

# 第五章

## 觀光產業的範圍與特性

觀光產業是一種服務業，是一種企業，也是一種具有多元化、多目標的綜合性產業。

第一節 觀光產業的定義

第二節 觀光產業的範圍

第三節 觀光產業的特性

## 摘要

依據《發展觀光條例》，觀光產業之意義：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。

觀光產業，其中重要者以機能別可有如下之範圍：1. 旅行情報及觀光情報有關事業；2. 旅行業務有關事業；3. 旅客運輸有關事業；4. 住宿等停留有關事業；5. 運動設施或娛樂等有關事業；6. 觀光資源及環境有關事業；7. 會議展覽有關事業。

依據《發展觀光條例》，住宿業分為：1. 觀光旅館業：指經營國際觀光旅館或一般觀光旅館；2. 旅館業；3. 民宿。

旅行業：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。我國旅行業分綜合、甲種及乙種三種。

餐飲業：包括餐館、酒店、宴會與團辦食物服務，交通運輸飲食服務，娛樂場所餐飲服務及住宿區餐飲服；速食店、觀光小吃（夜市）亦在觀光活動中占著部分角色。

交通業：陸上交通運輸、空中運輸、水上運輸。

觀光遊樂業：指經主管機關核准經營觀光遊樂設施之營利事業。

其他相關行業：1. 會議管理業；2. 觀光媒體業；3. 土產業及手工藝品業；4. 觀光主管機關；5. 相關訓練機構及財團法人；6. 金融業；7. 便利商店。

觀光產業具有的特性：

一、一般特性：1. 複合性；2. 合作性；3. 普遍性；4. 服務性；5. 易變性；6. 公益性；7. 不可分割性；8. 異質性。

二、經濟學之特性：1. 需求的彈性大；2. 投資報酬率低；3. 無法庫存；4. 非伸縮性；5. 產品無形性；6. 固地性；7. 季節性。

## 第一節 觀光產業的定義

依據《發展觀光條例》第二條第一款，對觀光產業之定義如下：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。

薛明敏則以「廣義」、「狹義」及「最狹義」三種層次來認知觀光事業。其所謂廣義的觀光事業是全民的事業，可用於認識觀光的效果。狹義的觀光事業可包括觀光企業與觀光推廣機構，可用於研究觀光系統；而最狹義的是指觀光企業，可用於認定獎勵與經營的範圍。

《發展觀光條例》係民國 58 年 7 月 30 日制定公布，民國 69 年 11 月 14 日第一次修正公布，民國 90 年 11 月 14 日再次修正公布，將觀光事業訂為觀光產業，肯定觀光業是一種有產值的行業，也是表示政府對觀光之重視。

觀光產業（Tourism Industry）可以從兩個概念加以說明，即宏觀與微觀。前者係指國家或地方公共團體因某種目的，地區全體的觀光產業依據觀光政策，投資管理，有關地區全體觀光實施的綜合事業。後者為針對觀光行為的現象，許多觀光機關或企業能推行之各種經營事業。一般而言，前者稱為觀光產業，後者為觀光經營加以區別比較多。因為各個觀光事業使總合的觀光產業能達成，故兩者在共通的概念上是存在的。

嚴密加以區別，可以如以上所述，然而一般說觀光產業多指宏觀的解釋。觀光產業，就是方便並促進觀光行為的產業。又是有關觀光的事業體或企業等所實行的事業活動之總稱，一般稱為觀光產業，當然隨著時代或社會背景的變化，其價值觀也不同，其目的與效果也發生變化。

## 第二節 觀光產業的範圍

觀光行動由多數要素而實行，爲了對應觀光客需求的觀光產業，由多種多樣內容的事業所構成。

如以普通的觀光旅遊行動爲例，首先蒐集觀光旅遊情報，交通與住宿之預約，前往觀光目的地停留，種種觀光行動後再回來。提供這些觀光行動的觀光事業，係由一系列各種不同的事業所完成，將其中主要者以機能別加以分述如下：

1. **旅行情報及觀光情報有關事業**：導遊手冊出版事業或情報提供的事業之外，如觀光宣導、廣告等事業。
2. **預約及旅行企業等旅行業務有關事業**：機票販賣，交通及住宿預約、安排，旅行商品企劃、販賣與旅行業從事的一般業務有關的事業。
3. **旅客運輸有關事業**：航空、汽車、鐵路、船舶等旅客運輸機關。
4. **住宿等停留有關事業**：飯店或旅館等住宿事業，及提供住宿服務的事業，又飲食事業亦包含在內，係地域發展觀光事業最重要的事業。
5. **運動設施或娛樂等有關事業**：成爲觀光對象的各種運動設施或娛樂設施等提供服務的事業。提高地域觀光效用相當的必要。又做爲經營事業的對象亦相當盛行。
6. **觀光資源及環境有關事業**：自然或文化財等觀光資源加以開發，保護觀光地環境整頓或創造舒適環境有關事業。多爲國家或地方等公家機關從事者。

