



餐旅休閒觀光叢書

旅遊與觀光概論

Travel and Tourism



您或許知道遠在非洲的甘比亞是中華民國的邦交國
也曾耳聞西印度群島上的聖露西亞
及神秘的百慕達群島
但是您知道在這些地方正時
興一種新興的部落假期嗎？

Gillian Dale & Helen Oliver◎著
王昭正・陳怡君◎譯 李茂興◎校閱



5/0

旅遊與觀光概論

作者：Gillian Dale & Helen Oliver

譯者：王昭正・陳怡君

校閱：李茂興



弘智文化事業有限公司

旅遊與觀光概論

作 者／Gillian Dale & Helen Oliver
譯 者／王昭正・陳怡君
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 - M a i l／hurngchi@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 957-0453-69-9

本書如有破損、缺頁、裝訂錯誤，請寄回更換！

Travel and Tourism

Gillian Dale & Helen Oliver

Copyright © 2000

Gillian Dale & Helen Oliver

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 957-0453-69-9

Printed in Taiwan, Republic of China

譯 序

「旅遊與觀光」在公元二〇〇〇年於英國出版。在閱畢後，個人認為本書積極功能有三：

- 一、針對旅遊觀光相關科系的學生，可作為專業實務的入門參考書；
- 二、針對一般民眾，尤其是對觀光業運作有興趣者，可藉此書建立觀光業的通盤性知識；
- 三、針對喜愛旅行的遊客，本書對世界各區景點的分析探討，亦有助於遊客選擇觀光路線，與對各景點的深入了解。

弘智文化在此時出版「旅遊與觀光概論」的中譯本，可謂切合時用。政府目前所推行的「觀光客倍增計畫」，其中一項實施重點，就是增加觀光旅遊相關科系學生實習及就業的管道。而透過此書，可加強學生在觀光服務上的運作技巧，達到加分效果。觀光局也正力促台灣的旅行業者採取更有效率、有創意的經營方式，以增加競爭優勢；而書中出現許多觀光規劃的新點子，應該能給予業者不少的啟發。

隨者台灣經濟發展，每年出國觀光的人數激增。喜愛旅遊的台灣民眾也可以從本書的內容裡，發掘新的旅行地點。您或許知道遠在非洲的甘比亞是中華民國的邦交國，您或許也曾耳聞過西印度群島上的聖露西亞，及神秘的百慕達群島，但是您知道在這些地方正時興一

種新興的部落假期嗎？有興趣的旅客可以透過與旅行社間的行程溝通，徹底體驗當地特色。如此聽來，您是否也躍躍欲試呢？或許這會成為台灣旅客的另一種新選擇。書中另有一章節，詳盡介紹全球各區域的主要景點—其特色、歷史、地理，與人文狀況；這部分可成為您更新旅遊知識的資料庫。

您或許未能有時間到各處旅遊，但我相信您絕對有時間讀完本書而神遊各地。希望「旅遊與觀光」能讓您感到充實而愉快。

陳怡君

2003, 02, 28

弘智文化價目表

書名	定價	書名	定價
社會心理學（第三版）	700	生涯規劃：掙脫人生的三大桎梏	250
教學心理學	600	心靈塑身	200
生涯諮商理論與實務	658	享受退休	150
健康心理學	500	婚姻的轉換點	150
金錢心理學	500	協助過動兒	150
平衡演出	500	經營第二春	120
追求未來與過去	550	積極人生十撇步	120
夢想的殿堂	400	賭徒的救生圈	150
心理學：適應環境的心靈	700		
兒童發展	出版中	生產與作業管理（精簡版）	600
為孩子做正確的決定	300	生產與作業管理(上)	500
認知心理學	出版中	生產與作業管理(下)	600
醫護心理學	出版中	管理概論：全面品質管理取向	650
老化與心理健康	390	組織行為管理學	出版中
身體意象	250	國際財務管理	650
人際關係	250	新金融工具	出版中
照護年老的雙親	200	新白領階級	350
諮商概論	600	如何創造影響力	350
兒童遊戲治療法	出版中	財務管理	出版中
認知治療法概論	500	財務資產評價的數量方法一百問	290
家族治療法概論	出版中	策略管理	390
伴侶治療法概論	出版中	策略管理個案集	390
教師的諮商技巧	200	服務管理	400
醫師的諮商技巧	出版中	全球化與企業實務	出版中
社工實務的諮商技巧	200	國際管理	700
安寧照護的諮商技巧	200	策略性人力資源管理	出版中
		人力資源策略	390

