

第2版

觀光學

實務與理論

The Theory and Practice of Tourism



Second
Edition



吳偉德 編著

The Theory and
Practice of Tourism



附隨書光碟（含歷屆考題、觀光條例）

第2版

觀光學

實務與理論

The Theory and Practice of Tourism



Second
Edition



吳偉德 編著

The Theory and
Practice of Tourism



附隨書光碟（含歷屆考題、觀光條例）

國家圖書館出版品預行編目資料

觀光學實務與理論 / 吳偉德編著. - 二版.

-- 新北市 : 新文京開發, 2014.02

面 ; 公分

ISBN 978-986-236-866-4(平裝附光碟片)

1.旅遊 2.旅遊業管理

992

103001056

觀光學實務與理論 (第二版)

(書號:HT21e2)

編著者	吳偉德
出版者	新文京開發出版股份有限公司
地址	新北市中和區中山路二段 362 號 8 樓 (9 樓)
電話	(02) 2244-8188 (代表號)
F A X	(02) 2244-8189
郵撥	1958730-2
初版	西元 2012 年 08 月 25 日
二版	西元 2014 年 02 月 01 日

有著作權 不准翻印

建議售價：500 元

法律顧問：蕭雄淋律師

ISBN 978-986-236-866-4

※ 本書封面及相關設計所使用之圖片已取得典匠資訊有限公司授權使用。

封面攝影：Alexander Chaikin

推薦 序

Preface



在二十一世紀中，世界各國正極盡所能的突破各級產業，往國際化目標發展，但既要符合國際潮流，又不違背全球綠化政策，所謂無煙囪產業之稱的「觀光旅遊業」，不啻為最好的選擇之一。

在國家政策的支持下，交通部觀光局依其發展策略與目標，頒布了各種對於產、官、學界的研發與獎勵辦法，對於從事有關觀光範疇之學者及業者，如旅行業、觀光旅館業、主題樂園業、導遊領隊、飯店民宿等從業人員，均頒發各類獎項予以肯定。2013年更頒發「台灣觀光特別貢獻獎」，目的在引起各階層產業對於「觀光旅遊業」的重視，提高服務品質、鼓勵學術研究、支持產業創新，期望能增加觀光客來台與增加國人就業機會，願景是提升臺灣國際知名度與強化國人競爭力，充分展現台灣經濟的「軟實力」。

本校助理教授吳偉德，就其專業領域結合多年業界經驗與學術涵養，融會實務與理論而演繹撰寫成書，內容涵蓋觀光範疇之旅行業、餐旅業、運輸業、航空業與觀光資源概要，並兼顧國家發展政策及未來目標，戮力將其所長付諸於文字，順應國家觀光政策，以期啟發導引有志於觀光產業發展之莘莘學子與社會人士，加入產業共同奮鬥。今巨構付梓，特為此序，以表祝賀之意。

東南科技大學校長 李清吟 謹誌

103.02

2 版序

Preface



2013年12月來臺觀光人口已達800萬人，是近年來新高。2012年，行政院院會通過「黃金十年 國家願景」計畫，其主軸之一「結構調整」，主張調整經濟及產業結構，促進區域平衡發展；推動「產業有家、家有產業」計畫，引導投資六大新興產業、四大智慧型產業、十大重點服務業，促進區域平衡發展。

「觀光產業」與「六大、四大、十大」產業中，不包含間接發展的部分，就直接發展而言，有「觀光旅遊」、「醫療照護」、「精緻農業」、「會展產業」、「美食國際化」、「都市更新」、「智慧綠建築」等，著實讓身在此產業中的一份子，前景一片看好，希望再創臺灣觀光業新榮景。

首先，感謝各位讀者的支持與指教，本書第二版已修正及更新觀光產業最新的資訊，再增加產業中現行的觀光政策、廉價航空、國道電子計程收費等相關的訊息，使讀者更能夠了解觀光資源對於國家整體發展的重要性。

此著作既然是觀光學專書，其必定是觀光產業入門者首本書籍，身分是學生或初入行業者，那論述產業概說之深淺度就必須適中，使初學者易懂及能闡述產業之情境是其重點，此書包含了觀光核心餐旅業（餐廳、旅館）、基礎運輸業（陸、海、空交通工具）、觀光行銷（政府如何在國人生活習慣中將國內外觀光行銷活動概念植入人心）、觀光媒介者旅行業（旅遊從業人員、專業人員及導遊領隊人員面面觀）、觀光經濟體（臺灣觀光衛星帳將說明一切）等等，都是初、中階讀者應當了解，當做為進階此行業之跳板書。

