

觀光叢書 1

李銘輝博士／主編
劉修祥博士／著

觀光導論

INTRODUCTION TO TOURISM



觀光導論

INTRODUCTION TO TOURISM

李銘輝博士 主編
劉修祥博士 著

聲 明

对书中任何违反中华人民共和国政府关于台湾主权立场的内容词句一律不予承认

北京国际图书博览会办公室

觀光導論

觀光叢書 1

著 者／劉修祥

出 版 者／揚智文化事業股份有限公司

發 行 人／李 厚

副總編輯／葉忠賢

執行編輯／賴筱彌

地 址／台北市新生南路三段88號5樓之6

電 話／(02) 3660309 3660313

傳 真／886-2-3660310

登 記 證／局版臺業字第4799號

法律顧問／聲威法律事務所 陳慶尙律師

印 刷／偉勵彩色印刷股份有限公司

初版一刷／1994年7月

ISBN / 957-9091-71-4

定 價／NT：400元

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換

揚智觀光學叢書序

觀光事業是新興的綜合性事業，也稱為無煙火的工業。由於世界各國國民所得普遍增加，商務交往日頻繁，以及交通工具快捷舒適，觀光旅行已蔚為風氣。加以各國都在極力提倡政府與民間合作進行，因此發展至為迅速，現已形成國際貿易中最大的單一項目之一。

觀光事業不僅可以增加一國的「無形輸出」，以平衡國際收支與繁榮社會經濟，同時由於觀光旅客消費的增加，對於整個國家經濟的影響尤為深遠。此外，對於加速文化交流，增進國民外交，促進國際間的瞭解與合作，維護人類友誼與和平，更有重大的貢獻。是以觀光具有政治、經濟、文化教育與社會等各方面為目標的功能。從政治觀點可以開展國民外交，增進國際友誼；從經濟觀點可以爭取外匯收入，加速經濟繁榮；從社會觀點可以增加就業機會，促進均衡發展；從教育觀點可以增強國民健康、充實學識知能。

觀光事業是一種服務業，也是一種感官享受的事業，因此觀光客需求的滿足與否乃成為推展觀光的成敗關鍵。惟觀光事業既是以提供服務為主的企業，則有賴大量服務人力之投入。但良好的服務應具備良好的人力素質，良好的人力素質則需要良好的教育與訓練。因此觀光事業對於人力的需求非常殷切，對於人才的教育與訓練，尤應予以最大的重視。

觀光事業是一門涉及範圍甚廣的學科，在其廣泛的研究對象中，大致可分為二大類：一為「物」的，包括各種實質的自然資源、觀光相關設施等；一為「人」的，包括遊客和觀光管理及從業人員等；二者應相互為用，相輔相成，方可竟全功。同時，與觀光直接有關的行業包括旅館、餐廳、旅行社、導遊、遊覽車業、遊樂業以及手工藝品業等，因此人才的需求是各方面的，其中除一般性的管理服務人才，例如會計、出納等，可由一般性的教育機構供應外，其他人才需要具備的專門知識與技能，則有賴專業的教育和訓練。

然而，人才的訓練與培育非朝夕可蹴，必須根據需要作長期而有計畫的培養，方能適應今後觀光事業的發展；展望國內外觀光事業，由於交通工具的改進、運輸能量的擴大、國際交往的頻繁，無論國際觀光或國民旅遊，都必然會更迅速的成長，因而今後觀光各行業對於人才的需求自然更為殷切，因此觀光人才之教育與訓練當愈形重要。

近年來，觀光學中文著作雖日增，但所涉及的範圍卻仍嫌不足，難以充分滿足學界、業者及讀者的需要。吾等從事觀光學研究與教育者，平常與業界言及觀光學用書時，均有難以滿足之感。

基於此一體認，遂萌生編輯一套完整觀光叢書的理念。適得揚智文化公司有此共識，積極支持推行此一計劃，最後乃決定長期編輯一系列的觀光學書籍，並定名為「揚智觀光學叢書」。依照編輯構想，這套叢書的編輯方針應走在觀光事業的尖端，做為觀光界前導的指標，並應能確實反應觀光事業的真正需求，以作為國人認識觀光事業的指引，同時要能綜合學術與實務操作的功能，滿足觀光科系學生的學習需要，並可提供業界實務操作及訓練之參考。因此本叢書將有以下幾項特點：

