

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

【產學攜手共創未來：旅行業經營管理專業教學創新與培育計畫】

貳、實施課程、授課教師姓名

一、實施課程：旅行業經營管理

二、授課教師姓名：林聖偉

參、前言

本計畫緣由係因長久以來學生與企業多反映學校課程設計學習與產業實務現況運作有落差，亦即學校教的知識理論是一回事，產業實際應用又是另一回事。本計畫特色為結合旅行業專業課程與旅行產業實務管理，縮減產學落差，因此本課程擬攜手國內旅行社來共創旅行業經營管理專業教學創新與培育計畫。因此，本計畫之目的扼要說明如下：

一、校外旅行業實地企業參訪，了解企業現況與實際經營運作

二、邀請旅行業高階主管業師協同教學

三、共同開發旅行業個案課程教材

四、共同規劃旅行業遊程產品設計與規劃競賽

五、協助引導學生報考旅行業領隊導遊人員證照

六、強化學生與企業認識語互動，增加學生未來至旅行社實習與就業名額

最後，後學將再搭配在相關授課課程已實施之『問題導向學習』、『個案教學』、『資訊科技』及『遊戲教學』等實施效益良好之教學方法，來增進教學課程內容與學生學習的互動外，再結合旅行業經營管理實務，提升學生學習興趣與意願，進而提升教學滿意與學生學習成效。

肆、計畫特色及具體內容

一、計畫特色

本計畫特色為結合旅行業專業課程與實務經營管理，縮減學校學習與產業實務落差，因此產學攜手國內旅行社，擬出本課程『旅行業經營管理』專業教學創新與培育計畫。在課程創新規劃之特色上，將安排同學旅行社企業實地參訪，透過實際旅行社企業環境、公司組織與各部門實務運作訪視將有助於學生對實體旅行社實務經營與管理有基本概念與認識；其次，在產學攜手合作之特色上則邀請國內旅行社高階經營管理者為業師，實際到文化大學校本部參與業師協同教學、分享旅行產業及實務工作經驗、旅行業產品服務、專業證照、旅行業職涯發展等議題演講；在專業課程個案教材之開發上，擬透過與國內旅行社產學攜手合作開發撰寫旅行業旅遊個案教材，可為後續持續開設本必修課程內容教材之豐富與討論度。另外，在教學創新與活化教學實踐上，藉由產學攜手創新並邀請國內旅行社贊助並共同規劃舉辦旅行業遊程競賽，因此，在本課程結束後，擬產出旅行業遊程產品設計與規劃競賽計畫書，並預計於111學年度第2學期公告全國各大專院觀光相關科系，鼓勵修讀本課程同學後續參加競賽，除可與各大專院校學生透過競賽活動教學相長外、更可活化教學於旅遊實務應用並提升學生學習旅遊專業興趣。最後，本課程將邀請旅行社提供現今學生未來能夠到旅行業實習或就業名額。透過課程與旅行社攜手合作與互動，學生除可認識優質旅行社外，更可開闢未來學生至旅行業實習名額與畢業後之就業機會。

二、具體內容

產學攜手合作計畫希望讓學生在學校學習普通及專業課程，在企業學習技能及相關知識，進而滿足國內特殊產業人才的缺乏，兼顧學生課業與未來實習與就業的需求，期能達到以下效益：

(一) 學生

1. 活化教學內容，引導學生對旅行業經營管理的學習意願與興趣。
2. 縮減產學落差、實際了解企業現況與實際經營運作
2. 透過實際旅行產業運作，探索未來從事旅行業職涯發展

(二) 產業界

1. 透過有計畫的合作培育，取得人才，有效彌補企業人才所需。
2. 有計畫且長期培養企業人才，且有助於企業人才的穩定。
3. 建置學校與企業緊密之教學實習合作，業界提供專業教師與實習場所。

(三) 學校

1. 深根產業，建立課程學習內容結合理論與實務之務實致用的特色。
2. 提供教師與企業保持良好互動，促進產學合作與交流。

據此，本課程產學攜手合作計畫推動是以專業課程結合產業資源達成學校與產業界攜手合作，培育旅行業專業人才才能符應產業需求之人力的質與量。綜合上述，本課程將依「中國文化大學聘任業界專家協同教學作業要點」辦理申請業界專家協同教學，預計透過攜手國內上市之雄獅旅行社與鴻禧旅行社產學合作，其兩家旅行社簡介扼要說明如下：

