

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵成果報告書

壹、計畫名稱

【提升旅遊糾紛實務與管理教學創新計畫】

貳、實施課程、授課教師姓名

一、實施課程：旅遊糾紛實務與管理

二、授課教師姓名：林聖偉

參、前言

旅遊糾紛實務與管理在國內各觀光相關科系多以業界從業人員或專業技術教師來擔任傳授、任課及分享相關旅運專業知識，因此，本課程擬由計畫主持人以過去旅行業從業經歷與實務帶團經驗來擔任教授旅遊糾紛與旅運管理專業相關知識外，再融入多元創新教學法來改變傳統單一由授課教師為主的教學型態，強化教師、學生與旅遊產業的互動，發揮教學創意，活化教學課程內容與結合旅遊管理實務，藉此刺激學生學習，進而提升教學品質與學生學習成效。

肆、計畫特色及具體內容

一、計畫特色

根據過去教學經驗，旅遊糾紛實務與管理之教學與考核方式多以教師授課及考試測驗來衡量學生學習成效，然而，本計畫擬透過結合多元創新教學法，如：旅遊糾紛『個案分析』教學、旅行業『業師協同教學』、旅遊糾紛『問題導向學習法(PBL)』、校外教學(參訪)、融入『資訊科技』及『遊戲教學法』等方法，來促進學生在本課程的學習，進而提升本課程之教學品質與學生學習成效。

二、具體內容

『問題導向學習法』為一種新興課程設計規劃之教學模式，除透過課程的單元決定教學目標與進行問題的引導外，係以學生(旅客)學習為中心並利用真實的問題(如：行李、護照遺

失)來引發學生討論，翻轉被動為主動式的學習。課程設計輔以融入『旅遊糾紛個案教學』，以分組討論的方式來培養學生的思考、討論、批判與問題解決能力，有效提昇學生自主學習動機，並進行知識建構、分享與整合。此外，本計畫之教學創新也重視學生對旅遊糾紛與旅行業管理實務的運作的了解程度，因此，計畫中擬透過『業師協同教學』引入旅行業經理人或旅運專家來到課堂中與學生進行經驗分享；另計畫中也設計走出校園，校外教學實際參訪每年度在台北世貿展覽館舉辦的台北國際觀光博覽會，透過主題與目標學習的方式，讓學生親自觀察、訪談瞭解旅遊服務銷售與行銷實務之運作。在師生學習互動與學生學習表現之評估上，本課程擬在教授每一單元完成後，融入『資訊科技』及『遊戲教學』，讓學生透過成立 LINE 群組來即時互動，透過 Kahoot 遊戲教學來加深本課程學習的內容與學習成效。

伍、實施成效及影響（量化及質化，且說明是否達到申請時所期之學習目標與預期成效）

一、質化說明：透過本計畫多元教學法的實施，包含『問題導向學習法(PBL)』、『企業個案教學法』、『業師協同教學』、『資訊科技』及『遊戲教學法』，確實能增進學生之旅遊糾紛知識與實務管理能力、餐旅事業專業知識與服務能力、旅遊事業專業知識與服務能力、觀光事業服務專業能力、職場倫理及國際視野能力，符合申請時所設定之學習目標與預期成效。

二、量化說明：本課程藉由課程中教授旅遊相關理論觀光法規並結合觀光產業實務管理運作，在期中報告實施期中考測驗，期末報告則實施旅遊糾紛案例分析，透過期末報告，實際討論近年來觀光旅遊糾紛的 20 個案例，符合申請時所設定之學習目標與預期成效。

陸、結論

『鑑往知來，就可以避免很多錯誤』，本課程運用多元創新教學，如：『問題導向學習法(PBL)』、觀光企業『個案教學』法、邀請企業經理人『業師協同教學』、融入『資訊科技(LINE)』及『遊戲教學法(Kahoot)』等方法來促進學生在本課程的學習，鼓勵學生實際探討近年來觀光旅遊糾紛實務案例，透過最新旅遊糾紛案例，將課程所學的旅游管理、觀光法規、旅運知識與理論，實際應用並完成分析一個旅遊糾紛個案，進而提升教學品質與學習成效，教師也可透過此計畫的實施與進一步攜手共創觀光產業與學校產學合作的友好關係。最後，

本課程執行時期受到Covid-19影響，部分教學，如：實體授課及業師協同教學只能轉為線上授課(Teams)，原預計實施校外參訪活動則取消，建議未來可擬相關應變策略，以因應課程受到疫情衝擊的應變計畫。

柒、執行計畫活動照片

本教學計畫執行活動有『企業個案教學法』、『問題導向學習法(PBL)』、『業師協同教學』、『資訊科技』及『遊戲教學法』，相關活動照片摘要及說明彙整如下表：

『問題導向學習法(PBL)』

旅遊創新與
緊急事件處理

問題導向學習(PBL)

1. 旅遊糾紛發生的原因為何?
2. 旅遊糾紛發生的內部因素為何?
3. 旅遊糾紛發生的外部環境因素為何?
4. 旅遊中，如何緊急事件危機處理?

