



觀光產業之構成



第一節 引言

- ▶ 觀光產業 (Travel, leisure, tourism and hospitality industry) 是提供和銷售服務 (Service) 及設施 (Facilities) 給旅客 (Visitors)，並賺取利潤的一種事業。
- ▶ 跟觀光產業直接相關的行業包括政府 (Government)、運輸業 (Transportation carrier)、住宿業 (Lodging)、餐飲業 (Food and beverage) 和娛樂業 (Entertainment) 等。





第一節 引言

一、觀光產業相關名詞及其關係

(一) 休閒 (Leisure)

▶ 世界休閒和遊憩協會 (World leisure and recreation association) 之定義為：**工作和生計活動之外的自由時間**

(Discretionary time ; Free time) **之生活狀態**

▶ 一般而言是以休息和娛樂為主要的生活內容。





第一節 引言

觀光（休閒）產業之構成

（一）產品（Products）

1. 旅行和運輸業(Travel and transportation)包括航空業、遊(郵)輪業、陸地運輸業。
2. 觀光景點 (Tourism attractions)
 - (1) 自然景點：任何具優美自然景觀之地區。
 - (2) 文化景點：博奕設施 (Casino)、會議和展覽設施、歷史古蹟、博物館、渡假村、購物中心、主題公園 (Theme park)、運動場和體育館。
 - (3) 款待設施 (Hospitality)：娛樂、餐飲及住宿設施。
3. 特色產品如：醫療、保健、美容、婚紗攝影、節慶活動和產業等特色觀光之產品。

（二）通路（Distributors）

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 景點暨遊憩設施營運者。2. 運輸系統及營運者。3. 會議暨展覽設施營運者。4. 導遊人員。5. 旅行業。 | <ol style="list-style-type: none">6. 觀光產業集團和公司。7. 特殊觀光活動招攬者（如奧運會、世界博覽會）。8. 遊(郵)輪經營者。9. 其他遊程經營者。 |
|---|--|

（三）其他相關服務（Travel-related services）

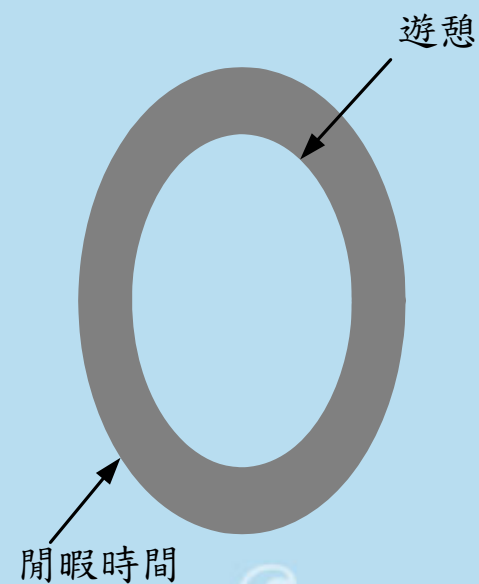
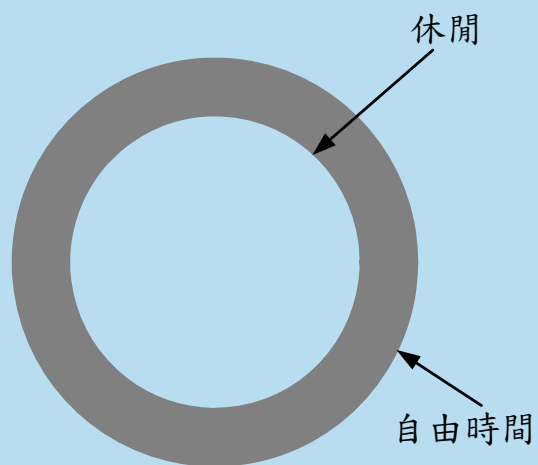
- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. 電腦軟硬體服務業。2. 信用卡及其他金融服務業。3. 地圖及其他出版品業。4. 旅行保險業。 | <ol style="list-style-type: none">5. 觀光行銷顧問公司。6. 政府及社團（如觀光主管機關，駐外使領館和觀光協會等）。 |
|--|---|





第一節 引言

An Introduction to Recreation and Tourism



自己可支配的時間僅有
部分用於休閒

閒暇時間僅有部分作遊憩使用





第一節 引言

(二) 遊憩 (Recreation)

