

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 依據衛生福利部食品藥物管理署提供國人老年期營養的建議說明，為了避免銀髮族旅客攝取過高的膽固醇，應該減少攝取下列何種食品？
(A)五穀米 (B)魷魚 (C)豆腐 (D)青花菜
- 2 王先生由火災現場被救出後，有聲音嘶啞、覺得沒有辦法呼吸，最有可能的問題為何？
(A)水份不足喉嚨太乾 (B)呼吸道可能嗆傷 (C)一氧化碳中毒 (D)情緒太過緊張
- 3 關於瘧疾的敘述，下列何者錯誤？
(A)瘧疾主要是由雌性瘧蚊叮咬，如甘比亞瘧蚊、矮小瘧蚊等
(B)最好的預防方式是施打瘧疾疫苗
(C)使用防蚊液、穿著長袖衣物、少出入蚊蟲滋生區域可以減少感染機會
(D)引起人類瘧疾的瘧原蟲感染，可分為：惡性瘧原蟲、間日瘧原蟲、卵形瘧原蟲和三日瘧原蟲
- 4 關於自動體外心臟電擊去顫器 (AED) 的敘述，下列何者錯誤？
(A)當第二施救者取得 AED 且到達現場後，需立即開啟電源、貼上電擊貼片，不必等第一施救者完成一個循環 (30 下胸部按壓) 後才準備
(B)電擊貼片一個應貼在左側乳頭側邊、一個貼在右鎖骨下方 (右上左下)
(C) AED 分析心律時，仍應持續胸部按壓，不可中斷
(D)電擊後繼續 CPR 2 分鐘
- 5 下列何者是預防急性高山症的第一線用藥？
(A)普拿疼 (Acetaminophen) (B)銀杏 (Ginko)
(C)丹木斯 (Acetazolamide) (D)紅景天 (Rhodiola herb)
- 6 碧潭是北臺灣有名的景點，主要是因為那一條溪流經過而出現曲流及岩壁等景觀？
(A)北勢溪 (B)新店溪 (C)淡水河 (D)基隆河
- 7 下列何者不屬於台江國家公園範圍內重要的濕地？
(A)曾文溪口濕地 (B)四草濕地 (C)高美濕地 (D)七股鹽田濕地
- 8 臺灣傳統食物中，在不同場合有著不同的意義，下列食物所代表的意義何者錯誤？
(A)紅龜粿：小孩滿周歲時，一腳踩一個，代表長壽如龜
(B)收涎餅：嬰兒滿月時，以米麩製的圈圈餅做成一串，掛在嬰兒頸間，表示圓滿如意
(C)油飯：代表祝福嬰兒頭殼硬，身體健康好養育
(D)外媽圓：由米做成的紅圓仔，祝嬰兒終身圓圓滿滿
- 9 帶團解說時，必須仔細考量並選擇每個解說的景點。下列敘述何者錯誤？
(A)停留的地點要與主題和主旨有關 (B)停留的地點要能容納所有的聽眾
(C)停留的地點要避免噪音或雜亂 (D)停留的地點要有攤販供應冷熱飲
- 10 臺灣燈會已成為最受國際觀光客喜愛的臺灣節慶，「2020 臺灣燈會」的舉辦地點在：
(A)新竹 (B)臺中 (C)屏東 (D)臺東
- 11 108 年交通部觀光局以「臺灣 10⁺島」為活動品牌，建構島嶼生態觀光旅遊，透過「本島+離島」的觀光模式，帶動臺灣的整體觀光及在地產業共榮。下列何者不屬於上述之「臺灣 10⁺島」？
(A)小琉球 (B)七美 (C)東莒 (D)南竿

