

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

測驗式試題標準答案

考試名稱：111年專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試

類科名稱：外語導遊人員(義大利語)、外語導遊人員(韓語)、外語導遊人員(泰語)、外語導遊人員(西班牙語)、外語導遊人員(德語)、外語導遊人員(英語)、外語導遊人員(法語)、外語導遊人員(越南語)、外語導遊人員(印尼語)、外語導遊人員(阿拉伯語)、外語導遊人員(日語)、外語導遊人員(馬來語)、外語導遊人員(土耳其語)、外語導遊人員(俄語)、華語導遊人員

科目名稱：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)(試題代號：1201)

單選題數：50題

單選每題配分：2.00分

複選題數：

複選每題配分：

標準答案：

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	B	D	C	C	B	B	D	A	C	A

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	C	D	A	B	B	B	D	D	B	A

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	B	A	C	C	B	C	D	C	A	D

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案	B	D	D	C	D	C	C	B	C	A

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案	A	A	A	D	B	C	D	A	B	B

題號	第51題	第52題	第53題	第54題	第55題	第56題	第57題	第58題	第59題	第60題
答案										

題號	第61題	第62題	第63題	第64題	第65題	第66題	第67題	第68題	第69題	第70題
答案										

題號	第71題	第72題	第73題	第74題	第75題	第76題	第77題	第78題	第79題	第80題
答案										

題號	第81題	第82題	第83題	第84題	第85題	第86題	第87題	第88題	第89題	第90題
答案										

題號	第91題	第92題	第93題	第94題	第95題	第96題	第97題	第98題	第99題	第100題
答案										

備註：