

出國報告（出國類別：會議）

出席 2019 年亞太旅行協會(PATA)
理事會暨高峰會

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：黃易成 副組長

派赴國家：菲律賓

出國期間：108 年 5 月 8 日至 5 月 13 日

報告日期：108 年 7 月 5 日

摘要

2019 年亞太旅行協會(PATA)理事會暨高峰會於 5 月 9 日至 12 日在菲律賓宿霧 Radisson Blu Cebu 飯店舉行。本年度 PATA 高峰會的主題是 ”Progress with a Purpose”，其內涵是探討觀光業在發展觀光追求利潤時，如何兼顧對社區、環境和後代的影響，發展責任旅遊，並以永續發展為目標；大會開幕儀式上，PATA 也表達對永續觀光發展的承諾。大會所安排的 UNWTO/PATA 領袖辯論，主題是現今觀光產業面臨的最大挑戰是什麼？由 A、B 兩隊從聯合國的 17 項「永續發展目標(Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs)」中，各選擇一項旅遊業可以產生最大影響的永續發展目標。本次出席會議的主要心得如下：

- 一、觀光發展強調「永續」與「責任」；
- 二、未來觀光市場仍將成長，但成長力道趨緩，短期仍須關注美中貿易戰對全球經濟的影響；
- 三、PATA 積極強化對會員的服務，提高會員的黏著度，值得借鏡。

目 次

壹、背景與目的	第 1 頁
貳、會議摘要	第 4 頁
參、心得與建議	第 8 頁
肆、附錄照片	第 10 頁

壹、背景與目的

交通部觀光局自 1957 年加入亞太旅行協會(Pacific Asia Travel Association, 簡稱 PATA), 目前為 PATA 政府/旅遊(觀光)目的地(Government/Destinations)委員會理事之一。PATA 亞太旅行協會目前總部設於美國奧克蘭, 業務總部分設於泰國曼谷, 協會會員涵蓋 95 個國家及地區政府旅遊單位、航空及郵輪公司、數百家旅遊及旅館業、以及隸屬世界各地 PATA 分會之數千名旅遊專業人士, 台北分會為其中之一, 今年由福樂旅行社董事長張奉文先生續任為台北分會會長。

PATA 的服務宗旨主要是借助與官方及民間旅遊機構的夥伴關係, 促進旅遊業永續成長與旅遊價值和品質的提升, 提供會員專業諮詢服務, 研析旅遊相關資料和數據(包括對亞太地區出、入境旅遊的統計、分析和預測), 以及有關旅遊市場戰略的深度報告, 並藉由各類旅遊活動, 提升各會員國旅遊商機, 另外 PATA 基金會則致力於環境保護、文化遺產的維護與對教育的支持。

PATA 年度高峰會(PATA Annual Summit, PAS)約在每年 4 月或 5 月份舉辦, 包含 PATA 年度會員大會(Annual General Meeting, AGM)、理事會(Board Meeting)、旅遊論壇。2019 年 PAS 於 5 月 9 日至 12 日在菲律賓宿霧 Radisson Blu Cebu 飯店舉辦, 本年度 PATA 高峰會的主題是 "Progress with a Purpose", 主要是現今包括政府與私部門在全球觀光發展過程中過度偏重追求利潤、消費者行銷及企業規模, 卻忽略充分思考對社會、環境及未來世代的影響, 因此應將社會(society)與人道(humanity)視為一體俱進發展。PAS 是 PATA 會員每年齊聚最大的場合, 藉由各會員間交流, 可第一手瞭解會員企業或旅遊目的地最新觀光發展情況, 亦可向會員分享台灣經驗及觀光行銷計畫, 另外高峰會的旅遊論壇及與世界觀光組織(UNWTO)所合作辦理的議題辯論, 亦是瞭解觀光發展與趨勢、各國家對觀光資源管理之想法的重要管道。

貳、會議摘要

一、菲律賓觀光局提供 PATA 高峰會參加人員宿霧文化古蹟半日導覽

菲律賓觀光局十分重視此次 PATA 年度高峰會，對於 PATA 高峰會參加人員的接待也相當用心，除在宿霧國際機場入境處由著傳統服飾的樂團人員以歌曲歡迎各國參加人員外，也積極向 PATA 會員與參加人員推介宿霧。

