

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. 上課講義		
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@msa.hinet.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、行程、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：人為因素</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>				
具體成果	<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(吳炳堯)、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(楊子明)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100年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。內容需涵蓋適用法規、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，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，從業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