

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

旅遊安全與糾紛

中華民國 115 年 2 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	旅遊安全與糾紛		
	英文	Travel Safety and Dispute		
適用學制	五年制專科	必選修	必修	
適用部別	日間部	學分數	2	
適用系科別	觀光科	學期/學年	學期	
適用年級/班級	四年甲班	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	
		T2 專業服務標準
		T3 糾紛排解方法
		T4 提供服務和解決客訴的指定反應時間
		T5 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程	職能	專業職能 M	專業職能 A
	旅遊安全與糾紛		T1 正面溝通的原則與效益 T2 專業服務標準 T3 糾紛排解方法 T4 提供服務和解決客訴的指定反應時間

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 旅遊時常會發生不可預期的緊急事件，了解旅遊糾紛發生原因及其解決之道，研擬預防措施，消彌旅行業者與消費者之間認知歧異，降低雙方權益損失，共創雙贏。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程共 18 週，教材各單元

1. 旅遊糾紛的原因與類型
2. 旅遊糾紛之處理
3. 旅遊與保險
4. 案例分析
5. 旅遊安全
6. 緊急事件處理
7. 學生案例報告

5.2 課程綱要

本課程規劃內容綱要及課程設計養成之職能：

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	國定假日		0
2	課程介紹，旅遊糾紛發生之原因	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
3	常見旅遊糾紛之類型、旅遊糾紛之處理	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
4	旅遊與保險之背景、旅遊與信用卡之關係	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
5	旅遊保險之演變、旅遊保險之內容	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
6	國定假日		0
7	旅遊保險之演變、旅遊保險之內容	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
8	案例分析-行前解約	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
9	期中考		0
10	國定假日		0
11	案例分析-旅遊費用、護照簽證	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
12	例分析-機位機票、領隊導遊	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
13	案例分析-行程問題、飯店問題、行李遺失	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
14	案例分析-意外事故及保險、旅行社倒閉	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
15	旅遊安全, 旅遊緊急事件演練	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
16	期末報告-旅遊緊急事件演練	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2
17	國定假日		0
18	期末報告-旅遊緊急事件演練	M(T1,T2,T3,T4)、A(T5)	2

5.3 教學活動

1.講授及討論 2.案例討論 3.考試 4.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% 期末成績百分比：30% 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： 考試不及格者

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：課堂上加強輔導

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：每週五
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師手機：(另填)
 - (2). 授課教師：(另填)
 - (3). 教師研究室：(另填)