚊液會降低防曬品的效果，若同時使用應先擦防曬品，再噴防蚊液
(D)如果出現水泡，應該弄破以增加敷料與藥膏的效用
- 48 關於麻疹的敘述，下列何者錯誤？
(A)不可以接種在 1 歲以下的幼兒
(B)前往疫區建議在出發前至少兩週補強一劑麻疹疫苗
(C)麻疹在發疹前就具有傳染力
(D)通常經由空氣、飛沫、或接觸患者的鼻咽黏液而傳染
- 49 你帶蔡先生到醫院看病，醫生說他有「fracture」，所指為何？
(A)脫臼 (B)骨折 (C)扭傷 (D)骨刺
- 50 63 歲男性有心肌梗塞病史，這次在旅遊途中出現胸口悶痛、冒冷汗。在送醫之前，下列處置何者較不適當？
(A)請病患坐著或平躺休息
(B)請病患喝熱開水，並用力咳嗽
(C)請他服用自備的硝酸甘油（NTG）舌下含片
(D)若出現意識不清、失去呼吸及心跳時，則遵循「叫叫 CAB」原則處置