書名	定價	書名	定價
管理品質與人力資源	290	全球化	300
行動學習法	350	五種身體	250
全球的金融市場	500	認識迪士尼	320
公司治理	350	社會的麥當勞化	350
人因工程的應用	出版中	網際網路與社會	320
策略性行銷（行銷策略）	400	立法者與詮釋者	290
行銷管理全球觀	600	國際企業與社會	250
服務業的行銷與管理	650	恐怖主義文化	300
餐旅服務業與觀光行銷	690	文化人類學	650
餐飲服務	590	文化基因論	出版中
旅遊與觀光概論	600	社會人類學	出版中
休閒與遊憩概論	出版中	血拼經驗	350
不確定情況下的決策	390	消費文化與現代性	350
資料分析、迴歸、與預測	350	全球化與反全球化	出版中
確定情況下的下決策	390	社會資本	出版中
風險管理	400		
專案管理的心法	出版中	陳宇嘉博士主編 14 本社會工作相關著作	出版中
顧客調查的方法與技術	出版中		
品質的最新思潮	出版中	教育哲學	400
全球化物流管理	出版中	特殊兒童教學法	300
製造策略	出版中	如何拿博士學位	220
國際通用的行銷量表	出版中	如何寫評論文章	250
		實務社群	出版中
許長田著「驚爆行銷超限戰」	出版中		
許長田著「開啟企業新聖戰」	出版中	現實主義與國際關係	300
許長田著「不做總統，就做廣告企劃」	出版中	人權與國際關係	300
		國家與國際關係	300
社會學：全球性的觀點	650		
紀登斯的社會學	出版中	統計學	400

書名	定價	書名	定價
類別與受限依變項的迴歸統計模式	400	政策研究方法論	200
機率的樂趣	300	焦點團體	250
		個案研究	300
策略的賽局	550	醫療保健研究法	250
計量經濟學	出版中	解釋性互動論	250
經濟學的伊索寓言	出版中	事件史分析	250
		次級資料研究法	220
電路學(上)	400	企業研究法	出版中
新興的資訊科技	450	抽樣實務	出版中
電路學(下)	350	審核與後設評估之聯結	出版中
電腦網路與網際網路	290		
應用性社會研究的倫理與價值	220	書僮文化價目表	
社會研究的後設分析程序	250		
量表的發展	200	台灣五十年來的五十本好書	220
改進調查問題：設計與評估	300	2002年好書推薦	250
標準化的調查訪問	220	書海拾貝	220
研究文獻之回顧與整合	250	替你讀經典：社會人文篇	250
參與觀察法	200	替你讀經典：讀書心得與寫作範例篇	230
調查研究方法	250		
電話調查方法	320	生命魔法書	220
郵寄問卷調查	250	賽加的魔幻世界	250
生產力之衡量	200		
民族誌學	250		

目 錄

譯序／V

1 探索旅遊與觀光／1

序言／1

旅遊與觀光的定義／2

旅遊與觀光業的發展／8

旅遊與觀光業的架構／40

旅遊與觀光業的特色／83

英國旅遊及觀光業的規模／93

在旅遊與觀光業裡的工作狀況／103

追求你的事業發展目標／114

2 觀光業的發展／131

序言／131

觀光業的發展是什麼？／133

觀光業發展的仲介／133

觀光業發展的目標（觀光業所帶來的正面衝擊）／165

觀光業發展的負面影響／187

觀光業的管理／213

3 世界各地的旅遊景點介紹／257

序言／257

研究技巧／258

資料來源／263

外國較主要旅遊景點的地理位置及特色／310

旅遊景點最主要的入口及路線／336

旅遊景點名氣的改變／358

4 旅遊與觀光業之行銷／373

序言／373

甚麼是行銷？／374

行銷目標／381

行銷環境的外在因素／386

市場區隔／393

市場行銷調查／404

行銷組合／419

行銷溝通／443

5 旅遊與觀光業的顧客服務／481

序言／481

為何良好客戶服務對公司是重要的／483

個人表現／500

顧客的種類／509

跟顧客洽談／518

販售技巧／531

顧客服務的情況／546

處理抱怨／552

評估顧客服務的品質與效率／559

6 旅遊與觀光業的運作／577

序言／577

企劃案的可行性／578

企劃案的時間規劃／602

團隊合作／610

企劃案的進行及評估／626

1

探索旅遊與觀光

讀完此章節，讀者應能達到下列幾個目標：

- * 定義「旅遊」與「觀光」
- * 瞭解觀光業如何及為何而發展
- * 瞭解目前旅遊與觀光業的結構及其主要特徵
- * 瞭解觀光業的規模及其對英國經濟之重要性
- * 對觀光業所帶來的各種工作機會有一定程度的瞭解
- * 規劃自己的事業及知道如何進行

