

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

航空票務與實作

執行期間：100 學年度 第 2 學期

指導教師：戴文惠

指導班級：觀光三甲、三乙

中華民國 101 年 06 月 30 日

目錄

實作體驗教學課程成果報告簡表.....	II
摘要.....	IV
一、前言.....	1
二、教學目的.....	1
三、執行經過.....	3
四、課程執行成果.....	4
五、重要發現及主要建議意見.....	4
六、結論.....	6
附錄一、課程進度與評量.....	7
附錄二、學生問卷回饋.....	9
附錄三、照片---認識 City Code(城市代碼)期中報告作品.....	17
附錄四、照片---業師上課.....	18
附錄五、照片---檢定考試.....	19
附錄六、心得報告.....	20
附錄七、教學講義.....	20

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	航空票務與實作	
課程學分數	2 學分		課程節數	4 小時	
開課學期	100-2		必/選修	必修	
指導教師 (職號)	戴文惠	電話	e-mail	jessica.taii@msa.hinet.net	
授課內容說明	<p>本課程名為『航空票務與實作』，課程內容即以培養實務能力為主軸，因此聘請的業界專家，都是此領域資深的從業人員，且目前還是公司主管，所提供的課程講義皆為實際案例及有系統的內容，更將證照考試列入期末成績評量，對於修課同學的實務能力，有很大的助益。</p> <p>課程內容之進行如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本課程內容分為：航空概論與國際航協(IATA)、CRS 訂位系統與 BSP 作業流程、認識全球的城市代碼、八大航權、時差與飛行時間計算、航空票務相關術語、航空機票的演進與種類、航空票務基本概念、機票結構與計算票價，整學期課程搭配 ABACUS 航空訂位系統之實作。 2. 本課程中之航空票務常用專業術語、航空機票的演進與種類、機票結構與格式內容、ABACUSQ 信箱之處理、ABACUS 綜合練習、總複習等分別由三位業界專家授課。 3. 城市代碼(City Code)是航空票務的基礎，也是從事旅遊業必要的常識，期望藉由此報告，幫助同學對全球的地理位置有更深刻的概念，且有效的記憶城市代碼(City Code)。全班分為大三組，每一個小組要完成全球三區的 City Code 地理位置標示，並提供容易熟記的方法，呈現方式不拘，發揮大家無限的創意，利用各類多媒體科技，此報告請於第 8 週課堂口頭報告。 4. 期末舉辦 ABACUS 航空訂位系統檢定考試。ABACUS 航空訂位系統是由亞洲地區 11 家航空公司合作發展的訂位系統，總公司設於新加坡，是亞太地區居於領導地位的旅遊推手，在二十四個國家提供超過 20,000 家旅行社旅遊資訊服務，台灣有 9 成以上的業者使用此系統，若能幫助同學通過檢定考試取得證書，對未來就業將有實質的助益。 				

嘉藥 107 年
具體成果

1. 邀請業界專家授課，一位為黃懿真老師具備航空公司及訂位系統資歷 22 年，一位為黃慧珍老師具備航空票務 23 年的資歷，以上二位業師在航空票務的知識上的實務專業，可幫助同學融合理論與實務，達到學習的目標，另一位為楊志富老師，是先啟資訊股份有限公司台南辦事處經理，在 ABACUS 航空訂位系統有 17 年的經驗，對於輔導檢定(ABACUS 航空訂位系統)有豐富的經驗。
2. 城市代碼(City Code)是航空票務的基礎，也是從事旅遊業必要的常識，城市代碼是學習航空訂位系統的必備能力，也是通過航空訂位系統檢定考試的第一步，學生若選擇本位課程「旅運人才就業模組」更是基本的專業能力。本課程於期中舉辦認識 City Code 的分組報告，同學們的作品十分具有創意，舉凡製作世界地圖、玩遊戲、從國旗認識城市代碼、PPT 中城市代碼超連結景點介紹...等等。藉由此報告，幫助同學對全球的地理位置有更深刻的概念，且有效的記憶城市代碼(City Code)。
3. 本課程於期末舉辦「ABACUS 航空訂位系統檢定」，共有 109 位報名，實際參加考試 106 位，有 99 位通過檢定，通過率 92.99%，其中有二位同學得到滿分。

系主任簽章		院長(或) 通識中心 主任 簽章	
-------	--	---------------------------	--

摘要

本課程所訓練的核心就業能力包括：觀光知識、規劃能力、問題解決、資訊能力、外國語文、職場倫理等。課程內容分為：航空概論與國際航協(IATA)、CRS 訂位系統與 BSP 作業流程、認識全球的城市代碼、八大航權、時差與飛行時間計算、航空票務相關術語、航空機票的演進與種類、航空票務基本概念、機票結構與計算票價，整學期課程搭配 ABACUS 航空訂位系統之實作。

配合核心就業力採用了多元評量包括展現規劃能力、問題解決能力，認識 City Code 的期中分組報告，設計遊戲或製作 PPT，幫助自己及同學以聯想的方式熟記 City Code。加強外國語文能力，請授航空票務的常用術語。深化觀光知識，於期末時舉辦 ABACUS 航空訂位系統檢定考試，並於期末考測驗機票填寫與機票閱讀。

課程的具體成果包括：1.航空票務常用專業術語、航空核示的演進與種類、機票結構與格式內容、AVBACUS Q 信箱、綜合練習、總複習等分別由三位業界專家授課。2. 同學們的期中報告作品十分具有創意，舉凡製作世界地圖、玩遊戲、從國旗認識城市代碼、PPT 中城市代碼超連結景點介紹...等等，藉由此報告，幫助同學對全球的地理位置有更深刻的概念，且有效的記憶城市代碼(City Code)。3. 本課程於期末舉辦「ABACUS 航空訂位系統檢定」，共有 109 位報名，實際參加考試 106 位，有 99 位通過檢定，通過率 92.99%，其中有二位同學得到滿分。

關鍵字：航空票務、城市代碼、ABACUS 訂位系統