

103-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料			
課程名稱	航空服務概論	科目序號/代號	2685 / TTB1015
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(二)CDE / B502
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	汪祖慧 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	進修學士班 / 觀光旅遊學系 / 2年1班		

課程簡介與目標

本課程以航空公司實務觀點及學理面向切入，除了廣泛彙集涵蓋民航空間發展研革、航空票務基礎概念、電腦訂位系統、地勤與空勤服務管理以及航站經營與客運行銷等內容外，對於顧客問題分析及決策、跨文化溝通的技巧、航空運務人員應注意的禮儀及應有的職場倫理同時著重。此課程能提供選課學生認識現代使用航空客運業務，進而學以致用之助益，讓學生在航空服務、觀光、休閒等領域得到相關航空運輸知識。課程中將安排專業面試技巧，在課程結束後，無論日後應徵任何一行業都能輕鬆過關。





課程大綱

- 一、 服務業的職場倫理及服務精神之重要性
- 二、 航空業運輸發展介紹、國籍航空運輸產業概述、國籍航空公司簡介、民航六大特許產業、民航其他相關產業
- 三、 旅行證件、運務與航空站運作
- 四、 地勤業務管理
- 五、 空勤服務管理
- 六、 離境旅客作業
- 七、 異常旅客、特殊行李之處理
- 八、 旅客到站、過境與轉機
- 九、 期中考
- 十、 顧客問題分析及決策對於航空管理之重要性(顧客報怨處理)
- 十一、 空服員禮儀及機上倫理
- 十二、 跨文化溝通對於航空服務之重要性
- 十三、 國際禮儀對於航空服務之重要性
- 十四、 危險品處理作業
- 十五、 航空安全簡介
- 十六、 專業面試
- 十七、 成功面試個案探討分析
- 十八、 期末考

基本能力或先修課程

n.a.

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  人文素養能力
 -  專業及管理能力
 -  國際觀與雙語能力
 -  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	25		講述法 個案討論	分組報告: 25% 期中考: 25% 課堂討論: 25% 課程參與度: 25%	加總: 100	25
專業及管理能力	25		講述法 個案討論	分組報告: 25% 期中考: 25% 課堂討論: 25% 課程參與度: 25%	加總: 100	25
國際觀與雙語能 力	25		講述法 個案討論	分組報告: 25% 期中考: 25% 課堂討論: 25% 課程參與度: 25%	加總: 100	25
跨領域科技整合 能力	25		講述法 個案討論	分組報告: 25% 期中考: 25% 課堂討論: 25% 課程參與度: 25%	加總: 100	25

成績稽核

分組報告: 25%
課堂討論: 25%
期中考: 25%
課程參與度: 25%

書籍類別 (尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
教科書	國際機場旅客服務實務	楊政樺、曾通潔

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	服務業的職場倫理及服務精神之重要性 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	講述法、個案討論
2	航空業運輸發展介紹、國籍航空運輸產業概述、國籍航空公司簡介、民航六大特許產業、民航其他相關產業	講述法、個案討論

3	旅行證件、運務與航空站運作。	講述法、個案討論
4	地勤業務管理。	講述法、個案討論
5	空勤服務管理	講述法、個案討論
6	離境旅客作業。	講述法、個案討論
7	異常旅客、特殊行李之處理。	講述法、個案討論
8	旅客到站、過境與轉機。	講述法、個案討論
9	期中考	講述法、個案討論
10	顧客問題分析及決策對於航空管理之重要性(顧客報怨處理)。	講述法、個案討論
11	空服員禮儀及機上倫理	講述法、個案討論
12	跨文化溝通對於航空服務之重要性	講述法、個案討論
13	國際禮儀對於航空服務之重要性	講述法、個案討論
14	危險品處理作業。	講述法、個案討論
15	航空安全簡介。	講述法、個案討論
16	專業面試。	講述法、個案討論
17	成功面試個案探討分析。	講述法、個案討論
18	期末考	講述法、個案討論