這些事業彼此之間要互相調和，因此，要遵守觀光政策與觀光行政，予以計畫、管理、調整、促進而推行。<sup>(1)</sup>

詹益政（1981）將觀光事業的範圍以行業來分類：

1. 觀光「準備」階段的行業：如收集資料、預定觀光設備及購買必需品等。例如：報社、廣播業、出版業、通訊社等傳播事業、旅行業、旅行用品、體育用品等之零售商店。
2. 觀光「移動」階段的行業：交通業如汽車、火車、飛機、租賃車、計程車等。



3. 觀光「停留」階段的行業：餐廳、旅館、觀光資源如自然公園、歷史資源、動植物園、水族館、博物館、民俗資料館、美術館、音樂館、散步道、登山、海水浴、滑雪等運動設備、觀光農園、手工藝品教室等。<sup>(2)</sup>

劉修祥（1994）指出，若從觀光事業的角度來看觀光，與觀光活動有關的主要行業包括：交通運輸業、住宿業、餐飲業、旅行業、遊樂業、會議籌組業、零售產品、及免稅商店、金融服務、遊樂業、觀光推廣組織等。以觀光客停留期間與從事活動中所需的服務及設施分為二大類：

1. 基本公共設施：所指為當地對外通訊聯絡和日常生活所需的公共設施，包括：道路、停車場、鐵路、機場、碼頭、水、電、排水及汙水處理、郵政、電信、治安、消防、醫療、銀行，零售商店等服務及設施，
2. 上層設施：針對觀光客所需，以彌補基本公共設施之不足，如：住宿、餐飲、娛樂、購物等。

對觀光客而言，其所購買的最終產品，是一種體驗，一個回憶。而觀光產業中的每一個構成行業都會對這體驗及回憶有所影響，所以觀光產業是相互聯結、交互作用的。每一行業是觀光產業中的一個事業，同時其本身就是一個獨立的行業。<sup>(3)</sup>

楊明賢（2000）提到日本觀光家小谷達男在「現代觀光論」中，構成觀光事業的機關和行業是多元的，且是多樣的，大體可分為：

1. 行政機構：從中央到地方各級政府部門，主要任務是制定和執行政策。
2. 公益團體：全國性或地方性的觀光組織，公益團體間保持合作，協助國家執行觀光政策。
3. 旅遊關聯企業：直接招待觀光客觀光活動的企業，如旅館業、交通業、旅行業、導遊業等，以及為旅遊者提供其他服務的附屬旅遊企業，如：餐館、酒店、劇院、娛樂活動。

此外，其又引述美國夏威夷大學觀光學院院長朱卓任教授提出三大行業構成的觀光事業。

1. 直接為觀光客提供服務的，包括與觀光有著明顯關係的行業。如航空公司、旅館、地區交通、旅行業、餐廳、零售業等。

2. 支撐第一類行業的行業，包括提供特殊服務的行業。如旅行團的組織者、旅遊出版商、旅館管理顧問公司、旅遊諮詢研究機構等。同時也包括一部分獨立於旅遊市場之外的行業，如和飯店合作的洗衣服務、餐食供應商等。
3. 政府管理部門、金融管理機構、規劃部門、不動產開發商和教育培訓機構。他們直接或間接為第一、二類部門和觀光客服務，其業務發展主要放在觀光事業的規劃和發展上。<sup>(4)</sup>

綜合上述學者對於觀光產業之分類，發現除了旅行業、住宿業、觀光遊樂業是觀光事業中最直接的行業外，交通運輸業、娛樂設施、金融服務、商業服務、教育文化設施，政府相關部門與民間團體組織都是構成觀光體驗的一部分，亦再次說明觀光事業之複合性特質。（見圖 5-1）

