

103-2 大葉大學 選課版課綱

基本資訊

課程名稱	航空服務概論	科目序號 / 代號	2697 / TTB1015
開課系所	觀光旅遊學系	學制 / 班級	進修學士班3年1班
任課教師	汪祖慧	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(二)CDE / B502	授課語言別	中文

課程簡介

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.