▶ 利用閒暇時間，從事室內 (Indoor) 或戶外 (Outdoor) 有益身心健康之活動稱為遊憩。

(三) 旅行 (Travel)

▶ 凡從甲地到乙地的行旅狀態，均稱為旅行。

▶ 旅行的目的有為觀光者，但亦有其他非屬觀光目的者（如服兵役，往返居住地等），中文時有將Travel翻成旅遊者。

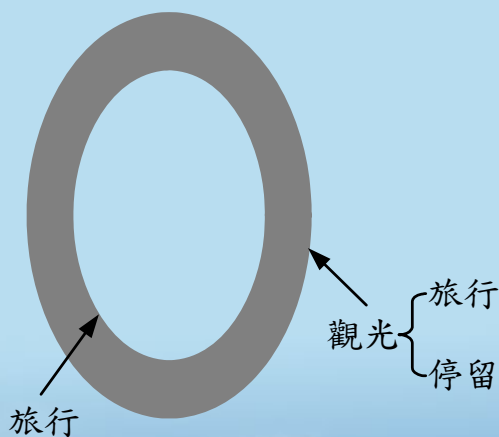




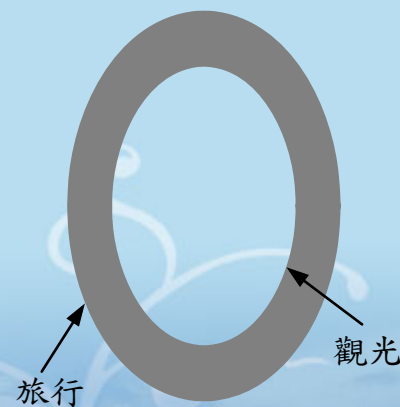
第一節 引言

(四) 觀光 (Tourism)

▶ 利用自己可支配的時間（自由時間），從甲地到乙地，從事觀光或遊憩活動，是觀光之謂也。



就旅行的內容言，
觀光多於旅行圖



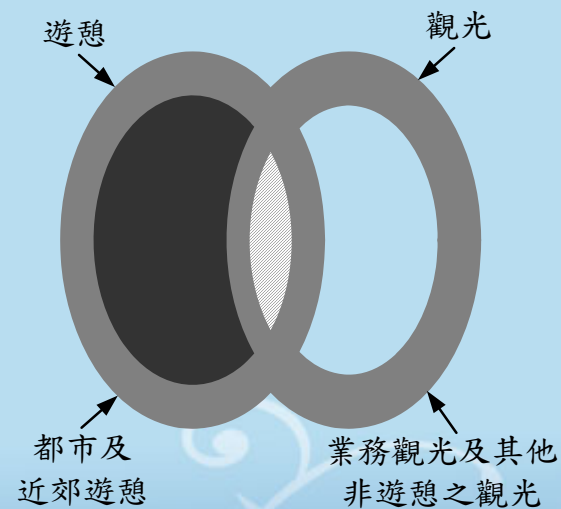
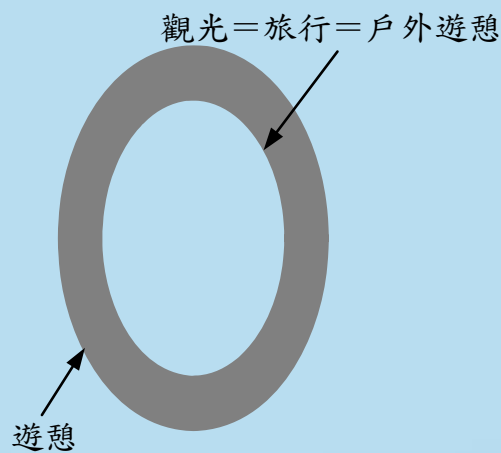
就旅行的距離言，
旅行大於觀光





第一節 引言

An Introduction to Recreation and Tourism



戶外遊憩活動在某種條件下
和觀光旅遊是同義詞
大同而小異

觀光和遊憩意義上



第一節 引言

An Introduction to Recreation and Tourism



觀光有利用閒暇時間（純觀光）和工作時間（業務觀光）進行者





第二節 觀光產業之發展

- ▶ 觀光產業是許多國家主要的收入來源，觀光產業已然是世界最大產業，僱用了最多的就業人口。
- ▶ 根據2008年聯合國世界觀光組織（un World Tourism Organization；簡稱unWTO）的報告，中東與非洲是觀光產業成長率最快的地區，分別有11%與5%的成長。
- ▶ 傳統上的歐亞地區之景點，遊客均下降3%。
- ▶ 2008年，南非是最受歡迎的旅遊目的地（Destination），其原因是南非擁有乾淨的海灘、廉價的美酒和體驗狩獵的行程。





