

塑造臺灣成爲優質觀光地的良方

《我所看見的未來》

汪淑珍 ◎ 親民技術學院助理教授



我所看見的未來
嚴長壽著/天下遠見/9703
271頁/23公分
320元/平裝
ISBN 9789862161012/AS/992

上多日法定假日的彈性串聯，這表示我們有了更多時間可用於閒暇，排解塵勞疲憊，讓心靈放鬆。而觀光休閒產業將有開闊的發展空間。

臺灣爲迎接新時代的訴求，行政院於2002年提出「觀光客倍增計畫」。觀光產業的發展亦是我國「挑戰2008：國家發展重點計畫」之一。以行政院主計處發布之資料顯示「90年的觀光總支出爲5,048.40億元，包括外人來臺觀光支出1,557.78億元、國人國內觀光支出2,504.22億元，及國人出國觀光在國內支出986.40億元。占當年國內生產毛額（GDP）的比重，分別由85年的4.39%、88年的4.09%至90年的5.31%」（注1）顯示我國觀光產值日有所長。在臺灣國際處境艱難的今日，觀光事業的開發，可讓他國旅人藉此認識臺灣，發現臺灣的美、善、好。國人亦可透過觀光產業帶動各級產業的發展、活絡就業市場，提升國內經濟產值。由此可知觀光事業是極富生機，足以深耕發展的重點產業。然而如何發展觀光？厚植觀光？行銷臺灣？本書正好可爲我們對於觀光此一產業提供許多解疑釋惑的良方。

秉持「以觀光旅遊讓臺灣和世界交朋

國際學者曾預測休閒產業將在2015年主導世界勞務市場，許多國家亦將邁入休閒時代。人們將提撥時間至休閒領域，以追求充實的精神生活，提升生活品質。休閒產業19世紀中葉發端于歐美，20世紀急遽成長。休閒產業的發展將改變產業格局，馬惠娣〈21世紀與休閒經濟、休閒產業、休閒文化〉一文指出：「休閒不僅標誌著人已經從繁重的體力勞動中解放出來，而且標誌著人從滿足現實的基本生活需要轉向對精神生活的嚮往；標誌著計劃經濟體制向市場經濟體制轉變的過程中，已由傳統的生產——消費模式逐漸地轉向消費——生產的模式；標誌著人開始從有限的發展轉向全面地發展自己。」

臺灣經濟蓬勃發展後，人們的生活態度與價值觀也有所改變，開始講究生活品質，重視休閒文化。我國公家機關自2000年元月開始由原本的隔週休二日改爲週休二日，加



友」信念的嚴長壽，曾多次參與國家重要國際觀光事務的規劃、為臺灣整體觀光及美食的推廣、包裝、教育投入極大心力，擔任過美國運通公司臺灣區總經理、亞都麗緻大飯店總裁、臺灣觀光協會會長、圓山飯店總經理，更曾獲中華民國觀光獎章、國際觀光金舵獎、十大傑出企業領袖獎、亞太旅行協會傑出貢獻獎等。身為臺灣觀光業的領航者，他看到臺灣未來的希望可在觀光休閒這一區塊善加發揮，更堅信若能好好提昇臺灣旅遊產品的內涵與價值。必定使臺灣的觀光產業創造無限商機，帶領臺灣經濟高飛。

嚴長壽將 30 多年於休旅界的經驗，書寫成文，提供國人對於觀光產業的認識，並指點發展路向。他謙稱這本書是他在觀光旅遊這一行業的畢業報告。嚴長壽說：「這幾年，我常常看到官員、民意代表，本著對地方的愛做了不少規劃，但是因為沒看到大方向或經驗不足而被誤導，開發失敗了，土地也破壞了，實在非常可惜。因此，我覺得我應該把自己的經驗，有層次地介紹出來。」（頁 9）

