



CHAPTER 1 領隊技巧

學習目標

- 本章的命題大綱有：
 - 領隊技巧：包含領隊帶團的技巧、交通、膳宿、景點之安排。
 - 導覽解說：包含自然、人文解說以及解說知識與技巧。
 - 遊程規劃：包含旅行業之產品、遊程種類、遊程規劃考量的因素及旅遊安全。
 - 觀光心理與行為：旅客需求及旅客滿意度、消費者行為分析、旅遊銷售技巧、服務管理等。
- 領隊技巧是很實際的試題，是容易準備與掌握的一章。



單元 1 領團技巧

重要度 ★★☆☆☆

一、了解觀光旅遊業的特性

觀光旅遊業是結合觀光產品包括有形的設施（住宿的房間、搭乘的交通工具、食用的餐點、參觀的景點）與無形的商品（環境氣氛、親切服務、遊程體驗），所提供消費者（遊客）需求的一種服務工作，可說是包山包海、內容廣泛的綜合性服務業。

觀光旅遊不同於其他商品，有其獨特的性質，茲簡要說明如下：

	說明
綜合性 Synthetic	觀光旅遊是結合交通運輸、住宿、餐飲、娛樂及商業（如購物）等相關行業，彼此之間具有相互依賴性，以產品與服務來滿足旅客各種需求。
無形性 Intangibility	觀光旅行遊程服務是無法事先品嚐或觸摸的商品，具有不可觸摸性、無法具體性，觀光客所購買的觀光最終產品（The End Product）是體驗。【102 領】
異質性 Heterogeneity	服務的過程經常隨著提供者的服務時間、地點及消費者的個人需求而不同。服務品質也容易受服務人員的個人因素影響。【100 領、105 領】
易逝性 （不可儲存性） Perishability	1. 觀光旅遊與服務效用具有時效性，一旦未能即時銷售，產品即視同毀損。旅館房間與航空機位一旦未賣出即無法繼續留用再賣，故航空公司或旅館業者會將機位或客房作適度的超賣（Over-booking）。【102 領】 2. 觀光業者經常在淡季期間加強促銷活動或實施紅眼班機，即是為了克服產品易逝性，意即利用「差別定價實施營收管理」（Yield Management）來因應其易逝性。【98 導、100 領、101 導】
易變性 Instability	觀光旅遊活動，易受時間、天候、季節、政治（如內戰）、社會事件（如恐攻、疫情）等因素影響。【106 導】
不可分割性 Inseparability	1. 旅遊產品必須依靠勞力服務才能完成，提供服務的人員亦附屬於該項觀光產品當中，即生產與銷售同時產生。【102 導】 2. 顧客在消費時必須親自介入觀光產品的生產過程，與服務人員產生互動，領團人員與顧客之互動關係，亦是影響顧客感受旅遊滿意度的重要因素。【98 領】