(1)叢書所涉及的内容範圍儘量廣闊，舉凡觀光行政與法規、自然和人文觀光資源的開發與保育、旅館與餐飲經營管理實務、旅行業經營與導遊和領隊的訓練等各種與觀光事業相關課程，都在選輯之列。

(2)各書所採取的理論觀點儘量多元化，不論其立論的學說派別，只要是屬於觀光事業學的範疇，都將兼容並蓄。

(3)各書所討論的内容，有偏重於理論者，有偏重於實用者，而以後者居多。

(4)各書之寫作性質不一，有屬於創作者，有屬於編纂者，也有屬於授權翻譯者。

(5)各書之難度與深度不同，有的可用作大專院校觀光科系的教科書，有的可作為相關專業人員的參考書，也有的可供一般社會大眾閱讀。

(6)這套叢書的編輯是長期性的，將隨著社會上的實際需要，繼續加入新的書籍。

身為這套叢書的編者，謹在此感謝中國文化大學董事長張鏡湖博士賜序，觀光事業研究所唐學斌所長平日的激勵，同時更要感謝本叢書各書的著者，若非各位著者的奉獻與合作，本叢書當難以順利完成，內容也必非如此充實。同時，也要感謝揚智文化書公司執事諸君的支持與工作人員的辛勞，才使本叢書能順利的問世。

李銘輝謹識

中華民國八十一年十月於華崗

自序

對世界上大部分的地區而言，「觀光」已是一普遍的社會現象和經濟活動；而與觀光旅遊有關之書籍的出版，也在近十年來蓬勃發展。國內自從民國六十八年元月一日開放國人出國觀光以來，觀光旅遊活動與日俱增，觀光事業在國內的發展亦呈現出轉型變化的風貌，其中人力資源的規劃與管理更是日益受到重視；三十餘所的高中（職）觀光科及十餘所的大專院校觀光科（系），均是培育觀光人才重要的資源，但相關之中文教科書的出版仍然非常有限，筆者以拋磚引玉的心情，盼能在持續努力中，使中文觀光教科書的發展不斷成長茁壯。

本書共分為七章，第一章將觀光的意義與發展沿革、研究的範疇，及相關的事業前程作一說明。第二章介紹了國際性的和國內主要的觀光組織；第三章則就觀光各主要關聯行業的類型和特性分別加以描述。第四章以觀光客為對象，探討觀光旅遊行為及其與觀光地區發展之關係。第五章則針對觀光行銷有關的市場區隔化和行銷研究作一介紹。第六章乃是從觀光發展的觀點，分別就經濟上、實質環境上及社會文化上，分析可能帶來之正、負面的影響。第七章則說明了如何作好觀光規劃以促進觀光發展過程中有關經濟、實質環境，和社會文化層面之正面影響，減少負面的衝擊。

本書的出版乃是許多人的力量共同促成的，感謝中國文化大

學觀光研究所所長李銘輝博士在本書的內容與結構上，提供了許多寶貴意見；揚智文化事業股份有限公司葉忠賢先生、編輯賴筱彌小姐及其它工作夥伴們為本書亦付出了許多心力，謹致以最誠摯的謝意。

此外，前銘傳商專觀光科主任林太榮博士、前中國文化大學觀光研究所所長唐學斌博士的關懷、愛護與鼓勵，及執友郭靜晃博士、黃亦修先生、容繼業老師、黃純德老師、楊志義老師、林翠琴老師等的支持，均溫馨感人，莫齒難忘。