一、雄獅旅行社簡介：雄獅旅行社設立於1977年，目前為國內上市公司、員工人數與銷售規模最大之旅行社。雄獅旅行社主要提供之服務項目為自行組團安排國內外旅客觀光旅遊及食宿、受旅客委託代辦出、入國境與簽證手續、代售國內外運輸事業之客票或受旅客委託代購國內外客票及托運行李等。

二、鴻禧旅行社簡介：鴻禧旅行社設立於1995年，主要提供之旅遊服務是專攻教育旅行或團體旅遊規劃，目前鴻禧旅行社已成為全台灣最大的校外教學組織、教育旅行社的標竿企業。公司專業的教育訓練，和青輔會合作的青年職場體驗計畫，培養出許多旅行產業的精英，深受許多企業與顧客的肯定。

除透過產學攜手合作外，本課程亦融入前學年已實施之多元教學方法於授課內容中，如：問題導向學習法，其為一種新興課程設計與教學模式，除透過課程的單元決定教學目標與進行問題的引導外，係以學生學習為中心並利用真實的問題來引發學生討論，翻轉被動為主動式的學習。另外，課程設計亦融入『旅行業經營管理個案教學』，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，本計畫中也設計擬走出校園，校外教學實際參訪每年度在台北舉辦的台北國際旅展觀光博覽會，透過主題與目標學習的方式，讓學生親自觀察、訪談瞭解旅行社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生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『產學攜手合作』、『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行業相關理論並結合旅行業產業實務管理運作，在期中報告實施期中考測驗，期末報告則實施旅行業企業個案分析，透過期末報告，實際討論現今上市櫃等共 11 家旅行社，符合申請時所設定之學習目標與預期成效。

陸、結論

本計畫擬攜手國內旅行社共同合作，完成本課程專業教學創新與培育計畫。首先，在課程創新規劃之特色上，將安排同學至旅行社企業實地參訪，實際參訪旅行社企業環境、公司組織與各部門實務運作將有助於學生對實體旅行社實務經營與管理有基本概念與認識；其次，在產學攜手合作之特色則是邀請國內旅行社高階主管為業師，實際到校參與本課程協同教學、分享產業及實務工作經驗、旅行業產品服務、專業證照、旅行業職涯發展等主題演講；在專業課程個案教材開發上，擬透過與國內旅行社產學攜手與課程互動，共同合作開發撰寫旅行業或旅遊個案教材，可為後續持續開設本課程內容教材之豐富性與討論度。另外，在教學創新與活化教學實踐上，藉由產學攜手創新並邀請國內旅行社贊助並共同規劃舉辦旅行業遊程競賽，因此，在本課程結束後，已與鴻禧旅行社擬出觀光遊程產品設計與規劃競賽計畫書，並預計於111學年度第2學期公告全國各大專院觀光相關科系，鼓勵修讀本系同學後續參

加競賽，與各校際學生透過競賽活動教學相長、活化教學於實務應用並提升學生學習旅運專業興趣。最後，透過與國內旅行業攜手合作、迎向未來，亦即透過本課程與國內旅行社互動，學生可認識優質旅行社外，更可開闢未來學生實習與接軌就業之機會，邀請國內旅行社提供現今學生未來能夠到旅行業實習或就業名額。綜合以上，後學搭配已實施且效益不錯的『問題導向學習(PBL)』、『個案討論』、『資訊科技』及『遊戲教學』等教學方法，來活化教學課程內容與結合旅行業經營管理實務，加強本計畫授課教師與學生學習的互動，以增添學生學習樂趣與意願，進而提升教學品質與學生學習成效。

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)』



問題導向學習 (PBL)