二、領隊帶團技巧

領隊是團體出國旅遊行程中，負責行程管控，並促使團員滿意，達成公司所交付之責任的人員。【104 導】

盡善盡美的旅遊必須「知性」與「感性」兼具，知性必須靠「導遊」精彩的導覽與解說；感性必須仰賴「領隊」的帶團技巧與幽默，茲就領隊的帶團技巧說明如下：

工作項目		說明
行前準備	簽證	1. 確認團員簽證之取得符合行程需求次數之要求。 2. 在所有團員簽證均核發下來之後再出發。 3. 保留團體簽證之影本。【105 領】 4. 依「旅行業管理規則」規定，除因代辦必要事項須臨時持有旅客證照外，非經旅客請求，不得以任何理由保管旅客證照。【105 領】
	行程	1. 依「國外旅遊定型化契約書」規定：行程記載得以所刊登的廣告、宣傳文件、行程表，或說明會之說明內容代之，視為契約之一部分。 2. 說明會時，如有旅客對既定行程有意見，應以銷售時提供的型錄為準；如團體已出發，旅客對既定行程有意見，應以公司於說明會時發給的資料為準，以避免產生旅遊糾紛。 3. 行前說明會，應以書面向旅客作旅遊安全及其他必要之狀況說明。成行時領隊應全程隨團服務。 4. 「Through Out Guide」是指領隊兼當地導遊，例如，日本團聘請日文流利、熟悉行程的領隊，陪同客人自台灣出發、抵達日本進行觀光活動，最後再一起回到台灣，此人即身兼領隊與導遊。【98 領、105 領】
搭乘交通工具	搭機	1. 於集合時間確實清點人數，分發旅遊證件。在出發前機場集合時是領隊首次自我介紹最好的場合。 2. 宣布重要事項，如登機門號碼、登機時間，一定要特別再次強調。 3. 告知團員不可幫任何不認識的人提行李出入海關，以免觸法。 4. 機上座位安排係依照乘客之英文名字之字母安排，無法顧及到夫妻或好友，宜事先告知旅客，如蜜月團的新婚旅客，最好在上飛機之前先與團員旅客協調好座位。 5. 有特殊餐飲之要求者，宜於搭機前 24 小時，再次與航空公司訂位組確認，並注意該名旅客是否更換位置，協助空服人員順利將特殊餐點送達旅客。 6. 領隊可優先選擇機翼旁或靠走道的座位，並記住緊急出口的位置。【106 領】 7. 下機之前，確認團員的通關必備文件是否填寫完畢，是否填寫正確無誤。例如，領隊帶團出境美國時，離境卡（I-94 Form）應由航空公司櫃檯收取。 8. 團員於搭機時有不舒服的情況，隨時知會空服人員並協助處理。 9. 下飛機、出關前，提醒客人是否需要到盥洗室，並以手機聯絡接機人員，確認遊覽車是否已經到達及上車地點再確認。 10. 若有團員行李遺失，航空公司對於旅客託運行李有相關規定，領隊人員應協助旅客購買必須的盥洗用品，並保留收據。處理方法請參考「航空票務」之空運行李。



工作項目		說明
搭乘交通工具	搭機	- 領隊帶團於「中途過境、不轉機，但可下機」之情況下，帶領團員下機時，最重要的工作是告知團員索取過境卡（Transit Card）及調整當地時間，以免登機誤時遲到。 - 台灣桃園國際機場有兩座航站大廈，第一航廈 68 年啟用；第二航廈 89 年啟用。一般團體出機場在三樓出境，機場距離台北市車程約 40 分鐘。 - 旅客經長途飛行後抵達目的地的當日，其行程應依抵達之時間按當地作息時序排定，以便讓旅客儘早恢復時差失調。 - 團體回國時，領隊應在團員的行李都已領到且無受損，並都通關入境後，才可以離開。
	搭乘遊覽車	- 司機後的第一排位置通常是領隊、導遊之座位，利於領隊、導遊與司機溝通事情，另外第一排位置較危險，若有意外發生，可能造成的傷害較大，宜請旅客將此排位置讓出。 - 長途旅行的座位宜請團員輪流乘坐，以保持公平性。 - 若有當地導遊時，領隊宜先將導遊介紹給客人，再將團體交給導遊，領隊應提供必要協助，如清點人數。領隊帶團須知中，旅客人數簡寫為「PAX」。 【99 領】 - 行車時隨時注意車內溫度，將溫度保持在人體最舒適的溫度，約為 21 ～ 25℃。 - 團體於不易停車的市區用餐時，基於整團財物安全及對司機的人道（對司機用餐而言）原則，宜抵達餐廳時，交便當給司機，再讓司機離去，於車上用餐。
	搭乘船舶	- 提醒團員遵守船隻航行安全規定，禁區勿進入，以免影響航行安全。 - 對於年長與行動不方便之團員，事先注意安排離服務檯或電梯口較近的位置。 - 特別強調船上救生衣及逃生小艇存放位置及分配情形，若是郵輪之旅，則團員須參加救生演習，領隊應確認團員都會穿著救生衣，在海域求救用之救生衣，顏色為鮮黃色。【108 領】 - 在船上瀏覽風光、倚靠船邊照相時要注意安全，夜間船上活動宜告知團員結伴同行，不可單獨行動。 - 隨時注意隨身貴重物品。 - 搭乘中應保持安靜，不要影響其他乘客休息。 - 協助團員提領行李，並提醒團員確認行李數量。
餐飲方面		- 確實掌握團員特殊飲食之情況。 - 預約人數、時間、餐食種類及價位。團體餐廳的預約宜事先完成，以確保團體有座位並給餐廳足夠的準備時間，特別是旅遊旺季及有特殊餐食需求。 訂餐方式流程：