- 12 阿明得知明年過年有長假的消息，即上網找尋相對便宜的機票，這種作法是屬於下列何種消費決策階段？
(A)問題認知 (B)資訊蒐集 (C)替代方案評估 (D)購買決策
- 13 有關雪霸國家公園導覽解說之敘述，下列何者錯誤？
(A)以雪山山脈的生態景觀為主軸，區內的高峰以雪山及大霸尖山著名
(B)區內國寶級的櫻花鉤吻鮭是冰河時期的孑遺生物，目前部分棲息在七家灣溪
(C)區內武陵、觀霧及雪見三個遊憩區之遊客中心可提供各項遊憩資訊及解說服務
(D)區內為泰雅與賽德克兩族原住民文化的發祥地
- 14 下列解說工具，何者最適合運用在遊客中心、露天劇場或自然教室，且適合服務大量的遊客？
(A)解說牌誌 (B)自導式步道 (C)解說出版品 (D)視聽設備
- 15 解說主旨 (theme) 就是指任何解說內容的中心思想或主要概念。有關主旨的敘述，下列敘述何者錯誤？
(A)是簡潔扼要且完整的句子 (B)只包含一個概念
(C)可揭示整場解說的目的 (D)要以被動式的文言文做說明
- 16 促使遊客獲得遊憩體驗的最佳解說方式為：
(A)媒體介紹 (B)解說標示牌 (C)出版刊物 (D)解說員之導覽解說
- 17 下列何者不屬於導遊主要任務？
(A)提供旅客所需之旅行資料 (B)擔任團體成員中之仲裁者
(C)引導及介紹各地風光名勝 (D)安排遊程及導遊翻譯說明
- 18 兒童解說與成人解說有本質上的差異，下列敘述何者錯誤？
(A)第一個發展階段 (2~6 歲) 的兒童在活動中較專注於資源的有形元素，因此活動要簡短，並且可以用小團體的方式進行
(B)第二個發展階段 (7~12 歲) 的兒童可以接受問題的引導，也可以接受行為規範的管理
(C)第三個發展階段 (12~14 歲) 的兒童喜歡受到眾人的注目，也喜歡跟別人不一樣
(D)第四個發展階段，應該用對待大人的方式來對待青少年，藉由引導式的活動鼓勵他們獨自探索資源
- 19 解說之父 Freeman Tilden 曾說解說是一種教育性活動，但與教育並不相同，解說的目的不在教導，而是著重在下列何者？
(A)感受 (B)體驗 (C)啟發 (D)行動
- 20 設計遊客中心功能配置時，下列何者不是最應考量事項？
(A)座位空間 (B)豪華座椅 (C)螢幕大小 (D)放映室動線
- 21 下列何者不是國家公園之遊客中心資訊服務項目？
(A)代訂車票 (B)交通資訊 (C)食宿資訊 (D)景點介紹
- 22 外籍旅客被美麗風景吸引來臺灣觀光之動機，屬於下列何者？
(A)推力動機 (B)拉力動機 (C)社會動機 (D)文化動機
- 23 外籍旅客因喜愛好客友善環境來臺灣旅遊，是屬於下列何種旅遊需求類型？
(A)理性酬償 (B)社會酬償 (C)自我滿足酬償 (D)知識酬償
- 24 交通部觀光局與第三方訂房網站合作以增加曝光度，可以讓旅客對旅遊目的地更有興趣，長期穩定的到訪，代表消費者對旅遊目的地，產生下列何種涉入感受？
(A)高度涉入 (B)低度涉入 (C)情勢涉入 (D)持久涉入
- 25 旅行動機是為了深度體驗原住民部落的文化，以追求自我的價值感。這是為了滿足馬斯洛 (Maslow) 需求理論的那一種需求？
(A)生理 (B)自我實踐 (C)歸屬感 (D)安全
- 26 愈來愈多的消費者從旅遊推薦網站、旅遊經驗分享網站的遊記或推薦資料來決定是否購買旅遊商品，最主要想避免下列何種風險？
(A)功能風險 (B)社會風險 (C)心理風險 (D)便利風險

