

嘉南藥理科技大學
100-101 年度獎勵科技大學及技術學院教學卓越計畫
實作體驗教學課程成果報告

執行系所：觀光事業管理系

旅遊糾紛案例分析

執行期間：99 學年度 第 1 學期

展示類別： 靜態展示類 動態展示類

指導教師：戴文惠

指導班級：觀光系四年級

中華民國 100 年 05 月 31 日

目 錄

| | | |
|---------------|-------|----|
| 目 錄 | | I |
| 簡 表 | | II |
| 摘 要 | | IV |
| 前言 | | 1 |
| 一、 教學目的 | | 1 |
| 二、 執行經過 | | 2 |
| 三、 課程執行成果 | | 3 |
| 四、 效益評估 | | 3 |
| 五、 檢討與建議 | | 6 |
| 六、 結論 | | 6 |
| 附錄 | | |
| 附錄一 課程進度與評量 | | 7 |
| 附錄二 分組名單與報告題目 | | 9 |
| 附錄三 照片 | | 10 |
| 參考書目 | | 18 |
| 附件 | | 18 |
| 1. 全部講義 | | |
| 2. 簽到單 | | |
| 3. 課程心得 | | |
| 4. 問卷回饋 | | |
| 5. 報告光碟 | | |

實作體驗教學課程成果報告簡表

| | | | | | |
|--------|---|----|-------------------|----------|------------------------------|
| 系所名稱 | 觀光事業管理系 | | 課程名稱 | 旅遊糾紛案例分析 | |
| 課程學分數 | 2 | | 課程節數 | 2 | |
| 開課學期 | 991 | | 必/選修 | 選修 | |
| 指導教師 | 戴文惠 | 電話 | 2664911 轉 6600 | e-mail | jessica.taii@npsa.nipost.net |
| 授課內容說明 | <p>1. 將課程分為旅遊法規、顧客抱怨、行前解約、行程內容、行程變更等五大主題，由業界專家分別引用數個相關個案從法規、實務、專業及實際結果的面向加以分析。</p> <p>2. 選課同學分為 9 組，依照課程進度之主題，將旅遊糾紛案例，用生動活潑的方式，如角色扮演或動畫拍攝成影，內容需涵括適用法規、旅行業專業知識、調解糾紛的溝通能力...等等。演出時間：約 30 分鐘(隔週一組報告)，並且繳交書面報告、影片檔案。期末評選最佳創意獎、最佳拍攝獎、最佳案例分析獎。主題如下：</p> <p style="margin-left: 2em;">a 行程內容：購物、行李、行李</p> <p style="margin-left: 2em;">b 行程變更：出發前</p> <p style="margin-left: 2em;">c 行程變更：出發後</p> <p style="margin-left: 2em;">d 旅客抱怨：認知差距</p> <p style="margin-left: 2em;">e 旅客抱怨：專業力不足</p> <p style="margin-left: 2em;">f 旅客抱怨：抱怨處理</p> <p style="margin-left: 2em;">g 行程內容：機位、住宿</p> <p style="margin-left: 2em;">h 行程解約：機位、包機</p> <p style="margin-left: 2em;">i 行程內容：領隊與導遊服務品質。</p> | | | | |
| 具體內容 | <p>1. 聘請台南市旅行商業同業公會理事長暨中華民國旅行業品質保障協會雲嘉南地區主任(王致遠)說明旅遊相關法規。</p> <p>2. 聘請中華民國旅行業品質保障協會雲嘉南地區調解委員(吳炳南)、台南市旅行商業同業公會之旅遊糾紛調解委員(王台安、蘇榮堯)與領隊協會副理事長(辛義文)及高雄市旅行商業同業公會之旅遊糾紛調解委員(楊子昀)以個案教學的方式分析案例。業師以其實際經驗及參與協調之案例上課既專業又生動，提高同學的學習成效</p> <p>3. 同學分為 9 組，依照課程進度之主題，將旅遊糾紛案例，用生動活潑的方式，如角色扮演或動畫拍攝成影。內容需涵括適用法規、旅行業專業知識、調解糾紛的溝通能力...等等。演出時間：約 30 分鐘。</p> <p>4. 期末評選</p> | | | | |