工作項目	說明														
餐飲方面	先報團體名稱、團號和領隊姓名 ↓ 人數（大人+小孩+領隊） ↓ 素食者或其他特殊飲食限制者人數 ↓ 抵達餐廳之用餐時間 3. 旅途中之訂餐時間最好能在 48 小時前訂妥，在旅遊旺季期間更應提早。 4. 一經訂妥，儘可能不要更動，也不可在當天取消，如因故無法前往用餐，請於抵達前 24 小時，委婉通知對方，並請求諒解與配合。 5. 瞭解餐廳正確位置。														
住宿飯店方面	1. 協助旅館行李員清點行李及分房，以加速行李分送之速度。 2. 團員為家族或親友同行，盡量安排鄰近房間或詢問有無連通房（Connecting Room）或鄰接房（Adjoining Room），以方便就近照顧或與團員聯繫。 3. 領隊在 Check In 後仍為工作時間，如有必要應教導客人使用房間內之設施及緊急逃生口。 4. 說明美式早餐（AP）與歐式早餐（EP）之不同，歐洲旅行團之早餐一般為歐式早餐，如團員要更換成美式早餐，須另行付費。早餐券可於發放房間鑰匙時一併發給。【98 領】 5. 請團員離開房間時記得帶鑰匙，外出請攜帶印有旅館名稱、住址、電話之卡片，以防迷路。 6. Check Out 時，注意重要的三件事：錢付清了沒有？行李及貴重東西帶了嗎？領隊最重要的工作是確定團體行李件數及是否全部都上車，為確保萬無一失，開車離開飯店時再一次請團員親眼確認行李是否全部都上車。【99 領】 7. 團體旅遊中，分房過程中如產生單一女性或男性，造成單人房產生，旅行業者必須繳付 Single Supplement（單人房加價）。 8. 領隊在團體辦理住房時，對於房間的分配： (1) 年紀較大、行動不方便者盡量安排住較低樓層的房間。 (2) 每次分配房間時，要注意同一家人或好友是否住在同一樓層或緊鄰。 (3) 每次分配房間時，全團中是否有設備或大小相差太大者。 9. 旅館常見的房型及縮寫代號： <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>說明</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DWB</td><td>附有浴缸浴室及一張大床的房間。</td></tr> <tr> <td>TWB</td><td>附有浴缸浴室及兩張單人床的房間。</td></tr> <tr> <td>Adjoining Room</td><td>隔壁相連的鄰接房，內部無可相通的房門。</td></tr> <tr> <td>Connecting Room</td><td>隔壁相連的連通房，內部有可相通的房門。</td></tr> <tr> <td>Corner Suite</td><td>邊間套房。</td></tr> <tr> <td>Executive Suite</td><td>商務套房。</td></tr> </tbody> </table>		說明	DWB	附有浴缸浴室及一張大床的房間。	TWB	附有浴缸浴室及兩張單人床的房間。	Adjoining Room	隔壁相連的 鄰接房 ，內部無可相通的房門。	Connecting Room	隔壁相連的 連通房 ，內部有可相通的房門。	Corner Suite	邊間套房。	Executive Suite	商務套房。
	說明														
DWB	附有浴缸浴室及一張大床的房間。														
TWB	附有浴缸浴室及兩張單人床的房間。														
Adjoining Room	隔壁相連的 鄰接房 ，內部無可相通的房門。														
Connecting Room	隔壁相連的 連通房 ，內部有可相通的房門。														
Corner Suite	邊間套房。														
Executive Suite	商務套房。														



