

淡江大學 100 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	旅遊業危機管理	授課 教師	王嘉淳 CHIA CHUN WANG
	RISK MANAGEMENT IN HOSPITALITY AND TOURISM		
開課系級	觀光四 A	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TPVXB4A		
系 ( 所 ) 教育目標			
<p>培養具國際競爭力之觀光產業管理人才。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培育國際觀光專業人才。</li> <li>2. 培育具國際視野與多元文化溝通人才。</li> <li>3. 培養具人文精神與專業倫理之企業創新人才。</li> </ol>			
系 ( 所 ) 核心能力			
<ol style="list-style-type: none"> <li>A. 具有主動學習的態度。</li> <li>B. 具有分析及解決問題之能力。</li> <li>C. 具有國際語言的溝通表達能力。</li> <li>D. 具有良好之服務精神及工作態度。</li> <li>E. 具有國際觀光管理專業知識。</li> <li>F. 具有國際觀光管理實務技能。</li> <li>G. 具有領導與團隊合作之能力。</li> <li>H. 具有創新與創業之能力。</li> <li>I. 具有社會責任之素養。</li> </ol>			
課程簡介	<p>本課程在探討危機管理之概念，透過危機管理程序讓學生瞭解面對觀光產業之負面衝擊時該如何處理；另外課程中也將深入討論旅遊帶團之危機處理技巧及原則，提升學生未來面對危機時之應變能力。</p>		
	<p>This course discusses the concept of crisis management, students will be required to understand the procedure of how to handle crisis in the tourism industries; Meanwhile, different crisis scenarios in tour will be lectured and analyzed to increase students' ability to approach crisis.</p>		

本課程教學目標與目標層級、系(所)核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系(所)核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應其「系(所)核心能力」。單項教學目標若對應「系(所)核心能力」有多項時，則可填列多項「系(所)核心能力」。(例如：「系(所)核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列。)

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系(所)核心能力
1	瞭解危機管理之意涵及程序	Understanding the concept of crisis management and its procedure	C2	AE
2	了解過去，現在及未來觀光產業之危機	Understanding the past, present, and future crisis in tourism industries	C2	AE
3	學習在旅遊過程中如何處理危機狀況	Learning the ability to handle crisis during tour	C3	ABF

教學目標之教學方法與評量方法

序號	教學目標	教學方法	評量方法
1	瞭解危機管理之意涵及程序	講述、討論、賞析	紙筆測驗、上課表現、出缺席
2	了解過去，現在及未來觀光產業之危機	講述、討論、賞析	紙筆測驗、上課表現、出缺席
3	學習在旅遊過程中如何處理危機狀況	講述、討論、賞析	紙筆測驗、報告、上課表現、出缺席

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養與核心能力

淡江大學校級基本素養與核心能力	內涵說明
◆ 表達能力與人際溝通	有效運用中、外文進行表達，能發揮合作精神，與他人共同和諧生活、工作及相處。
◆ 科技應用與資訊處理	正確、安全、有效運用資訊科技，並能蒐集、分析、統整與運用資訊。
◆ 洞察未來與永續發展	能前瞻社會、科技、經濟、環境、政治等發展的未來，發展與實踐永續經營環境的規劃或行動。
◆ 學習文化與理解國際	具備因應多元化生活的文化素養，面對國際問題和機會，能有效適應和回應的全球意識與素養。
◇ 自我了解與主動學習	充分了解自我，管理自我的學習，積極發展自我多元的興趣和能力，培養終身學習的價值觀。
◆ 主動探索與問題解決	主動觀察和發掘、分析問題、蒐集資料，能運用所學不畏挫折，以有效解決問題。
◆ 團隊合作與公民實踐	具備同情心、正義感，積極關懷社會，參與民主運作，能規劃與組織活動，履行公民責任。
◆ 專業發展與職涯規劃	掌握職場變遷所需之專業基礎知能，管理個人職涯的職業倫理、心智、體能和性向。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	101/02/13~ 101/02/19	Course Introduction	
2	101/02/20~ 101/02/26	The Concept of Crisis Management	
3	101/02/27~ 101/03/04	The Procedure of Crisis Management	
4	101/03/05~ 101/03/11	Tourism in a Changing World	
5	101/03/12~ 101/03/18	Strategic Measures of Crisis Management	
6	101/03/19~ 101/03/25	Crisis Palnning and Organizational Measure	
7	101/03/26~ 101/04/01	Crisis Management Instruments	
8	101/04/02~ 101/04/08	Group Discussion	
9	101/04/09~ 101/04/15	Review	
10	101/04/16~ 101/04/22	期中考試週	
11	101/04/23~ 101/04/29	Tour Crisis Management: Asia	
12	101/04/30~ 101/05/06	Tour Crisis Management: America	

13	101/05/07~ 101/05/13	Tour Crisis Management: Europe	
14	101/05/14~ 101/05/20	Tour Crisis Management: Africa	
15	101/05/21~ 101/05/27	畢業考試週	
16	101/05/28~ 101/06/03	---	
17	101/06/04~ 101/06/10	---	
18	101/06/11~ 101/06/17	---	
修課應 注意事項	課程規定將於第一週上課時說明，學生須負責分組事宜。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	Glaesser, D. (2006). Crisis Management. MA: Butterworth-Heineman.		
參考書籍			
批改作業 篇數	篇（本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫）		
學期成績 計算方式	◆出席率： 15.0 %    ◆平時評量：20.0 %    ◆期中評量：20.0 % ◆期末評量：25.0 % ◆其他〈Presentation〉：20.0 %		
備 考	「教學計畫表管理系統」網址： <a href="http://info.ais.tku.edu.tw/csp">http://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處 首頁〈網址： <a href="http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/">http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/</a> 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 <b>※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。</b>		