



第一章

觀光學概要

學習目標

1. 觀光產業是一綜合多功能的服務性產業，和觀光有關的產業都是觀光產業的範疇，觀光學概要旨在協助讀者對觀光產業及觀光產業特性有基本認識與瞭解。
2. 觀光旅遊的演進是基礎概念題，對觀光發展有重要決策的時間點、觀光統計資料都是經常出現的考題，如 1979 年開放國人出國觀光、1987 年解除戒嚴令、1987 年開放國人赴大陸探親、2002 年有條件開放大陸人士來台觀光、2001 年實施週休二日、2003 年實施國民旅遊卡、2005 年日人來華突破 100 萬人次、2005 年來華旅客超過 300 萬人次……等等。
3. 觀光之類型中的生態觀光、文化觀光、社會觀光，每一種觀光的定義要熟讀並區分清楚。
4. 世界觀光組織（WTO）對觀光型態的分類、觀光市場六大區域、觀光產業發展對經濟社會文化的影響、觀光作業資訊化、觀光產業的未來發展趨勢都是重要觀念。
5. 馬斯洛的需求理論、觀光行銷組合的 4P，這部分試題的考法活潑有變化，例如航空公司推出的套裝行程、台灣形象標誌圖、迎賓語、FAM Tour……是屬於行銷 4P 中的哪一項，是很有深度的試題。
6. 區分旅行業之產品分為：個別旅遊服務、團體全備旅遊、獎勵旅遊三類。
7. 觀光統計每月都有最新資料，讀者可至交通部觀光局網站查詢即時消息。



第一節 | 觀光產業的意義與我國觀光市場概況

壹 || 觀光之定義

一、前言

1. 觀光事業是一項「沒有煙囪的工業」、「沒有教室的教育，沒有文字的宣傳，沒有口號的政治，沒有大使的外交」，觀光是「服務業的火車頭」。
2. 觀光事業在經濟學上產業之劃分係屬第三級產業，其主要商品是服務，旅客除購買觀光產品（指由觀光資源與觀光設施組合）外，也要獲得滿意的服務（包含專業知識的提供及獲得被尊重之感受）。
3. 觀光事業是我國經濟外匯收支的重要關鍵，也是許多國家賺取外匯的首要來源。
4. 觀光產業在全球經濟發展或單一國家之經濟發展，都扮演很重要的關鍵，在未來會更加重要。

二、觀光之定義

1. 世界觀光組織（WTO, World Tourism Organization）對觀光的定義是：
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。
2. 此定義包含了觀光旅遊的三個基本要素：
 - (1) 旅客從事的活動是離開日常生活居住地；
 - (2) 這些活動需要交通運輸將旅客帶到目的地；
 - (3) 旅遊目的地有充分的軟硬體設施與服務等，能夠滿足旅客旅遊需求，以及在該地停留期間的需要。
3. 瑞士教授杭吉特（W. Hunziker）對觀光的定義如下：
觀光為由外地人之旅行及停留而引發的各種現象與關係之總合，惟此等旅行與停留，必須不會導致永久居留，且與任何賺錢活動無關。
4. 觀光活動係由環境、設施、遊客、管理者所組成。

三、觀光的語源

名詞	英文	說明
旅行	travel	由法語 Travail 衍生而來，與「辛勤工作」同字。
旅行者	traveler	原意為活躍積極的工作者。
觀光	tour	由拉丁文 Tornus 衍生而來，原意為畫圓圈的工具，衍生出周遊的意思，即從出發點出發後，巡迴一圈後，再回到出發點。
觀光客	tourist	離開日常居住地，以觀光旅遊為目的，前往他處從事旅遊活動，然後再返回居住地的遊客。



四、觀光客的種類

種類	說明
觀光旅客	為臨時性的訪客，其旅行目的為休閒、商務及會議等，停留該地區或國家的時間至少在 24 小時以上者。
短期旅客	停留該地區或國家的時間在 24 小時以內者。

