

朝陽科技大學 099學年度第1學期教學大綱
Conflict and Crisis Management 衝突與危機處理

當期課號	3218	Course Number	3218
授課教師	張几文	Instructor	Chang,Chi Wen
中文課名	衝突與危機處理	Course Name	Conflict and Crisis Management
開課單位	休閒事業管理系(四進)三A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	本課程教學目標在使學生瞭解休閒業經營的風險與特性、從業人員應有之緊急應變服務態度與職業道德、運用各種方式熟練相關休閒業的應變能力。	Objectives	This course is expecting the participants to experience the conflict & crisis management. In the mean time, to enhance the crisis management ability of the students in this class is highly expected. Lots of useful information will also be provided.
教材	採互動式教學 藉由投影片與光碟教學 由教材導入實際案例解說 休閒產業成功實際案例觀摩	Teaching Materials	Adapting interactional instruction Using projector and CD instruction Case study into multi-media instructional interpretation
成績評量方式	1.期中考試 (30%) 2.專題報告 (40%) 3.課堂參與回饋與貢獻考核 (30%)	Grading	1.M-terms examinations (30%) 2.Assignment (40%) 3.Contribution to presentation (30%)
教師網頁	-		
教學內容	衝突管理 危機管理 衝突與危機管理 旅遊糾紛處理 旅遊、事故、意外與客訴處理 公共關係 如何與媒體應對 人際溝通能力 在危機中避免混亂、預防策略、控制與損害極小化 案例介紹 旅遊糾紛發生之原因 常見旅遊糾紛之類型與地區分析 旅遊糾紛之處理	Syllabus	Conflict management Crisis management Conflict & Crisis management The case study of travel dispute Incident,accident & complaint handling in tourism business Public Relations How to meet the press Interpersonal communication competence Preventing chaos in a crisis: Strategies for prevention,control,and damage limitation Case study Why the Traveling Dispute Happened The Type of Traveling Dispute How to Handle the Traveling Dispute

尊重智慧財產權，請勿非法影印。