



餐旅休閒觀光叢書

# 休閒與遊憩概論

## Leisure and Recreation

作者群均為英國當代此等領域的學者專家，  
為學子與業者最佳的入門讀物。



Sarah McQuade, Paul Butler, Jim Johnson  
Stewart Lees, Mark Smith◎著  
王昭正・林宜君◎譯 李茂興◎校閱



G #14  
20051

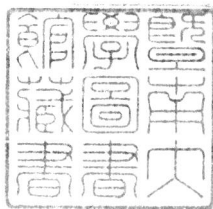
港台書室

# 休閒與遊憩概論

作者：Sarah McQuade, Paul Butler,  
Jim Johnson, Stewart Lees,  
Mark Smith

譯者：王昭正・林宜君

校閱：李茂興



弘智文化事業有限公司

## 休閒與遊憩概論

---

作者／Sarah McQuade, Paul Butler, Jim Johnson,  
Stewart Lees, Mark Smith

譯者／王昭正・林宜君

校閱／李茂興

出版者／弘智文化事業有限公司

登記證／局版台業字第6263號

地址／台北市中正區丹陽街39號1樓

E-Mail／[hurgchi@ms39.hinet.net](mailto:hurgchi@ms39.hinet.net)

電話／(02) 23959178・0936-252-817

郵政劃撥／19467647 戶名：馮玉蘭

傳真／(02) 23959913

發行人／邱一文

總經銷／旭昇圖書有限公司

地址／台北縣中和市中山路2段352號2樓

電話／(02) 22451480

傳真／(02) 22451479

製版／信利印製有限公司

版次／2003年9月初版一刷

定價／600元

---

ISBN 957-0453-88-5

本書如有破損、缺頁、裝訂錯誤，請寄回更換！

# Leisure and Recreation

Sarah McQuade, Paul Butler, Jim Johnson,  
Stewart Lees, Mark Smith

Copyright © 2000 by  
Sarah McQuade, Paul Butler, Jim Johnson,  
Stewart Lees, Mark Smith

## ALL RIGHTS RESERVED

No parts of this book may be reproduced or  
transmitted in any form or by any means,  
electronic or mechanical, including photocopying,  
recording, or any information storage and  
retrieval system, without permission, in writing,  
from the publisher.

Chinese edition copyright © 2003  
By Hurng-Chih Book Co.,LTD.  
for sales in Worldwide

ISBN 957-0453-88-5

---

Printed in Taiwan, Republic of China

國家圖書館出版品預行編目資料

休閒與遊憩概論 / Sarah McQuade等著；王昭正·  
林宜君譯. -- 初版. -- 臺北市：弘智文化，  
2003〔民92〕

面： 公分

譯自：Leisure and recreation

ISBN 957-0453-88-5（平裝）

1. 休閒業 - 管理 2. 休閒活動

990

92015753

1. 228.5

# 目錄

## 第一章：對休閒遊憩的觀察研究／1

前言／1

定義休閒與遊憩／2

休閒遊憩業的發展／26

休閒遊憩業的結構／40

英國休閒遊憩業的規模／53

從事休閒遊憩業／57

追求自己的進程目標／75

## 第二章：休閒遊憩業中的安全工作實務／95

前言／96

在法定的範圍內工作／101

健康與安全的法律規章／107

危險及風險評估／146

確保安全無虞的工作環境／153

休閒遊憩中的安全防護／162

### 第三章：運動產業／183

前言／183

運動產業的性質／184

體育活動的規模及其對英國經濟的貢獻／218

體育性組織與體育活動的資金型態／220

體育活動及大眾傳播媒體／246

體育活動的趨勢／260

### 第四章：行銷休閒與遊憩／287

前言／287

行銷休閒與遊憩／289

市場調查／299

行銷組合／335

行銷傳播／356

### 第五章：休閒遊憩中的顧客服務／387

前言／387

顧客服務的情況／389

為什麼出色的顧客服務很重要／391

個人表現與個人溝通／403

個人儀表／405

顧客型態／415

處理顧客事務／424

銷售技巧／432

處理顧客投訴／440

評估顧客服務的品質與有效性／448

第六章：運作中的休閒與遊憩／471

前言／471

活動或計劃的可行性／480

團隊合作／498

執行企劃／524

評估企劃／535



# 1

## 對休閒遊憩的觀察研究

---

### 目標及宗旨

經由此單元的學習，我們可以：

- \* 研究今日英國休閒遊憩業的結構與規模
- \* 研究自1960年代以來有助於休閒遊憩業快速成長的主要因素
- \* 學習到休閒遊憩是由許多公營、民營以及公益性質的機構所組成，這些機構相互影響以供給消費者龐大範圍之產品與服務
- \* 研究在休閒遊憩中可得的廣大就業機會，以發現可能與個人抱負、技術及能力匹配的工作