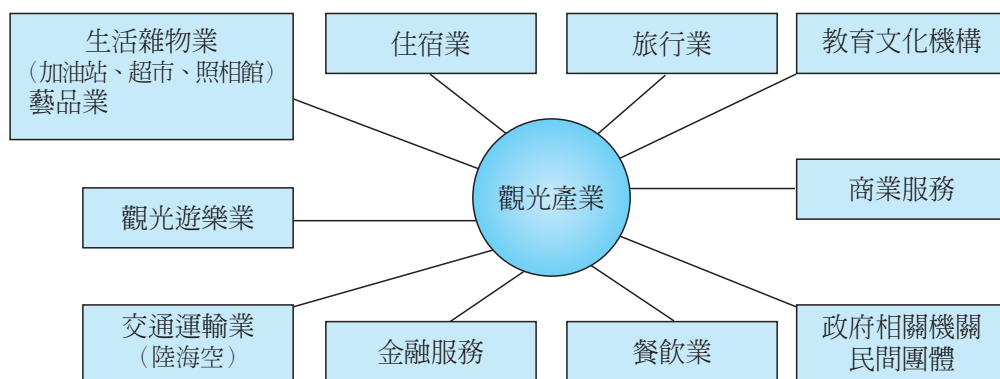


圖5-1 觀光產業架構圖

以下針對發展觀光條例所列觀光旅館業、旅館業、民宿旅行業、觀光遊樂業及其他相關行業，分述如下：

## 一、住宿業

### (一) 觀光旅館業

依據《發展觀光條例》第二條第7款，觀光旅館業：指經營國際觀光旅館（International Tourist Hotel）或一般觀光旅館（Standard Tourist Hotel），對旅客提供住宿及相關服務之營利事業。

## （二）旅館業

指觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業（第 8 款）。

依據《發展觀光條例》第二十二條：觀光旅館業務範圍如下：

1. 客房出租。
2. 附設餐飲、會議場所、休閒場所及商店之經營。
3. 其他經中央主管機關核准與觀光旅館有關之業務。

主管機關為維護觀光旅館之安寧，得會商相關機關訂定有關規定。（我國觀光旅館現況請見表 5-1。）

## （三）民宿

指利用自用住宅空間房間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。（我國民宿現況請見表 5-2。）

## 二、旅行業

旅行業及一般所指旅行社（Travel Agent），據「美國旅行行業協會」（American Society of Travel Agent）對旅行業所下的定義：「個人或公司接受一家或一家以上之被代理本人之委託，從事旅行銷售和提供旅行相關服務者」。

《發展觀光條例》第二條第 10 款，對旅行業的定義為：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。

依據該條例第二十七條，旅行業業務範圍如下：

1. 接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。
2. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
3. 招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。
4. 設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。
5. 提供旅遊諮詢服務。
6. 其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

表5-1 臺灣地區觀光旅館家數及房間數統計表

(至 100 年 1 月份起，該表統計不包括「遠百企業觀光旅館」(單人房 17 間 / 雙人房 21 間 / 套房 2 間，總計 40 間))

地區\客房數		國際觀光旅館					一般觀光旅館					合計				
		家數	單人房	雙人房	套房	小計	家數	單人房	雙人房	套房	小計	家數	單人房	雙人房	套房	小計
臺北市	小計	25	2,512	4,745	1,006	8,263	14	726	1,094	220	2,040	39	3,238	5,839	1,226	10,303
		25	2,512	4,745	1,006	8,263	14	726	1,094	220	2,040	39	3,238	5,839	1,226	10,303
高雄市	小計	8	1,239	1,361	253	2,853	1	16	187	47	250	9	1,255	1,548	300	3,103
		8	1,239	1,361	253	2,853	1	16	187	47	250	9	1,255	1,548	300	3,103
台灣省	基隆市	0	0	0	0	0	1	73	64	4	141	1	73	64	4	141
	臺北縣	0	0	0	0	0	4	155	72	47	274	4	155	72	47	274
	桃園縣	4	415	598	99	1,112	4	435	242	125	802	8	850	840	224	1,914
	新竹縣	1	261	92	33	386	1	343	4	42	389	2	604	96	75	775
	新竹市	2	211	223	31	465	1	76	41	4	121	3	287	264	35	586
	苗栗縣	0	0	0	0	0	1	49	57	1	107	1	49	57	1	107
	臺中市	5	598	570	108	1,276	1	116	26	7	149	6	714	596	115	1,425
	臺中縣	0	0	0	0	0	1	71	102	16	189	1	71	102	16	189
	南投縣	3	133	175	91	399	1	28	24	2	54	4	161	199	93	453
	嘉義縣	0	0	0	0	0	2	69	44	19	132	2	69	44	19	132
	嘉義市	1	40	200	5	245	0	0	0	0	0	1	40	200	5	245
	臺南市	4	513	386	101	1,000	0	0	0	0	0	4	513	386	101	1,000
	臺南縣	1	34	158	9	201	0	0	0	0	0	1	34	158	9	201
	高雄縣	2	198	497	68	763	0	0	0	0	0	2	198	497	68	763
	屏東縣	2	122	529	21	672	1	24	77	4	105	3	146	606	25	777
	臺東縣	2	143	247	69	459	0	0	0	0	0	2	143	247	69	459
	花蓮縣	6	494	951	98	1,543	0	0	0	0	0	6	494	951	98	1,543
	宜蘭縣	3	126	403	93	622	2	106	63	32	201	5	232	466	125	823
	澎湖縣	0	0	0	0	0	1	44	17	17	78	1	44	17	17	78
	小計	36	3,288	5,029	826	9,143	21	1,589	833	320	2,742	57	4,877	5,862	1,146	11,885
合計		69	7,039	11,135	2,085	20,259	36	2,331	2,114	587	5,032	105	9,370	13,249	2,672	25,291