工作項目	說明
購物方面	1. 事先告知團員：行程預計要停留的購物點有幾個，購買的重點商品為何，該國退稅的規定、折扣計算方式。【106 領】 2. 貨真價實原則：購買物品的品質和價位應合理，不可強迫團員購買商品及吹噓商品價值。 3. 恰到好處原則：購物點要安排得適量、適宜，不可因為要穿插購物點，而影響原訂行程。【101 領】 4. 售後服務原則：依據民法債編旅遊專節規定，旅遊營業人安排旅客在特定場所購物，其所購物品有瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅遊營業人協助其處理。【105 領】 5. 佣金是服務業的收益之一，領隊收取佣金宜有技巧，避免給團員不好的感受。
銷售自費行程方面	1. 為尊重旅客個性化的需求並降低團費，旅行社在團體行程規劃中會安排自費的旅遊行程，旅客參加不包含在旅遊契約中的自費旅遊活動，稱為 Optional Tour。【95 領、101 領、106 領】 2. 在時間及安全的考量下，與當地旅行社、導遊商討後，向旅客宣布如何安排及收費，讓旅客有充分的資訊考慮後做決定，最後回報公司。 3. 對於具危險性的自費行程，領隊應盡到事前告知客人危險性之義務，由客人自行決定參加與否。【97 領、98 領、106 領】 4. 掌握團員旅遊情緒，提高自費活動的價值感，令團員有物超所值的感受。 5. 對於自由活動時間的安排方式，導遊、領隊宜給予建議行程，但尊重客人意願。【96 領】

**Tour Leader
Bonus Question**

領團技巧

1. (B) 「熟悉旅遊」通常是針對服務的何種特性所採取的行銷策略？ 【102 領實 1】

(A) 不可分割性 (B) 無形性 (C) 異質性 (D) 易滅性

解析：FAM Tour：Familiarization Tour，是指為行銷觀光旅遊產品，特別邀請旅行業或媒體業者而舉辦的熟悉行程的旅行團，前往實地活動考察，以獲得親身觀光體驗，與其建立良好關係或報導，又稱為業者訪問團。因活動著重在旅行體驗，因此屬於觀光旅遊的無形性。

2. (B) 旅遊產品與一般消費性的實體產品最大不同點在於： 【102 領實 1】

(A) 同質性 (B) 易逝性 (C) 有形性 (D) 專業性

解析：觀光旅遊與服務效用具有時效性，一旦未能即時銷售，產品即視同毀損。旅館房間與航空機位一旦未賣出即無法繼續留用再賣，不同於一般有實體商品。

3. (C) 國際恐怖攻擊活動頻傳，對於觀光產業產生巨大影響，形成航空公司與旅行社經濟上之壓力，此衝擊是屬於下列觀光業的那一種特性？ 【106 導實 1】

- (A) 合作性 (B) 服務性 (C) 多變性 (D) 綜合性

4. (B) 在旅遊過程中，即使是一位最稱職的領隊，也可能會因遭遇到一些問題，而無法讓所有的團員完全滿意。這說明了服務的什麼特性？ 【100 領實 1】

- (A) 易逝性 (B) 異質性 (C) 同時性 (D) 不可分割性

5. (C) 旅行社在航空公司主導與推廣下，聯合銷售新的產品或同一旅遊地點，並由聯合出團之旅行社視狀況擔任團體作業之操作，此屬於下列何種營運方式？

【106 領實 1】

- (A) GIT (B) FAM (C) PAK (D) FIT

解析：PAK 是旅行業同業聯合作業、聯合推廣，為同業業務結盟的型態。

6. (C) 提升遊客體適能水準的活動假期，海邊渡假、天然泥土療法，屬於何種新市場觀光？ 【102 導實 1】

- (A) 生態之旅 (B) 懷舊之旅 (C) 健康之旅 (D) 文化之旅

解析：此類型屬於以觀賞風景、消除疲勞、放鬆心情、調劑身心的健康之旅為主。

7. (B) 觀光旅遊業的產品具有三種不同的層次，下列相關敘述何者錯誤？

【102 導實 1】

- (A) 最基本的層次為核心產品，指的是顧客購買產品時真正需要的東西
(B) 替代性產品的功用在於提供顧客享用更好的服務
(C) 正式產品指的是在市場上可以辨認的產品，例如：客房、餐廳等
(D) 觀光業者隨著有形產品的推出，提供某些附加的服務或利益給顧客，稱之為延伸產品