在全球追尋觀光旅遊熱潮中，如何詮釋臺灣景點、推展臺灣文化、開發臺灣觀光？嚴長壽以其豐厚見識，廣闊視野、多年經驗，直指臺灣觀光可發展的路徑，挖掘臺灣可拓展的地方資源，指陳臺灣觀光亟須改進之處。希望能建立臺灣專屬特性，成為優質觀光地。

全書分爲三大部分——第一部分、我們的優勢在哪裡？分別就臺灣的美食料理、節慶活動、文化創意、醫療美容、宗教信仰、休閒農業等，分析我們可予以發揮的質素。第二部

分、臺灣的國際級規劃：以其觀點針對臺灣的北部、中部、南部、東部、離島各區規劃發展為國際級觀光地區的構想。第三部分、未來還需要什麼：多面向地指出我們未來須改進與思索的部份。如公務體系、土地利用、商圈規劃、技職教育等。

文中更舉出許多國家推展觀光成功的例子，可為我們觀摩學習。如新加坡主導的「新亞洲料理」、峇里島發揮海灘優勢，造就新局面的成效等。文中並殷殷叮囑國人須以戒慎恐懼之心，加快成長步伐，為自己找到新的成長契機。

每章結束都提供 4 個方向的關鍵思考：「看見價值」、「認識別人」知道我們的優勢何在，知己知彼才能百戰百勝！「瞭解自己」、「不斷提升」以期日新又新，緊跟時代。

◆ 我們的優勢：以文化發展觀光深度

第一部分、「我們的優勢在哪裡？」文中剖析臺灣的優勢／商機何在？許多現代人每日辛苦追求物質生活滿足後，最渴望尋求心靈安適，精神平和、文化感動、心靈悸動。這種需求背後蘊藏的，正是文化觀光。嚴長壽說：「歐洲旅遊為何持續數十年依然興盛？不只是自然景觀保護得宜，更是因為，他們的觀光已經不純然以自然風光為主，還充分結合深厚的文化傳統及人文特色。可見，經過世代累積的『文化資產』，雖然不是為了經濟價值而生成，卻是商業利益與國際能見度最關鍵的競爭力。」（頁 265-266）

近年來，東方格調，備受國際人士喜愛。東方氣息的文化特質，正是我們行銷臺灣

的有利素材。因此蘊涵東方氣味的中華餐飲、節慶、藝術、宗教等，在臺灣經過融合淬鍊後，已呈現臺灣專屬風格。此應善加利用，使觀者能藉此品味臺灣深厚的文化內涵，更藉此為臺灣的觀光競爭力加值。

中國傳統民俗型態多樣，內容豐繁。如宜蘭頭城的搶孤、臺北的燈會、臺中大甲媽祖遶境、臺南鹽水烽炮、東港燒王船等。我們要在繼承傳統民俗基礎上，推陳出新，以完整的包裝，展現文化精神。如此既能承襲傳統文化，增點地方風采，更能增加觀光契機，吸引觀光客深入體驗。

文化是最能增加觀光深度與內涵的因素，也是能促使觀光者一來再來的動力。我們平日需注意到自己文化的保存與發展，以文化藝術打造鄉鎮，甚而協助日漸式微的一級產業轉型為三級觀光服務業，為他們展開另一新天地。如南投水里蛇窯創建於1927年，1960年代傳統的柴燒窯正面臨生存的困境，林國隆於1993年11月12日，將其轉型為國內第一座陶藝文化園區——「水里蛇窯陶藝文化園區」發揮傳統工藝之美，為傳統工藝開闢生機。1986年臺南七股鹽場開始改以機械化採收，並與觀光產業結合。使在現代化過程中逐漸沒落的鹽場，走出新路。

觀光客的品味／要求會隨社會進步與旅遊經驗豐富而要求更多。我們須跟隨時代步伐不斷求進步，提昇觀光品質，服務水準，才能吸引遊客到來，甚而一再回返。如餐飲業須講究味覺口感，視覺效果、燈光氣氛等，使旅者對該地獨特飲食、整體情境，留戀難忘。而農