- **Breaking news**
- 想出國想瘋了嗎？邊境政策再度放寬，終於等來入境不用居家檢疫的這一天了！

全華 第 2 頁

- 想出國想瘋了嗎？邊境政策再度放寬，終於等來入境不用居家檢疫的這一天了！衛福部今宣布，自10月13日起，入境回國者僅需進行快篩，及1人1室自主健康管理7天，將取消發送居家檢疫通知書，且同步取消禁團令。
 - ▣ 第1階段：9月29日起，提升入境總量為每週6萬人次，「3+4」應全程1人1室，取消機場唾液PCR改為發4劑快篩自主檢驗，全面恢復各國互惠免簽。
 - ▣ 第2階段：觀察1週，若如同預期研判都在掌握中，會再經2週預告後正式實施「0+7」，落點約在10月13日左右，入境總量每週提升至每15萬人，入境免居家檢疫，改為自主管理7天，地點以1人1室為主，並取消禁團令。

問題導向學習法(PBL) - CH1

問題導向學習 (PBL)

1. 臺灣旅行社的分類及業務為何？
2. 旅行社的營運範圍與組織架構為何？
3. 旅行業的產業結構為何？



問題導向學習法(PBL) - CH2

面對廉價航空(LCC)的競爭-化危機為轉機

航空業的績優生－皇后航空公司

皇后航空公司是一家國際航空公司，創立於 1960 年，主要的收入來源包括客運、貨運、郵件、免稅商品販售、代理其他航空公司之地勤業務及提供旅客飯店機場接泊運送服務等，目前該航空公司擁有近百架飛機之龐大機隊，主要航線已遍及全世界 35 個國家，超過 70 個主要城市，成為現今全球成長最迅速的航空公司之一。

為了發展亞洲航線的市場，該航空公司於 1990 年在台灣設立分公司，由總公司派員負責台灣地區航空票務之銷售業務。整體而言，除了在 911、SARS、南亞海嘯與金融風暴等重大事件因素曾影響到公司整體營收外，多年來台灣地區的整體業務一直是穩定且持續成長，因此，總公司對於台灣的員工薪酬獎勵與福利制度上，也一直是優於其他同業。

危機伺伏－低價航空竄起

然而，近年來由於面對油價不斷的上漲，各航空公司的經營也面臨了空前的危機，許多全球知名之航空公司經營不善與整併的消息在國際間不曾間斷。此時，在歐美地區主打低價的廉價航空(Low Cost Carrier, LCC)，卻悄悄地進入了各航空公司較不重視的國內市場與次要航線，其廉價航空主要提供產品服務給予訴求較低交通運輸成本之消費者。

廉價航空的興起，使得原本競爭激烈的航空市場更加白熱化，這股低價風暴也悄悄地近入了亞洲航空市場。此時，皇后航空公司全球營運長 Robert 也開始意識到 LCC 未來可能對於公司所造成之威脅。在未雨綢繆下，Robert 早在 2010 年初，已委請公司幕僚長 Jerry 著手針對 LCC 的經營模式與消費者購買決策行

面對廉價航空(LCC)的競爭-化危機為轉機

為進行調查，藉以瞭解競爭對手所可能帶給公司之影響與衝擊，進而擬出因應策略。

在 2010 年底之全球業務主管會議中，幕僚長 Jerry 則針對 LCC 的經營提出調查分析與報告：「.....就如同眾所皆知的，廉價航空的優勢與獲得消費者青睞的主要原因，即是在機票價格上能夠比一般航空公司低約 1/3~1/2 價格。然而，探究 LCC 之所以能夠壓低票價又能從中獲利的主因，其實就是羊毛出在羊身上，即 LCC 運用了使用者付費的概念，也就是說，凡選擇 LCC 的旅客欲在旅途中使用或享用諸如機票行程的更改服務、行李的托運服務與飛機上的餐飲服務等等，就得額外支付費用，因此，公司在經營成本上就能降低，相對的反映在消費者的產品價格上，就能相對比一般傳統的航空公司便宜。然而，儘管如此，消費者選擇購買 LCC 之產品服務相對的限制也很多，例如：消費者只能經由 LCC 航空公司的網站購買 LCC 的商品服務、機上座位相對較小、每週班次相對少、機票行程更改與退票需增加手續費等.....。」

幕僚長 Jerry 緒言之，綜合言之，「LCC 其經營策略為係以簡單與節省成本為主要方向，在目前市場上雖具有成本上的競爭優勢，但是，LCC 尚仍無法完全取代全服務航空公司(Full Service Carrier, FSC)。然而，也無法忽視它可能帶給皇后公司經營與營收的影響與衝擊，因此，在面對廉價航空公司的市場競爭，公司未來在全球整體的營運勢必面臨到空前的挑戰。」

