

開南管理學院 94 年度第 1 學期 觀光餐飲旅館 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
	中文：航空客運實務(日,夜)	楊錦鳳	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	2年 班	2	2H
	英文：	先修課程				
教學目標與內容	<p>目標：以國際航空運輸協會(IATA)所制定之規範為主軸，輔以瞬息萬變的航空經營環境下航空公司的運作實務。期於課後同學能了解航空公司在大環境下的經營競爭策略。並對航空公司在旅客服務領域，除有認知之外，更有操作之能力。</p> <p>內容： 航空經營與當下環境的因應、航空票務、行李規範、機場運作、電傳電報、班機異常處理及法規、班機載重平衡概念。</p>					
實施方法	V講解法。 <input type="checkbox"/> 實作法。 V討論法。 <input type="checkbox"/> 演習法。 <input type="checkbox"/> 問答法。 <input type="checkbox"/> 其他 ()。					
評量方式	期中測驗 30%。期末測驗 40%。平時成績 30%。其他 () 成績 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %。					
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)。 張瑞奇著, 航空客運與票務, 初版, 揚智文化/台北市1999 及依據 Airline Working Manual, IATA OAG, IATA PAT 所綜整之實務附件					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：	<p>1. 航權, 航空公司組織運作</p> <p>2. 航空訂位環境及相關簡碼介紹, 特殊旅客的需求及運作</p> <p>3. 訂位艙等與航空收益的控制, 聯營的趨勢與運作</p> <p>4. 航空客運營運策略, FIT及Group運作與旅行社業者的夥伴關係</p> <p>5. 自由行程的規劃, 航空公司的會員制度, 電子商務對航空營運的影響</p> <p>6. 機票介紹與使用規範</p> <p>7. 票價計算-NUC System, Mileage System</p> <p>8. 機票效期, 延期, 更改及PTA運作</p> <p>9. 航空其他票券 - MCO, Excess Baggage Ticket</p> <p>10. 機場運作實務 - CTR, CIQ, L&f, VIP</p> <p>11. 航空公司對旅客行李的責任, 行李賠償規範, 超額行李的計算</p> <p>12. 機坪作業與飛機的載重平衡</p> <p>13. 班機異常處理及服務品質</p>					
說明：	<p>1.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。2.本表於91.4.23第四次校課程委員會討論通過。</p> <p style="text-align: right;">Designer Jimmy</p>					

課程委員會召集人：

觀光系 陳桓敦 主任

授課教師：楊錦鳳

楊錦鳳

課務組
94.10.21
收文章