第二節 觀光產業之發展

一、觀光產業銷售之貨物及其特性

1. 有形貨物

指具有形體之物品，如飛機、郵輪、旅館用之床單、行李箱和風景明信片等。

2. 無形貨物

指出售及提供服務（Services），如航空公司出售輸運（Transportation）之服務，空服和地勤人員則提供旅客其他相關之服務。





第二節 觀光產業之發展

二、觀光從業人員應具備之特質

觀光產業是一種服務業，從事人員必須具有以下各項人格特質：

1. 好奇心 (Curiosity)
2. 工作投入 (Commitment)
3. 有創意 (Creativity)
4. 良好的人際關係 (Interpersonal skills)





第三節 對觀光產業應有的認識

1. 由於噴射客機的發明，改變了人們對旅行（Travel）和世界（The world）的認知。
2. 整體的觀光產業（Travel, tourism, hospitality industry）是世界上最大的產業。
3. 沒有很好的基本設施（Infrastructure），徒有美麗的景點，也不會成為重要的觀光目的地。
4. 觀光專業須具備好奇心，富有創意和良好的人際關係和溝通技巧。





第三節 對觀光產業應有的認識

一、旅客之定義

旅客（Visitor）是指任何人旅行至非其所長期居住之地區或國家，且其旅行之目的不是在該地區或國家從事有報酬之職業。若是我國派駐其他國使領館工作人員，返國述職後返回派駐地，雖同屬旅行至他國，但因其為從事有報酬之職業，他國亦不能將其視為入境之旅客。





第三節 對觀光產業應有的認識

(一) 觀光客 (Tourist)

至他國或他地旅遊，且停留時間最少在24小時以上，因其旅行目的不同又分二類：

1. 遊樂旅客 (Visitor for pleasure)
2. 業務旅客 (Visitor for business)

(二) 遊覽客 (Excursionist)

至他國或他地旅遊，停留時間少於24小時，當天往返，不在當地過夜，均屬此類。





第三節 對觀光產業應有的認識

二、觀光主要類型

1. 國際觀光（International tourism）相對應於國內觀光（Domestic tourism）。
2. 遊樂觀光（Leisure or pleasure tourism）相對應於業務觀光（Business tourism）。
3. 都市觀光（Urban tourism）相對應於自然觀光（Adventure or nature tourism）。
4. 教育文化觀光（Educational or cultural tourism）相對應於娛樂觀光（Entertainment tourism）。





第三節 對觀光產業應有的認識

三、觀光產業四大組成分

1. 運輸 (Transportation)
2. 住宿 (Lodging)
3. 餐飲服務 (Food and beverage service)
4. 娛樂 (Entertainment)

娛樂項目涵括所有的景物和景點

(Attractions)，這些項目可以組成七種娛樂型態，如下述：





第三節 對觀光產業應有的認識

1. 體驗陽光（Sun）、海洋（Sea）。
2. 統包遊程（Inclusive tours）。
3. 參觀主題樂園（Theme parks）。
4. 參與冒險觀光（Adventure tourism）。
5. 參與文化／遺產觀光（Cultural/Heritage tourism）。
6. 參與自然／戶外／公園觀光
（Nature/Outdoor/Park tourism）。
7. 體驗生態觀光（Ecotourism）。





第三節 對觀光產業應有的認識

四、觀光景點

任何自然或文化的資源，具有觀賞性或具有科學研究和教育之功能，均可稱為觀光景點（Tourist attractions）。

1. 自然風景美麗之地區
2. 人造景點
3. 節慶活動（Specific events）
4. 文化觀光





第四節 旅遊目的區

旅遊目的區（Travel destinations）依 Webster 的定義是：旅程或航行中，最終預定停留之地區（Predetermined end of a journey or voyage）。一般而言，泛指旅客選擇參觀和停留的地區（Location where travelers choose to visit and spend）。





第四節 旅遊目的區

一、觀光旅遊之動機 (Motivation for travel)

根據專家學者研究的結論，一般人旅遊基本上有兩個動機：

1. 尋求改變 (The need of change) 。
2. 在周而復始生活中尋求喘息機會 (A break in the daily routine) 。