過去在「領隊導遊實務與理論」、「旅行社經營管理實務與理論」兩本書的撰寫後，現推出「觀光學實務與理論」一書，相信讀者也發現每本著作後都冠上「實務與理論」的詞彙。事實上，這是現今相關產業最器重且期望能並行的兩個專業素養。其一產業者非常注重實務，即所謂的「在商言商」；二來學界關心的產業影響社會現象，索性「研究再研究」，若兩者能在不同的階段領域裡，分別習之，不美哉。

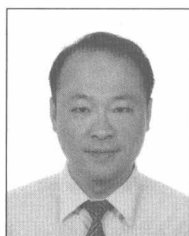
業界及學者強調知識的理念是將「隱性的知識」轉換成「顯性的知識」來傳承，所以筆者也陸續將推出一系列觀光產業之「實務與理論」專業書籍，不負讀者期待，必當學其所用，教化後進以回饋社會。

吳偉德

2014年2月

作者 簡介

About the Authors



吳偉德

學歷 銘傳大學 觀光研究所 EMBA

經歷 行家綜合旅行社業務部副總經理、洋洋旅行社業務部經理、東晟旅行社專業領隊、上順旅行社專業領隊、翔富旅行社、太古行旅行社、福華飯店、弟第斯DDS法式餐廳高級專員及調酒師、導覽世界七大洲五大洋，造訪百國千城

證照 華語導遊證照、華語領隊證照、英語導遊證照、英語領隊證照、旅行社專業經理人證照等，相關觀光餐旅證照。

專長 20年領隊兼導遊資歷、領隊導遊訓練講師、餐旅管理、國際導遊、國際領隊、旅遊行銷管理、旅遊資源開發與規劃、旅遊財務管理、旅行社經營管理、國際旅遊市場、旅遊業人力資源、旅遊業策略管理、旅遊管理學、旅遊業電子商務、觀光學概論、觀光心理學、旅遊管理與設計、輔導旅遊考照、知識管理、導覽解說旅遊自然與人文、國際會議展覽

現任 中華民國經理人協會 理事、領隊導遊訓練 講師、大學大專 專任助理教授、各大專學院 兼任講師、勞工職訓局 講師、大專院校 命題委員、相關考試及證照命題委員、勞委會訓練講師、領隊導遊人員證照輔導講師

現職 東南科技大學 助理教授



目錄 / Contents

PART ① 實務篇

Chapter 1	觀光服務業漫談	5
Chapter 2	觀光行政組織要點	25
Chapter 3	觀光媒介者旅行業	55
Chapter 4	觀光核心餐旅業	89
Chapter 5	觀光基礎運輸業	119
Chapter 6	觀光航空運輸業	153
Chapter 7	觀光資源概要	181
Chapter 8	臺灣觀光政策	221
Chapter 9	觀光需求與動機	243
Chapter 10	觀光經濟體	271
Chapter 11	觀光重要指標概述	283
Chapter 12	臺灣近年來觀光重要數據	305
附 錄	參考資料	327

PART ② 理論篇

第2版

觀光學

實務與理論

The Theory and Practice of Tourism



Second
Edition



吳偉德 編著

The Theory and
Practice of Tourism



附隨書光碟（含歷屆考題、觀光條例）



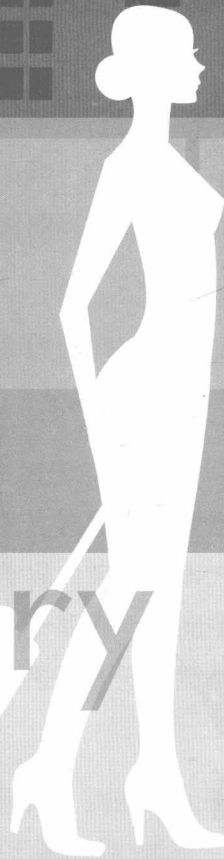
PART 1

實務篇

TIME TO FLIGHT NO. GATE

20 25	LONDON LHR	BD 152	15
20 55	MILAN MXP	AZ 155	8
21 10	HELSINKI	AY 814	
21 30	MOSCOW SWO	VG 147	

The
Theory
and Practice
Tourism





- Chapter 1 觀光服務業漫談
- Chapter 2 觀光行政組織要點
- Chapter 3 觀光媒介者旅行業
- Chapter 4 觀光核心餐旅業
- Chapter 5 觀光基礎運輸業
- Chapter 6 觀光航空運輸業
- Chapter 7 觀光資源概要