五、觀光形成的三要素

要素	說明
人	為觀光的主體，有旅客的行為，才會有觀光活動的產生。
空間	觀光活動目的地或所停留之處，指從事觀光活動所使用的資源，包括自然資源、人文資源、交通運輸資源、設施資源等。
時間	從事觀光活動所花費的時間。

六、觀光系統 (Tourism System)

1. 觀光系統區分為三類

類別	說明
觀光主體	指觀光客，觀光主體是觀光系統中最重要的成分。
觀光媒體	指交通運輸業、旅館住宿業、餐飲業、旅行業、觀光從業人員（領隊和導遊）、觀光相關產業、觀光行銷機構、接待文化。
觀光客體	指觀光資源和觀光設施，能夠引起旅客觀光動機的據點、空間、地點。

2. 環結概念 (The Linking Concept)

- (1) 將觀光旅遊相關的行業連結成一個類別，稱之為環結概念，環結概念將觀光旅遊產業分成：直接提供者、贊助服務者、發展推動觀光之組織。
- (2) 旅館、餐廳、旅行社都屬於旅遊直接提供者。

七、遊憩體驗五階段

1. 人類從事遊憩活動，期望藉由參與活動獲得心理內在的體驗 (Experience)，體驗是觀光客所購買的觀光最終產品 (The End Product)。
2. 遊憩體驗是指遊客在從事遊憩活動的過程中，從環境獲得訊息，經過處理後對個別或整體得到的判斷及呈現的心理和生理狀態。
3. 遊憩體驗可分為五個階段：
 - (1) 預前處理階段：旅遊計畫階段。
 - (2) 去程階段：旅遊去程階段。
 - (3) 現場活動階段：到達目的地從事遊憩活動階段。
 - (4) 回程階段：旅遊回程階段。
 - (5) 回憶階段：前四個階段記憶之回想。
4. 遊憩體驗的好壞受到許多因素影響，例如經營者所提供的外在環境條件、資源內容、活動項目、經營管理以及遊客個人的背景、價值觀、期望水準等因素。



八、觀光客和旅行者不同之處

Cohen (1974) 就觀光旅遊的特徵，列出七項觀光客和旅行者不同之處，說明如下表：

種類	說明
暫時性的 (temporary)	以區別長期徒步旅行流浪者 (the tramp) 及游牧民族 (the nomad)。
自願性的 (voluntary)	以區別被迫流亡或放逐者 (the exile) 及難民 (the refugee)。
周遊返回性的旅程 (round trip)	以區別遷居移民 (the migrant) 的單程之旅。
相對較長的居留期間 (relatively long)	以區別從事短程遊覽者 (the excursionist) 或遊玩者 (the tripper)。
非定期反覆的 (non-recurrent)	以區別度假別墅所有者定期前往的旅程。
非為了利益報酬 (non-instrumental)	以區別將旅行當作達成另一目的者，如商務旅行者、業務代表之旅行或朝聖者。
出於新奇感及換環境 (for novelty and change)	以區別為了別的目的而旅行者，如求學。

九、觀光事業的成長因素

1. 法定工時減少，休閒時間之增加。
2. 可自由支配之所得提高，購買力增加。
3. 人們的生活型態和價值觀改變。
4. 交通運輸工具的進步。
5. 大眾傳播媒體與政府部門大力宣傳。
6. 觀光產業業者開發與推廣。
7. 國際局勢與治安之穩定。

十、休閒、遊憩、觀光、運動之差異

種類	說明
休閒 Leisure	於自由時間內的一種狀態，在此一狀態下可以自由自在、輕輕鬆鬆、無拘無束，做自己喜歡的事情，其行動不會受到任何約束或支配。
遊憩 Recreation	人們利用自由時間於身心處於休閒狀態下，所從事的各類型活動之總稱。
觀光 Tourism	1. 為觀察、體驗或學習新環境的事務或特色。 2. 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。
運動 Exercise	為參與、樂趣、本身健康而安排的體能方面的活動。