簡報後，會議隨即進行檢討年度營收狀況、未來可努力之方向與明訂出 2011 年度的總體營運目標。此外，Robert 也就藉由此次會議正式宣布各區域之主管輪調，在總公司負責 15 年行銷企劃工作的 Andy，也在此次的會議中被正式宣布將於 2011 年接任台灣分公司的總經理。

老酒新裝—化危機為轉機

面對廉價航空(LCC)的競爭-化危機為轉機

皇后航空公司在台灣地區之航線已經營多年，公司主要營收來自團體部 (GRP)與票務部(FIT)，其營收比重之百分比約為 60%與 40%，一直以來，不論是載客率或營收皆能達成總公司的目標。Andy 在接任台灣分公司的總經理之後，首先，要面臨的難題即是廉價航空在台灣地區的業務不斷增加，其市場佔有率也不斷在成長，如何保有穩定的載客率及營收的成長即成為新任的首要目標。因此，Andy 到任後隨即邀請團體部經理 Joyce 與票務部經理 Nancy 召開業務會議商討在台行銷策略。面對台灣旅行社的產業結構、旅客出國旅遊的特性與 LCC 的競爭壓力，傳統的國際航空公司應如何將公司的產品服務老酒新裝，化危機為轉機，將是 Andy 新任後最大的難題與挑戰。

問題與討論

一、如果你是皇后航空公司的全球營運長 Robert，你會採取何種策略來面臨

LCC 所帶來的威脅與挑戰？

二、如果你是皇后航空公司在台灣分公司的總經理 Andy，你會採取何種策略來

面對與 LCC 的競爭？

三、如果你是皇后航空公司在台灣分公司的團體部經理 Joyce 與票務部經理

Nancy，在面對 LCC 所提供之產品服務，你會如何分別擬定皇后航空公司

在台灣的產品服務行銷與推廣策略？

面對廉價航空(LCC)的競爭-化危機為轉機

『產學攜手合作』、『業師協同教學』



旅遊產業現況與發展趨勢1 鴻禧旅行社陳雅惠協理



旅遊產業現況與發展趨勢2 鴻禧旅行社陳雅惠協理



旅遊產業現況與發展趨勢3 鴻禧旅行社陳雅惠協理



旅遊產業現況與發展趨勢4 鴻禧旅行社陳雅惠協理



雄獅旅行社集團簡介1 李浩煒副理



雄獅旅行社集團簡介2 李浩煒副理



雄獅旅行社集團簡介3 李浩煒副理



雄獅旅行社集團簡介4 李浩煒副理

『資訊科技』導入



傳遞即時訊息與學生互動 1



傳遞即時訊息與學生互動 2



設置教學 LINE 群組師生共 63 位

遊戲教學法『遊戲教學法』

The screenshot shows a Kahoot! quiz interface. The title is "Travel agency management" with 12 plays and 127 players. The quiz is public and was updated 3 years ago by Jameslin1975. The questions are:

- 1 - Quiz: 旅行業履約保險綜合旅行社應投保多少錢?
Options: 6000萬 (correct), 4000萬, 800萬, 200萬
- 2 - Quiz: 旅行業責任保險每一旅客意外死亡應投保多少錢?
- 3 - Quiz: 旅行業綜合旅行社資本額不得少於多少錢?
- 4 - Quiz: 甲種旅行社資本額不得少於多少錢?