The Theory and Practice of Tourism





.....
The Theory and Practice of

TOURISM

~~~~~ CHAPTER ~~~~~

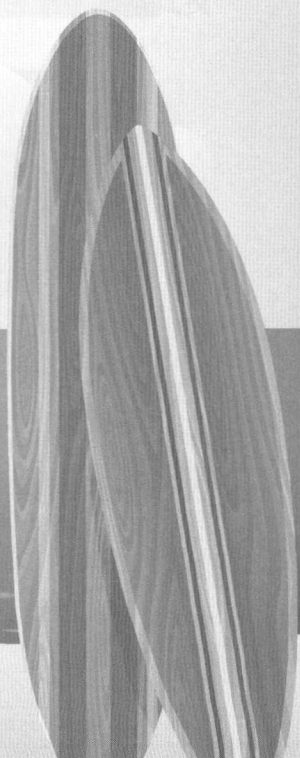
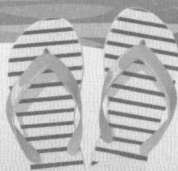
## 1

### 觀光服務業漫談

第一節 觀光產業概述

第二節 觀光服務業概述

第三節 臺灣觀光產業大事紀



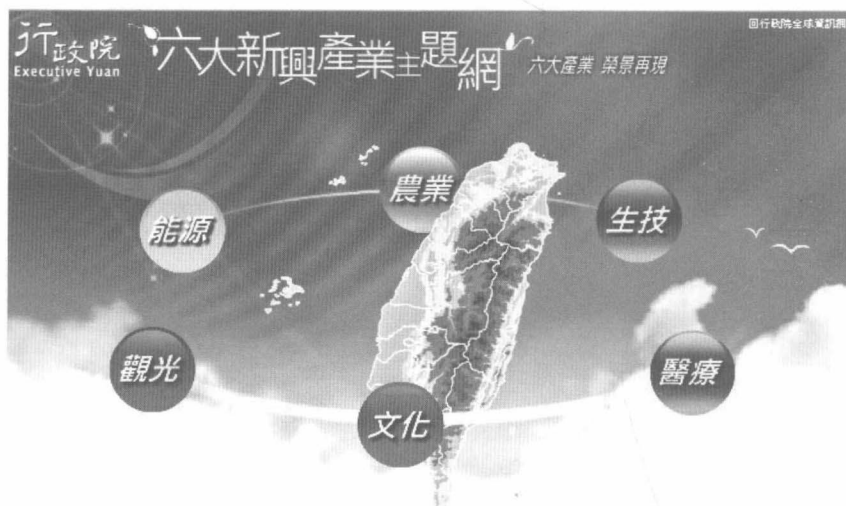


## 第一節 觀光產業概述

### 一、觀光產業

觀光產業在經濟領域中，屬於具有多目標的綜合發展產業，其不僅可獲得增加外匯、提高所得、擴大就業機會等實質面的效益。並可引導開展國民外交，敦睦國際友誼，提升國家形象等非實質面的效益。此外，觀光產業兼顧了環境保護與經濟成長，此種「無煙囪工業」避免了經濟工業發展過程中所帶來的各種環境污染災害，更可促進天然資源與文化資產的經濟效用，增進國民身心健康，是以觀光產業的推動已成為經濟發展的趨勢並為各先進國家所重視。

「觀光產業」之範圍極廣，舉凡遊憩活動之設計宣導與推動、觀光地區之規劃建設與維護、環境資源之開發整修與改善、相關產業之經營整合與管理等，均屬「觀光產業」之發展重點，其中，即包括了「觀光事業」之單一事業重點建設及「觀光經濟」之多元產業綜合發展，亦可謂為「觀光產業」。廣義的觀光業被視為全世界最大的產業，也是成長最迅速的產業之一，產值達全球服務業貿易總值的三分之一，由於觀光業高度勞力密集，成為就業機會的主要提供者，尤其是在偏遠和鄉村地區(WTO, 1998)。舉凡國內或國際的觀光需求均和所得水準直接相關，所以隨著全世界更為富庶，觀光需求也跟著增加。



• 圖 1-1 六大新興產

\* 資料來源：投資家日報



2009 年起行政院推動六大新興產業與十大重點服務業等經濟發展政策，其中與觀光休閒相關六大新興產業中提出之觀光領航拔尖計畫、十大重點服務業提出美食國際化、會展產業等；另依據觀光局 2011 年統計來臺旅客人次屢創新高，主要得力於「大陸」、「日本」及「東南亞」等三大主力市場，自 2008 年開放大陸旅客來臺後，2012 年來臺旅客達 600 萬餘，2013 年來臺觀光人數即將突破 800 萬人次。創下歷史新高，且各國之來臺觀光旅遊客源市場都成長。臺灣社會各界對觀光帶來的經濟效益，都抱以樂觀的態度來看待。



• 圖 1-2 十大重點服務業

\* 資料來源：行政院

### (一) 觀光的要素

1. 觀光服務的供應主要的特色是顧客跨國境的移動。
2. 顧客到供應者的地方去，而非如許多其他服務業之相反情形。
3. 觀光業實際上是由許多服務部門所組成，所以觀光業的經濟影響力通常無法在國家統計上明確定義。
4. 觀光是高度「易消耗」的商品，未售出的機位和旅館房間等，均無剩餘價值。
5. 觀光業相當倚賴公共設施，並依靠不同的運輸服務來運送顧客。
6. 觀光業面臨的重要挑戰包括環境和公共設施問題，以及迅速的科技變化。



● 圖 1-3 桃園國際機場出境

## (二) 根據發展觀光條例，第二條定義

觀光產業指有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利及提供舉辦各類型國際會議、展覽相關之旅遊服務產業。

## (三) 觀光事業的定義

在觀光活動中，為促進觀光客與觀光資源間的結合，其間必須要有相關的媒介存在，使觀光客得以達到其觀光的目的是，我們即稱為觀光事業（楊明賢、劉翠華，2008）。



● 圖 1-4 肯亞馬賽馬拉國家公園清晨熱氣球

## 二、觀光的定義

### (一) 學者釋意

1. 瑞士教授漢契克和克拉夫普 1942 年，對觀光的定義如下：觀光是非定居者的旅行和暫時居留而引起的現象的關係之總合，這些人不會導致長期居留，並且不從事營利的活動。