| | | | |
|-------|---|---------------------------|--|
| | <p>最佳創意獎---第8組 行程解約：機位、包機。</p> <p>最佳拍攝獎---第9組 行程內容：領隊與導遊服務品質。</p> <p>最佳案例分析獎---第5組 旅客抱怨：專業力不足。</p> <p>5. 將作品燒錄於光碟中，可提供公會及學校教學之用。</p> <p>6. 引進業師可提高同學就業媒合機會。</p> | | |
| 系主任簽章 | | 院長(或) 通識中心 主任 簽章 | |

嘉藥優良實作體驗教學課程成果競賽

摘要

本位課程的精神在培養學生的就業能力，包括專業能力與一般能力，「旅遊糾紛案例分析」，必需了解旅行業各項作業流程，如旅行證件(護照及簽證)、航空票務、人員服務品質、領隊導遊專業服務等等，更需具備旅遊相關法規(民法債篇、發展觀光條例、旅行業管理規則、消保法、旅遊契約...等)、旅遊保險、消費者心理與行為等等專業知識，在進行調解的過程中，可培養溝通協調能力。將課程分為旅遊法規、顧客抱怨、行前解約、行程內容、行程變更等五大主題，聘請中華民國旅行業品質保障協會、旅行商業同業公會之旅遊糾紛調解委員、中華民國領隊協會副理事長及高雄市旅行商業同業公會之旅遊糾紛調解委員等業界專家，以個案教學的方式，分別引用數個相關個案從法規、實務、專業及實際結果的面向加以分析。是一門結合一~三年級專業能力的課程，及一般能力的訓練，以期增進同學的就業能力。

成績評量則請選課同學分為9組，依照課程進度之主題，將旅遊糾紛案例，用生動活潑的方式，如角色扮演或動畫拍攝成影片。內容要涵蓋適用法規、旅行業專業知識、調解糾紛的溝通能力...等等。演出時間約30分鐘(隔週一組報告)，並且繳交書面報告或影片檔案。主題如下 a 行程內容：購物、行程、行李，b 行程變更：出發前，c 行程變更：人為因素，d 旅客抱怨：認知差距，e 旅客抱怨：專業力不足，f 旅客抱怨：抱怨處理，g 行程內容：機位、住宿，h 行程解約：機位、包機，i 行程內容：領隊與導遊服務品質。期末評選最佳創意獎第八組行程解約：機位、包機。最佳拍攝獎第九組行程內容：領隊與導遊服務品質。最佳案例分析獎第五組旅客抱怨：專業力不足。

本課程在執行中，除了增加專業知識外，並可培養同學解決問題能力與自我學習的訓練，同學於期初就知道自己所應準備的主題及週次，為了要完成報告，同學必需先研究相關個案內容，及其牽涉的法規，其次則討論要如何用影片呈現，再則要學習影片製作軟體，同組成員的創意與團隊合作等，是一項多元考驗難度較高的評量與訓練。在校老師可藉此與業界保持良好關係，提昇產學合作的機會，一方面可了解業界所需人力應具備的能力，另一方面可提高本系在業界的知名度，達到行銷本系與增加同學就業機會的目的。這是一門教學相長的課程，從老師身上更增進自己的實務能力及教學方法，從同學身上學到年輕人的創意，深深的體會「適當的壓力可以激發無限的潛力」，只要我們多用心，同學們就會有更好的學習成就。