- 27 在早上 11 點前或晚上 8 點後，高鐵提供平日離峰優惠，屬於下列何種定價策略？
(A)心理定價 (B)地理定價 (C)差別定價 (D)附件定價
- 28 當旅館大廳服務人員能夠即時快速的解決顧客問題，代表旅館服務品質符合下列何種特性？
(A)可靠性 (B)回應性 (C)可及性 (D)有形性
- 29 2019 年國際上有三大航空聯盟，我國的中華航空與長榮航空參加的聯盟依序是：
(A)寰宇一家 (Oneworld Alliance) 與天合聯盟 (Sky Team)
(B)天合聯盟 (Sky Team) 與寰宇一家 (Oneworld Alliance)
(C)星空聯盟 (Star Alliance) 與天合聯盟 (Sky Team)
(D)天合聯盟 (Sky Team) 與星空聯盟 (Star Alliance)
- 30 機票的條件註記欄位寫明 Non-Transferable 是指：
(A)不可將機票改變行程 (B)不可將機票轉讓他人使用
(C)不可將機票轉讓搭乘另一家航空公司 (D)不可將機票退票否則作廢
- 31 北極航線適用於 TC-2 與 TC-3 之兩城市間的行程，且須經過北美洲北緯多少度以上的任何城市？
(A) 60 度 (B) 50 度 (C) 40 度 (D) 30 度
- 32 受邀參加正式西餐晚宴時，主人準備紅、白葡萄酒各一，此時餐桌桌面上之飲料杯由左至右順序應為下列何者？
(A)紅酒杯、白酒杯、水杯 (B)白酒杯、紅酒杯、水杯
(C)水杯、紅酒杯、白酒杯 (D)紅酒杯、水杯、白酒杯
- 33 配件為黑白相間斜紋領帶及灰色背心，是指下列何種男士禮服？
(A) White Tie (B) Morning Coat (C) Black Tie (D) Swallow Tail
- 34 下列何者為品酒的正確順序？①確認酒的氣味 ②品嚐一口葡萄酒 ③看酒的顏色
(A)①②③ (B)①③② (C)③①② (D)③②①
- 35 如需在旅館內接待訪客（至親好友除外），下列何者不適宜？
(A)自己臥房內 (B)咖啡廳 (C)大廳 (D)餐廳
- 36 依照國際禮儀，男女同行時，當行人靠右邊人行道行走時，男士應該在女士的那一邊？
(A)左 (B)右 (C)右前 (D)右後
- 37 主人親自開吉普車來接你時，你應該坐在那個座位？
(A)主人旁邊的座位 (B)主人右後方的座位 (C)主人正後方的座位 (D)後座中間的座位
- 38 有關公共場所游泳池的使用禮節，下列敘述何者正確？
(A)一般游泳池畔，不宜跳水
(B)可以穿著海灘鞋，或者免費的薄底棉、不織布拖鞋
(C)為怕曬傷，入池前要多抹上厚厚防曬油
(D)要撐太陽傘遮陽
- 39 有關商務往來之禮儀，下列敘述何者較不適當？
(A)若非本人親送之禮品，應在禮品上書寫贈送人姓名或附上有“With Deepest Sympathy”的名片
(B)出席會議，應關機或採用震動模式，以免妨礙會議進行
(C)商務瞬息萬變，故有任何商業機會，應約好時間再行拜訪，以免徒勞往返
(D)書寫公務電子郵件須遵從商業書信規範，使用招呼語和結尾敬語之適當格式
- 40 有關社交禮儀，雙方介紹時，下列敘述何者錯誤？
(A)晚輩應先被介紹給長輩 (B)男士應先被介紹給女士
(C)客人應先被介紹給主人 (D)已婚應先被介紹給未婚