資料來源：交通部觀光局。資料日期：100.3.31



表5-2 2011年03月份 民宿家數、房間數統計表

縣市別	合 法 民 宿		未合法民宿		小 計	
	家數	房間數	家數	房間數	家數	房間數
新北市	125	468	43	287	168	755
臺中市	58	204	4	35	62	239
臺南市	58	244	7	31	65	275
高雄市	51	212	0	0	51	212
宜蘭縣	543	2077	27	156	570	2233
桃園縣	23	102	8	35	31	137
新竹縣	42	172	26	89	68	261
苗栗縣	188	678	2	2	190	680
彰化縣	20	76	1	14	21	90
南投縣	472	2258	102	635	574	2893
雲林縣	50	214	10	38	60	252
嘉義縣	98	335	56	295	154	630
屏東縣	97	440	59	437	156	877
臺東縣	359	1440	0	0	359	1440
花蓮縣	767	2721	33	101	800	2822
澎湖縣	167	720	3	14	170	734
金門縣	73	324	0	0	73	324
連江縣	20	88	7	50	27	138
總 計	3211	12773	388	2219	3599	14992

表5-3 2011年03月份一般旅館家數、房間數、員工人數統計表

縣市別	合法旅館			未合法旅館			小計		
	家數	房間數	員工人數	家數	房間數	員工人數	家數	房間數	員工人數
新北市	235	9412	4218	49	1417	638	284	10829	4856
臺北市	324	14454	5961	1	35	17	325	14489	5978
臺中市	277	12104	4295	49	1321	398	326	13425	4693
臺南市	203	7064	2658	28	1132	314	231	8196	2972
高雄市	345	14614	4428	44	1520	297	389	16134	4725
宜蘭縣	182	5623	2053	9	185	57	191	5808	2110
桃園縣	194	8013	3237	10	359	77	204	8372	3314
新竹縣	36	1257	474	6	247	112	42	1504	586
苗栗縣	70	2024	702	6	153	11	76	2177	713
彰化縣	68	2037	756	4	74	48	72	2111	804
南投縣	100	5242	1506	82	2737	401	182	7979	1907
雲林縣	70	2134	744	24	667	117	94	2801	861
嘉義縣	66	2112	547	20	626	87	86	2738	634
屏東縣	102	4393	1862	95	2818	379	197	7211	2241
臺東縣	88	4344	1337	12	376	87	100	4720	1424
花蓮縣	121	5129	1450	8	256	21	129	5385	1471
澎湖縣	47	2446	602	9	230	16	56	2676	618
基隆市	31	1240	408	0	0	0	31	1240	408
新竹市	53	2762	1218	6	278	61	59	3040	1279
嘉義市	45	1788	532	10	275	87	55	2063	619
金門縣	22	1029	224	0	0	0	22	1029	224
連江縣	2	55	20	12	236	39	14	291	59
總計	2681	109276	39232	484	14942	3264	3165	124218	42496

前項業務範圍，中央主管機關得按其性質，區分為綜合、甲種、乙種旅行業核定之。非旅行業者不得經營旅行業業務，但代售日常生活所需陸上運輸事業之客票，不在此限。

我國旅行業分綜合、甲種及乙種三種，據「旅行業管理規則」第二條規定，此三種旅行社之業務範圍如下：

### (一) 綜合旅行業

資本額 2500 萬，保證金 1000 萬元。

1. 接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。
2. 接受旅客委託代辦出、入國境之簽證手續。
3. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
4. 以包辦旅遊方式，自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊、食宿及提供有關服務。
5. 委託甲種旅行業代為招攬前款業務。
6. 委託乙種旅行業代為招攬第四款國內團體旅遊業務。
7. 代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
8. 設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。
9. 提供國內外旅遊諮詢服務。
10. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

### (二) 甲種旅行業

資本額 600 萬，保證金 150 萬元。

1. 接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。
2. 接受旅客委託代辦出、入國境之簽證手續。
3. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及導遊。
4. 自行組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿及提供有關服務。
5. 代理綜合旅行業招攬前項第五款之業務。
6. 代理外國旅行業辦理連絡、推廣、報價等業務。
7. 設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。
8. 提供國內外旅遊諮詢服務。
9. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

