

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

旅行業管理 I

中華民國 114 年 10 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	旅行業管理 I		
	英文	Travel Agency Management I		
適用學制	五專	必選修	必修	
適用部別	日間部	學分數	2	
適用系科別	觀光系(科)	學期/學年	1/114	
適用年級/班級	三年級/五專觀三甲	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	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
旅行業管理 I	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	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。 P4 評估其他相關產業的服務與產品，設計多樣的旅遊行程。 P6 設計促銷方案以增加旅遊業

	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

本課程旨在使學生了解旅行業的起源、發展及其在觀光產業中的角色與功能，認識旅行業的分類、業務內容與相關法規，並培養規劃行程、運用旅遊資訊與溝通服務的實務能力。同時透過課程學習，建立專業服務態度與職業倫理，培養團隊合作、顧客服務及永續旅遊的觀念，奠定進入旅行業之基礎知能與正確價值觀。

4.1 知識面向

4.1.1 瞭解旅行業的基本概念與發展沿革，包括旅行業的定義、種類、功能與組織架構。

4.1.2 熟悉旅行業的營運流程與管理制度，例如產品設計、報價、銷售、行程操作與售後服務。

4.1.3 掌握旅行業相關法規與制度，如旅行業管理規則、旅遊契約與消費者權益。

4.1.4 了解國內外旅遊市場結構與經營環境，認識產業趨勢與數位化轉型影響。

4.1.5 具備旅行業經營管理的理論基礎，包括行銷、人力資源、財務與風險管理等面向。

4.2 技能面向

4.2.1 能規劃並設計旅遊產品，依市場需求制定旅遊行程與報價策略。

4.2.2 能執行旅遊業務操作，包括訂位、接待、導覽、文件處理與客訴處理。

4.2.3 能應用管理與行銷技巧，在實務中推廣旅遊產品並維繫顧客關係。

4.2.4 能運用資訊科技工具，例如線上訂位系統（GDS）、旅遊管理平台或 CRM 系統，提升作業效率。

4.2.5 能進行問題分析與決策，針對旅行業經營案例提出具可行性的管理方案。

4.3 態度與價值面向

4.3.1 培養服務導向與顧客滿意的精神，理解旅行業以人為本的服務核心。

4.3.2 建立誠信與專業的工作態度，遵守職業倫理與法規，維護公司與顧客的權益。

4.3.3 培養團隊合作與溝通協調能力，在多方合作中展現責任感與領導力。

4.3.4 重視永續與責任旅遊價值，關懷文化保存與環境保護。

4.3.5 具備持續學習與創新的態度，能面對旅遊產業變動與挑戰。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程為介紹旅行業的發展與沿革，旅行社的組織及營運方式介紹，旅遊商品的探討，旅遊市場現況及如何進入旅行業及應具備之概念。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	旅行業概述與發展歷程	M(P1,P3)	2
2	旅行業的組織與架構	M(P1,P3)	2
3	旅行業的分類	A(P4,P5)	2
4	旅行業相關法規與管理制度	M(P1,P3)	2
5	旅行業的主要業務內容	M(P1,P3)	2
6	旅遊產品與行程的構成	A(P2,P7)	2
7	行程規劃與設計原理	M(P1,P3)	2
8	旅行團作業與操作	M(P1,P3)	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
9	期中考試		2
10	旅行業的行銷與促銷策略	M(P1,P3)	2
11	旅行業與供應鏈關係	M(P1,P3)	2
12	顧客服務與危機處理	A(P5,P6)	2
13	數位化與線上旅行平台（OTA）	M(P1,P3)	2
14	特殊與主題旅遊發展	M(P1,P3)	2
15	旅行業的人才培育與職涯發展	A(P2,P7)	2
16	旅行業案例分析與討論	M(P1,P3)	2
17	旅行業未來發展與分析	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：25%（英文題型/報告佔期中考總分 10~20 分）

期末成績百分比：25%（英文題型/報告佔期末考總分 10~20 分）

平時成績百分比：50%

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