

## 103-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料			
課程名稱	旅遊糾紛實務	科目序號/代號	2658 / TTG1018
必選修/學分數	選修 /2	上課時段/地點	(二)78 / M202C
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	李淑如 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 觀光旅遊學系 / 2年1班		

### 課程簡介與目標

隨著旅遊活動的興盛，臺灣每年出國旅行的人口已達一千一百萬人次。出門在外，身體或精神狀況與日常生活有很大的差異，而旅途中亦常伴隨著各種意外狀況，嚴重者可能危害到旅客的人身或財產等安全，注意旅遊安全是確保旅途平安順暢重要的一環。此外，日益蓬勃的旅遊市場引來良莠不齊的業者參與經營，加上高漲的消費者意識，旅遊糾紛也急遽的增加，本課程將介紹旅遊安全的各個環節，說明旅遊糾紛的類型、處理方式及相關的法理依據，並透過案例分析，讓同學得以進一步分析旅遊安全的各種要素，及旅遊糾紛的發生原因，並懂得依法、依理、依情來保護、保障旅遊消費者及業者的權益。





### 課程大綱

旅遊法規與契約、旅遊安全事項、旅遊危機事件、旅遊糾紛處理、急救常識

### 基本能力或先修課程

NO

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  人文素養能力
-  國際觀及雙語能力
-  專業及管理能力
-  跨領域科技整合能力

## 教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
人文素養能力	20		講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告	小考: 10% 期末考: 20% 作業: 20% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 口頭報告: 15% 書面報告: 15%	加總: 100	20
國際觀及雙語能 力	5		講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告	小考: 10% 期末考: 20% 作業: 20% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 口頭報告: 15% 書面報告: 15%	加總: 100	5
專業及管理能力	45		講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告	小考: 10% 期末考: 20% 作業: 20% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 口頭報告: 15% 書面報告: 15%	加總: 100	45
跨領域科技整合 能力	30		講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告	小考: 10% 期末考: 20% 作業: 20% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 口頭報告: 15% 書面報告: 15%	加總: 100	30

## 成績稽核

期末考: 20%  
 作業: 20%  
 口頭報告: 15%  
 書面報告: 15%  
 課程參與度: 10%  
 課堂討論: 10%  
 小考: 10%

書籍類別	書名	作者
參考教材及專業期刊導讀	旅遊糾紛與緊急事件處理	李慈慧
參考教材及專業期刊導讀	觀光暨旅遊個案分析-旅遊風險與危機處理	邱淑蘋

## 上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	課程進度講解、成績計算審核說明；旅遊糾紛現況簡介 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	講述法
2	旅遊相關法規介紹	講述法、 小組討論
3	旅遊糾紛---行程篇	講述法、 小組討論、 個案討論
4	旅遊糾紛---行程篇	講述法、 小組討論、 個案討論
5	旅遊糾紛---行程篇	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
6	旅遊糾紛---證照篇	講述法、 小組討論、 個案討論
7	旅遊糾紛---證照篇	講述法、 小組討論、 個案討論
8	旅遊糾紛---機位篇	講述法、 小組討論、 個案討論
9	旅遊糾紛---機位篇	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
10	旅遊糾紛---領隊導遊篇	講述法、 小組討論、 個案討論
11	旅遊糾紛---領隊導遊篇	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
12	旅遊糾紛---行前解約篇	講述法、 小組討論、 個案討論、 學生上台報告
13	旅遊糾紛---行前解約篇	講述法、 小組討論、 個案討論、 學生上台報告
14	旅遊糾紛---供應商篇	講述法、 小組討論、 個案討論、 學生上台報告
15	旅遊糾紛---供應商篇	講述法、 小組討論、 個案討論、 學生上台報告
16	旅遊安全；急救常識	講述法、 小組討論、 影片欣賞、 學生上台報告
17	旅遊安全；急救常識	期末考、 講述法、 小組討論、 影片欣賞、 學生上台報告

