

1

旅遊與旅客

想一想

1963年，聯合國在意大利羅馬召開以「旅行和旅遊」為主題的會議，會上提出了對「遊客」一詞的概念。你能區分「旅行」、「旅遊」及「遊客」的定義嗎？

本章目標

完成本章後，學生能夠

1. 了解並闡釋旅遊與旅遊業是一門綜合學科；
2. 闡明旅遊業的主要工作界別；
3. 解釋推動及促進旅遊發展的因素；
4. 區分「旅行」、「旅遊」和「遊客」的定義；
5. 闡述高恆和蒲樂這兩種遊客的分類模式；
6. 指出遊客應有的行為表現。

1.1 旅遊導論

1.1.1 旅遊業是一門綜合學科

縱使西方和中國於遠古時代已有旅遊的概念，例如古希臘時期歐洲人已有旅遊的需求，中國早在周朝也有帝王出巡的旅遊紀錄，當然，西漢張騫出使西域和明代鄭和七下西洋皆是家傳戶曉的旅遊歷史。然而，學者近二百年才開始在旅遊與旅遊業的範疇上展開有系統的學術研究。作為一個研習領域，旅遊業是一個相對年輕的科目。

旅遊業是世界十分重要的產業，隨著社會、文化、遊客的條件及需要不斷的改變，整個旅遊行業正急速地朝著多元化和創新的方向發展。而目前的旅遊業對全球各地的經濟、社會、文化和環境四個層面都作正面或負面的衝擊。

多元化和創新的發展方向令旅遊業成為一門涉及很多不同層面的學科，旅遊業的研究範疇包括：

- 旅遊活動中所涉及的人(例如旅客、與旅遊行業相關的從業人員。)
- 旅遊點(例如自然景觀、歷史遺址、風俗、文化、宗教風貌等。)
- 旅遊行為(例如娛樂、消閒、體育、度假、參與特別節日和活動等。)
- 旅遊行業(例如住宿業、運輸業、與旅遊相關的服務行業等。)
- 其他旅遊配套(例如基建、交通、法律、治安、政治環境等。)



圖1.1 旅客、風俗、旅遊點和旅遊行為都是旅遊業研究的範疇

例題

1. 旅遊業與很多不同的學科都扯上關係，試列舉其中三科。

答：地理科、資訊科技科、語文科。

2. 承上題，試解釋這些學科與旅遊業的關係。

答：地理科：學習旅遊點的資源開發、保育方法與政策。

資訊科技科：學習全球分銷系統(GDS)在旅客訂位的運作。

語文科：學習不同語言，令旅遊從業人員能與各地遊客溝通。

樣本

個別的學科(如地理、歷史、語文等)會視旅遊學科及其活動只屬於應用的範疇，例如地理科所探討的「可持續發展城市」，議題當中涉及自然生態環境的保育問題，其實與旅遊學科內的旅遊點開發方面是有極大的關係。另一方面，地理科關注的保育是為了「可持續發展」，意即人們在滿足現狀的同時，透過保育將美好的環境延續給下一代，其中的保育研究不單純只為發展旅遊業，充其量只可視這些研究有助發展旅遊業。



總括而言，旅遊業不是一門專門的學問，它不是一個單獨存在的科目。反之，旅遊業是一門綜合學科，意思是綜合不同學科來研究旅遊的學問，這些學科包括歷史、地理、資訊科技、語文、心理、社會學、商業、法律和市場學等。

活動

進修旅遊業的途徑

- 1 香港中文大學和香港理工大學均提供全日制的酒店管理及/或旅遊業管理的學士學位課程。

(a) 瀏覽以下網頁，檢視香港兩所大學有關酒店管理及/或旅遊業管理的學士學位課程的內容，分組討論旅遊業是一門綜合學科的原因。

香港中文大學工商管理學院酒店及旅遊管理學學士學位課程
<http://www.baf.cuhk.edu.hk/html/program.htm>

香港理工大學酒店及旅遊業管理學院
 酒店管理學士學位課程和旅遊業管理的學士學位課程
<http://www.polyu.edu.hk/~htm/>

(b) 從上述兩所大學所提供有關酒店管理及/或旅遊業管理的學士學位課程中，試列舉當中涉及的所有學科，並分組報告結果。

2 下表列出一些與旅遊業相關的學科，試寫出它們與旅遊業的關係。

相關的學科	與旅遊業的關係
地理科	
經濟科	
歷史科	
語文科	
商業科	
市場學	
法律學	
心理學	
資訊科技科	

1.1.2 旅遊業的主要工作界別

如前所述，旅遊業是一門涉及很多不同層面的學科，而以行業的角度來說，旅遊業的範圍也相當廣泛。試想想由人們決定到外地旅遊開始，直到他完成旅程後回家的整個過程，當中已接觸了很多不同的旅遊業工作單位和界別，包括旅行社、票務代理、航空交通、機場服務、目的地交通、住宿業、餐飲業、娛樂、與旅遊業有關的金融服務等。若所有提供旅遊服務的界別均能緊密合作，提供高質素服務，那就必能滿足遊客在旅程中的各項旅遊需要。