關鍵字：旅遊糾紛、就業能力

前 言

本課程分為旅遊法規、顧客抱怨、行前解約、行程內容、行程變更等五大主題，聘請中華民國品質保障協會、旅行商業同業公會之旅遊糾紛調解委員、領隊協會之資深領隊等業界專家，以個案教學的方式，分別引用數個相關個案從法規、實務、專業及實際結果的面向加以分析。是一門結合一~三年級專業能力的課程，及一般能力的訓練，以期增進同學的就業能力。成績評量則請選課同學分為9組，依照課程進度之主題，將旅遊糾紛案例，用生動活潑的方式，如角色扮演或動畫拍攝成影片。同學於期初就知道自己所應準備的主題及週次，為了要完成報告，同學必需先研究相關的案例內容，及其牽涉的法規，其次則討論要如何用影片呈現，再則要學習影片製作軟體，同組成員的創意與團隊合作等。這是一項多元考驗難度較高的評量與訓練。

一、教學目的(動機)

- 1.了解抱怨理論、旅遊相關法規、旅遊保險、消費者心理與行為。
- 2.結合理論與實務，從中了解旅行業各項作業流程包含旅行證件、航空票務、旅遊契約、人員服務品質、領隊導遊專業服務、相關法規...等等。
- 3.加強解決問題的能力。
- 4.學習創意及研究的態度，並培養團隊合作的精神。
- 5.將作品集結成冊，可提供公會及學校教學之用。
- 6.引進業師可提高同學就業機會。

二、執行經過



三、課程執行成果

- 1.聘請台南市旅行商業同業公會理事長暨中華民國品質保障協會雲嘉南地區主任(王致遠)說明旅遊相關法規。
- 2.聘請台南市旅行商業同業公會之旅遊糾紛調解委員(吳炳南、王台安、蘇榮堯)與領隊協會副理事長(辛義文)及高雄市旅行同業公會糾紛調解委員(楊子昀)以個案教學的方式分析案例。業師以其實際經驗及參與協調之案例上課既專業又生動，提高同學的學習成效
- 3.同學分為 9 組，依照課程進度之主題，將旅遊糾紛案例，用生動活潑的方式，如角色扮演或動畫拍攝成影。內容需涵括適用法規、旅行業專業知識、調解糾紛的溝通能力...等等。演出時間：約 30 分鐘。
- 4.期末評選
 - 最佳創意獎---第 8 組 行程解約：機位、包機。
 - 最佳拍攝獎---第 9 組 行程內容：領隊與導遊服務品質。
 - 最佳案例分析獎---第 5 組 旅客抱怨：專業力不足。
- 5.將作品燒錄於光碟中，可提供公會及學校教學之用。
- 6.引進業師可提高同學就業媒合機會。

四、效益評估

量化分析(學生學習成效)