Chapter 1
旅遊或糾紛發生之原因

華立書院

問題導向學習法(PBL) - CH1

問題導向學習(PBL)

旅遊糾紛與
緊急事件處理



1. 旅遊糾紛發生最多地區為何?
2. Outbound與國內旅遊的旅遊糾紛之類型為何?
3. Inbound外國旅客來台與大陸旅客來台之旅遊糾紛之類型為何?



Chapter 2
常見旅遊糾紛之類型
與地區分析

問題導向學習法(PBL) - CH2

『企業個案教學法』



包船首航大誤點亂行程 千人連署投訴：廣告不實

From: <https://tw.appledaily.com/life/20190425/EHTU2MDOOYK7BQBULU4AVJ6YMI/>



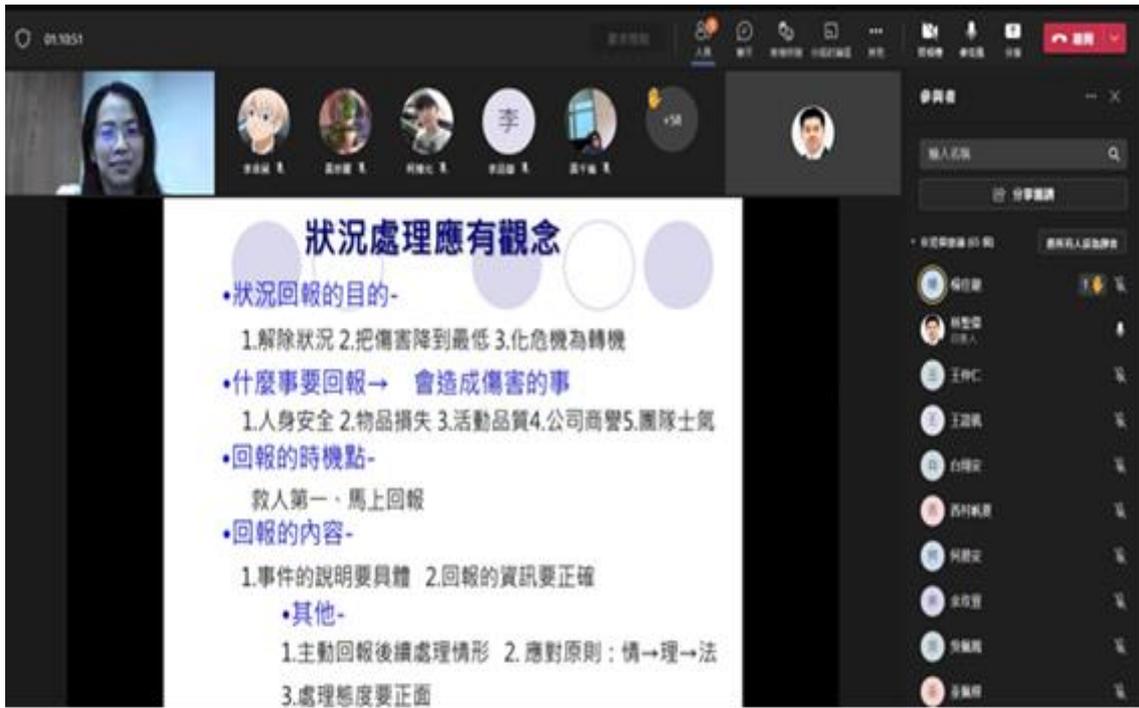
家族5天韓國行取消 扣訂金還被要求繳全額旅費

From: <https://tw.appledaily.com/life/20200214/BTZVYMPQTZND37AHCCOY3KCHSY/>

『業師協同教學』

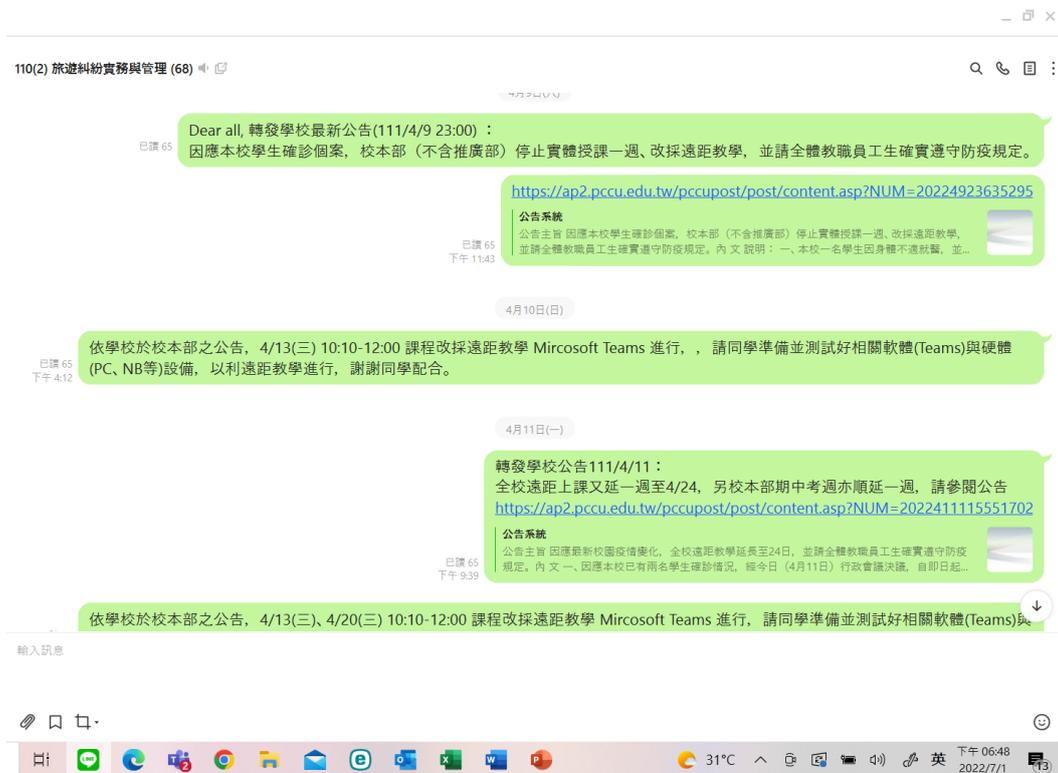


旅遊糾紛與狀況處理 - 主題介紹 (鴻禧旅行社 陳雅惠協理)



旅遊狀況處理應有的觀念

『資訊科技』導入



設置教學 LINE 群組師生共 68 位

110(2) 旅遊糾紛實務與管理 (68)

已讀 67 下午 5:20

儲存 | 另存新檔 | 分享 | Keep

已讀 67 下午 5:20 期末考報告順序如上

