

## 103-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資料

課程名稱	旅遊業管理資訊系統	科目序號/代號	2854 /ETF2009
必選修/學分數	必修 /3	上課時段/地點	(五)234 /A407
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	廖盈嵐 / 兼任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 歐洲文化與旅遊學士學位學程 / 2年1班		

### 課程簡介與目標

了解航空票務之概況,包含訂位系統,地勤業務,空勤業務,能熟練票務術語及航空代碼並能使用電腦訂位系統,使學生熟悉航空

票務實務,期能培育學生對航空票務具有完整的概念及基礎的素養,並輔導學生取得票務證照。習得此課程後職場上可應用於旅行社業務;航空公司空服員;機場行政人員;內勤人員;票務中心;旅館訂房;租車業務。

### 課程大綱

航空運輸概況

航空票務基本常識

訂票專業名詞




CRS 航空基本票務

Abacus 指操令介紹及操作

### 基本能力或先修課程

旅行社經營管理; 航空業務與票務

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  學習歐洲語言和歐洲文化背景等相關知識
-  兼具觀光管理專業知識與實務操作能力
-  培育歐洲高品質旅遊領隊導遊人才

## 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 】
學習歐洲語言和歐洲文化背景等相關知識	10	具備歐洲語言基本溝通能力 具備歐洲文化藝術素養	講述法 小組討論 實務操作(實驗、上機或實習等)	分組報告: 20% 小考: 20% 作業: 20% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20%	加總: 100	10
兼具觀光管理專業知識與實務操作能力	50	應了解旅遊航空業組織編制及工作職責，以期協調完成任務 應具備人力資源、資訊及行銷等管理知能 須完成實務課程，並熟悉旅遊營運狀況及相關業務，並具備管理輔導之才能 鼓勵並輔導考取領隊導遊等相關證照 應具備旅遊專案規劃與執行之能力，以作為未來深造或培養研發人才之準備 應具備顧客滿意度調查及分析之能力，並探討及提出解決方案，以期提升服務品質	講述法 小組討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 小組合作	小考: 20% 期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20% 課程參與度: 20%	加總: 100	50
培育歐洲高品質旅遊領隊導遊人才	40	具備企業倫理觀念，遵守職場道德與規範，刻苦耐勞、敬業精神及全方位人格的養成 輔導學生通過外語能力檢定，以符合國際旅遊市場需求，提高就業競爭力	講述法 實務操作(實驗、上機或實習等) 小組合作	小考: 20% 期中考: 20% 期末考: 20% 作業: 20% 課程參與度: 20%	加總: 100	40

## 成績稽核

作業: 20%

小考: 20%

課程參與度: 20%

期末考: 18%

期中考: 18%  
 課堂討論: 2%  
 分組報告: 2%

**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
參考教材及專業期刊導讀	The basic level of the Abacus manual; The advanced level of the Abacus manual	Abacus International 先啟資

**上課進度**

週次	教學內容	教學策略
1	分組小組安排; 座位安排; 教學內容簡介及課程介紹 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	講述法、 小組討論
2	城市代碼; 航空代碼; 機場代碼; 訂位五大要素	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等)
3	班機查詢 ; 可售機位查詢 ; 航空公司與Abacus連線等級	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等)
4	查詢訂位紀錄; 訂位紀錄修改; 訂位紀錄刪除	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等)
5	訂位步驟長指令; 短指令	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等) 、 小組合作
6	人工入票號; 訂位紀錄之授權; 會員卡號	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等) 、 小組合作
7	列印行程 ; 行程複製	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等) 、 小組合作
8	期中考	期中考
9	電報發送; 行程複製	講述法
10	行程複製 行程分割	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等)
11	Q信箱的應用	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等)
12	訂位預先選位 備註欄位	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等)
13	進入Q信箱 Q信箱過濾及清除	講述法
14	Q信箱的歷史紀錄	實務操作(實驗、 上機或實習等)
15	Q信箱的移動	講述法、 小組討論
16	總複習; 習題檢討 ; 練習	講述法、 小組討論
17	總複習; 習題檢討 ; 練習	講述法、 實務操作(實驗、 上機或實習等)
18	Abacus證照上機測驗	上機測驗