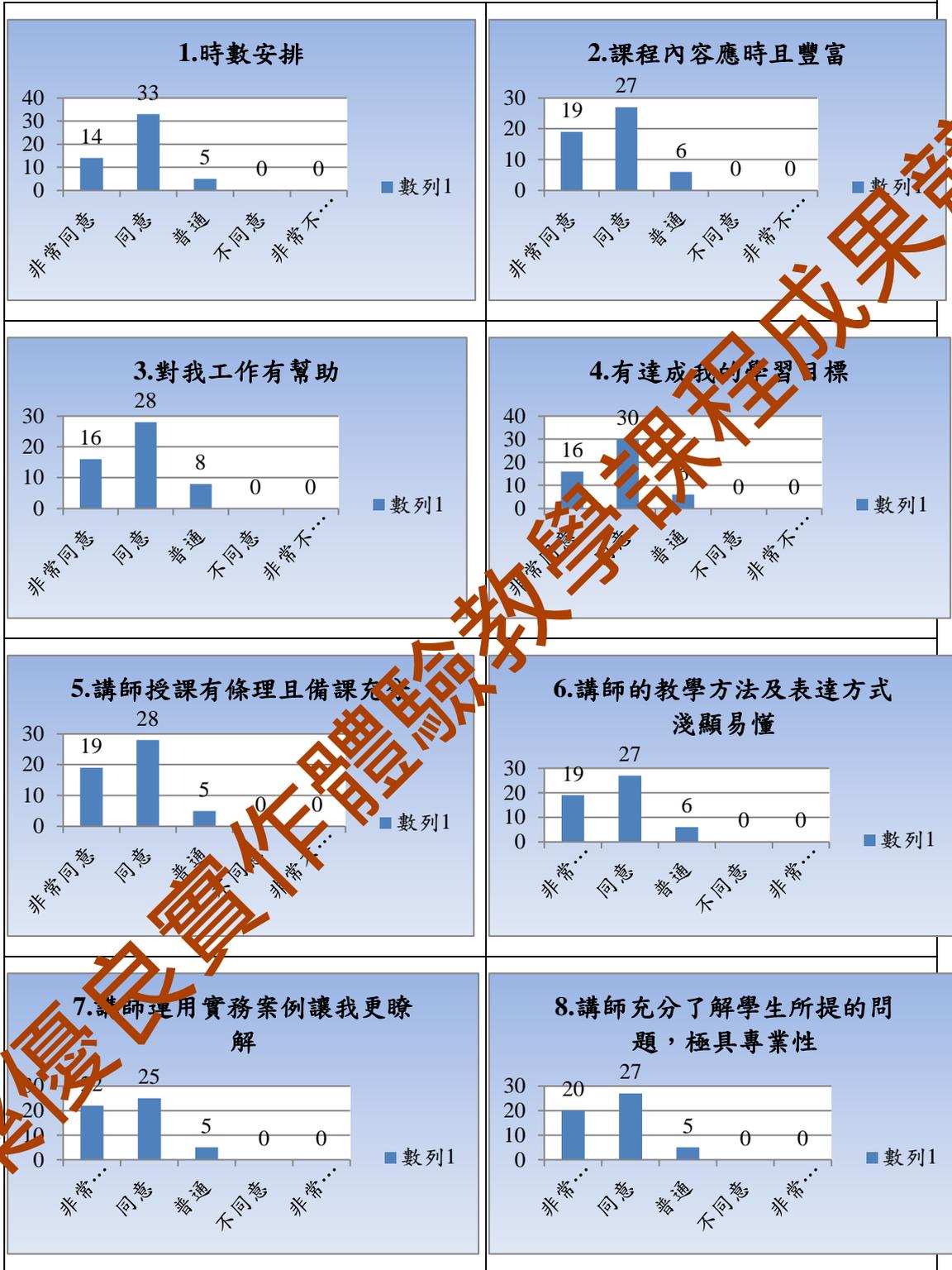
本問卷分別對課程安排、講師教學、學習空間等做調查，總修課人數：59 位，填寫問卷人數：52 位，未填問卷人數：7 位，經過整理統計，得到以下統整表。