本
樣



圖1.2 旅遊業是一個由多個工作界別單位參與的行業

旅遊業的主要工作界別包括：

主要工作界別	要點
住宿業	<ul style="list-style-type: none"> • 旅館是遊客在旅遊目的地之家，是提供遊客短期居住的地方； • 旅館並非只提供膳宿功能，它須能滿足遊客「食、住、行、遊、購、娛」的需要； • 住宿業所涉及的工作界別不但繁多而且是環環緊扣的。
交通運輸業	<ul style="list-style-type: none"> • 旅遊活動首要是實現空間位置的移動，遊客需要透過各種交通運輸的方式才能由一個地方前往另一個地方，且包括遊客的行李物品； • 遊客對交通運輸的要求很高，他們需要安全、快捷、方便、經濟和舒適的運輸服務，甚至視之為旅遊的方式之一； • 交通運輸的方式包括航空、海上和陸路交通三種。
中介機構	<ul style="list-style-type: none"> • 旅遊供應商提供種類繁多的旅遊服務如住宿安排、航空交通和景點入場券等，但是，供應商未必能有效率地向遊客銷售其服務和產品； • 中介機構是服務供應商與遊客之間的一個聯繫組織； • 透過門市銷售和其他宣傳手法，加上重新組合不同類型的服務，以及代理多個供應商的旅遊計劃，讓遊客從不同的服務供應商中選擇最合適的服務，滿足遊客整全的旅遊需要。
金融業	<ul style="list-style-type: none"> • 遊客在旅遊期間的「食、住、行、遊、購、娛」消費十分龐大； • 金融服務業能在信用咭、旅行支票和外匯兌換等方面的金融服務來推動遊客消費。
保險業	<ul style="list-style-type: none"> • 保險業為旅客提供旅遊保險服務，目標是為旅客在旅程期間的人身、財物和個人責任作出定量的保障。
旅遊刊物	<ul style="list-style-type: none"> • 不同的供應商和中介機構均推出形形色色的旅遊服務。旅遊資訊的傳播在旅遊行業中扮演重要的角色，有系統和富吸引力的旅遊宣傳有助提高旅遊服務的營銷； • 旅遊資訊的傳播途徑包括旅遊指南、旅遊雜誌、旅遊網頁和網上資訊，還有政府、供應商和中介機構出版的宣傳資料和電視及報章廣告。

<p>目的地行銷</p>	<p><u>與旅遊業有關的餐飲業</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 餐飲業是指為旅客在目的地提供飲食服務的機構； • 遊客的飲食需要和要求，包括果腹、多元化、美味、衛生、環境氣氛、價格、營養、能反映地道文化和富有特色； • 餐飲業是一門綜合性的管理事業，包括食物來源、生產、廚房運作、餐單訂定、餐廳管理、選址、零售行銷、款待、人事管理、食物安全、職工個人衛生和財務安排等。 <p><u>與旅遊業有關的遊樂業</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 除了遊樂和娛樂的功能，遊樂業亦有鼓勵健康生活和弘揚本地文化的功能； • 遊樂業的分類場所包括娛樂場所、展覽場所、運動場所和主題樂園等四類。
<p>新興的主題式旅遊所涉及的工作界別</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在不同地區景點特徵的配合下，有很多新興的主題式旅遊發展起來，例如婚紗照旅遊和參觀樓宇展銷會的旅遊。
<p>服務分銷途徑</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 營銷是指令遊客對旅遊目的地產生旅遊興趣，並且決定前往該地旅遊和消費的商業經營活動； • 旅遊分銷是指將旅遊產品的擁有權從製造商轉移到消費者的過程； • 服務分銷途徑是指旅遊產品供應商出售產品予遊客過程中的所有可能途徑，服務分銷途徑的選擇原則主要是方便消費者選購和爭取最大的經濟效益； • 服務分銷途徑主要是分為直接和間接兩種。

1.1.3 推動及促進旅遊發展的因素

宏觀因素

1. 政治因素

- 政治穩定和治安良好的旅遊點才能吸引遊客和投資者，從而推動旅遊發展；
- 影響旅遊活動的政策如入境簽證手續和外匯管制等會影響旅遊發展。

2. 經濟發展狀況

經濟發展蓬勃的地區有較多的旅遊人口，有利推動及促進旅遊的發展，而旅遊目的地的旅遊業亦獲得較大支援，以發展旅遊項目。

3. 政府對旅遊的推動

政府直接或間接參與推動本地旅遊業相關的項目，能夠加快旅遊業的發展，例如增設新景點、興建配合旅遊的基建工程、保存歷史遺跡、推動多國景點的合作和爭取國際盛事及會議的舉行等。