最後，謹向內人許逸萍小姐表達無上的謝忱與敬意，她無怨無悔的寬容、協助與陪伴，是我最大的福氣。

筆者才疏學淺，本書錯誤疏漏處尚祈各界博雅專家大力指導、斧正，使本書更為充實。

劉修祥

民國八十三年六月

誌於國立高雄工商專科學校

目錄

揚智觀光學叢書序 1

自序 5

表目錄 vii

圖目錄 ix

1 發展的意義與發展沿革 1

觀光這個字的出現 2

觀光的意義與研究範疇 3

觀光的發展沿革 7

生態觀光 13

社會觀光 20

觀光的研究 22

與觀光相關聯的事業前程 25

進一步參考書籍 28

2 觀光組織 33

國家觀光組織 34

國際性主要觀光組織 45

國內主要觀光組織 79

進一步參考書籍 92

3	觀光主要關聯行業	93
	觀光事業的構成	94
	空中交通工具與觀光	96
	航空電腦訂位系統	98
	航空公司	100
	國際空運協定	102
	飛機之維修與飛航安全	105
	水上交通工具與觀光	109
	主題巡航	112
	貨輪巡航	113
	河上巡航	113
	渡輪	114
	遊輪與海上假期	115
	遊輪市場前景看好	117
	陸上交通與觀光	118
	汽車租賃業	119
	餐飲業之類型	121
	餐飲業常用名詞	126
	住宿業之發展	128
	旅館的類型與組織	132
	住宿業常用名詞	142
	旅行業的發展	145
	我國旅行業之類別	155
	獎勵旅遊	158
	旅行業常用名詞	163
	觀光其他主要關聯行業	167

戶外遊憩活動與娛樂服務 167

主題遊樂區 168

零售產品與免稅商品 173

金融服務 174

進一步參考書籍 180

4 觀光客 185

觀光客之旅遊決策 186

觀光旅遊的誘因和障礙 203

觀光客的體驗 205

觀光客與觀光地區之發展 210

進一步參考書籍 216

5 觀光市場區隔化與行銷研究 219

觀光市場區隔化 220

行銷研究 223

觀光市場資料的建立 224

持續性的來源 225

正規性和非正規性的來源 226

周期性的來源 226

常見觀光資料調查內容 227

進一步參考書籍 231

6	觀光發展之影響分析	233
	觀光發展在經濟方面的影響	234
	觀光發展在實質環境方面的影響	236
	觀光發展對實質環境的可能正面影響	239
	觀光發展對實質環境的可能負面影響	240
	環境影響評估	241
	觀光發展在社會文化方面的影響	248
	進一步參考書籍	253
7	觀光地區之規劃與發展原則	257
	觀光規劃的重要性	258
	觀光發展計劃的組成要素	260
	基本的規劃步驟	264
	觀光規劃的團隊組成	267
	觀光發展的目標與準則	268
	觀光規劃的考慮	270
	進一步參考書籍	273
	附錄	279
	附錄一 交通部觀光局旅遊服務中心業務簡介	281
	附錄二 美國汽車協會 (AAA) 簡介	285
	附錄三 台北國際會議中心 (Taipei International Convention Center, 簡稱TICC) 簡介	287
	附錄四 國內各家航空公司代號及連絡電話	291
	附錄五 國內各家航空公司主要之主力代理店 (Key Agent) 名單	292

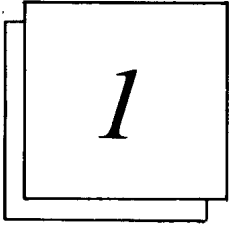
附錄六	大陸航空公司一覽表	293
附錄七	護照和入出境許可之申請方式	294
附錄八	簽證、國際駕照、台胞證、國際學生證及STA青年證 與會員證之申請方式	296
附錄九	在台之世界各國簽證一覽表	300
附錄十	給予我免簽證或實施落地簽證之國家或地區名單	302
附錄十一	各國駐台大使館／領事館、商務辦事處及旅遊推廣 機構通訊錄	303
附錄十二	民國八十年台灣地區旅行業導遊人員人數統計表	307
附錄十三	世界各地國際旅展簡介	308
附錄十四	第四屆台北國際旅展籌備計畫	321
附錄十五	國內獲「正字標章」之公民營風景遊樂區名單	330
附錄十六	歷年來華觀光旅客統計表	332
附錄十七	1993年與1992年訪華旅客月別統計比較表	333
附錄十八	1993年與1992年訪華旅客主要國籍別分析表	334
附錄十九	二十年來訪華之日美旅客統計表	335
附錄二十	1993年與1992年日美來華旅客每月動態比較表	336
附錄二十一	歷年國民出國人數統計表	337
附錄二十二	1993年與1992年國民出國人數月別統計比較表	338
附錄二十三	1993年國民出國人數及主要目的地統計表	339
附錄二十四	世界主要旅館暨汽車旅館排名	340
附錄二十五	世界最佳旅館 (the world's best hotels) 排名	341
附錄二十六	世界主要餐飲業排名	342
參考文獻		347
中文部份		347
英文部份		349

