

開南管理學院 九十二年 度第一 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	蔡進祥	*選修	3年A班	2	2
	Tour Dispute and Crisis Handle	先修課程	無			
教學目標與內容	旅遊產品交易型態與一般商品截然不同，一般商品交易消費者可檢視商品，因銀貨兩訖。而旅遊產品交易之交易實體不能預見的，因時因地之不同而充滿變數，旅客僅能憑廣告、宣傳品、旅遊行程表或旅遊契約等瞭解其內容，如購買者在認知與旅行業稍有差距，即產生旅遊糾紛。本課程先教導學生先從法律的知識認知旅行業管理規則及領隊人員管理規則、國內外旅遊定型契約書、民法債篇第八節之一旅遊條文，再以實際發生案例分析旅客及旅行社彼此間基本的權利與義務，進而在發生危機時應如何審慎處理，減少事後糾紛的發生，最後由學生現場演練旅遊糾紛協調機制，以增強學習印象。					
實施方法	*講解法。 □實作法。 *討論法。 *演習法。 *問答法。 □其他（ ）。。					
評量方式	期中測驗 30%。期末測驗 30%。平時成績 40%。其他（含上課參予、小考、課堂討論）。					
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)。					
	1. 中華民國旅行業品質保障協會-旅遊糾紛案例					
	2. 中華民國觀光領隊協會領隊訓練手冊					
	3. 楊正寬著(民91) 觀光政策與法規 揚智出版社					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
第一週	旅遊糾紛的類型					
第二週	旅行業管理規則及領隊人員管理規則					
第三週	國內外旅遊定型契約					
第四週	民法債篇-旅遊條文					
第五週	雙十節 休假一日					
第六週	實例案例分析(機位、證照)					
第七週	實際案例分析(領隊及導遊、行程瑕疵)					
第八週	實際案例分析(旅遊契約)					
第九週	期中考					
第十週	危機事故防範					
第十一週	危機事件處理程序					
第十二週	危機事件處理基本要訣					
第十三週	危機事件案例討論					
第十四週	分組演練(一)					
第十五週	分組演練(二)					
第十六週	分組演練(三)					
第十七週	分組演練(四)					
第十八週	期末考					
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91.4.21第四次校課程委員會討論通過。						

課程委員會召集人：

任楊勝評

授課教師：蔡進祥