

# 國立金門大學

## 教學綱要

部別：日間部學士班

114學年度第2學期

列印日期：  
2026/01/21

科目名稱：旅遊糾紛處理 (Tourism disputes management)	開課班級：學 觀光三	分：授課時數 2.0 : 2.0
授課教師：張梨慧	必選修： 選修	

### 1. 教學目標

本課程以理論為基礎、實務為方針、法規為輔助，藉相關案例為軸線，開啟旅遊糾紛處理學習之旅。

### 2. 教學綱要

本課程以旅遊安全為主題，詳述旅遊安全現狀、法規、風險、保障、旅遊危機處理與緊急事件救助，不祇涵蓋產業之旅遊安全事務，也包含產業職業人員應適用法規，同時將旅遊安全的原則、事例與法規有序的安排，尤其特別對近期之行政規定一併說明，學生將獲事半功倍之效。

### 3. 教科書

書名：旅遊糾紛與緊急事件處理

2 出版日期：年 月

作者：劉惠珍、陳怡全 出版社：華立圖書 版本：

### 4. 參考書

1 書名：旅遊安全與危機處理 出版日期：年 月

作者：汪芷榆、謝家豪 出版社：新文京 版本：

※請遵守智慧財產權觀念，依著作權法規定，教科書及教材不得非法影印與使用盜版軟體。

### 5. 教學進度表

週次	日期	內容	備註
1	2026/02/22—2026/02/28	課程介紹、旅遊糾紛發生之原因	
2	2026/03/01—2026/03/07	常見旅遊糾紛之類型	

3	2026/03/08—2026/03/14	旅遊糾紛之處理	
4	2026/03/15—2026/03/21	旅遊與保險之背景	
5	2026/03/22—2026/03/28	旅遊與信用卡之關係	
6	2026/03/29—2026/04/04	旅遊保險之演變	
7	2026/04/05—2026/04/11	國定假日	
8	2026/04/12—2026/04/18	旅遊保險之內容	
9	2026/04/19—2026/04/25	期中考	
10	2026/04/26—2026/05/02	旅遊保險現存之問題	
11	2026/05/03—2026/05/09	旅客保障替代方案探討	
12	2026/05/10—2026/05/16	期末報告-行前解約、旅遊費用	
13	2026/05/17—2026/05/23	期末報告-護照簽證、機位機票	
14	2026/05/24—2026/05/30	期末報告-領隊導遊、行程問題	
15	2026/05/31—2026/06/06	期末報告-飯店問題、行李遺失	
16	2026/06/07—2026/06/13	期末報告-意外事故及保險、旅行社倒閉	
17	2026/06/14—2026/06/20	自主學習	
18	2026/06/21—2026/06/27	自主學習	彈性補充教學

## 6. 成績評定及課堂要求

平時-30% 期中-30% 期末-40%

1. 上課不能帶耳機。不能使用手機、ipad、筆電。 2. 遇任何考試不得請事假或公假，否則成績以零分計算。 3. 報告作業請用打字完稿，不接受遲交作業。 4. 學期中將不定期點名四次，不到者每堂將被扣學期成績總分2分

## 8. 永續發展目標(SDGs)：SDG4 優質教育

## 9. 大學社會責任(USR)關聯性：低