

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

旅行團體作業實務

中華民國 114 年 10 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	旅行團體作業實務	
	英文	Tour Operation Management	
適用學制	二年制學院進修部	必選修	選修
適用部別	進修部	學分數	2
適用系科別	觀光系	學期/學年	學期
適用年級/班級	夜二技觀三甲	先修科目或先備能力	無

2. 觀光系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

專業職能	就業途徑	職能
	旅遊管理	T1 規劃並設計符合顧客需求之旅遊行程，整合交通、住宿、餐飲與活動等要素，提供具吸引力之旅遊產品。
		T2 執行旅遊團體作業與導覽服務，確保行程順利進行並維持顧客滿意度。
		T3 運用旅遊資訊系統與科技工具，進行旅遊產品銷售、預訂及顧客服務管理。
		T4 協調旅遊供應商（如旅行社、飯店、交通業者）之合作，整合旅遊產業鏈以提升服務品質。
		T5 分析旅遊市場與消費者行為，規劃並執行旅遊行銷與推廣活動。
		T6 評估旅遊風險與安全管理，制定應變措施以保障旅客與員工之安全。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
旅遊管理	T2 執行旅遊團體作業與導覽服務，確保行程順利進行並維持顧客滿意	T1 規劃並設計符合顧客需求之旅遊行程，整合交通、住宿、餐飲與活動等要素，提供具吸引力之旅遊產品。

	度。 T6 評估旅遊風險與安全管理，制定應變措施以保障旅客與員工之安全。	T4 協調旅遊供應商（如旅行社、飯店、交通業者）之合作，整合旅遊產業鏈以提升服務品質。
--	---	---

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能 A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

4. 教學目標

本課程旨在培養學生具備旅遊業管理與實務操作能力，使學生能了解旅遊產業之運作模式與組織架構，能規劃並執行符合顧客需求之旅遊行程；並培養旅遊團體作業與導覽服務技巧，以確保行程順利及顧客滿意度，及能分析旅遊風險並建立安全管理與應變機制，強化學生運用資訊科技於旅遊產品銷售與顧客服務之能力。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程介紹旅遊管理之基本概念與實務操作，內容涵蓋旅遊產品設計、團體作業、導覽服務、旅遊市場分析、行銷推廣及安全管理。透過案例研討與模擬操作，培養學生整合交通、住宿、餐飲與活動等要素之能力，進而具備旅遊產業所需之專業職能。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	教學大綱與進度說明	M(T1,T2,T3,T4,T5,T6)	2
2	旅行業的發展與沿革及組織架構	M(T1,T2)	2
3	旅行社的分類	A(T1,T2)	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
4	旅行社的經營與管理	A(T1,T4,T6)	2
5	旅行業電子商務運用	A(T3,T4)	2
6	旅行社內部作業	M(T1,T2,T6)	2
7	校外教學(旅館業)	M(T2,T6)	2
8	旅館業	M(T2,T6)	2
9	期中評量	M(T1,T2,T3,T4)	2
10	航空運輸與票務	M(T1,T2)	2
11	旅遊產品行銷、規劃與包裝	A(T1,T4,T6)	2
12	校外教學(旅行業)	M(T2,T6)	2
13	旅行業	M(T2,T6)	2
14	領隊、導遊實務	M(T2,T6)	2
15	國民旅遊	A(T2,T6)	2
16	旅遊糾紛與危機	M(T2,T4,T6)	2
17	旅行業未來發展之趨勢	A(T3,T5)	2
18	期末評量	M(T1,T2,T3,T4,T5,T6)	2

5.3 教學活動

1.講授

2.小組討論與案例研討

3.英文影音教材輔助教學

4.校外實地參訪

6. 成績評量方式

期中成績百分比： 30%(英文題型 報告佔期中考總分 10~20 分)

期末成績百分比： 30%(英文題型 報告佔期末考總分 10~20 分)

平時成績百分比： 40%(含出席、討論、課堂表現)

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

- 1.期中或期末成績未達及格標準者。
- 2.各項平時成績表現明顯落後之學生。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

- 1.個別輔導或分組補救教學
- 2.提供課後指導與學習資源

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：上課時間或課後面談與線上輔導
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：翁佳彬
 - (2). 校內分機：無
 - (3). 授課教師 email：bingo.weng@gmail.com
 - (4). 教師研究室：無