### 前言

在進入本章前，稍微思考一下，你有什麼嗜好。你喜歡做什麼娛樂？參加的活動是何種類型？在閒暇或有空時去哪些地方？喜歡獨自一人或是和其他人一起？如果喜歡和其他人一起，是跟哪些人？哪一些支出與你的休閒時間有關？

說得更具體一點，你最近一次參加的休閒活動是什麼？在哪裡參加？和誰一起？花了多少錢？你下一次參加的休閒活動可能就在今天下午或這個週末，可是，會是哪一種活動呢？

思考這些問題的答案時，我們應該開始去想，我們與休閒遊憩業有關的範疇為何。

爲了瞭解及分析休閒遊憩業對與我們息息相關的生活週遭以及社會經濟所帶來的衝擊，我們必須將休閒遊憩業視爲一個整體來思考，也就是說，我們必須思考的不是只有自己參與的休閒遊憩活動。

## 定義休閒與遊憩

### 休閒是什麼？

休閒的概念通常伴隨著「遊憩」，這兩個術語其實是「傘狀」設計，可涵蓋大部分在「工作天」以外所從事的活動。傳統的工作天是每週一至每週五的上午9點到下午5點，根據從事的行業及工作的組織類型而有不同的變化。

休閒遊憩業的範圍及其提供的項目非常廣泛。

在我們思考休閒遊憩業中的供應結構之前，讓我們先來定義「休閒」和「遊憩」這兩個術語的意思。

牛津英語字典（1985年）中對休閒（leisure）的定義爲：

「有空閒或有機會做某些事…未被佔用的時間所給予的機會…在時間太晚以前所容許的時間…人們自己支配的自由時間內有時間的狀態…一段空閒的時間…悠閒、從容。」

牛津英語字典（1985年）中對遊憩（recreation）的定義爲：

「以某種令人愉快的消遣、娛樂、有興味的行動（使自己或別人）得到身心休養（recreate）的行動或使人恢復精力的行爲。」

進一步細想這個定義，我們必須澄清「身心休養」這個詞。身心休養是什麼意思？

「以一些消遣、娛樂活動來提振精神或使（心智、精神、身體）活躍有生氣。」

休閒設施管理協會（ILAM）（1999年，[www.ilam.co.uk](http://www.ilam.co.uk)）針對遊憩這個術語提供了一個產業通用的定義。儘管產業本身堅持不懈地進化發展，並使自己為回應消費者需求和消費者期望而適應於反映出目前的社會和經濟條件，但是休閒設施管理學會對休閒的說明是：

「一般民眾對休閒時間的需要所產生的認同和滿意，與是否直接給予服務或經由合夥沒有關係。它是由支薪工作、養育子女、家庭生活或公眾義務之外的時間所使用的公共設施組成，並為恢復精力及改善生活品質之用。」



## 課程活動

### 休閒活動

花十分鐘作腦力激盪，思考可以使一個人在他們工作之餘或課業之餘「恢復精力或有生氣」的活動為何。

## 界定休閒的定義

我們的生活常周旋在以下幾樣事物上：

- 我們的工作或課業

- 花費在奔波於工作和家庭之間的時間
- 家事、家務或其他雜事
- 其他基本活動，比方說睡覺

剩餘的時間可以說就是我們自己的閒暇時間，我們可以選擇想做的事情、想做的時間、和誰一起做——當然這是最理想的狀態！我們選擇的活動可能和其他人的選擇完全相反，但是閒暇時間讓我們有機會依照自己的興趣、活動、抱負和目標進行。