### (三) 乙種旅行業

資本額 300 萬，保證金 60 萬元。

1. 接受委託代售國內海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票、託運行李。
2. 招攬或接待本國觀光旅客並安排國內旅遊、食宿交通及提供有關服務。
3. 代理綜合旅行業招攬第二項第六款國內團體旅遊業務。
4. 設計國內旅程。
5. 提供國內旅遊諮詢服務。
6. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

前三項業務，非經依法領取旅行業執照者，不得經營，但代售日常生活所需陸上運輸事業之客票，不在此限。（我國旅行業現況請見表 5-4。）

表5-4 地區別旅行社統計

	綜 合		甲 種		乙 種		合 計	
	總公司	分公司	總公司	分公司	總公司	分公司	總公司	分公司
臺北市	72	28	993	52	14	0	1,079	80
新北市	2	17	53	8	11	2	66	27
桃園縣	0	29	114	24	15	0	129	53
基隆市	0	2	3	2	1	1	4	5
新竹市	0	17	34	10	5	0	39	27
新竹縣	0	3	17	5	0	0	17	8
苗栗縣	0	6	28	9	2	0	30	15
花蓮縣	0	6	13	7	5	0	18	13
宜蘭縣	0	4	18	5	9	1	27	10
臺中市	2	53	210	67	18	1	230	121
臺中縣	0	0	1	0	0	0	1	0
彰化縣	0	11	48	10	3	1	51	22
南投縣	0	3	18	7	2	0	20	10
嘉義市	0	14	31	11	5	1	36	26
嘉義縣	0	1	6	1	5	0	11	2
雲林縣	0	3	19	2	3	1	22	6
臺南市	2	26	113	29	5	1	120	56
臺南縣	0	0	15	8	4	1	19	16
澎湖縣	0	2	22	6	32	0	54	6
高雄市	17	43	220	61	19	0	256	104
高雄縣	0	0	2	0	0	0	2	0
屏東縣	0	5	13	6	3	0	16	11
金門縣	0	0	15	12	0	0	15	12
連江縣	0	0	3	2	0	0	3	2
臺東縣	0	1	5	3	17	0	22	4
總 計	95	272	1,999	339	174	9	2,268	620

資料來源：交通部觀光局。資料日期：100.5.1



### 三、餐飲業

與觀光事業有直接關係的就是餐飲業，包括餐館、酒店、宴會與團辦食物服務，交通運輸餐飲服務，娛樂場所餐飲服務及住宿區餐飲服務。速食店、觀光小吃（夜市）亦在觀光活動中佔著部分角色。大致上，餐館可分為三級：

1. 獨立餐館：具有各種型態與規模，而經營和方式亦無法以一概全，此類數量最多。
2. 連鎖餐館（Chain Restaurant）：又可分為經營分店及附於相關行業之部分空間內，如麥當勞、三商巧福等即屬此類。
3. 授權加盟式餐館：總公司可以擁有和管理一群餐廳，並在相同品牌及部分品質要求下，授與品牌給其他店，則成加盟群，目前在街坊常見的有美而美、香雞排等。

一家健全的餐廳，整體事務包括菜單設計、設備設計、營造氣氛、成本控制、出入動線規劃、建立顧客的忠誠度、服務態度要求、採購管理、行銷方法、出納會計及人事管理等。

### 四、交通業

輸送旅客是觀光活動中非常重要的一環，因此交通運輸之便利與否對觀光事業之發展具有密切之關係。

#### （一）陸上交通運輸

陸上交通運輸是觀光活動之最方便且重要之方式，包括自用車輛、租車、巴士，火車及其他特殊交通工具。

1. 自用車輛：大部分的旅遊景點皆須仰賴私人汽車，而許多與陸上交通息息相關的行業更是依賴私人汽車而生存，例如旅館、餐廳、加油站、修車場，販賣中心及露營區。除了普通小客車外，所謂的RV房車（Recreational Vehicle）在美國及歐洲也相當流行。
2. 租車：租車業在先進國家也是與觀光運輸息息相關的，尤其是對自助旅行者。大部分的租車公司是加盟連鎖，如Hertz, Avis, National, Budget, Alamo及其他等。大型的連鎖經營的租車公司其租車點大都位於交通運輸之樞紐及接駁處，如機場、港口等。

### 3. 巴士：此類者又分三種

- (1) 旅遊公車 (City Tour Bus)：行程僅城市裡或鄰近名勝旅遊景點，通常司機兼導遊，且公司外型亦裝飾非常特別以吸引遊客，沿途僅停靠觀光景點站。
- (2) 出租遊覽車 (Tour Bus)：此即一般熟悉的遊覽車，是一般團體旅遊中之主要交通工具。
- (3) 大眾運輸公車 (Public Bus)：其主要任務為大眾輸送，其包括有城市公車，客運等。