測驗題庫

- () 1. 所謂「服務業的火車頭」指的是： (89 普考－觀光學概要)
 (A)建築業 (B)旅遊業 (C)餐飲業 (D)觀光業
- () 2. 觀光事業在經濟學上產業之劃分係屬第幾級產業？ (89 普考－觀光學概要、90 普考－觀光學概要)
 (A)第一級 (B)第二級 (C)第三級 (D)第四級
- () 3. 觀光事業的主要商品是： (89 普考－觀光學概要)
 (A)旅遊 (B)餐飲 (C)娛樂 (D)服務
- () 4. 依「世界觀光組織」之定義是：人從事旅遊活動前往或停留某地不超過一定時間，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，前述的一定時間是指不超過： (90 普考－觀光學概要)
 (A)半年 (B)一年 (C)兩年 (D)三年
- () 5. 瑞士教授杭吉特 (W.Hunziker) 認為：「觀光為由外地人之旅行及停留而引發的各種現象與關係之總合，惟此等旅行與停留，必須不會導致何種居留，且與任何賺錢活動無關才可。」 (89 普考－觀光學概要)
 (A)片刻居留 (B)暫時居留 (C)過境居留 (D)永久居留
- () 6. 觀光活動係由下面那幾個部分所組成？ (90 普考－觀光學概要)
 (A)環境、設施 (B)設施、遊客、管理者
 (C)環境、設施、遊客、管理者 (D)遊客、管理者
- () 7. 觀光客之種類可分為觀光旅客及短期旅客，其主要分辨為停留該地區或國家達： (89 普考－觀光學概要)
 (A)24 小時以上或以下 (B)48 小時以上或以下
 (C)一週以上或以下 (D)二週以上或以下
- () 8. 觀光客係指臨時性的訪客，其旅行目的為休閒、商務及會議等，且停留時間至少在多少小時以上者？ (91 四技二專－餐旅)
 (A)12 (B)24 (C)36 (D)48
- () 9. 觀光種類有以時間來區分者，下列何者稱為短期觀光？ (90 普考－觀光學概要)
 (A)一天以內 (B)一週以內 (C)一個月以內 (D)三個月以內
- () 10. 下列何者為 Cohen (1974) 以「出於新奇感及換環境 (for novelty and change)」為指標所區隔的對象？ (94 導遊實務一)
 (A)為了別的目的而旅行者，如求學 (B)長期徒步旅行流浪者
 (C)短程遊覽者 (D)商務旅行者
- () 11. 下列何者不是構成觀光現象的基本要素？ (89 普考－觀光行政、90 普考－觀光行政、94 四技二專－餐旅)
 (A)人 (B)空間 (C)時間 (D)金錢