表目錄

表1-1	與觀光有關之主要工作機會	26
表3-1	西元一九四〇至二〇〇〇年代航空器之演變	97
表3-2	餐飲服務業之類型與特性	122
表3-3	住宿業之類型與特性	136
表3-4	開創階段觀光旅遊活動之流量	149
表3-5	成長階段觀光旅遊活動之流量	151
表3-6	擴張階段觀光旅遊活動之流量	152
表3-7	競爭、調整階段觀光旅遊活動之流量	153
表3-8	民國八十一年台灣地區旅行業家數之統計	156
表3-9	國內信用卡之發卡機構與特色	178
表3-10	國內信用卡之申請與旅遊保險一覽表	179
表4-1	十八種重要的旅遊需求	193
表4-2	十五種遊客的主要五項角色相關行為	199
表4-3	與二十種角色相關行為最相關的五種旅遊角色	200
表4-4	社會階級模式	201
表4-5	社會階級系統	201
表4-6	不同心理描繪類型之旅遊特性	212

圖目錄

- 圖1-1 旅行者 (*traveler*) 這字的由來 4
- 圖1-2 觀光 (*tourism*) 及觀光客 (*tourist*) 這字的由來 4
- 圖1-3 觀光者之體驗的五個階段 4
- 圖1-4 資訊科技系統在觀光上之運用 14
- 圖2-1 美國旅遊暨觀光行政局組織與職掌範圍 36
- 圖2-2 加拿大觀光組織與職掌範圍 37
- 圖2-3 英國觀光組織與職掌範圍 38
- 圖2-4 法國觀光組織與職掌範圍 39
- 圖2-5 義大利觀光組織與職掌範圍 40
- 圖2-6 瑞士觀光組織與職掌範圍 39
- 圖2-7 日本觀光組織與職掌範圍 41
- 圖2-8 韓國觀光組織與職掌範圍 42
- 圖2-9 香港觀光組織與職掌範圍 43
- 圖2-10 我國觀光局之組織與職掌範圍 44
- 圖3-1 航空電腦訂位系統 99
- 圖4-1 個人旅遊行為之主要影響因素 188
- 圖4-2 態度與旅遊決策過程 193
- 圖4-3 現代家庭生活周期 197
- 圖4-4 自我意向型——多樣活動型量尺 213
- 圖6-1 觀光與環境：影響之相互關係 238



1

觀光的意義與發展沿革

- 觀光這個字的出現
- 觀光的意義與研究範疇
- 觀光的發展沿革
- 生態觀光
- 社會觀光
- 觀光的研究
- 與觀光相關聯的事業前程
- 進一步參考書籍

觀光這個字的出現

在古代英語中，旅行 (travel) 這個字，最初是與辛勞工作 (travail) 這個字同義的；而“travail”這個字乃是由法語衍生而出，其原本是從拉丁文中的“tripalium”這個字而來，指的是一種由三根柱子構成之拷問用的刑具。因此，旅行在古代原有作辛勞的事或煩雜的事之意，旅行者 (traveler) 便指的是一個活躍積極的工作者 (an active man at work) (見■ I-1)。所以，我們知道，早先旅行乃是一種需要早早計劃、花費巨額費用，和長時間投入之活動。這其中伴隨著冒著健康甚或生命的危險，故旅行者乃是一冒險者 (adventurer)；但由於交通運輸之日漸便利，早先旅行的不便利與危險逐漸降低，加上湯瑪士·庫克 (Thomas Cook, 1808~1892) 首創對旅遊活動作安排，使得旅行更為容易，這些發展讓旅行者所會受到的危險獲得了保障，從此之後，出外旅行的人便成了我們所稱的觀光者 (tourist) (Boorstin, 1987)。

觀光者這個字最早是由拉撒爾 (Lassels) 於一六七〇年所使用。在西元十七、十八世紀時，人們將從事大旅遊 (the grand tour) 的人，以“tour”加“ist”稱之；其中，“tour”這個字是來自拉丁文中“tornus”這個字，此字原為希臘語中表示一種畫圓圈的工具，衍生出周遊 (tour) 這個有會回到原出發點之巡迴旅遊的意思。其實在文獻中，最早出現觀光者這個字的，乃是撒母耳·培基 (Samuel Pegge) 在一八〇〇年左右，於《英語語法軼事》(the *Anecdotes of English Language*) 一書中，所載之：現在旅行者被稱為觀光者 (a traveller is nowadays called a tourist) (見