8. (D) 下列何者為團體出國旅遊行程中，負責行程管控，並促使團員滿意，達成公司所交付之責任的人員？ 【104 領實 1】

- (A) 導遊 (B) 團員 (C) 司機 (D) 領隊

9. (B) 下列何者不屬於領隊與當地導遊的交接事項？ 【103 導實 1】

- (A) 團員名單 (B) 團員簽證 (C) 團體行程表 (D) 團員分房表

解析：團員簽證應請團員妥善保管。

10. (A) 下列何者非領隊執行職務所須完成之工作？ 【100 外領 2】

- (A) 為旅客辦妥禮遇通關
(B) 為旅客辦妥登機手續
(C) 為旅客辦妥入住旅館手續
(D) 監督國外旅行社提供符合契約內容之服務

解析：禮遇通關應依國際機場禮遇作業辦法，由相關單位或個人申辦。

11. (A) 下列帶團狀況之敘述，何者最為適當？ 【103 領實 1】

- (A) 為了滿足團員的好奇心，領隊帶年滿 22 歲的團員進去合法賭場 (Casino) 參

觀

- (B) 為了按照行程表上的行程一定要走到，司機超時工作一些沒關係
(C) 客人一再吩咐要求色情服務，為了順應客人需求就協助安排
(D) 雖然這家店是非法的，但是在團員的要求下，還是帶團員進去消費
解析：不合法的以及色情場所都不宜帶領團員進去消費。

12. (A) 領隊帶團的時候，下列敘述何者正確？ 【103 領實 1】

- (A) 在團體旅遊進行時，有可能發生的事應提前告知旅客預防
(B) 為了不讓旅客擔心，盡量隱瞞可能發生的風險
(C) 小費給的多，就可以得到比較親切的服務
(D) 遇旅客權益受損時，不需要當場解決，帶回給公司處理比較適當

13. (D) 有關團體旅遊中小費支付的敘述，下列何者錯誤？ 【102 領實 1】

- (A) 國外有些餐廳在用餐之後，會希望客人放置小費在桌上給服務人員
(B) 在國外機場請行李搬運人員搬運行李，通常需要支付行李搬運小費
(C) 國外旅遊通常會於行程結束前給司機小費
(D) 乘坐豪華遊輪時，因為費用較高，所以不用再支付任何小費

解析：搭乘遊輪時仍需支付小費，詳細要看每家公司的政策，但有少數公司價格包括小費。

14. (D) 出國團體搭機旅遊，帶團人員如遇 Direct Flight 狀況，應將行李直掛至最後目的地。所謂的 Direct Flight 指的是下列何者？ 【107 導實 1】

- (A) 原機轉機 (B) 換機轉機 (C) 轉機航班 (D) 直達航班

15. (A) 為避免旅客感染愛滋病毒，領隊帶團出國旅遊時，應提醒注意事項下列何者錯誤？ 【102 華領 2】

- (A) 性行為後立刻上廁所排尿即可
(B) 性行為應全程正確使用保險套
(C) 勿共用注射器材、刮鬍刀、牙刷
(D) 在衛生較差之環境，避免針灸、刺青、鑽耳洞

解析：愛滋病毒傳染的途徑包括性行為、血液交換及母子垂直感染，其中以性行為為感染愛滋病毒的情形最為常見，這是因為接觸到精液、陰道液及性行為中造成傷口而感染。血液的交換情形以輸血最為危險，其他如共用針頭、共用穿刺物品如刮鬍刀、穿耳洞等，這是因為傷口接觸帶有愛滋病毒的血液而感染。第三種的傳染途徑則是由於母子垂直感染所導致，懷孕的時候愛滋病毒可能會透過胎盤，及在生產過程或哺餵母乳時傳染給嬰兒。

16. (B) 下列何者為旅遊時醫療或藥品使用安全之正確敘述？ 【102 導實 1】

- (A) 帶團人員須隨身攜帶感冒藥、止痛藥等常備藥品，以備客人所需
(B) 提醒團員個人藥品須隨身攜帶，勿置放於託運之行李箱
(C) 因國外醫療費用高且恐耽誤行程，建議團員返台後再行就醫