產品需走向精緻化，了解當地食材與文化而後研發出專屬該地的美食。甚而可用農村莊園悠閒情調與美食作為推廣觀光的誘因。使旅者不僅消費美食也消費了濃郁的文化體驗。

我們可將足以提供消費者異質化體驗的因子——臺灣的藝術、創作、宗教、民俗、文化、美食、自然風光、歷史人文、建築、景觀等，注入觀光活動中，形成一種更深刻的精神層面觀光體驗，使臺灣的觀光產業內涵更加豐富。讓人們在旅遊過程中亦認識了臺灣文化，也願意再次深入體驗此地，如此才能創造觀光的延續，而非短暫光臨。

◆ 臺灣的國際級規劃：結合在地資源

以新視野大格局規劃觀光事業，不但可為藝術找到活路、文化尋得傳承、開發觀光者創造舞臺，更能營造豐富的觀光內容。我們該如何打造一個有國際水準且融入臺灣文化特色的休閒遊憩環境？

嚴長壽指出觀光規劃是有一定規則可循的，他希望大家在規劃之前，先問自己下列4個問題「一、認識顧客是誰？他需要什麼？二、我有什麼觀光資源？和別人相比，哪一項是我的優勢？三、如何包裝出顧客需要的產品？四、要用什麼方法行銷？」（頁113）進而根據各自差異性，運用特殊觀光資源，營造自己風格，創造優越性。

目前臺灣各地蓬勃發展觀光事業，我們應將眼光放遠，好好經營能代表當地特色的觀光事業，以在地特色帶動區域之繁榮與商機，並制定完整的開發計畫與管理策略，如此才有長遠發展的可能性。



此部分嚴長壽分北部、中部、南部、東部、小離島、大離島逐一述說其欲將該地建造為具國際觀之休閒地區的方式——藉由整合／運用地方產業、文化、生態、地景等資源，形成獨特風貌的觀光遊憩空間。如臺北便捷的生活機能、絕佳的地理位置是成為華人文化觀光重鎮的最佳處所。中部則可以都會為中樞，整合附近縣市的靜謐風情，讓遊客可同時享受都會的熱情與鄉村的寧靜。南部阿里山特殊地景，豐富林相、雲海變化，則應規劃使旅者能體驗阿里山的壯闊與靜謐。現代人凡事要求快，也在快速壓迫下，身心俱疲，因此近年人們反而極力追求散漫的閒情。開發較晚的花東地區，巧奪天工的自然景觀和豐富人文，正可以在慢活氣息中，展露花東地區的文化特色。可規劃為慢活的國際觀光勝地。嚴長壽對花東地區的建議為：「如果有一個整體的開發計畫，結合臺灣特有的太極養生、瑜珈禪修、茶飲、藥浴，足浴等放鬆身心的方法，規劃為國際級的溫泉渡假社區，必能成為一個有臺灣特色的心靈休閒中心。」（頁 164）

高希均曾說：「利潤是結果。企業遵守倫理規範、創造經濟價值，才會產生利潤。不顧根本只求賺錢，整個社會都須為之付出代價。」（注 2）在發展觀光的同時，如何重視自然環境的維護，需有一套永續發展的妥善規劃才是，而非以現代工程技術恣意侵擾自然生態。畢竟「觀光計劃考慮了自然條件、融入了天地環境，才可能營造百年榮景。」（頁 167）

針對離島地區，嚴長壽指出：「化環境的劣勢為特色，既能保護生態，永續經營地

方，也同時提供一個落實環保的絕佳示範，臺灣的離島會不會成為全球離島的夢幻示範區，在離島觀光上占有一席之地？……很多國際先例顯示，環保也可以成為旅遊題材。臺灣的離島大可落實環保，為離島觀光打出新號召。」（頁 179）澎湖千奇百怪的礁岩、鬼斧神工的玄武岩奇景，多樣化的地質正可開展為天然的地理教室。金門因戰地天然位置，可開發具戰地色彩的觀光事業。綠島種類繁多的珊瑚礁和海洋生物，猶如海底皇宮。可利用其天然資源開展專屬風采。