- () 12. 人、空間、時間是構成觀光的重要成分，下列何者指的不是「空間」？
(95 四技二專—餐旅)
(A)觀光主體移動所需之時日 (B)觀光客遊樂的場所
(C)旅遊目的地 (D)觀光主體移動所及之處
- () 13. 觀光現象之結構基本上應包括那三項要素？
(90 高考—觀光暨行銷學、93 普考—觀光學概要)
(A)人、時間、空間 (B)人、金錢、空間
(C)金錢、能力、工作 (D)意願、行為、時間
- () 14. 依據柏魯納博士之理論，觀光主體是觀光系統中最重要成分，所謂觀光主體係指：
(89 普考—觀光學概要、90 普考—觀光學概要)
(A)政府 (B)觀光客 (C)旅行社 (D)觀光旅館
- () 15. 研究觀光系統的學者，將觀光的成分劃為「觀光主體」、「觀光客體」、及「觀光媒體」等三大類。其中下列何者屬於「觀光媒體」？
(93 四技二專—餐旅)
(A)觀光據點之文化傳統 (B)觀光客
(C)觀光團領隊 (D)觀光據點之山光水色
- () 16. 在觀光系統 (Tourism System) 概念下，旅行業為：
(86 秋—旅運)
(A)觀光主體 (B)觀光客體 (C)觀光媒體 (D)觀光行銷
- () 17. 旅行業在觀光產業中所扮演的角色是屬於：
(90 高考—觀光暨行銷學)
(A)供應商 (B)中間商 (C)輔助廠商 (D)協力廠商
- () 18. 下列何者係屬觀光產業中之旅遊中介業者？
(94 高考—觀光行政)
(A)航空公司 (B)觀光遊樂業 (C)目的地行銷組織 (D)旅行業
- () 19. 下列何者不能歸類於觀光媒體之一環？
(90 普考—觀光學概要)
(A)國家公園 (B)旅行社 (C)旅館 (D)交通業
- () 20. 下列那一種行業屬於觀光產業之供應商？
(93 高考—觀光學概要)
(A)旅行業 (B)觀光推廣組織 (C)住宿業 (D)旅遊資訊媒體業
- () 21. 若將觀光的成分劃分為「觀光主體」、「觀光客體」及「觀光媒體」三大類，下列何者屬於「觀光客體」？
(94 四技二專—餐旅)
(A)旅行社 (B)觀光資源 (C)航空公司 (D)旅館
- () 22. 下列何者非屬觀光旅遊直接提供者？
(90 普考—觀光學概要)
(A)旅館 (B)餐廳 (C)旅行社 (D)旅遊出版社
- () 23. 觀光客所購買的觀光最終產品 (The End Product) 是：
(89、90 普考—觀光學概要)
(A)遊程 (B)餐飲及住宿 (C)紀念品 (D)體驗
- () 24. 觀光事業的成長有六大因素，以下何者為錯誤？
(89 普考—觀光學概要)
(A)平均壽命之延長 (B)休閒時間之增加 (C)購買力之增加 (D)國際局勢之穩定
- () 25. 觀光 (Tourism)、遊憩 (Recreation)、運動 (Exercise)、休閒 (Leisure) 等四項行



- 為模式中，何者為觀察、體驗或學習新環境之事務或特色？ (85 春—旅運)
(A)觀光 (B)遊憩 (C)運動 (D)休閒
- () 26. 日本觀光客在故宮博物院觀賞收藏品，是屬於遊憩體驗歷程裡的那一個階段？ (94 導遊—觀光資源概要)
(A)預前處理階段 (B)去程階段 (C)現場活動階段 (D)回程及回憶階段
- () 27. 將觀光旅遊類似相關的行業連結成一個類別，稱之為環結概念 (The linking concept)，該概念將觀光旅遊產業分成那三大類型？ (90 高考—觀光暨行銷學)
(A)交通、旅遊、食宿
(B)旅行社、航空、住宿
(C)直接提供者、贊助服務者、發展推動觀光之組織
(D)國內、國外、地方產業
- () 28. 下列何者並非旅行業成長的原因？ (89 高餐二技—旅運)
(A)外勞引進 (B)開放大陸來台觀光
(C)交通運輸工具的改善 (D)減少法定工時
- () 29. 「Hospitality Management」意指： (89 春—旅館)
(A)醫院管理 (B)觀光管理 (C)餐旅管理 (D)運輸管理
- () 30. 所謂「F&B」乃那兩個英文之縮寫？ (88 春—餐飲)
(A)Food & Beverage (B)Food & Bed (C)Food & Bread (D)Free & Beverage
- () 31.* Service = Smile + _____。 (87 秋—旅館)
(A)Supervision (B)Sincerity (C)Surroundings (D)Sales

貳II 觀光旅遊的演進

一、我國觀光旅遊的演進

(一)我國觀光旅遊之發展

年 代	說 明
夏、商、周	1. 大禹治水成功之後，來到茅山（今浙江紹興城郊），召集諸侯，計功行賞，中國古代即有會議觀光之形成。 2. 西周文王「易經」觀卦六四爻辭，第一次出現觀光一詞。 3. 周穆王遠遊西北，攀登祁連山，是喜愛觀光旅行的君王。
春秋戰國	孔子是我國首開遊學風氣，並全力推展學術觀光之人。
秦漢	1. 秦始皇建馳道，交通運輸業發達。 2. 漢成帝喜歡夜遊，興建宵遊宮，是中國第一座夜總會。 3. 西漢張騫通西域，帶動東西文化交流。
魏晉南北朝	東晉高僧法顯是我國最早至西域求佛經的人，在天竺居住十五年。