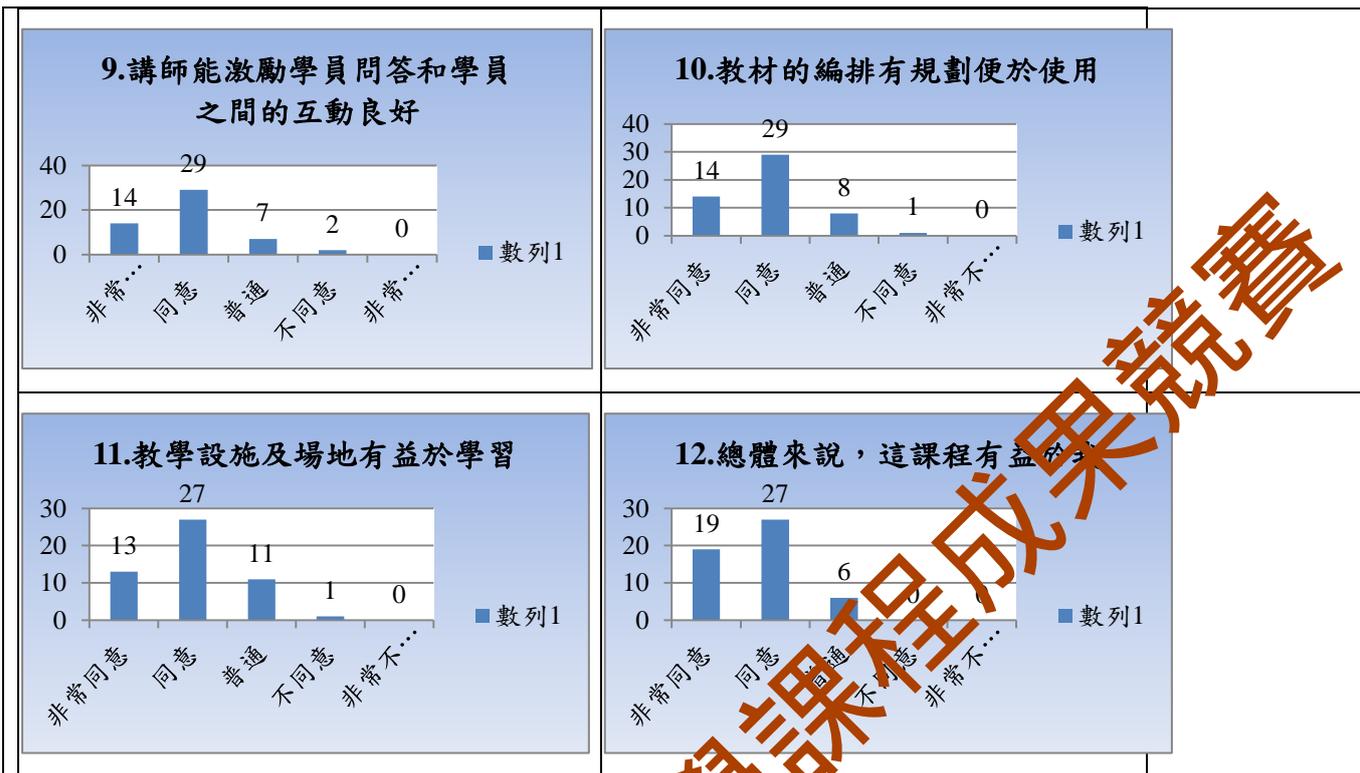
問卷分析統整表：

| | 問卷題目 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
|----|---------------------|------|----|----|-----|-------|
| 1 | 時數安排 | 14 | 33 | 5 | 0 | 0 |
| 2 | 課程內容應更豐富 | 19 | 27 | 6 | 0 | 0 |
| 3 | 對工作有幫助 | 16 | 28 | 8 | 0 | 0 |
| 4 | 有達成我的學習目標 | 16 | 30 | 6 | 0 | 0 |
| 5 | 講師授課有條理且備課充分 | 19 | 28 | 5 | 0 | 0 |
| 6 | 講師的教學方法及表達方式淺顯易懂 | 19 | 27 | 6 | 0 | 0 |
| 7 | 講師運用實務案例讓我更瞭解 | 22 | 25 | 5 | 0 | 0 |
| 8 | 講師充分了解學生所提的問題，極具專業性 | 20 | 27 | 5 | 0 | 0 |
| 9 | 講師能激勵學員問答和學員之間的互動良好 | 14 | 29 | 7 | 2 | 0 |
| 10 | 教材的編排有規劃便於使用 | 14 | 29 | 8 | 1 | 0 |

| | | | | | | |
|----|--------------|----|----|----|---|---|
| 11 | 教學設施及場地有益於學習 | 13 | 27 | 11 | 1 | 0 |
| 12 | 總體來說，這課程有益於我 | 19 | 27 | 6 | 0 | 0 |

以下為各問項之長條圖：





有 84.62% 的同學認為本課程對其未來工作有助益，而有關講師授課的問項中，「講師授課有條理且備課充分」、「講師運用實務案例讓我更瞭解」、「講師充分了解學生所提的問題，極具專業性」等三個項目，有高達 90.4% 的同學表示同意，總同而言，88.46% 的同學認為本課程對自己是有助益的。

質化分析

依據同學的心得報告可知，業師提供親身經歷的案例，深入淺出與幽默的說故事方式，可以提高同學的學習意願，也可以增加學習的效果，例如，同學對旅遊相關法規及契約的熟悉與運用、旅行業有關的票務、證件等專業、領隊導遊的帶團技巧、工作態度、溝通協調能力...等等。而業師個人的專業素養與特質，也成為同學學習的對象。