(D) 建議團員直接服用成藥，可以節省就醫時間

17. (B) 下列敘述何者錯誤？ 【104 領實 1】

- (A) 旅客生病了，應該儘速安排就醫，不應該帶旅客前往購買成藥
- (B) 優秀的領隊應精通醫學常識，隨身備有常用藥品，方能第一時間拿給旅客服用，就不會造成旅客不滿了
- (C) 旅遊途中如團員生病了，領隊最好在公開的場合關心並詢問旅客是否需要就醫，因為許多旅遊糾紛的產生就是旅客抱怨領隊沒關心旅客並協助其就醫所產生
- (D) 領隊的服務熱忱與同理心是開啓團員心門的一把鑰匙，不可忽視之

18. (C) 旅遊途中，有旅客需要兌換外幣，卻遇上銀行不上班的時間，領隊導遊人員應如何處理？ 【100 領實 1】

- (A) 請求當地同業或友人協助兌換
 - (B) 尋求黑市兌換
 - (C) 於住宿之觀光旅館兌換
 - (D) 請熟識之餐廳或店家協助兌換
- 解析：一般觀光旅館均有提供兌換外幣服務，會貴一些些，但比較有保障。

19. (D) 美西行程倒數第二天行程為迪士尼樂園，當天中午下起大雨，多項遊樂設施無法使用，遊行表演節目也因雨取消。當時部分團員認為權益大受影響，向領隊表達不滿，且隔日中午班機就須返台，此時領隊應如何處理？

- (A) 明天再帶團員來玩一次，另訂機位延遲 1 日回台 【104 領實 1】
- (B) 既然多項設施無法使用，乾脆提早離開迪士尼回旅館
- (C) 帶著團員到迪士尼服務處提出抗議
- (D) 說服團員使用室內遊樂設施或參加未受下雨影響的活動

20. (A) 甲旅客參加某旅行社西藏 10 天旅行，第 3 天因高原病引發肺水腫，急救無效。道義上領隊應幫家屬爭取下列那一費用，以善盡義務及避免旅遊糾紛產生？ 【104 領實 1】

- (A) 旅行社慰問金
- (B) 意外保險理賠
- (C) 旅客家屬前往海外處理善後所必需支出之費用
- (D) 旅客之海外急難救助所必需支出之費用

解析：選項 (B)、(C)、(D) 屬旅行社及保險公司負責處理。

21. (D) 領隊赴國外帶團旅遊，在各景點進行 Walking Tour 時，最重要的事是：

- (A) 注意行進路線
- (B) 別錯過購物點 【103 領實 1】
- (C) 注意廁所位置
- (D) 注意旅客人身財物安全

解析：Walking Tour 意為徒步旅行。

22. (C) 行程中，購物可以令團員滿足。領隊在處理購物原則，下列何者適宜？

- (A) 提早完成行程，安排團員購物 【101 領實 1】



- (B) 盡量配合當地導遊，於行程中購物
- (C) 購物點要適量，不影響既定行程及用餐時間
- (D) 任意調整行程，以方便停靠購物點

解析：購物點要安排得適量、適宜，不可因為要穿插購物點，而影響原訂行程。

23. (B) 前往國外旅遊之購物活動，領隊應如何提醒旅客，以避免離境時產生不必要的困擾？ 【103 領實 1】

- (A) 提醒旅客購物時，想買什麼就買什麼
- (B) 提醒旅客如需辦理退稅，應將購物憑證與所購品項一起放置於手提行李
- (C) 提醒旅客購物時，只要注意品質及價格即可
- (D) 提醒旅客液態物品每瓶應不超過 100 c.c.

解析：液體、膠狀物品及液化氣體，如以容器裝妥且每樣不超過 100 毫升，可放入隨身手提行李中。這些容器需以透明、附有拉鏈之塑膠袋妥善裝載。塑膠袋總容量不得超過 1 公升。

24. (C) 入境旅遊目的地國時，若團員被移民官留置，領隊處理方式，下列何者不恰當？ 【103 領實 1】

- (A) 領隊獲准留在機場陪同處理時，應向其他團員說明狀況，並請當地導遊或司機先載其他團員開始行程或進飯店休息
- (B) 領隊無法陪同時，得通知我國駐外館處協助，並將駐外館處電話與當地代理旅行社聯絡人的電話號碼留給該名團員
- (C) 團員若因個人因素被拒入境時，所衍生的回程遣返機票費用需由旅行社負擔
- (D) 團員若因旅行社過失被拒入境時，所衍生的回程遣返機票費用需由旅行社負擔