2. 觀光活動的組成是由環境 (Environment)、設施 (Facilities)、遊客 (Visitor)、管理經營者 (Management) 所組成。
3. 觀光的元素組成：人 (People)、空間 (Space)、時間 (Time)。

## 三、觀光相關的專有名詞

### (一) 觀光、休閒、遊憩之定義

| 種類               | 學者             | 定義釋義                                                                                          |
|------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 觀光<br>Tourism    | WTO            | 1. 人從事旅遊活動前往或停留某地不超過一年，而該地非其日常生活環境，在此環境下進行休閒或其他目的的一種組合。                                       |
| 休閒<br>Leisure    | Cordes<br>1999 | 1. 休閒就是空閒的時間，人的生活可以用生計 (Existence)、生存 (Subsistence)、空閒 (Vacate) 三大時間所支配。<br>2. 休閒是自願而非強迫性的活動。 |
| 遊憩<br>Recreation | 楊健夫<br>2007    | 1. 遊憩是一種活動、體驗，目的在滿足自己實質、社會、心理需求。<br>2. 在休閒的時間裡，任何可以滿足個人的行為活動。                                 |



● 圖 1-5 埃及路克索神殿

（二）旅遊型態目的不同之定義

| 種類                             | 定義釋義                                                                                                       |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 觀光客<br>Tourist                 | 離開居住地，基於旅遊、探親、會議、商務、運動、宗教等各種目的，而遊訪他處至少停留 24 小時，而返回原居住地之人。                                                  |
| 旅客<br>Traveler                 | 定義為觀光旅遊的人，基於任何兩地間移動行為者均屬之；對於旅遊目的無特定區分，涵蓋範圍相當廣泛。                                                            |
| 訪客<br>Visitor                  | 無特別區分是否是遊客，指造訪某地區國家至少停留 24 小時之旅客，目的可包含假日、研習、運動乃至商務、探親、會議等目的。                                               |
| 國際觀光客<br>International Tourist | 依旅客出入境情形可再區分為「來訪」與「出國」觀光客，以我國為觀點，所謂「來訪觀光客」，係指由其他國家或地區至我國從事觀光活動之「來臺觀光客」；而就他國立場，則指由我國至其他國家或地區從事觀光活動之「出國觀光客」。 |
| 國內觀光客<br>Domestic Tourist      | 本項觀光客主要從觀光地主國加以界定，舉凡在國內從事觀光旅遊活動者皆屬之，其將包括國外「來訪（臺）觀光客」與本國之「國民旅客」。                                            |