- 41 旅客如生病住院，下列那一件事不需要導遊處理？
(A)安排陪同照顧 (B)安排後續返國事宜
(C)負擔醫療費用 (D)通報家屬、公司及有關單位
- 42 旅客在旅途中不慎發生意外，送醫不治。下列帶團人員處理程序何者錯誤？
(A)須請醫師直接開立死亡證明 (B)須向警方報案尋求協助
(C)由法院法醫開立驗屍證明文件 (D)由警方開立報案證明文件
- 43 導遊為鼓勵遊客參與自費行程，便主動提議幫所有旅客保管護照與錢包，然導遊被歹徒盯上，趁機搶走她裝有旅客重要物品的手提包，因此全團旅客被帶往警察局報案，行程亦因而延誤了半天，下列敘述何者較不正確？
(A)旅行社應盡到妥善保管旅客重要物品的責任，故旅客可以跟臺灣接待旅行社要求現金損失的賠償
(B)同意導遊協助看管貴重物品的旅客，也需要承擔一部分的責任
(C)依照旅遊契約之規定，旅行社應負責賠償遊客半天的旅遊費用之違約金
(D)因導遊主動提出要協助看顧旅客護照，故其需連帶負責賠償護照重辦費用之責任
- 44 導遊遇到旅客留置於飯店房間內的貴重物品失竊，有關處理程序，下列何者最為重要？
(A)請領隊一起協助尋找並安撫旅客 (B)請旅客先列出失竊財物損失清單
(C)請飯店管理者協助並打電話報警 (D)打電話回公司報備處理
- 45 旅遊團體在機場辦理登機手續時，如果遇到航空公司機位超賣，帶團人員應依照正常作業程序儘量爭取機位；這種航空公司機位超賣的英文應如何表達？
(A) Overhead (B) Overload (C) Oversold (D) Overbought
- 46 為避免緊急事故發生或減少事故造成之傷亡，下列領團人員之行為，何者最不恰當？
(A)雖然在開放時間之內，但沒有救生員在場值班，領團人員阻止團員進入游泳池
(B)領團人員請團員空出遊覽車第一排位置，乘坐時繫上安全帶
(C)搭乘渡輪時，看到右側有特殊風景，趕緊請全部團員到右側來欣賞及拍照
(D)帶領團員在路上行走時，選擇較遠但寬敞安全的人行道
- 47 護照在旅遊過程中是必備文件，下列何者為保管護照的正確方法？
(A)導遊值得信賴，應該統一將護照交由導遊保管
(B)客人應自行保管護照，並且攜帶額外照片，但帶團人員可持有團體護照及簽證之影本
(C)客人應自行保管護照，最安全的方法就是將護照放在託運行李裡面
(D)帶團人員最熟悉當地的風土民情，較瞭解保管方法，因此應統一將護照交由帶團人員保管
- 48 帶團人員抵達機場提領行李，發現行李遺失或破損時，應立即向相關航空公司的那個部門提出賠償要求？
(A) Cargo Department (B) Passenger Department
(C) Baggage Handling Department (D) Lost & Found Department
- 49 下列有關 OEA (Overseas Emergency Assistance) 的敘述，何者錯誤？
(A) OEA 興起於歐洲，若在海外遇到緊急狀況時，可尋求協助
(B)旅客名冊應載明之事項應有：旅客生日、護照號碼
(C)如遇法律訴訟，OEA 並不支付或負擔訴訟費用
(D) OEA 係透過國際性救援中心，獲得之緊急救援服務
- 50 有關旅客從事浮潛活動，下列敘述何者較為適當？
(A)有潛水裝備就可以進行潛水活動
(B)會游泳的旅客，可以不用穿救生衣
(C)一定要在岸邊先練習使用呼吸面具才可以下水
(D)有浮潛經驗的旅客，可以不用再聆聽浮潛教練解說，直接下水從事潛水活動

測驗題標準答案更正

考試名稱：109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(英語)、外語導遊人員(日語)、外語導遊人員(法語)、外語導遊人員(德語)、外語導遊人員(西班牙語)、外語導遊人員(韓語)、外語導遊人員(泰語)、外語導遊人員(阿拉伯語)、外語導遊人員(俄語)、外語導遊人員(義大利語)、外語導遊人員(越南語)、外語導遊人員(印尼語)、外語導遊人員(馬來語)、外語導遊人員(土耳其語)、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)

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：答案標註#者，表該題有更正答案，其更正內容詳見備註。

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	B	B	C	C	B	C	#	D	B

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	D	B	D	D	D	D	B	C	C	B

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	A	B	B	D	B	A	C	B	D	B

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	A	C	B	C	A	A	A	A	A	D

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	C	A	A	C	C	C	B	D	C	C

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：第8題答B或C或BC者均給分。