人們需要尋找自由休閒的空間，情感動容的所在。如何製造令人感動的因子，提昇旅遊質感，使人們流連難忘，臺灣的許多特色，都是我們可以好好加以籌劃運用的。

◆ 未來還需要什麼？

規劃一個都市，必須看到未來的商機和潛在的顧客。本書第三部分藉由不同點來分析我們仍須努力的地方，如兩岸關係如何藉觀光開放，消弭彼此緊張氣氛。而公務人員要如何拓展視野，以擔負臺灣更重要的使命。臺灣地小人稠，土地非常珍貴，土地如何不斷再利用，創造多次利益，以發揮最大效益。自然商圈代表未經包裝，人潮自然聚集而成的商圈，如何維持傳統商圈的各自特色，甚至技職教育體系的偏頗該如何導正等。

兩岸多年的隔閡，經由觀光破解了冰河關係。1970 年代末期大陸開放臺灣、香港、日本、美加等地居民可到大陸省親。1987 年臺灣開放了民眾赴大陸探親，2001 年 11 月 23 日，行政院通過《開放大陸地區人民來臺觀光推動

方案》，並於 2002 年 1 月 1 日起開始試辦旅居海外的大陸人士可經由第三地來臺灣旅遊。2004 年政府曾一度計畫全面開放大陸觀光客來臺。如今，開放大陸來臺觀光已經施行。嚴長壽認為兩岸觀光交流，不可僅爲了擴張經濟效益的淺短眼光，應將此當成改善兩岸關係、消弭誤解、增進友誼、加強文化交流的機會，才能創造日後更加長遠的觀光價值。畢竟大陸是一個極大的市場，使大陸群眾樂於來臺，對臺灣的經濟絕對具加分作用，這是無庸置疑的。

爲迎接觀光休閒時代的來臨，因應休閒產業市場之人才需求，教育體系也藉由課程規劃，培養專業人才，提高觀光產業人力素質。國內目前設有觀光相關科系的技職學校相當多，如致遠管理學院觀光休閒學系、親民技術學院觀光與休閒事業管理科系、景文技術學院觀光事業系、和春技術學院觀光與休閒事業管理系、育達技術學院休閒事業管理系、環球技術學院觀光與餐飲旅館系、德霖技術學院餐旅管理系等，然而技職學校對於師資的標準似乎失焦了，只一味要求老師具高深的學術研究能力，卻忽略了觀光產業需要的是，實務理論皆能兼具的教師。嚴長壽在書中也一針見血點出技職教育體系師資的盲點，他認爲老師們必須擁有最新的市場資訊，並有實務經驗，如此教出來的學生才

不會與社會脫節，也較能切合職場需求。

觀光事業，是百年不易衰敗的事業，值得我們深耕，我們應積極提供旅者最佳服務與產品，建置最完善的軟硬體設施，如舉辦活動場地的周邊設置、旅遊設施，甚至旅客的食、住、行皆能有妥善安排，並努力進行資訊與促銷的建構。

臺灣有許多特點是發展觀光的厚實潛力；如專屬臺灣風味的臺灣文化、人文精神、藝術品味、生活格調，豐富多彩的夜市小吃，精緻新穎的傳統藝術，加上臺灣濃厚的人情味，我們應善加發揮，塑造臺灣成爲名符其實的觀光之島。

本書不僅可作爲觀光科系的教科書，更可提供產官學界新的思考點。尤其在臺灣大力推展各鄉鎮的觀光事業時，各地方政府更該以此書爲參考，用心尋索該地的優勢，盡情發揮地方特色，展現自我的丰采，帶動永續性的觀光發展。如此臺灣未來燦爛願景是值得期待的。

注釋

1. <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1306021612695>，網路資料。
2. 高希均：〈事業雄心要建立在企業品上〉，《我們的V型選擇》（臺北市：天下遠見，2007年8月），頁98-99。