

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 3 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	二技	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	2/114
適用年級/班級	三年級/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	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	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

	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。	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。
--	-------------------------------------	--------------------------------------------------------

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。

- 4.1 知識面向：旅遊、休閒、度假的需求逐年成長，使得出入國人數逐年成長，旅客與旅遊糾紛亦增多，藉由課程了解其型態與解決方式。
- 4.2 技能面向：面對旅遊事故之糾紛，從理論與實務的面向培養學生危機處理的能力
- 4.3 態度與價值面向：從歷年來所發生之旅遊糾紛個案，藉著他人解決問題的經驗途徑，提供學者進一步思考未來從事旅遊從業人員時，在面對各種旅遊糾紛現象的參考。

5. 課程描述

5.1 課程說明

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。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	教學大綱與課程說明	M(P1,P3)	2
2	旅遊糾紛概述	M(P1,P3)	2
3	報名接洽衍生的問題	A(P6,P7)	2
4	簽約後因故解除契約	A(P6,P7)	2
5	其他原因解約	A(P2,P4)	2
6	護照辦理及保管	A(P2,P4)	2
7	簽證或重入境許可等問題	A(P2,P4)	2
8	行程內容變更或取消	M(P3,P5)	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
9	期中考		2
10	旅遊途中遇突發狀況變更行程內容	A(P2,P4)	2
11	領隊導遊依約執行契約內容	M(P3,P5)	2
12	領隊導遊的其他服務	M(P3,P5)	2
13	機票問題	M(P3,P5)	2
14	訂房問題	M(P3,P5)	2
15	意外傷亡	A(P2,P4)	2
16	不可抗力因素	A(P2,P4)	2
17	旅客因素	A(P2,P4)	2
18	期末評量		2

5.3 教學活動

5.3.1 口頭講授。

5.3.2 旅遊糾紛相關之輔助影音產品欣賞與解析。

6. 成績評量方式

6.1 期中成績 30%：筆試、作業或書面報告。

6.2 期末成績 40%：筆試、作業或採書面報告。

6.3 平常成績 30%：含出席率、學習態度、繳交報告或作業等。

6.4 各項成績比率得由授課老師彈性決定，惟授課老師須於學期初向任教班級詳細說明成績計算方式並填入教學計畫表；必要時，授課老師得依學校成績計算相關規定調整，並公告週知。

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

7.1.1 成績欠佳之學生：凡學習成效不佳、動機不強之學生，特別提醒外並於安排於課輔時間了解原因並輔導，同時強化學生於報告及討論等平時成績的參與及重視。

7.1.2 有特別學習需求之學生：因其他特殊學習需求，學生有個別需要深入了解本科目更深入的學習內容、特殊主題或進階應用有興趣者，指導其深入相關領域知識的追求。

7.1.3 學習進度落後，以及期中考和成績低於 60 分的同學，依「美和科技大學學生課業及考照輔導辦法」，配合教師發展中心、成績預警制度進行輔導。

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：

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：輔導老師聯繫方式：由學生自行提出，與授課教師協商安排。藉由下課時間自由交談，了解其學習成效。作為內容修正之參考。
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：林儀雯
 - (2). 校內分機：無
 - (3). 授課教師 email：zoe098752@gmail.com
 - (4). 教師研究室：無