第四節 旅遊目的區

1. 保守旅遊圈（Psychocentrics）：只喜歡到自己熟悉的旅遊目的區去觀光旅遊。
2. 前進旅遊圈（Allocentrics）：喜歡嘗鮮的遊客，對於人煙稀少、嶄新和與眾不同的景點有偏愛。
3. 中間旅遊圈（Midcentric）：此類型遊客旅行特性兼具保守與前進兩種性格，什麼都可以玩，無處不能旅行，大部分的旅客屬此一類型。





第四節 旅遊目的區

(一) 純休閒旅客 (The leisure traveler)

這類旅客就人數言分兩類型：

1. 單獨休閒旅客 (Individual leisure tourist)。
 2. 團體休閒旅客 (Group leisure tourist)。
- 純休閒旅客或可稱為遊樂旅客 (Visitor for pleasure)，一般而言，可歸類以下數種旅遊目的或動機。





第四節 旅遊目的區

1. 探訪親友（Visiting family and friends）。
2. 文化和學習之旅（Cultural and educational tourism）。
 - (1) 參觀博物館。
 - (2) 欣賞歌舞劇。
 - (3) 學習烹飪、才藝、語言。
 - (4) 研習當地自然環境和地方文史。
 - (5) 在學學生之修學旅行。





第四節 旅遊目的區

3. 遊樂體驗（Guest experience）：例如至各種主題樂園體驗各種屬於感官樂趣。
4. 參觀節慶活動（Event）。
5. 運動觀光（Sport tourism）。
 - (1) 觀賞運動表演（Spectator sport events）。
 - (2) 參與運動（Participation sports），如參與泛舟、衝浪、划船、高爾夫和滑翔翼等。





第四節 旅遊目的區

6. 冒險旅遊 (Adventure tourism)
7. 宗教假期 (Religious holidays)
8. 保健旅遊 (Health tourism)
9. 欣賞表演 (Performance)
10. 參與博奕 (Gaming)
11. 購物 (Shopping)。





第四節 旅遊目的區

(二) 業務旅客 (The business traveler)

這類旅客依人數言同樣分成兩類型：

1. 單獨業務客人 (Individual business tourist)。
2. 團體業務客人 (Group business tourist)。

這類型客人參與之業務如下：

1. 會議 (Meeting)。
2. 獎勵旅遊 (Incentive travel)。
3. 大型集會 (Convention)。
4. 展覽 (Exhibition)。





第四節 旅遊目的區

(三) 多目的旅客 (Multiple-motivation traveler)

此類型旅客因多種原因而至他地區觀光旅遊，特別是指將業務 (Business) 和遊樂 (Pleasure) 結合的觀光方式，一兼二顧，事情也辦成了，觀光遊樂的目的也達成。

(四) 公益旅客 (The Voluntourism traveler)

公益旅行係指帶有公益目的之旅行，強調在旅行的過程中，同時利人利己利地球，從事公益旅行之旅客稱為公益旅客，俗稱志工，公益旅行若屬短時間的行程，可稱為工作假期 (Working holiday)。





第四節 旅遊目的區

公益旅行旅客一般而言是至旅行地區協助以下有益他人和地球的工作：

1. 教書和協助學習。
2. 醫療及傷殘照護。
3. 孤兒院當義工。
4. 輔導婦女發展學習。
5. 法律諮詢。
6. 環境保護（如種樹和淨山）。
7. 自然生態和人文史蹟調查。





第四節 旅遊目的區

二、觀光產業對環境之影響

(一) 生態永續發展

(二) 發展冒險旅遊

(三) 生態觀光





第四節 旅遊目的區

三、政府在觀光產業發展中之角色

1. 擬訂重要觀光發展政策。
2. 規劃、建設及管理重要的自然和人文觀光景點。
3. 擬訂措施、獎勵並促進民間在觀光產業上的投資。
4. 政府配合觀光產業之需要，興建基礎公共設施。
5. 政府調控並管理觀光產業。
6. 政府培訓產業從業人員。
7. 政府協助觀光產業，從事國內及國際行銷推廣。





