

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

旅遊糾紛案例分析

中華民國 115 年 4 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	旅遊糾紛案例分析	
	英文	Case Analysis of Travel Dispute	
適用學制	四技	必選修	選修
適用部別	日間部	學分數	2
適用系科別	觀光系	學期/學年	2/114
適用年級/班級	二年級/四技觀一甲	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	P1 彙整、考量各相關資訊以規劃旅行活動。 P2 檢視環境中的潛在危險，執行適當的安全保障措施，並建立防護替代措施，以保障客戶安全。 P3 組合多樣的交通、住宿、航線與餐飲選擇，以提供客製化的產品。 P4 評估其他相關產業的服務與產品，設計多樣的旅遊行程。 P5 設計兼顧客戶需求及成本考量的旅遊行程。 P6 設計促銷方案以增加旅遊業務。 P7 利用各溝通管道與媒體，將旅遊資訊傳達給目標顧客。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
	旅遊糾紛案例分析	P1 彙整、考量各相關資訊以規劃旅行活動。 P3 組合多樣的交通、住宿、航線與餐飲選擇，以提供客製化的產

	品。 P5 設計兼顧客戶需求及成本考量的旅遊行程。	務。 P7 利用各溝通管道與媒體，將旅遊資訊傳達給目標顧客。
--	------------------------------	-----------------------------------

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

本課程蒐整各式類型旅遊糾紛之處置作為，提供學生瞭解旅遊中可能發生之各種狀況，亦可兼顧保障旅遊消費者的權益，以達到提升學生未來從事旅遊相關合業之專業技能、提高旅遊服務品質的永續發展目標，本課程集結各項包括旅遊契約、法規、保險等主題，並結合實際案例與處置分析，對於旅遊狀況處理的實務上有很大幫助。

一、知識面向 (Knowledge)

1. 瞭解旅遊糾紛之類型與成因，包括行程變更、旅客解約、行李遺失、交通延誤、住宿爭議及意外事故等相關案例。
2. 熟悉旅遊相關法規、定型化契約、旅遊保險及消費者保護等基本知識與規範。
3. 理解旅行業在旅遊糾紛處理過程中的法律責任、權利義務及風險管理概念。
4. 認識旅遊產業常見之危機處理機制及旅客權益保障措施。

二、技能面向 (Skills)

1. 具備分析旅遊糾紛案例之能力，能辨識問題成因及相關責任歸屬。
2. 能運用旅遊法規、契約條款及保險知識，提出適切之糾紛處理方案。
3. 培養旅遊服務情境下之溝通協調與客訴處理技巧，提升問題解決能力。
4. 能透過案例研討與團隊討論，完成旅遊糾紛分析報告及處置建議方案。

三、態度與價值面向 (Attitude & Values)

1. 建立尊重旅客權益與維護消費者保障之專業服務態度。
2. 培養旅行從業人員應具備之責任感、同理心與危機應變意識。
3. 強化誠信經營與依法執業觀念，重視旅遊服務品質與職業倫理。
4. 建立永續觀光發展理念，兼顧旅客安全、企業責任及產業形象之維護。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程蒐整各式類型旅遊糾紛之處置作為，提供學生瞭解旅遊中可能發生之各種狀況，亦可兼顧保障旅遊消費者的權益，以達到提升學生未來從事旅遊相關合業之專業技能、提高旅遊服務品質的永續發展目標。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	旅行業與旅遊糾紛的概念	M(P1,P3)	2
2	旅遊糾紛發生之原因	M(P1,P3)	2
3	常見旅遊糾紛之類型與地區分析	A(P4,P5)	2
4	市場資訊與研究	M(P1,P3)	2
5	旅遊糾紛之處理	M(P1,P3)	2
6	行前解約	A(P2,P7)	2
7	機位、機票、領隊、導遊 行程、購物及飯店問題	M(P1,P3)	2
8	國民旅遊介紹	M(P1,P3)	2
9	期中考試		2
10	行李遺失	M(P1,P3)	2
11	遊輪與包機	M(P1,P3)	2
12	其他旅遊類型	A(P5,P6)	2
13	旅行社倒閉及因疫情取消及更改作業	M(P1,P3)	2
14	旅遊與保險、信用卡之背景與關係	M(P1,P3)	2
15	旅遊保險之內容及現存之問題	A(P2,P7)	2
16	旅遊安全與緊急事件處理	M(P1,P3)	2
17	旅遊突發事件案例狀況演練	M(P1,P3)	2
18	期末考試	-	2

5.2 教學活動

本課程主要透過教師講授以及書面與口頭報告，並能應用到觀光休閒事業的實際情境上，俾達學用合一。課程相關-全英文影音教學。

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%

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

(1)學習成就未達基本要求之學生

期中或期末成績未達及格標準者。

各項平時成績表現明顯落後之學生。

(2)基礎能力不足之學生

無法順利銜接課程進度之學生。

(3)因特殊原因影響學習表現之學生

包含弱勢家庭學生、中文程度較弱的學生等，需要額外支持者。

因病假、事故或其他原因缺課，導致學習落差者。

(4)經教師觀察或輔導認定需要協助之學生

出現學習動機不足或學習態度消極之情況。

在課堂上對知識或技能掌握度偏低者。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導與補救教學的實施方式：

- (1)互助教學：組成課程問題討論小組，分組討論，提升教學品質。
- (2)課後輔導：授課教師主動針對需要教學輔導之個案進行諮詢與研討，於課後提供問題諮詢時間，方便同學至教師研究室直接請教老師。
- (3)補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：office hour，視學生人數與需求彈性調整，於期中、期末考前加強輔導，並視學生學習狀況提供彈性加課。
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1)授課教師：翁守德
 - (2)校內分機：6300
 - (3)授課教師 email：x00010627@meiho.edu.tw
 - (4)教師研究室：SC311-3