以拍攝影片來呈現案例的內容與分析做為成績評量方式，更讓同學學習如何做團隊的溝通協調、面對問題解決問題的能力、創意的發想，為了完成作品對案例的深入探討，大家付出許多的心血與時間，也因此而得到更多學習成就，同學更因此對自己的未來有一個反思與自我探索的機會。

本課程提供實際個案，無論是從業人員或旅客的立場，都可以得到實質的學習，是一門匯集理論與實務，培養核心就業力的課程。

五、檢討與建議

(一)檢討

1. 每堂課都安排業師授課，時間安排過於緊湊，班級的管理與經營較為困難。
2. 業師總是提前到，部分同學卻總是遲到或缺席，業師總是認真的分享與賣力的演出，部分同學卻總是抵不過下午第一堂課的魔咒。
3. 業師們以其親身經歷的過程，幽默的表達方式，讓同學可以輕鬆的學習。美中不足的是業師常常知無不言，言無不盡，業界的專業術語及太過鉅細靡遺的狀況描述和個人的主觀認知，可能會造成同學誤解產業，或影響同學的觀念，畢竟同學未踏入社會思想單純。

(二)建議

1. 課程的安排，可以將課程分為數個段落或主題，每個主題之間由專任老師做銜接，如此既可有業師的課程，亦可適時解答同學對於課程中理解的問題，更重要的是，專任老師可以依實際狀況調整課程的進度及班級的學習氛圍，也可溝通學習目標。
2. 業師是學生學習的對象，因此事前的溝通是很重要的，包括課程的主題，課程進行的模式，課程的目標..等等，業師的影響不只是專業能力，更是職場倫理與人生價值的傳導。
3. 評量的要求可以生動活潑，同學的能力並非只表現在考試成績，給了自我挑戰的機會，可以達到自我學習的目標與潛能的發揮，同學完成作品的成就感，不僅加深其學習印象，更可增進個人的信心，「適當的壓力可以激發無限的潛力」。
4. 若能舉辦比賽，將可激起同學更大的學習動機，激發同學更多的創意。
5. 若能安排同學實地參訪品保協會，就更能體驗旅遊糾紛調解的現場，只可惜場地的容納量，及考量兩造當事人的意願，困難度較高。

六、結論

1. 課程若能與業界聯結，對專任老師有許多的助益，除了課程內容合於產業現況，也可提升實務認知，更可學習不同的教學方式，最重要的是能建立與業界良好的關係，有助於學生實習與就業。
2. 實務體驗教學可提高同學的學習興趣。無論是專業能力的培養、職場倫理的概念，小自應對技巧，大至成功從業人員的典範不一而足，業師們以其親身經歷的過程，幽默的表達方式，讓同學可以輕鬆的學習。
3. 以拍攝影片來呈現案例的內容與分析做為成績評量方式，讓同學學習如何做團隊的溝通協調、面對問題解決問題的能力、創意的發想，為了完成作品對案例的深入探討，大家付出許多的心血與時間，也因此而得到更多學習成就，同學更因此對自己的未來有一個反思與自我探索的機會。
4. 這是一門教學相長的課程，從業師身上我更增進自己的實務能力及教學方法，從同學身上學到年輕人的創意，深深的體會「適當的壓力可以激