第四節 旅遊目的區

四、觀光產業對經濟發展之影響

觀光產業對國家整體經濟主要的影響，可從兩個層面加以思考：

(一) 觀光產業對經濟直接的影響

1. 對收支平衡上的影響。
2. 對就業機會之影響。
3. 對國民所得再分配之影響。

(二) 觀光產業對經濟間接的影響

1. 產生經濟乘數效果（Multiplier effect）。
2. 影響特定產品在市場上之銷售。
3. 對政府稅收之影響。





第五節 觀光產業之行銷

1. 產品 (Product) : 觀光產業販售哪些產品。
2. 價格 (Price) : 觀光旅遊之支出有多大。
3. 地點 (Place) : 產品要在哪裡販售。
 - (1) 自動販售 (Automated distribution) 。
 - (2) 零售 (Retail Outlets) 。
4. 推廣 (Promotion) : 如何讓旅客知道有此產品。
5. 人民 (Peoples) : 哪些人販售和提供產品服務。





第六節 觀光市場之研究

依聯合國世界觀光組織（World Tourism Organization，簡稱unWTO）定義如下：

1. 觀光客：旅客離開其居住地，到其他地方旅行，停留時間超過24小時。
2. 遊覽客：或稱當日往返旅客（Day trippers），旅行停留的時間少於24小時之旅客。





第六節 觀光市場之研究

(一) 馬斯洛理論

1. 人類五大需求由下往上分為：

(1) 身體／生理需求 (Physical/Biological needs)。

(2) 安全感／安定感需求 (Safety/Security needs)。

(3) 社會需求 (Social needs)。

(4) 自尊的需求 (Ego-Esteem needs)。

(5) 自我實現之需求 (Self-Actualization needs)。





第六節 觀光市場之研究

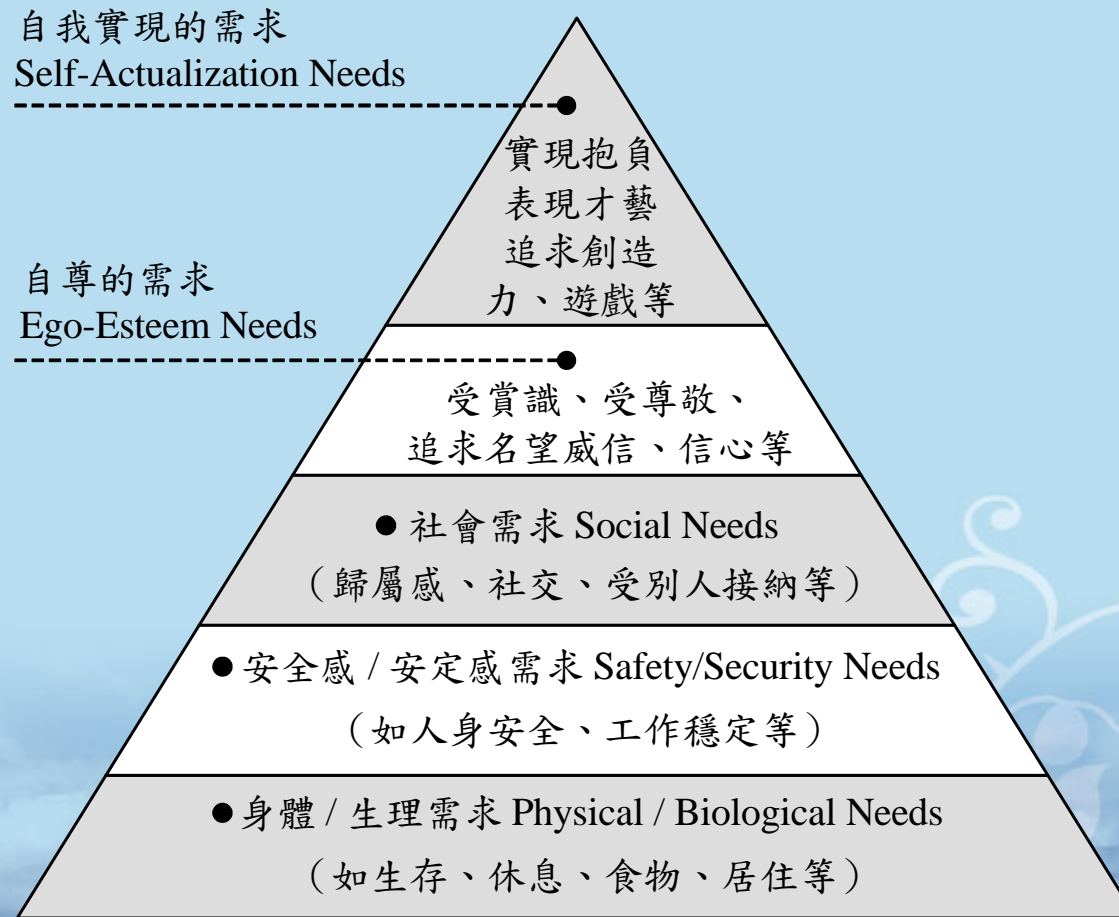
2. 人類在其基本需求獲得安全滿足後，會逐級追求更高一層需求的滿足。
3. 觀光需求屬第三層級以上之需求，任何人在生理需求和安全／安定感需求得到滿足後，即會追求觀光旅遊的滿足，自尊的需求和自我實現的需求。





