

107-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料

課程名稱	旅遊糾紛與緊急事件處理	科目序號/代號	3451 / TTG2041
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(五)567 / M202A
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	吳元筆 / 兼任	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

旅遊糾紛為三大消費糾紛之一，而旅遊時常會發生不可預期的緊急事件，兩者都需要適當的處理。學生能預先學習本課程，即可預先了解處理的方式。所以旅遊糾紛與緊急事件處理是旅遊相關科系中非常重要的課程。

先熟悉國內旅遊法規相關規定，了解旅遊糾紛發生原因及其解決之道，研擬預防措施，消彌旅行業者與消費者之間認知歧異，降低雙方權益損失，共創雙贏。

課程大綱

定型化旅遊契約、旅遊糾紛發生之原因、常見旅遊糾紛之類型、旅遊糾紛之處理、旅遊保險之演變與內容、案例分析-行前解約、案例分析-旅遊費用、案例分析-機位.機票.領隊.導遊.護照.簽證、案例分析-行程與飯店問題、案例分析-行李遺失、案例分析-意外事故及保險、案例分析-旅行社倒閉、旅遊安全、旅遊緊急事件處理原則。

基本能力或先修課程

民法債權篇

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(%)	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	期末學習
					學習成績	成績 【B】 【C=B*A 】
人文素養能力	30		講述法 個案討論 影片欣賞	期末考: 30% 作業: 30% 課程參與度: 30% 同儕互評: 10%	加總: 100	30
國際觀及雙語能力	20		講述法 個案討論 影片欣賞	期末考: 30% 課程參與度: 30% 同儕互評: 10% 書面報告: 30%	加總: 100	20
專業及管理能力	40		講述法 個案討論 影片欣賞	期末考: 30% 課程參與度: 30% 同儕互評: 10% 書面報告: 30%	加總: 100	40
跨領域科技整合能力	10		講述法 個案討論 影片欣賞	期末考: 30% 課程參與度: 30% 同儕互評: 10% 書面報告: 30%	加總: 100	10

成績稽核

課程參與度: 30%
 期末考: 30%
 書面報告: 21%
 同儕互評: 10%
 作業: 9%

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	旅遊糾紛與緊急事件處理	陳怡全

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	評分標準說明/定型化旅遊契約書 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書) & 交通安全宣導	講述法
2	旅遊糾紛發生之原因	講述法、 個案討論

3	常見旅遊糾紛之類型	講述法、 個案討論
4	旅遊糾紛之處理	講述法、 個案討論
5	旅遊保險之演變、旅遊保險之內容	講述法、 個案討論
6	案例分析-行前解約	講述法、 個案討論
7	案例分析-旅遊費用 護照簽證	講述法、 個案討論、 影片欣賞
8	案例分析-機位機票 領隊導遊	講述法、 個案討論
9	期中書面報告	講述法
10	案例分析-行程問題、 飯店問題	講述法、 個案討論、 影片欣賞
11	案例分析-行李遺失	講述法、 個案討論、 影片欣賞
12	案例分析-意外事故及保險	講述法
13	案例分析-旅行社倒閉	講述法
14	旅遊安全	講述法
15	旅遊緊急事件處理原則	講述法、 個案討論
16	急救實務與練習(一)	講述法
17	急救實務與練習(二)	講述法
18	期末考	講述法