### 4. 鐵路：鐵路觀光路線發展是十分有利且正確的，其舒適、平穩的空間能讓遊客獲得充分的休息，而在先進國家（日本、法國、德國）也有裝飾上相當豪華的體驗，安全性更是遊客所可能選擇的原因。目前歐洲及日本在火車旅遊上的發展獨步全球，除多國連鎖外，更有多種優待，如Eurail Pass、Euro Pass或JR Pass。配合上便利的接駁系統，十分受旅客所寵，近年來臺灣的阿里山、集集、內灣線及花東線，也是朝此方向進行。又臺灣高鐵亦受觀光客喜愛。

### 5. 其他交通工具：如香港、維也納及舊金山市區電車、歐洲的越野自行車等；這些具有特色之交通工具也在觀光的運用上增加了不少的比重。

## (二) 空中運輸

在今日，國際旅客中，航空旅客就占了約 95%，由此可見航空運輸在觀光活動中所扮演的重要角色。

### 1. 航空公司：一般而言，航空公司以其經營方式之不同，可分為下列不同型態之公司：

- (1) 以經營區域分：國際航線及國內航線。
- (2) 以經營對象分：客運及貨運者。
- (3) 以經營班期分：定期飛行者 (Scheduled) 及不定期飛行者 (Supplemental) 而包機航空公司已逐漸成長，且有構成威脅前者之趨勢，其原因是：
  - 由於其座位占有率高，故座位單位營運成本低，較定期航空公司低廉。
  - 由於飛行計畫緊湊，故時間彈性，成本因而得以降低。
  - 由於多採最短航距，避免中途停靠，地勤開支則得節省。
  - 由於乘客相同，故無複雜事務，可節省程序所耗之時間及經費。

2. 客運服務：一般此類之服務工作範圍包括：

- (1) 空港報到 (Check-in)，即旅客報到手續，計有代旅客查驗其旅行證件，如護照、外國簽證、黃皮書等；行李過磅檢查或增收過重費；劃位及發登機證等。
- (2) 空中服務：旅客在空中的時間通常是對航空公司人員接觸最長之時段，故此部分為各航空公司所重視。服務項目包括接待、膳食照顧、各種問題解答及協助、安全維護、及特殊照顧如殘障、嬰兒食物及衛生、素食提供等軟體服務；在硬體方面，則儘量提供舒適、便利及消遣性之設備，如座位各種按鈕，叫喚服務人員、照明燈、音樂頻道、電視頻道、個人螢幕、大螢幕、通風口、耳機插座、摺疊桌等。充足且精緻的洗手間；各種文字報章雜誌及娛樂性玩具提供。除此之外，空中服務尚包括貴賓服務，空中廚房之品質控制，失物尋找，機坪勤務等。

3. 貨運服務：隨著航空客運量的增加，行李及貨運業務自然隨之加重。如何對應接不暇的大量行李並有序地安排裝卸，使得觀光客能省時、便利及財務保障，必有助於整體航空營運之發展。此類業務工作之範圍有：

- (1) 免費行李之規定及服務。
- (2) 不隨身行李或托運行李管理及業務。
- (3) 存關行李之管理。
- (4) 超重行李之規定及管理。
- (5) 逾值行李之規定及管理。
- (6) 寵物攜帶之規定及管理。
- (7) 違禁物品之限制及管理。
- (8) 損害賠償之限制及管理。

4. 航空業務：航空公司之收益大部分從業務而來。因此業務工作受重視。廣義的航空業務工作包括市場經營，一般而言可分為兩種，其一為直接者，如門市銷售，機場櫃檯出售及電話銷售等。另一則為間接者，如同業代售，代理銷售（旅行社即為此類方式）。

業務工作，其程序及考慮要項涉及複雜。其中包括價格、轉機、時間、期限、班次、使用設備、地點，至各種優待規則等極其複雜。近年來，業務電腦化日新月異，

所謂電腦訂位系統 (CRS)，各航空公司接爭研發及應用，例如：SABRE, GALILEO, AMADEUS, ABACUS 及 FANTASIA 等電腦訂位系統。這些系統除了主要的飛航事項外，尚能提供旅遊資訊、娛樂資訊、旅館訂房、租車預訂及其他旅遊相關功能，大幅提高業務上的效率，不僅節省時間和精力，從長期來看亦節省成本。

我國近年來的經濟成長，政治安定，社會繁榮，促使世界各國航空公司競相飛航我國，實為觀光旅運帶來了新的形勢與方便。(表 5-5)