已讀 67 下午 5:21 案列1-20請參考課輔系統作業區喔

王王(乃濤)



下午 5:43

另外，原本設定5月底校外參訪台北觀光博覽會(5/27-5/30)，因疫情影響延期，原定該作業心得改以5/11下午13:00-15:00觀聽畢業專題成果發表成果(4/6調補課)心得作業為替代。該課程有全程錄影，當天沒參與到的，可自行擇時間觀看，大二大三同學心得方向以自己未來要從事畢業專題或產學雙軌為方向，大四同學則以參與畢專或雙軌的總心得與為來職涯發展為方向撰寫。5/31 24:00前上傳截止，逾期不候喔!!!!

已讀 67 下午 5:45

輸入訊息

傳遞即時訊息與學生互動

遊戲教學法 『遊戲教學法』

Kahoot! 首頁 探索 資料庫 報告 群組 市集 升級 建立

TOURISM

旅遊糾紛實務與管理

0 次遊玩 · 0 名玩家

開始 指派 練習

公開的 Kahoot

Jameslin1975 已更新 43 秒前

題目 (5)

1 - 測驗
旅行業舉辦團體旅遊應投保責任保險，在每一旅客及隨團服務人員意外死亡最低金額為?

2 - 測驗
旅行業須經中央主管機關核准才能設立?請問中央主管機關是指?

3 - 測驗
通常導遊有那些不當作為因而引起旅遊糾紛?

4 - 測驗
依國外旅遊定型化契約規定，下列何項不是出國團體領隊之職責?

5 - 測驗
依外國旅遊定型化契約規定，下列何項不是出國團體領隊之職責?

顯示答案

教學使用 Kahoot 遊戲測驗

通常導遊有那些不當作為因而引起旅遊糾紛?