解析：團員若因個人因素被拒絕入境，旅客須自行支付遣返的票款。

25. (C) 國外團體旅遊，抵達目的地之通關程序，下列敘述何者錯誤？ 【103 領實 1】

- (A) 通關前領隊應先向團員說明通關程序
- (B) 領隊先行通關時應向移民官表明領隊身分，提示團體人數，以利團員通關
- (C) 團員遇移民官查問時，領隊皆應主動上前代為回答
- (D) 團員因個人因素被拒絕入境，旅客須自行支付遣返的票款

26. (A) 下列有關旅遊專業術語的敘述，何者不正確？ 【101 領實 1】

- (A) E/D Card 是指海關單
- (B) Reconfirm 是指領隊導遊與各供應商再確認時間、人數與內容的作業
- (C) STPC 是指航空公司在轉機點提供旅客的免費住宿
- (D) Optional Tour 是指額外自費遊程

解析：E/D Card：Embarkation/ Disembarkation Card，出入境卡。我國為簡化外國人入出國查驗程序，自 99 年 10 月起取消填寫 E/D Card。海關單：Customs Declaration Form。

- 27.(D)** 領團人員帶領美西旅行團，團體於清晨抵達夏威夷後，立即進行觀光活動，待吃過午餐後，領團人員帶領團體住進威基基海灘旁之飯店，並告訴團員補眠 3 小時，下午 6 點會請旅客起床。領團人員應如何告訴總機請團員起床？

【107 領實 1】

(A)Overseas Call (B)Morning Call (C)Collect Call (D)Wake-up Call

解析：Overseas Call 越洋電話、Morning Call 飯店的晨喚服務、Collect Call 對方付費電話、wake-up call 飯店的電話叫醒服務。

- 28.(C)** 旅行社在航空公司主導與推廣下，聯合銷售新的產品或同一旅遊地點，並由聯合出團之旅行社視狀況擔任團體作業之操作，此屬於下列何種營運方式？

【106 領】

(A)GIT (B)FAM (C)PAK (D)FIT

解析：PAK 是旅行業同業聯合推廣的聯營模式，其由來源自旅行社針對聯合推廣套裝旅遊（Package Tour）的組合而命名。

- 29.(C)** 李先生參加旅行團，與旅行社約定旅遊費用應包含 Porterage，所謂 Porterage 指的是下列何種費用？

【106 領】

(A) 港口捐 (B) 機場稅 (C) 行李費 (D) 小費

解析：Porterage 指的是行李搬移費。

- 30.(D)** 導遊人員於旅途中銷售額外自費行程時，下列處理方式，何者最不正確？

【101 導實 1】

- (A) 為了讓旅客增加更多的體驗，可以多元化安排，但須不影響既定行程
- (B) 對於自費行程的內容說明要客觀、清楚，並評估旅客是否合適參加
- (C) 對於行程內容細節與安全事項，要充分了解
- (D) 對於未參加的旅客，應極力鼓勵，以配合團隊活動

解析：對於未參加的旅客，導遊應表示：「沒關係，有機會時將隨時稟報給您。」以符禮儀。

- 31.(D)** 有關國外旅遊自由活動時，下列領隊告知事項何者較不適合？

【103 領實 1】

- (A) 團員玩水活動時必須穿著救生衣
- (B) 不宜飲用非罐裝飲料
- (C) 清真寺參觀時女性穿著不宜過分暴露
- (D) 對乞食者可適量協助表現風度

解析：在較落後國家旅遊景點，常有乞丐與纏人的小販，記得不要給乞丐東西與錢，否則可能您會很難脫身。

- 32.(D)** 在安排歐遊行程，由德國漢堡開往丹麥哥本哈根的火車，路線中需經過下列何處？

【103 領實 1】

(A) 地中海 (B) 紅海 (C) 亞德里亞海 (D) 波羅的海

解析：由德國漢堡開往丹麥哥本哈根的火車有二條路線，其中一條路線需經波羅