### (三) 水上運輸

水路運輸可分為海運及內陸水運兩種。水運的命運和鐵路頗為類似。即原來的功能漸趨式微，然因觀光的發展亦隨之燃起第二春之契機，目前水上運輸中常見者有主題式巡航 (Theme Cruise)，例如遊憩性主題，文化性主題，健康性主題及其他類等。大凡屬於大型遊輪業者。目前世界上主要的遊輪市場大都集中在巴拿馬運河區、阿拉斯加區、夏威夷島嶼區、地中海區、加勒比海區及美加東海岸區等。河上巡航 (River Cruise) 亦常見於著名的河流中，如美國密西西比河巡航，泰晤士河巡航、塞納河巡航等極負盛名，中國大陸的長江三峽巡航亦屬此類。

渡輪亦在觀光活動中扮演相當角色，航線短、價廉是其特色，例如加拿大的愛德華王子島嶼本土之交通就幾乎全靠渡輪，許多島嶼或水岸邊之景點都由渡輪接駁，紐約市的勝利女神即為佳例。臺灣的旗津、淡水的渡輪至今亦已發展成觀光用途。

## 五、觀光遊樂業

依據發展觀光條例第二條第十一款，觀光遊樂業：指經主管機關核准經營觀光遊樂設施之營利事業。觀光遊樂設施，指在風景特定區或觀光地區提供觀光旅客休閒、遊樂之設施。

## 六、其他相關行業

1. 會議管理業：會議可以說是結合旅館業、旅行社及遊憩的一種綜合性行業，會議期間之食宿由旅館業承接，一切的聯繫工作則由旅行社代辦。
2. 觀光媒體業：如旅遊雜誌、報紙旅遊版、旅遊電視節目等。



表5-5 各直航航空公司簡稱 (On-Line Airline Code)

簡稱	航空公司	英文全稱
AE	華信航空	MANDARIN AIRLINES
AK	馬亞洲航空	AIR ASIA COM
BR	長榮航空	EVA AIRWAYS
B7	立榮航空	UNI AIRWAYS CORPORATION
CA	中國國際航空	AIR CHINA
CI	中華航空	CHINA AIRLINES
CO	美國大陸航空	CONTINENTAL AIRLINES
CX	國泰航空	CATHAY PACIFIC AIRWAYS
CZ	中國南方航空	CHINA SOUTHERN AIR LINES
DL	達美航空	DELTA AIRLINE
DT	全亞洲航空長途	AIR ASIA COM
EH	深圳航空	SHENZHEN AIRLINES
FD	泰亞洲航空	AIR ASIA COM
FM	上海航空	SHANGHAI AIRLINES
GE	復興航空	TRANSASIA AIRWAYS
HV	海南航空	HAINAN AIRLINES
JL	日本航空	JAPAN AIRLINES
KA	港龍航空	HO NG KONG DRAGON AIRLINES LTD.
KE	大韓航空	KOREAN AIR
KL	荷蘭航空	KLM ASIA
MF	廈門航空	XIAMEN AIRLINES
MH	馬來西亞航空	MALAYSIA AIRLINES
MO	中國東方航空	CHINA EASTERN AIRLINES
NH	全日空航空	AIR NIPPON AIRWAYS
NX	澳門航空	AIR MACAU
OZ	韓亞航空	ASIANA AIRLINES
PR	菲律賓航空	PHILIPPINE AIRLINES
SC	中國山東航空	SHANDONG AIRLINES
SM	馬尼拉精神航空	SPIRIT OF MANILA AIRLINES
SQ	新加坡航空	SINGAPORE AIRLINES
TG	泰國航空	THAI AIRWAYS
UA	聯合航空	UNITED AIRLINES
VN	越南航空	VIET AIR
3K	捷星亞洲航空	JETSTAR ASIA AIRWAYS
3U	四川航空	SICHUAN AIRLINES
5J	霧宿太平洋航空	CEBU PACIFIC AIR

資料來源：國際聯合班機時刻表，2010年12月。

3. 土產業及手工藝品業：遊客出遠門至觀光地區一定會想買一些特產品，所以各觀光地區的商號也是靠此為生的主要收入來源。
4. 中央主管機關：如交通部觀光局及各縣市之觀光科。
5. 相關訓練機構及財團法人：為適應觀光產業需要，提高觀光從業人員素質，而產生了許多辦理專業人員訓練之機構，如臺灣導遊協會、領隊協會、經理人協會等。
6. 金融業：如信用卡及結匯業務。
7. 便利商店：在許多觀光景點皆可看見7-11之便利商店進駐，如清境農場。