序言

這個單元將會讓讀者對旅遊與觀光業有全盤的瞭解。本章將探討現今觀光業的內容及其發展。這些知識可以幫助讀者在未來和其他單元串聯，以對旅遊與觀光業有全盤瞭解。

有人形容旅遊與觀光業是全世界最大的行業；也有些人說這個行業發展得很快。其實，這是指旅遊與觀光業可提供無數的工作機會。你將瞭解其所能提供的工作，並在修業完畢後知道如何以最好的方法找到工作。

首先，我們一定得建立旅遊與觀光業的定義。有些學生會期待本

課程內容只討論假期——但很快你就會知道，觀光業是由許多其他元素所組成，而休閒旅遊只是其中之一。

研究旅遊與觀光業的發展，對瞭解現今觀光事業是有必要的。你將可瞭解自戰爭結束後，生活是怎樣地改變，以及旅遊是如何影響人民的期待。社會經濟地位的改變、科技的發達及新產品都造就我們更高層次的期待。現今許多人都認為他們「需要」渡假，而不再像過去認為「渡假」是一種侈奢的想法。

現今的觀光業是由許多部份組成，如交通、住宿或旅遊景點。它可以區分成很多不同部分的行業。讀者將會學習此行業的組成內容並瞭解它們如何共同合作以組成英國的旅遊與觀光業。某些組織為商業團體，目的是要賺取利潤；其餘則可能是義務性組織或公家機關。透過研究不同性質的組織團體，你就可以瞭解現今觀光業的特色。

由於觀光業是由許多行業所組成，故其成長很快，故其已是全世界最大的行業。讀者將進一步探討英國觀光事業的龐大規模及其對英國經濟之貢獻。

最後，本書也會讓讀者在修完本課程之後，知道自己未來可以有什麼工作機會。讀者將探討自身在英國或國外的就業機會。此外，希望讀者可以利用本章節最後一個部分來規劃你本身的事業及安排如何來達成目標——包括自我訓練、接受教育、撰寫履歷以及參與面談等等。

旅遊與觀光的定義

現在你已經決定修習本門課程。首先要討論的問題就是，你對旅遊與觀光事業的瞭解為何？希望在你還沒選擇本課程時，就已經瞭解此行業不只侷限於假期及國外的旅遊景點，而是涵蓋更大的範圍。

其實政府機關、其他行業及學術團體並非只用一個定義。EDExcel對旅遊及觀光的形容是有一大群人遠離家園，在外旅行，其目的可能是公務或是休閒，這些活動都可能被納入定義。以下是由觀光協會（Tourism Society）於1976年對旅遊與觀光業所下的定義：「人們從他們居住或工作的地方，短暫性遷移到一個與他們以往生活所面對的環境大不相同的目的地，而在目的地的活動包括任何種類的活動，如每日的參觀行程以及短程旅行等等。」

這定義的要點是：

- 旅客一定會回家。
- 旅客只會待在目的地短暫的時間（通常一週至二週）。
- 旅遊只會發生在你日常生活環境以外的其他地方。
- 身為旅客所做的每一件事都涵蓋於觀光業（觀光所從事的活動）之內，例如居住於旅館或參觀主題公園等等
- 觀光的理由無論是訪友、遊學或商務會議，這些活動也算是觀光的一部份。
- 若只是一日遊或遠足，這也算是觀光的一部份。

你也許會發現有些定義會把日間參觀的遊客也歸類在觀光客，其他的則歸在不同的類別。雖然這些定義在大部份的時候並不重要，但若我們是要與其他國家的觀光統計相比較時，就深具意義。所以世界旅遊組織（WTO）就說明這些定義——旅（遊）客是指在目的地過夜的觀光客，而那些在24小時內即返家者，稱之為短途旅客（excursionist）或日間遊客（day-trippers）。另外「觀光客」則是包括旅（遊）客或短途旅客。

