

開南大學 96 年度第 1 學期 觀光暨餐飲 學系科目教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
166021600	中文：航空客運實務	楊錦鳳	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	二年 班	2	2
	英文：	先修課程	無			
教學目標與內容	就引導及討論方式，介紹航空公司各部門在航空知識及時勢搭配下的運作模式。將分別在- 航空公司組織、航線與機型的呼應、業務推廣與銷售網路、機票介紹與實務、旅客行李、特殊旅客服務、班機異常與賠償運作等主題下探討航空基本知識及操作。					
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法。 <input type="checkbox"/> 實作法。 <input checked="" type="checkbox"/> 討論法。 <input type="checkbox"/> 演習法。 <input checked="" type="checkbox"/> 問答法。 <input type="checkbox"/> 其他 ()。					
評方式	期中測驗 30% 。 期末測驗 30% 。 平時成績 20% 。 其他 (報告) 成績 20% 。					
授課使用及參考書籍	(請按作者、書名、版別、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。 張瑞奇 - 航空客運與票務、揚智文化事業、台北市新生南路、88 年 12 月 IATA Official Airline Guide / IATA Passenger Air Tariff / 長榮航空運務手冊					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
<ol style="list-style-type: none"> 09/11 - 課程介紹與分組 09/18 - 航空公司組織及運作 09/25 - 中秋節假期 10/02 - 航空電訊、簡碼實例介紹 10/09 - 航權、機隊及航線營運的決策 10/16 - 航空客運銷售網路及銷售策略 10/23 - 電子機票的使用及影響 11/06 - 期中考 11/13 - 機票使用規範及限制 - 機票效期及延期、機票背書、PTA、機票遺失處理、有效的票價 11/20 - 旅客行李處理 - 行李掛牌及原則、航空公司對行李的責任與義務 11/27 - 超額行李的計算與收費 12/04 - 特殊旅客的處理程序與服務 12/11 - 班機異常處理 - 班機延誤、班機轉降、班機超賣、旅客昇降等級 12/18 - 航空市場的危機與轉機 12/25 - 客訴案例討論 01/01 - 元旦假期 01/08 - 期終考 						
說明：						
<ol style="list-style-type: none"> 授課教師於學期前填寫本表，經課程委員會審核後，影印分送給教師所屬課程委員會召集人，授課班級所屬系、所及教務處課務組；並於開始上課時，將本內容向學生說明。 本表於 91.4.23 第四次校課程委員會討論通過。 						

課程委員會召集人：



觀光系 主任 呂美玉

授課教師：楊錦鳳

楊錦鳳



FallKainan University SpringDepartment of Tourism and Hospitality Management

Course Schedule

CRN	Course title	Instructor	Subject	grade	Credits	Hours per week
106021600	Chinese : 航空客運實務	Caroline Yang	<input type="checkbox"/> required <input checked="" type="checkbox"/> elective	2年 班	2	2H
	English : Air Business and Operation	Course prerequisites	NONE			
Teaching goal and content	After Class, Students will know: 1. How an airline operates in the air industry? 2. the connections between traffic rights, flight fleet and flight schedule. 3. how to build a sell network. 4. the influence of E-ticket. 5. how to properly use air ticket. 6. the Airline's liability in handling of passengers' baggage. 7. how to handle the flight irregularity. 8. how to manage the passenger's complaint. ,and will focus on the further development of the air industry .					
Teaching Methods	<input checked="" type="checkbox"/> Lecture ◦ <input type="checkbox"/> practical training ◦ <input checked="" type="checkbox"/> discussion ◦ <input checked="" type="checkbox"/> question-and-answer ◦ <input type="checkbox"/> others () ◦					
Grading and evaluation criteria	Midterm 30% ◦ Final 30% ◦ Class participation 20% ◦ others (Report) grade 20% ◦					
Textbooks	(Author 、 Title 、 edition 、 publisher 、 publishing place 、 publishing year 、 from page to page in sequence) ◦ 張瑞奇 – 航空客運與票務、揚智文化事業、台北市新生南路、88年12月 IATA Official Airline Guide / IATA Passenger Air Tariff /Eva Airways Passenger Handling Manual					

Subject introduction (including outline and course schedule) :

09/11 – Class Introduction	09/18 – Airline Organization & Operation
09/17 – Holiday	10/02 – Air passenger Codes & Abbreviations
10/09 – Flight Fleet and Route Network	10/16 – Passenger Marketing extension and strategy
10/23 – E-ticket Usage and influence	11/06 – Midterms
11/13 – Ticket Regulation and Restriction – Expiration 、 Endorsement 、 PTA 、 Lost Ticket 、 Valid Ticket Fare	
11/20 – Baggage Handling – Acceptance & entitlement 、 Interline Tag	
11/27 – Excess Baggage – Fare calculation and collection	
12/04 – Customer Service – Special Passenger Handling	
12/11 – Flight Disruption Handling	12/18 – Air Industry's Crisis and Chance
12/25 – Complaining Case Study	01/01 - Holiday
01/08 – finals	

Instruction :

- The teacher fills in this form before the semester beginning. After verified by the curriculum committee, this form should be copied to give to the conveners who is belong to the same department, the department which the class is belong to, and the office of curriculum planning. Besides, the teacher explains this syllabus to students at the beginning of a semester.
- This form is approved by the curriculum committee at the forth time on April 23rd, 2002

Convener of the curriculum committee :

系主任 呂美玉

Teacher : 楊錦鳳 (Caroline)

楊錦鳳