發無限的潛力」，只要我們多用心，同學們就會有更好的學習成就。

附錄一 課程進度與評量

| 單元主題 | 內容綱要 | 授課教師 |
|---------------|-------------|------|
| 旅遊糾紛現況分析 | 品保案例現況 | 戴文惠 |
| 旅遊保險 | 旅遊平安險、履約責任險 | 戴文惠 |
| 民法債篇 | 旅遊專節 | 王致遠 |
| 國內外旅遊定型化契約 | 國內外旅遊定型化契約 | 王致遠 |
| 旅遊糾紛案例分析-行前解約 | 人數不足、證件問題 | 吳炳南 |
| 旅遊糾紛案例分析-行前解約 | 機位、包機 | 吳炳南 |
| 旅遊糾紛案例分析-行前解約 | 不可抗力事件 | 王名安 |
| 旅遊糾紛案例分析-行程變更 | 出發前 | 王名安 |
| 旅遊糾紛案例分析-行程變更 | 出發後 | 蘇榮堯 |
| 旅遊糾紛案例分析-行程變更 | 人為因素 | 蘇榮堯 |
| 旅遊糾紛案例分析-行程變更 | 不可抗力事件 | 楊子昀 |
| 旅遊糾紛案例分析-行程變更 | 專業力不足 | 吳炳南 |
| 旅遊糾紛案例分析-旅客抱怨 | 抱怨處理 | 吳炳南 |
| 旅遊糾紛案例分析-行程內容 | 機位、住宿 | 蘇榮堯 |
| 旅遊糾紛案例分析-旅客抱怨 | 認知差距 | 楊子昀 |
| 旅遊糾紛案例分析-行程內容 | 購物、行程、行李 | 王致遠 |
| 旅遊糾紛案例分析-行程內容 | 意外事件 | 辛義文 |
| 旅遊糾紛案例分析-行程內容 | 領隊與導遊服務品質 | 辛義文 |

評量方式：

1. 期中成績：30%
填寫每個案例學習之心得，依應繳次數加以平均
2. 期末成績：50%
 - ★ 修課人數分組進行，依照課程進度之主題，將旅遊糾紛案例，用生動活潑的方式，如角色扮演或動畫拍攝成影片...等等。
 - ★ 內容需涵括適用法規、旅行業專業知識、調解糾紛的溝通能力...等等。
 - ★ 演出時間：約30分鐘(依照排定週次)
 - ★ 繳交：書面報告、影片檔案(若為現場角色扮演，則不必先錄製影片)。
3. 平時成績：20%
課堂反應、互動表現、配合程度、出席率

嘉藥優良實作體驗教學課程成果競賽

附錄二 分組名單與報告題目

旅遊糾紛分組名單

| 組別 | 組長 | 組員 | 組員 | 組員 | 組員 | 組員 | 組員 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 第一組 | 鄭雅如 | 游鎧誌 | 邱靖瑋 | 薛郁珊 | 林瑩珊 | 蕭聖融 | 彭政智 |
| 第二組 | 曾彥峻 | 蔡亞青 | 蔡宗霖 | 葉珊如 | 蔡孟思 | 陳榮義 | |
| 第三組 | 鍾雅慧 | 趙婉婷 | 林育岑 | 郭鴻慶 | 吳汶錡 | 王睿洋 | |
| 第四組 | 江紋潔 | 喻祖軒 | 黃乙千 | 陳慧涵 | 王月琴 | 郭芝瑜 | 林沛倫 |
| 第五組 | 劉京鑫 | 林怡君 | 張雅琇 | 鄭鈺齡 | 張佳琪 | 莊兒璇 | |
| 第六組 | 郭庭瑄 | 高灃綺 | 林柔衡 | 廖明珊 | 許晉耀 | 林育禎 | |
| 第七組 | 張心鎂 | 楊雅琇 | 許瓊文 | 盧柏蓉 | 簡毓增 | 林亦成 | |
| 第八組 | 呂欣怡 | 王韻絮 | 葉虹誼 | 黃筱菱 | 李佳樺 | 蕭翹維 | |
| 第九組 | 陳文聰 | 陳學寬 | 許佳燕 | 沈函柔 | 陳雅君 | 陳子嫻 | 陳意翎 |

報告題目組別分配表

| 組別 | 日期 | 報告題目 |
|-----|-------|----------------|
| 第一組 | 10/19 | 行程內容：購物、行程 |
| 第二組 | 11/02 | 行程變更：出發前 |
| 第三組 | 11/16 | 行程變更：人壽保險 |
| 第四組 | 11/30 | 旅客抱怨：行程差錯 |
| 第五組 | 12/07 | 旅客抱怨：專業不足 |
| 第六組 | 12/14 | 旅客抱怨：抱怨處理 |
| 第七組 | 12/21 | 行程內容：機位、住宿 |
| 第八組 | 12/28 | 行程解約：機位、包機 |
| 第九組 | 01/11 | 行程內容：領隊與導遊服務品質 |