這裡的閒暇時間習慣上稱為「休閒時間」，我們需要了解的是，休閒時間是針對個人而言，因此是一門獨特的學問，而且難以量化。

當我們試著對個人在休閒時間內所從事的活動做出分類時，可以該活動是否需要消耗某種程度的精力來加以區別，也就是說，該活動是積極的還是消極的。



## 課程活動

### 積極與消極的活動

休閒活動可分為積極的與消極的。

將最近十天內你所做過的休閒活動製成一張表，或是參照你已經做好的活動表。

表中的活動有幾項可以歸類為積極的活動？學校社團中的其他成員所做的活動是否為積極的活動？

公眾參加的休閒遊憩服務以及對休閒遊憩的需要，可經由能夠「購買」的服務、產品及活動所提供的資源和設備來取得。

休閒遊憩的供應為這些欲單獨參加之個人提供其所需，譬如家庭

或大型團體、會社中的一員。這些供應應該也要考慮到室內及室外、住家裡頭及住家附近、市區及鄉下等基本需要。

更進一步的區別則與活動的地點有關，亦即該活動是在家庭裡還是住家之外。

家庭裡的資源和設備滿足了許多需求，因此，基本上組織機構的供應在家庭裡扮演的是次要角色，也就是說產品和設備本身即是娛樂活動的來源（這些產品和設備，如電視、錄影機、CD唱盤、PS遊戲機，以及現在值得注意的個人電腦，與連線至網際網路），恰與組織機構或供應商相反。

戶外設施滿足了一些需求，例如公園和公共設施，某些需求則透過公園來滿足，譬如遊戲區域和開放空間。還有一些需求則藉由運動場來滿足。

一系列用於演藝活動和交際的室內場地，譬如音樂、藝術、戲劇、文藝活動、運動類及生理性的休閒活動、教育，也可滿足其他需求。諷刺的是，我們當學生時覺得是「義務」的事，現在卻因此成為我們工作的一部份，對其他人而言，他們則是將這些視為休閒時間的全部！

## 休閒產業的供應

個人的需求很多樣化，但事實上以一個組織機構要考慮到這麼多樣化的興趣是不可能的，也就是說，其供應不可能涵蓋所有休閒遊憩的範圍。這表示一個機構在他們的投資組合裡所提供的範圍包含了廣泛又截然不同的服務及活動，就成本費用和該機構的效力而言，這筆花費太高了。

某些機構，尤其是跨國公司，譬如惠柏公共有限公司（Whitbread plc），包含完全不同的服務範圍，從餐飲到健身活動都有。然

而，實際上他們還是沒辦法顧及所有人、所有興趣、所有需求，這就是為什麼有數以千計的組織機構投身於休閒遊憩事業。

供應與產品、服務、活動有關，為了徹底瞭解供應的範圍，我們必須辨別這三個概念。

牛津英語字典（1985年）有以下幾個定義：

### 產品（Product）

「由任何一個行動、動作或工作所產生的東西；產物；成果。」

這個定義意謂著產品是有形的，意思是我們可以觸碰並感覺到它，這個定義也暗示著所有權或支配的意思，像家用電腦、交叉訓練鞋、巨砲高爾夫球杆或四輪驅動車。

### 服務（Service）

「服務、協助或受益的動作；有助於他人福利的行為…友善或專業的幫助。對需要的滿足。」

這個定義說明消費者受到一些幫助、指示或指導，讓他們可以參與活動，並讓他們有暫時的所有權。舉例來說，像餐廳裡的餐桌、戲院裡的座位、女子網球準決賽中央場地的座位，或是健身房裡的有氧健身設備。