*31. Service 服務 = Smile 微笑 + Sincerity 誠心的。

年 代	說 明
隋、唐	<ol style="list-style-type: none"> 1. 唐代僧侶玄奘大師，曾親赴天竺（今印度）取經，並從事譯經工作，對佛教漢化有很大貢獻。 2. 唐朝義淨和尚曾經到印尼研究佛經與梵文三次。 3. 禮賓院和驛館是專為接待高級賓客而建的住宿環境，裝潢豪華、設備齊全，類似今日之國際觀光旅館。 4. 唐朝時旅客出入國境一律要辦簽證手續。
宋、元、明、清	<ol style="list-style-type: none"> 1. 元朝時，義大利人馬可波羅著有「馬可波羅遊記」又稱為「東方見聞錄」，是一部中國觀光指南。 2. 明朝，鄭和下西洋，最遠到達現今東非索馬利亞沿岸。 3. 明朝，徐霞客著有「徐霞客遊記」，有地理學宗師之美稱。 4. 明太祖朱元璋是歷代帝王中專為百姓建設風景區者，是第一位提倡觀光建設者。 5. 清朝時對導遊的稱呼為露天通事。

(二)我國觀光旅遊的演進

年 代	說 明	
16 年	陳光甫先生成立中國旅行社（前身為上海商業銀行旅遊部），是中國第一家旅行社，是現代旅行業之肇始。	
36 年	台灣光復後，台灣省鐵路局接收日營之「東亞交通公社台灣支社」，改組為「台灣旅行社」，為台灣第一家公營旅行業。（註1）	
42 年	發布「旅行業管理規則」。	
開發階段	45 年 <ol style="list-style-type: none"> 1. 成立台灣觀光協會（TVA，Taiwan Visitors Association）。 2. 由省府交通處負責籌劃成立「台灣省觀光事業委員會」，是我國最早設立的第一個觀光事業的行政機構。 	
	47 年	加入亞太旅行協會（PATA）。
	49 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立「交通部觀光事業小組」，為任務編組。 2. 公布「獎勵投資條例」。 3. 實施「72 小時免簽證」。
	53 年	首度舉辦導遊人員甄試。
創造階段	56 年	56 年來華日本觀光客人數首次超過美國，迄今仍是來華旅客人數的第一位。
	57 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將旅行社分為甲種（接待海外旅客）和乙種（安排國民旅遊）兩種。 2. PATA 在台北召開第 17 屆年會。
	58 年	頒布「發展觀光條例」。
	59 年	成立「中華民國觀光導遊協會」（TGA，Tourist Guide Association）。
拓展階段	60 年	改組為「交通部觀光局」。
	61 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 頒布「國家公園法」。 2. 公布「交通部觀光局組織條例」。 3. 中、日斷交。

