

110-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料

課程名稱	法規與旅遊糾紛	科目序號/代號	1067 / TTG2043
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(三)234 /B301
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	何嫵婷 / 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 / 2年1班		
Office Hour / 地點	(三) 13:20~14:10、(三) 14:20~15:10、(四) 11:10~12:00、(四) 12:00~13:20 / m209		
協同授課教師	n.a.		

課程簡介與目標

課程簡介: 法規與旅遊糾紛是一門很重要的課程, 本課程讓學生瞭解觀光法規的依據並透過業界實務案例分析與旅遊糾紛發生之原因, 以多面向的探討糾紛, 尤其以最近國際疫情與旅遊糾紛進行討論, 探討旅遊費用與解約退費及處理原則, 將複雜的問題以淺顯易懂的解析方式呈現。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。

目標: 1. 瞭解常用的旅遊法規與契約, 有助於防範糾紛的發生。

2. 解決遊客抱怨問題與意外事故及保險理賠。

3. 讓學生們, 安排旅遊行程順暢與旅遊品質更提升, 得到最佳的啟發。

課程大綱

1. 課程介紹、業界實務案例與旅遊糾紛發生之原因
2. 常用的旅遊法規契約 案例分析: 旅遊行程問題
3. 最近國際疫情與旅遊 案例分析: 旅遊行前解約和退費處理
4. 常見旅遊糾紛之類型與地區 案例分析: 中港澳台等停飛
5. 旅遊糾紛之處理 案例分析: 機位機票退費
6. 交通部觀光局公告 案例分析: 常見解約退費原則
7. 旅遊與保險內容 案例分析: 災害、遊輪與旅遊不便險
8. 探討旅客保障替代方案 案例分析: 旅遊與信用卡之應用
9. 期中考試週 Mid-term Exam
10. 辦護照簽證需知 案例分析: 入出境管理局常見問題
11. 聰明打包行李箱 案例分析: 行李毀損遺失
12. 線上訂購機加酒須知 案例分析: 飯店餐飲問題
13. 旅遊行程與異動處理 案例分析: 領隊導遊服務
14. 便宜購物行程陷阱 案例分析: 購物退換貨糾紛
15. 旅遊緊急事件處理原則 案例分析: 意外事故及保險理賠
16. 旅行業品質保障協會 案例分析: 遊客抱怨問題解決
17. 國外旅遊契約 案例分析: 文化認知差距
18. 期末考試週

基本能力或先修課程

旅遊基本常識

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		小組合作 個案討論 小組討論 講述法 學生上台報 告	同儕互評: 10% 成品製作: 20% 課程參與度: 20% 期中考: 20% 分組報告: 20% 小組合作狀況: 10%	加總: 100	20
國際觀及雙語能 力	30		小組合作 個案討論 小組討論 講述法 學生上台報 告	同儕互評: 10% 成品製作: 20% 課程參與度: 20% 期中考: 20% 分組報告: 20% 小組合作狀況: 10%	加總: 100	30
專業及管理能力	30		講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 20% 期中考: 20% 課程參與度: 20% 成品製作: 20% 同儕互評: 10% 小組合作狀況: 10%	加總: 100	30
跨領域科技整合 能力	20		講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 20% 期中考: 20% 課程參與度: 20% 成品製作: 20% 同儕互評: 10% 小組合作狀況: 10%	加總: 100	20

成績稽核

期中考: 20%

分組報告: 20%

課程參與度: 20%

成品製作: 20%

同儕互評: 10%

小組合作狀況: 10%

書籍類別	書名	作者
教科書	旅遊糾紛與緊急事件處理(三版)：糾紛原因與案例探討．解析旅遊契約與保險．旅遊安全與緊急事件	陳怡全, 劉惠珍, 吳雁輝

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	T & 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	旅遊糾紛發生原因與類型	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
3	旅遊糾紛處理	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
4	案例分析：行前解約	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
5	旅行路上我很勇敢(業師)	講述法
6	案例分析：旅遊費用	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
7	案例分析：護照簽證	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
8	案例分析：機位機票	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
9	期中考	期中考
10	旅遊法規知多少?(業師)	講述法
11	案例分析：領隊導遊	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
12	案例分析：行程問題	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
13	歐洲旅遊糾紛案例分享(業師)	講述法
14	案例分析：飯店問題	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
15	案例分析：行李	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
16	案例分析：意外事故與保險	講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告

- 17 案例分析：旅行社倒閉 講述法、小組討論、個案討論、小組合作、學生上台報告
- 18 期末個案影片票選活動 期末個案影片票選活動