11



▲ 強迫帶領購物

◆ 強行推銷自費活動

● 強索小費

■ 以上皆是

3/5

kahoot.it Game PIN: 0

Kahoot 遊戲測驗

旅遊糾紛案例分析實作

1. 花近 12 萬遊以色列氣炸 ! 旅客控星空屋變帳篷、死海漂浮差點溺水
<https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3043295>
2. 無視疫情就是要去「奧捷 10 日遊」 旅行社不出團 3 男怒討精神損失
<https://tw.appledaily.com/local/20210228/XTKJSIXONRGUXH6KDJ4SKNZ3DQ/>
3. 帛琉行落漆 旅客翻船又落屎
<https://tw.nextmgz.com/realtimenews/news/26096611>
4. 家族 5 天韓國行取消 扣訂金還被要求繳全額旅費
<https://tw.appledaily.com/life/20200214/BTZVYMPQITZND37AHCCOY3KCHSY/>
5. 遊歐 4 星飯店變恐怖旅社 棉被有血漬連電梯都沒有
<https://tw.appledaily.com/life/20171022/2YUEWELEDQVY3PYWHPPKRURISM/>
6. 58 萬搭郵輪 救生艇擋海景 還遭封窗 9 天 夫妻怒討 29 萬 旅行社判賠 3 萬
<https://tw.appledaily.com/headline/20200217/RA5X3CPM5TR7MSGNYGUSU6ZQIY/>
7. 1 歲娃出國哭鬧惹白眼! 母客訴團員沒同理心 反遭檢舉虛童
<https://tw.appledaily.com/life/20191111/H6IRG5YOWWKDRVZXCA5CCR55SM/>
8. 繞路省錢害憋尿 5 小時 旅行社判賠 1/8 團費
<https://tw.appledaily.com/headline/20190722/E3E5ONYLIABVU5TRZVA2OOICYM/>
9. 打工苦存 13 萬惡業務捲款逃 情侶馬爾地夫遊夢碎
<https://tw.appledaily.com/local/20190508/AXTMXPO222RHY2T4TVPZFHDYIA/>
10. 23 萬遊撒哈拉 白耗 2 天 有大風雪 行前未告知 旅行社判賠 3 人 2 萬
<https://tw.appledaily.com/headline/20190406/E5BJEK6NG467BS4FEVK4G3ZVGGGE/>
11. 滯日衍生費用 可透過旅遊不便險負擔
<https://tw.appledaily.com/life/20180905/4D4VACJUUYJ266LXKWPL3WDGHO/>
12. 包船首航大誤點亂行程 千人連署投訴: 廣告不實
<https://tw.appledaily.com/life/20190425/EHTU2MDQOYK7BQOBULU4AVJ6YMI/>
13. 遊英國竟拗「經過算看到」
<https://tw.appledaily.com/headline/20170910/D2BHG2I72XSBGVIVT7AKNNLLAA/>
14. 防疫禁港轉機 遊冰島取消 全團扣 51 萬 女控訂金沒收太多 旅行社: 絕沒濫收
<https://tw.appledaily.com/headline/20200304/OIPR2B2PP3RGYUI3DHW4AYLT74/>
15. 武漢肺炎爆巨量旅遊糾紛 「公道伯」幫喬忙翻天
<https://tw.appledaily.com/local/20200319/IAFD66JU7R2MCOVS6J5PPIQLSY/>
16. 郵輪遊世界 花 60 萬像難民 餐點腐壞 夫生病妻暴瘦 10 公斤
<https://tw.appledaily.com/headline/20190519/7JOBG23TFNJFPYTZMZPIHSCAXY/>
17. 土耳其 11 天旅行團 不滿住到爛房
<https://tw.news.yahoo.com/%E5%9C%9F%E8%80%B3%E5%85%B611%E5%A4%A9%E6%97%85%E8%A1%8C%E5%9C%98-%E4%B8%8D%E6%BB%BF%E4%BD%8F%E5%88%B0%E7%88%9B%E6%88%BF-051857083.html>
https://www.youtube.com/watch?v=LdnadJ9kcCo&ab_channel=%E6%B0%91%E8%A6%96%E6%96%B0%E8%81%9E%E7%B6%B2FormosaTVNewsnetwork
18. 26 個景點漏 17 個沒去? 旅客怒控旅行社
<https://news.ebc.net.tw/news/society/55197>
19. 遊義惹議! 旅客控「餐吃不飽、領隊私賣行程」
<https://news.tvbs.com.tw/local/1228707>
20. 領隊放鴿子、導遊不熟行程 遊日滿肚氣
<https://news.tvbs.com.tw/life/538992>

20 件旅遊糾紛案例分析報告

捌、附件

無

備註：

1. 本報告書大綱得視需要自行增列項目。
2. 成果報告書須另以光碟儲存，並另附執行計畫活動照片電子檔(照片原始檔)。