### 活動（Activity）

「在活動中的狀態；精力的發揮…精力、勤奮、充滿活力。」

這個定義暗示在參與的過程中需要消耗某些精力，無論是為了競賽（體育競技）、生理性的休養（散步閒逛）或只是為了樂趣（保齡球）。



## 課程活動

### 供應：產品、服務，還是活動？

指出一些你喜歡參與的活動，或是使用你已經做好的列表。想一想你的父母或家人喜歡的活動，並加入表中。

現在，利用這些定義和說明，將列表中的產品、服務或活動作分類。你從表中知道什麼有關供應的事？

大眾有一種普遍的誤解，即休閒遊憩業被限制在休閒中心和運動場的活動範圍裡。但事實上並非如此。

爲了增進我們對休閒遊憩業的瞭解，並鑑別該產業所包含與所提供的活動、服務、產品的廣度，可以將其分爲組成範圍或環境條件：

- 藝術和演藝活動
- 運動和生理性的休養
- 歷史遺跡
- 飲食服務的提供和住宿
- 鄉間遊憩（包括戶外活動）
- 家庭內的休閒活動

環境條件的分界並不那麼明顯，我們會發現可能在不同的環境條件內，供應的類型有一些重複的部分。

以鄰近約克市中心的四星級連鎖飯店—燕子旅館（The Swallow Hotel）爲例，在表面價值方面，這個場所理想上被涵蓋於提供飲食服務和住宿的環境條件之內，但是燕子旅館以擁有一系列供其賓客及非會員使用的設施而自豪，這些設施包括附有蒸汽浴室和游泳池的健身房、健美沙龍，以及餐廳、會議、宴會的場地。如果將這些設施看

成是獨立的實體，即與旅館劃清界線，則每個場地都分屬於不同環境條件的供應。



## 課程活動

### 單一場所的不同供應

你可以想到其他有一種以上的供應，並且由不同類型的可用設備來提供單一場所活動的例子嗎？

列舉想到的例子，把這些不同的設備和活動寫下來，並指出屬於休閒遊憩業的哪一個組成範圍。

## 休閒遊憩業—組成範圍

爲了瞭解供應的本質，我們必須更具體地定義這些組成範圍。

下列所述不同類型的設備、場所或地點的定義與例子，旨在強調每個組成範圍裡供應的幅度。

### 藝術和演藝活動

藝術和演藝活動的部分對英國的文化和創造性的表現而言，是重要的促成因素。它的貢獻在於透過社會藝術團體以及千禧巨蛋等大型機構的教育功能，來提供豐富的終生學習機會。

已經有人發現，透過個人成就、自我表現和放鬆休息，藝術和演藝活動可增進個人的精神健康。表 1.1 列出藝術和演藝活動的場所。



| 場地類型                    | 範 例                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 美術館                     | 倫敦的國家藝廊<br>倫敦的泰特陳列館 (The Tate, London), 以及<br>締結為姊妹館的利物浦泰特美術館                                                                                                                                                                                         |
| 芭蕾舞和歌劇                  | 柯芬園歌劇院 (Covent Garden Opera House)                                                                                                                                                                                                                    |
| 音樂廳／音樂演奏 (古典<br>／搖滾／現代) | 倫敦的皇家艾伯特會堂 (Royal Albert Hall, London)<br>伯明罕的交響樂音樂廳 (Symphony Hall, Birmingham)<br>曼徹斯特的GMEX中心<br>里茲的朗黑公園 (Roundhay Park, Leeds)<br>雪費爾德的唐谷體育場 (Don Valley Stadium, Sheffield)                                                                       |
| 電影院                     | 華納威秀 (Warner Bro)<br>櫥窗電影院 (Showcase)<br>歐蒂安戲院 (Odeon)                                                                                                                                                                                                |
| 劇場                      | 約克的皇家劇院<br>布拉福的阿爾罕布若劇場 (The Alhambra, Bradford)<br>倫敦西區                                                                                                                                                                                               |
| 圖書館                     | 倫敦的國家圖書館<br>伯明罕的中央圖書館                                                                                                                                                                                                                                 |
| 酒吧及夜總會                  | 費爾金釀酒場連鎖酒吧 (The Firkin Brewery Chain)<br>葉慈酒屋 (Yates Wine Lodge)<br>湯姆喀布立酒吧 (Tom Cobleigh's) (以及遊戲<br>穀倉)<br>亞姆的大樹酒吧 (Tall Tree, Yarm)<br>雪費爾德的不速之客酒吧 (Gatecrasher, Sheffield)<br>倫敦的天堂酒吧 (Heaven, London)<br>波頓的神殿夜總會 (The Temple Nightclub, Bolton) |
| 遊樂園及主題樂園                | 史塔夫的奧頓塔 (Alton Tower, Staffs)<br>黑潭歡樂灘 (Blackpool Pleasure Beach)<br>千禧巨蛋                                                                                                                                                                             |

表 1.1 藝術和演藝活動的場所