

# 美和科技大學



## 觀光系 課程規範

課程名稱：

旅行業管理 II

中華民國 115 年 4 月制定

## 1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	旅行業管理 II		
	英文	Travel Agency Management II		
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	2/114	
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	
		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 II		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

本課旨在讓學生建立觀光學的基礎概念，了解觀光活動的本質、構成要素與運作機制，並培養分析旅遊現象及旅遊產業運作的能力。具體目標如下：

### 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	旅行業的特性	M(P1,P3)	2
2	旅行團體作業程序	M(P1,P3)	2
3	旅行業出國手續辦理	A(P4,P5)	2
4	國境通關實務	M(P1,P3)	2
5	旅行業從業人員介紹	M(P1,P3)	2
6	旅遊票務人員作業	A(P2,P7)	2
7	旅遊產品概說	M(P1,P3)	2
8	旅遊產品規劃與銷售	M(P1,P3)	2
9	期中測驗		2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
10	旅行業的相關行業-航空公司	M(P1,P3)	2
11	旅行業的相關行業-旅館業、餐飲業	M(P1,P3)	2
12	旅行業的相關行業-遊樂區、購物	A(P5,P6)	2
13	導遊人員帶團作業	M(P1,P3)	2
14	領隊人員帶團作業	M(P1,P3)	2
15	國民旅遊實務	A(P2,P7)	2
16	旅遊糾紛與緊急事件處理	M(P1,P3)	2
17	旅遊業的變革與展望	M(P1,P3)	2
18	期末測驗	-	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