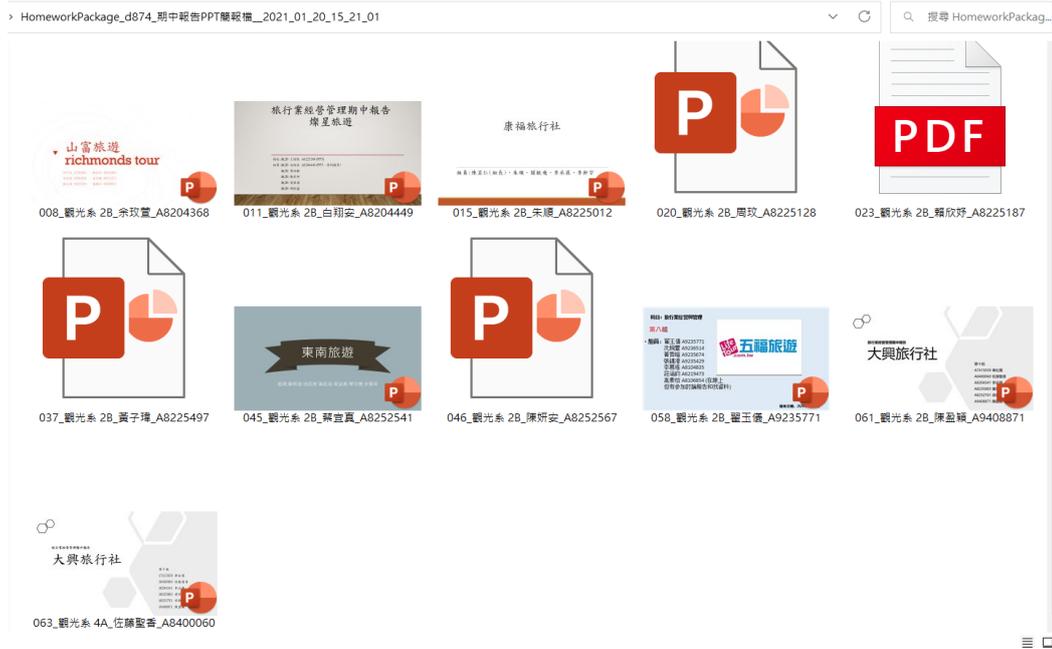
教學使用Kahoot遊戲測驗 1

The screenshot shows a Kahoot! quiz interface. The title is "20201209 TAM" with 2 plays and 47 players. The quiz is public and was updated 3 years ago by Jameslin1975. The questions are:

- 1 - Quiz: 搭機行李論重量 (全世界大部分地區適用) 經濟艙之限額
- 2 - Quiz: 格林威治時間分別以經度每多少度為一小時計算?
- 3 - Quiz: 國際航空運輸協會 (IATA) 把格陵蘭島 (Green Land) 分在飛航地區哪一區?
- 4 - Quiz: 哪一個是指禁止背書轉讓?
- 5 - Quiz: 於 1990 年由華航投資成立・率先代理引進台灣第一家航空電腦訂位系統是哪一家?
- 6 - Quiz: 機位訂位狀況哪一個是尚未OK?

教學使用Kahoot遊戲測驗 2

企業個案分析實作



11家上市櫃等旅行社企業分析報告

2023產學攜手-觀光遊程產品設計與規劃競賽計畫書

2023 全國大專院校觀光遊程設計與規劃競賽 活動簡章

一、活動目的：

在 COVID-19 疫情後，遊客從事觀光旅遊活動出現了許多改變，因此在觀光旅遊程規劃與設計上，開始重視目的地在地旅遊活動，以滿足旅客旅遊體驗，增進旅遊滿意度。因此，為結合理論與實務管理結合，中國文化大學觀光事業學系與鴻禧旅行社共同舉辦 2023 全國大專院校觀光遊程設計與規劃競賽，以培育大專學生對觀光旅遊設計與規劃有更深一層的認識與了解，透過專業學習融入實務遊程設計與規劃，將所學專業學以致用。

二、主辦單位：

中國文化大學觀光事業學系、鴻禧旅行社

三、報名資格：

1. 目前就讀各公私私立大專校院在學學生(含碩士班)，不限科系、年級 皆可報名參加。
2. 個人或團體皆可組隊參賽，團體每組人數以 6 人為限，可同校跨科系，但不得跨校，同一人不得跨隊參加，報名後不得更換成員。
3. 參賽隊伍須有指導老師指導參賽，每組指導老師以 2 名為限。
4. 每組參賽需設隊長一名為主要聯絡人，擔任與主辦單位聯繫之主要窗口。
5. 每一參賽隊伍以報名 1 件作品為限，該作品未曾公開發表、未參加其他活動、未取得任何獎項及未授權第三人使用。

2023產學攜手-觀光遊程產品設計與規劃競賽計畫書

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)。