

開南大學 95 年度第 1 學期 觀光與餐飲旅館 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：旅遊糾紛與危機處理 | 徐世杰 | <input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修 | 三年 A/B 班 | 2 | 2 |
| | 英文：Travel Dispute and Crisis Management of Tourism Industry | 先修課程 | | | | |
| 教學目標與內容 | 我國隨著經濟的發展，國民所得及休閒時間的增加，觀光旅遊風氣大為盛行；由於民眾出國旅遊大多參加旅行社之觀光團，而旅遊產品無形性高與市場資訊不對稱，再加上旅行社削價競爭，以致品質低落容易引起旅遊糾紛。由於多數旅遊消費者不諳法律程序，常循各種管道向政府或消保團體中訴要求解決，不但影響旅遊品質及市場秩序，且損及旅客權益，增加爭訟之社會成本。使得觀光旅遊產業除了面臨企業最常見的「人事危機」、「行業危機」和「產品服務危機」之外，又必須面臨國內外團體操作上的各種緊急狀況，因此，在沒有健全的人力資源管理系統有效的進行運作，容易形成員工的高離職率。本課程希望能夠從案例探討與先兆中發現危機，學習如何預先做好面對危機的預防策略與處理。 | | | | | |
| 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 checked="" type="checkbox"/> 演習法。 <input checked="" type="checkbox"/> 問答法。 <input type="checkbox"/> 其他 ()。 | | | | | |
| 評量方式 | 期末測驗 40%。平時成績 30%。其他(期中報告)成績 30%。 | | | | | |
| 授課使用及參考書籍 | 王寶玲、紫牛學危機處理【增修版】、創見文化、台北、2005。 李慈慧、旅遊糾紛處理、揚智文化、台北、2004；中華民國旅行業品質保障協會(http://www.travel.org.tw)。 | | | | | |
| 科目簡介(可含大綱及教學進度)： | <p>一、分析危機四個基本因素及危機管理的系統架構與步驟。</p> <p>二、探討危機的類型、階段及利益關係人</p> <p>三、探討企業可能會面臨的市場競爭危機、產品危機、天災人禍、公關危機。</p> <p>四、分析從危機到轉機，一般企業危機處理的日常功課與SWOT分析法。</p> <p>五、抱怨行為理論與分類之探討</p> <p>六、探討台灣地區旅遊糾紛現況、成因與類型。</p> <p>七、探討危機的起源及問題的解決及學習如何智慧型的危機處理九大步驟。</p> <p>八、分析如何做好企業危機管理、對症下藥與有效預防</p> <p>九、探討處理企業危機的方法：人、事、時、地、因、法的六要素。</p> <p>十、面對認知落差並發現問題的具體方法，找出的問題可能不是問題。</p> <p>十一、如何運用原理原則的邏輯思考；多想想什麼是效率作高的方法，用「想」與「做」提升解決問題的能力</p> <p>十二、旅遊糾紛案例與解決問題的探討。</p> | | | | | |
| 說明： | 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：

授課教師：徐世杰

徐世杰

觀光系主任 陳桓敦

| |
|----------|
| 課務組 |
| 95.10.16 |
| 收文章 |