第六節 觀光市場之研究

馬斯洛需求理論層級圖





第六節 觀光市場之研究

(二) 普洛格理論

1. 當年輕人一旦有旅行機會，有些學生會飛往較遠的地方去探索這個世界（Explore the world），但有些學生則僅利用假期到附近走一走。
2. 上述的事實告訴我們，若以學生或年輕人為主要客源時，作市場調查研究必須要更加小心。





第六節 觀光市場之研究

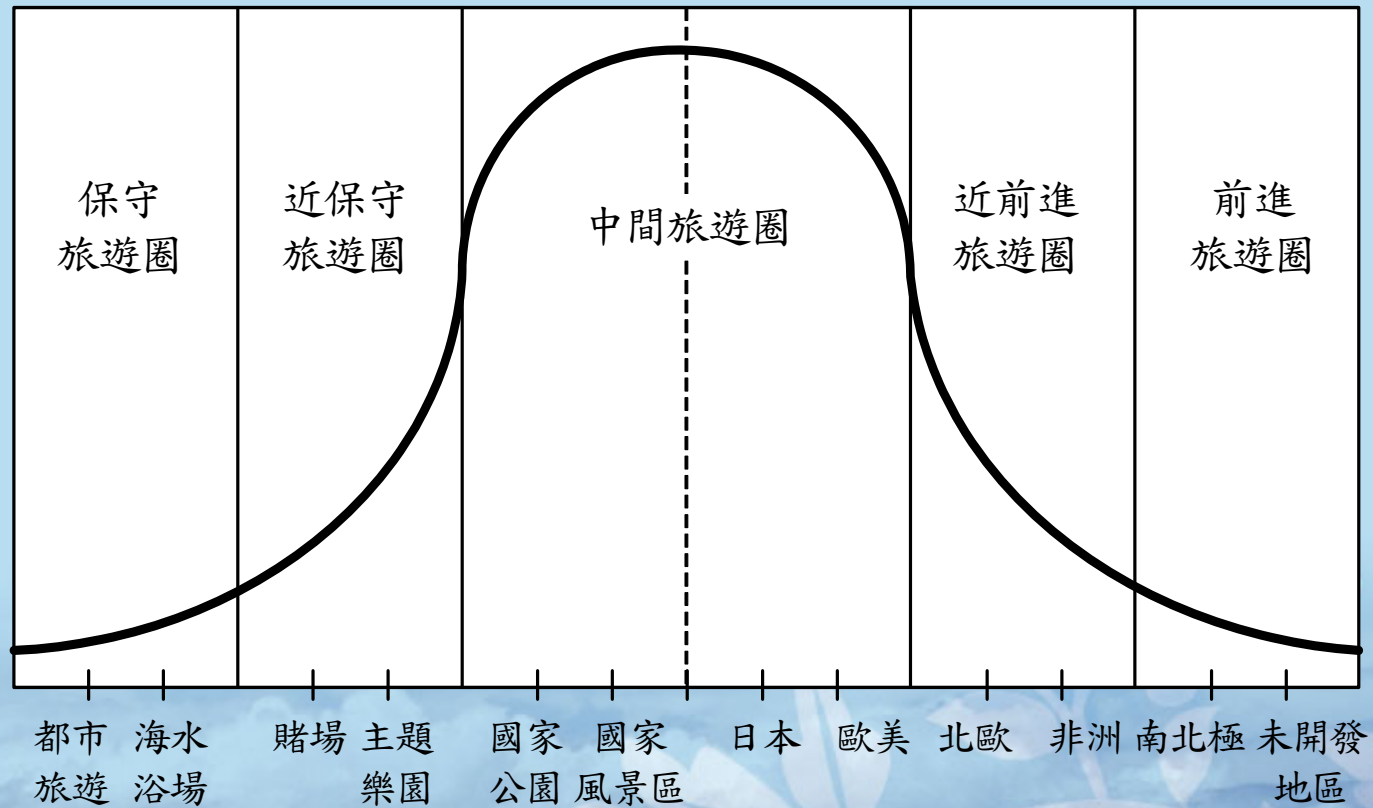
3. 普洛格將旅客的類型分成三類：
 - (1) 保守旅遊圈（Psychometrics）：此類型旅客喜歡選擇其熟悉的環境或鄰近其居住地作為旅遊目的區。
 - (2) 前進旅遊圈（Allocentrics）：此類型旅客喜歡新奇事物、喜歡嘗鮮、選擇不同的旅遊目的區旅遊。
 - (3) 中間旅遊圈（Midcentrics）：介於前二旅遊圈之間類型的旅客，大部分的旅客均屬此一類型。





