

開南大學 95 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
15603130001	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的搭配下的運作模式。將分別在-航線與機型的呼應、業務推廣與銷售網路、特殊旅客服務、機票介紹與實務、旅客行李、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 ()。					
評量方式	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					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
<ol style="list-style-type: none"> 1. 航空組織及運作 2. 航權及航線營運的影響 3. 機型對航空公司營運計畫的配合 4. 飛機載重平衡基本概念 5. 航空客運銷售網路及銷售策略 6. 航空訂位程序及特殊旅客服務 機票認識 - 航空票券、機票格式的演變與影響、機票欄位介紹、機票背書、機票更改 8. 機票票價 - NUC 的定義、票價的制定原則、外加票價、折扣票價 9. 機票實務運用 - 機票效期及延期、PTA、機票遺失處理、MCO 的使用 10. 旅客行李總論 - 行李掛牌及原則、航空公司對行李的責任與義務、行李異常的賠償 11. 旅客免費行李額度、超額行李的計算與收費 12. 機場服務程序與機上服務 13. 班機異常與賠償 - 班機延誤、班機轉降、班機超賣、旅客傷亡 14. 案例討論 						
說明：						
<ol style="list-style-type: none"> 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。 						

課程委員會召集人：

觀光系主任 陳桓敦

授課教師：楊錦鳳

楊錦鳳

課務組
95.10.16
收文章