註 1：台灣最早成立的四家旅行社：歐亞旅行社、中國旅行社、遠東旅行社、台灣旅行社。



年 代	說 明	
拓展階段	62 年	台北希爾頓大飯店開幕，觀光旅館進入國際化連鎖時化。
	65 年	來台旅客突破 100 萬人次。
	66 年	1. 加入國際會議協會 (ICCA)。 2. 頒布「觀光旅館業管理規則」。
	67 年	由內政部訂定元宵節（農曆正月十五日）為觀光節。
成長階段	68 年	1. 開放國人出國觀光，我國國際旅遊市場成為雙向觀光。 2. 暫停申請新設旅行業，68～76 年間我國地下旅行社「靠行」現象嚴重。 3. 頒布「風景特定區管理規則」。 4. 2 月 28 日中正國際機場落成，於 96 年更名為台灣桃園國際機場。 5. 首度辦理國際領隊甄試。
	71 年	觀光旅館實施梅花評鑑。
	74 年	成立「交通處旅遊事業管理局」。
	75 年	成立「中華民國觀光領隊協會」（ATM，Association of Tour Managers）。
	76 年	1. 7 月 15 日，解除戒嚴令。 2. 開放黨禁及報禁。 3. 11 月，開放國人赴大陸探親。 4. 開放國人至港澳觀光。 5. 台北國際旅展（ITF，Taipei International Travel Fair）開辦。
競爭階段	77 年	旅行業執照重新開放設立，將旅行社區分成綜合、甲種和乙種三類。（註 2）
	78 年	1. 成立「中華民國旅行業品質保障協會」（TQAA）。 2. 開放大陸專業人士來台。 3. 來台旅客與出國人數皆突破 200 萬人次。
	79 年	1. 旅行業啟用電腦訂位系統（CRS，Computer Reservation System）。 2. 第一屆台北中華美食展。 3. 第一屆台北燈會。 4. 開放基層公務人員赴大陸探親。
	80 年	ASTA 美洲旅遊協會在台舉行年會。
	81 年	1. 旅行社實施銀行清帳計畫 BSP（Bank Settlement Plan）。 2. PATA 亞太旅行協會第 21 屆年會在台灣舉辦。 3. 第一次舉辦大陸地區領隊人員甄試。 4. 旅行業辦理台灣地區人民赴大陸地區旅行之團體業務。 5. 頒布「台灣地區與大陸地區人民關係條例」。 6. 成立「中華民國旅行業經理人協會」。

註 2：

暫停受理新設旅行社次數	停止申請起訖時間	停止申請期間
第一次停止受理新設旅行社	62 年 3 月 1 日～63 年 3 月 1 日	一年
第二次暫停受理新設旅行社與轉讓	65 年 12 月 9 日～66 年 12 月 9 日	一年
第三次暫停申請新設旅行業	68 年 4 月 27 日～76 年 12 月 31 日	十年



年 代	說 明
統 合 管 理 階 段	82 年 旅行業使用「代收轉付收據」取代統一發票。
	83 年 1. 實施 120 小時免簽證。 2. 實施「在大陸地區從事商業行為許可辦法」，兩岸旅行社得經許可直接往來。
	84 年 1. 對英、美、日 等 15 國之免簽證延長為 14 天。 2. 發行機器可判讀護照 (MRP, Machine Readable Passport)。 3. 觀光局強制規定旅行業須為旅客投保：履約保險、責任保險。
	85 年 成立「行政院觀光發展推動小組」。
e 時 代 資 訊 化 階 段	87 年 實施隔週休二日。
	88 年 1. 88 年台灣溫泉觀光年。 2. 成立「觀光局霧峰辦公室」。
	89 年 1. 配合民法債編旅遊專節，實施新版國內、國外旅遊定型化契約書。 2. 研訂 21 世紀台灣發展觀光新策略。 3. 7 月 28 日，中正機場第二航廈啟用。
	90 年 1. 實施週休二日。 2. 訂定「觀光政策白皮書」。 3. 台北燈會首度移師高雄舉行。 4. 開放金門、馬祖與大陸地區小三通。 5. 霧峰辦公室改為「觀光局國民旅遊組」。 6. 發布「民宿管理辦法」。 7. 首度辦理華語導遊考試。
	91 年 1. 宣布「2002 台灣生態旅遊年」。 2. 推動「觀光客倍增計畫」，實施期程為 2002 年~2008 年。 3. 發布「旅館業管理規則」、「觀光遊樂業管理規則」。 4. 行政院觀光發展推動小組更名為：觀光發展推動委員會。 5. 開放馬來西亞免簽證。 6. 台灣約有 2,000 家旅行社。 7. 開放第三類、第二類大陸地區人民來台觀光。(註 3)

註 3：

管理上的分類	說 明
第三類大陸旅客	即赴國外留學、旅居國外取得當地永久居留權或旅居國外四年以上且領有工作證明者及其隨行的旅居國外配偶或直系血親；赴香港、澳門留學、旅居港澳取得當地永久居留權或旅居港澳四年以上且領有工作證明者及其隨行的旅居港、澳配偶或直系血親。
第二類大陸旅客	赴國外旅遊或商務考察轉來台灣觀光的大陸地區人民。
第一類大陸旅客	即一般大陸籍旅客直接經港澳入台。