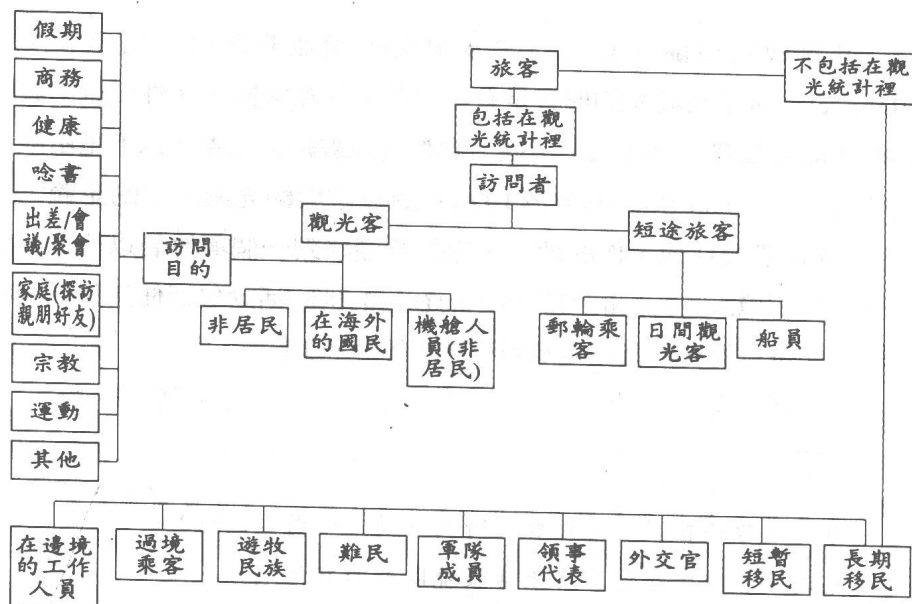


圖 1-1 觀光客的定義

觀光的種類

當你想到「觀光」，你也許是想到了出外度假的兩星期都是在太陽底下做日光浴。這就稱之為國外觀光（outbound tourism）——意即你是遠離你的居住地（英國），出外旅行。然而在英國或全世界的觀光多是發生在國內——意即國人在國內觀光旅行。國內觀光（Inbound tourism）尚包括了外國旅客來英國旅遊。這對英國經濟是重要的，因為從國外來的旅客除了會為國家經濟引進財源，也提供國內人民工作機會，這些論點將在後面章節再作討論。

人們為何旅遊？

從先前的定義，我們知道旅遊與觀光不只包括了假期。人們旅遊通常會有許多的理由，可將這些理由廣義地分為三大部份：

- 休閒渡假
- 商務

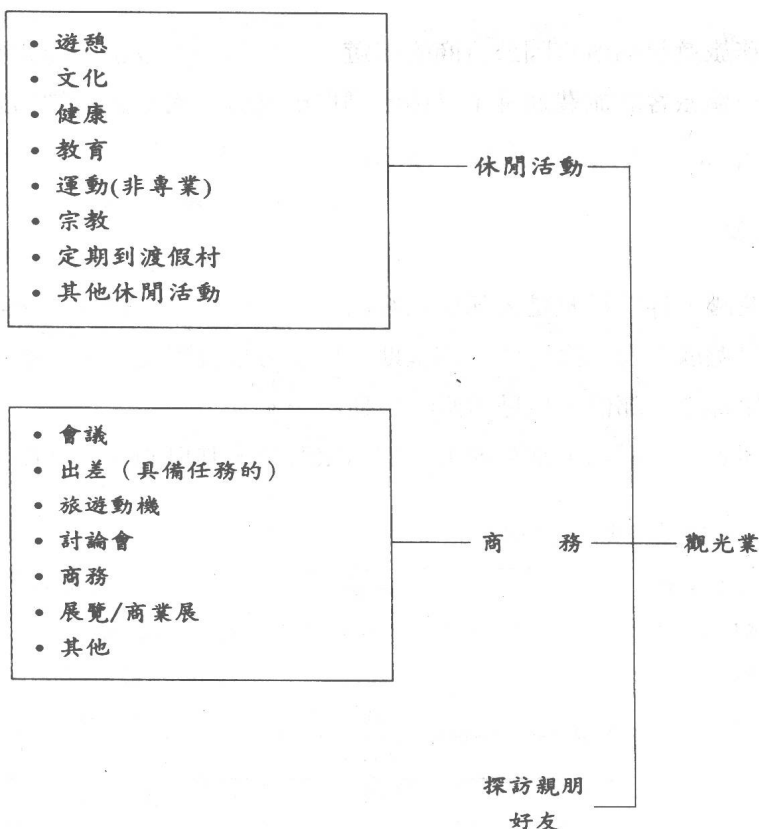


圖 1-2 觀光的目的