

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 | 2664 / 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 / 3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 | 講述法、 小組討論、 影片欣賞、 學生上台報告 |