## 第三節 觀光產業的特性

### 一、一般特性

1. **複合性**：觀光事業是由各種相關但不相同的行業和機構綜合而成，其主要及核心行業包括交通運輸、餐旅館、旅行社及遊樂業等。這些行業或機構一方面各自運作，另一方面又為共同的對象——觀光客，而提供觀光服務，因此，應可稱為一集合體，亦有學者稱此特性為「綜合性」，或「多角性」。因為觀光事業有此複合的特性，故特別需要一整合的力量並作整體之規劃，才能使整體的觀光產業健全發展。
2. **合作性**：由於其具有複合性，不但需具有整合的功效，還必須仰賴各行業間之相互合作，共同推展。現代行銷技術即能充分發揮合作之精神，例如美國汽車協會就結合了旅行社、旅館業、交通業、租車業、遊樂業及金融業共同形成一連鎖網（Linking Network），如此，不同各個行業受益且提供旅客經濟且便利之服務。
3. **普遍性**：任何具有引力之資源皆能形成觀光活動，而觀光產業也就因應而生。事實上，幾乎任何地區皆具有或自然，或人文，或其他之特色以吸引其愛好者。因此每一個地方都能發展觀光產業，其差別僅在其所占之份量或發展之程度不同而已。
4. **服務性**：觀光產業是將觀光服務提供給觀光客以滿足其需求，尤其如前所述，觀光產業之產品就是服務，因此如何將服務的品質提昇，實為觀光產業工作者應努力之目標。

5. **易變性（敏感性）**：觀光產業易受外在環境（如國際情勢、政治因素、景氣低迷、外匯變動等）與內在環境（如政治狀況、環境衛生、疫情病變、政策方針等）影響。如921大地震、911紐約雙子星大樓恐怖攻擊事件，皆對觀光產業造成史無前例的傷害；社會及國際情勢影響，更受時代潮流或流行趨勢之左右。除此之外，季節及氣候對其之影響亦相當大，例如颱風造成飯店的取消，航空班機的延誤，都會造成相當大的影響，因此觀光產業可算是一種「變化無常」的產業。
6. **公益性**：觀光產業除了能促進教育的功能，培養正當生活，抒解壓力等，對社會發展有正面整合效果之社會福祉，故其舉亦有公益性。
7. **不可分割性**：生產與銷售同時產生，顧客在消費時必須親自介入出產過程，與服務人員產生互動。
8. **異質性**：服務的過程常隨著提供者的服務時間、地點及消費者個人需求而影響，服務品質不容易維持其一致性，故企業應建立標準作業程序（S.O.P）以提升服務品質，降低服務品質之落差。

## 二、經濟學的特性

1. **需求的彈性大**：即易被其他物所取代。尤其適逢大環境發生變化時尤然，如當年的波斯灣戰火，外匯變動巨大，其他如千島湖事件等，皆能敏銳地反應在觀光事業上。
2. **投資報酬率低**：大凡觀光事業的成本都很高，據估計，國際觀光旅館約需5年左右才能開始回收成本，且固定資產比率高，故利息及維護負擔重。
3. **無法庫存**：由於觀光事業是勞務產品導向，而勞務是以次數或時間單位計算，皆屬非實質之產品，無法如實物般能庫存，故利息及維護負擔重。
4. **非伸縮性**：即無法隨即適應需求之變動，淡季時無法減產，旺季亦不能增產，僅能以價制量。
5. **產品無形性**：服務是觀光產業之產品，服務本身是一種心理上，感覺上被接待的一種氣氛，無法實際地把握或成規格化。
6. **固地性**：無法搬動一座國家公園，也無法移動一間國際觀光旅館，觀光產品是非常固定的。
7. **季節性**：除了都市地區的觀光相關產業外，大部分的觀光產業及觀光目的地都受到季節的影響，故必須針對此特性設計各種活動或行銷手法吸引旅客，以減少人力、物力之閒置。

## 關鍵詞彙

觀光產業 (Tourism Industry)  
國際觀光旅館 (International Tourist Hotel)  
一般觀光旅館 (Standard Tourist Hotel)  
民宿 (Home Stay)  
旅行業 (Travel Agent)  
餐飲業 (Food & Beverage Industry)  
交通業 (Transportation Industry)  
觀光遊樂區 (Tourist Recreation Area / Amusement Park)

## 自我評量

1. 何謂觀光產業？
2. 觀光產業之範圍為何？
3. 觀光旅館業之定義為何？
4. 何謂民宿？
5. 觀光旅館業業務範圍為何？
6. 旅行業業務範圍為何？
7. 臺灣旅行業有幾種？各種旅行業業務最大差別為何？
8. 臺灣觀光遊樂業，大體上可分為幾項系統？
9. 觀光產業一般特性為何？
10. 觀光產業經濟學之特性為何？

## 註釋

- 註1：足羽洋保（1994），觀光學概論，233～234。
- 註2：詹益政（1981），觀光事業導論，27。
- 註3：劉修祥（1994），觀光導論，61。
- 註4：楊明賢（1990），觀光學概論，17～18。