附錄三 照片

旅遊糾紛案例分析課程照片



說明：順一旅行社—王致遠總經理
台南市旅行同業公會理事長暨中華民國旅行社
行業品質保障協會雲嘉南區主任



說明：第一組針對購物、行程、行李進行旅遊糾紛報告。

說明：第一組同學實際角色扮演

旅遊糾紛案例分析課程照片



說明：福客旅行社－吳炳南協理
中華民國旅行業品質保障協會雲嘉
南區糾紛調解委員

說明：上課同學



說明：針對同學報告內容進行講解

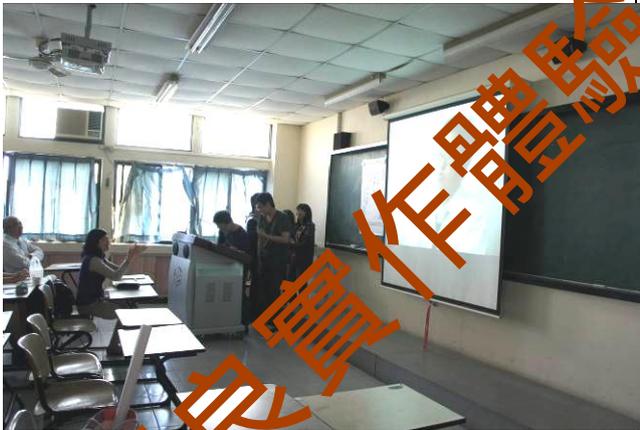
說明：第五組同學針對專業力不足進行
報告

旅遊糾紛案例分析課程照片



說明：理想旅運社－王台安經理
台南市旅行同業公會糾紛調解委員

說明：聽學生



說明：第1組同學針對出發前之旅遊糾紛進行報告

說明：針對同學報告之內容進行討論

旅遊糾紛案例分析課程照片

| | |
|---|--|
|  |  |
| <p>說明：飛揚旅行社－蘇榮堯協理 台南市旅行同業公會糾紛調解委員</p> | <p>說明：上課學生</p> |
|  |  |
| <p>說明：針對同學報告的主題進行討論</p> | <p>說明：第七組同學針對機位及住宿糾紛 進行報告</p> |

嘉藥優良實作團隊教學課程成果報告

旅遊糾紛案例分析課程照片



說明：樂遊多旅行社—楊子昀總經理
高雄市旅行同業公會糾紛調解委員



說明：學生



說明：第四組同學針對認知差距所引發
之旅遊糾紛進行報告



說明：授課講師針對同學報告內容進行
討論

旅遊糾紛案例分析課程照片



說明：太達旅行社 辛義文總經理
中華民國領隊協會副理事長



說明：上課學生



說明：第九組同學針對報告內容進行補充



說明：授課講師針對同學報告內容進行討論

最佳創意獎 第八組 行程解約：機位、包機



最佳拍攝獎 第九組 行程內容：領隊與導遊服務品質



最佳案例分析獎 第五組 旅客抱怨：專業力不足



頒發業師聘書---中華民國領隊協會副理事長 辛義文先生



嘉藥優良實作體驗教學課程成果競賽

參考書目：

1. 旅遊糾紛處理，李慈慧，2004，揚智文化事業股份有限公司。
2. 旅遊糾紛案例匯編，李清松主編，2004，中華民國旅行業品質保障協會。
3. 旅遊糾紛處理實務，陳怡全、劉惠珍，2010，華立圖書股份有限公司。

附件：

- 1.上課講義
- 2.簽到單
- 3.課程心得
- 4.問卷回饋
- 5.報告光碟

嘉藥優良實作體驗教學課程成果競賽