第六節 觀光市場之研究

普洛格旅遊類型理論圖





第七節 科技與觀光產業

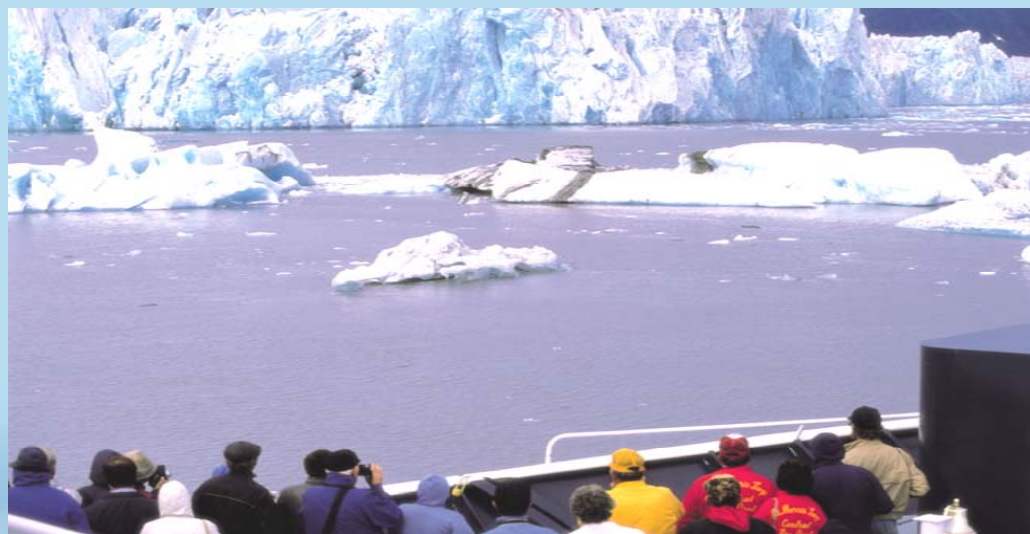
1. 噴射客機的發明，使得長距離和國際觀光變為可能。
2. 高速升降電梯（Elevators）的技術。
3. 攝影技術的進步。
4. 電腦技術廣泛的應用，使得旅遊產品的販售、預定、付款變得非常方便。
5. 網路銷售，成為旅遊產品重要通路。
6. 電子錢包、金融卡等的使用，大大地方便旅行。





第八節 統計與觀光產業

1. 來自旅館、航空公司、移民及入出境主管機關和其他機關團體。
2. 直接進行旅客調查。



南極冰山之旅。





第八節 統計與觀光產業

1. 旅客人數 (Number of visitors) 。
2. 旅客數量之季節變化 (Seasonality or seasonal patterns of visits) 。
3. 出發地點 (Origination points) 。
4. 目的地 (Destination points) 。
5. 停留天數 (Length of stay) 。
6. 到訪的原因 (Reason for visit) 。
7. 參觀景點 (Attractions visited) 。
8. 在目的地和過夜處曾使用過之服務設施 。





第八節 統計與觀光產業

個別旅客之統計，則應包括以下項目：

1. 訪客年齡層（Age range of visitors）。
2. 旅行團之大小（Party size）。
3. 交通運具（Mode of transportation）。
4. 收入情況（Income level）。
5. 職業別（Occupation）。





第八節 統計與觀光產業

6. 概略之花費數額 (Approximation of spending in the area) 。
7. 初次到訪或是重遊旅客 (First time or repeat visit incidence) 。
8. 團客或散客 (Group or individual travel) 。
9. 滿意度 (Satisfaction level) 。