宿霧是菲律賓宿霧省的首府，也是菲律賓第二大城，位處菲律賓中部，是菲律賓主要的國際航班、商業、貿易和工業中心，也被視為西班牙人在菲律賓建立的最古老的定居點，因此宿霧擁有獨特的建築、歷史及文化，值得旅客探索與體驗。菲律賓觀光局在高峰會前提供半日導覽，包括宿霧最著名的地標--麥哲倫十字架(Magellan's Cross)，以及 Basilica Del Santo Niño、聖佩德羅堡(Fort San Pedro)和帕里安區(Parian)，中午並提供宿霧當地餐食款待參加人員。

二、高峰會議論壇

(一) 大會開幕儀式

摘要：PATA 邀請地主國菲律賓觀光局秘書長 Ms. Bernadette Romulo-Puyat 開幕致詞，並由 PATA 執行長 Dr. Mario Hardy 說明大會流程及 PATA 對永續觀光的承諾。

(二) 大會專題演講(Keynote Speech)

摘要：

今年高峰會專題演講主講人是新加坡 The Economist Corporate Network 的全球編輯總監 Dr. Andrew Staples，以世界經濟現況(State of the World Economy)為題發表演說。Dr. Staples 分享經濟學人智庫對全球經濟發展的預測，及亞太地區面臨的長期機遇和挑戰，雖然全球經濟近期仍有增長，但成長速度已經放緩(稱之為 Slobalization)，然而亞太地區未來幾年仍將是一個充滿活力和競爭的環境。Dr. Staples 的

總體經濟分享，與世界觀光組織(UNWTO)近期研究相符，亦即全球觀光市場長期呈現成長趨勢，但成長幅度已趨緩，其中亞太地區是全球觀光市場的領頭羊，扮演驅動者的角色，未來占全球觀光市場的比重亦將逐年遞增。

Dr. Staples 最後仍提醒，近期影響全球經濟發展最關鍵性的因素就是美國與中國之間的貿易戰爭，其影響的層面不容小覷，也需要各產業共同關注。

(三) 深度演講：亞太觀光市場的現在與未來

摘要：PATA 顧問(任教於中國四川樂山師範大學觀光學院) John Koldowski 教授藉由世界觀光組織與 PATA 的統計數據說明亞太地區的觀光市場概況，並預測未來 5 年旅遊目的地的遊客人數，其中影響遊客人數除經濟因素之外，亦包括交通、環境等因素。

(四) 專題演講：旅行到未知世界發現自我

摘要：BBC 新聞 “The Travel Show” 主持人 Mike Corey，透過旅行的體驗，說明人與恐懼的關係。Mike 前往世界鮮為人知的地方，揭開隱藏在這個世界的神秘面紗，在這些旅途當中，他學會面對及克服不同的恐懼與不安全感。

(五) 座談 1：不確定時期的目的地管理

摘要：本場座談主要是呼應本次大會主題“Progress with a Purpose”，探討 DMOs 目的地管理組織如何在追求觀光成長(遊客體驗)及社區價值與永續發展間取得平衡。與談人認為，政治、經濟、科技迅速變化以及消費者不斷增長已日益影響旅遊業的發展，在這種情況下，如何保護和培育依賴旅遊業的社區，進而確保觀光的永續發展是 DMOs 不可逃避的議題。

（六）座談 2：將永續觀光主流化

摘要：隨著電子平台提供大量的資訊，現今的遊客更能做出有社會自覺的旅遊決策，其也更能了解這些旅遊決策如何影響世界。對各旅遊目的地來說，旅客持續消費的重要性越來越高，但生態觀光的供給也慢慢成為主流，因此如何在兩者之間取得動態平衡，亦即一方面能滿足大眾市場的需求，一方面亦能有效迎合高價值觀念旅客的興趣，變得極具挑戰性。環境的永續是發展觀光的基石，但與談人也認為永續觀光與消費主義並非一分为二，而是視為一體共同考量。

（七）座談 3：無障礙旅遊

摘要：

- 1、觀光業長久以來積極倡導旅遊在提供跨族群文化理解的重要性，以及如何讓來自不同背景旅客有了解生活的社會與環境的機會，但是觀光業是否真正做到為不同的群體旅客提供個性化和身歷其境的旅行體驗？本場次座談主要分享身心障礙旅客的旅遊體驗。
- 2、本場次座談邀請來自澳洲及地主國菲律賓的身心障礙與談人，分別就肢體障礙及聽覺障礙分享旅遊體驗。無障礙設施的廣布，包括交通場站、交通運具、旅館住宿、餐廳、博物館、景區景點、公共廁所等，得以讓肢體障礙人士旅遊，跟一般人同樣體驗旅遊的樂趣。與談人之一以輪椅代步，其分享即便是輪椅族，但在無障礙輔具的協助下，除一般的觀光攬勝外，亦能從事如在水上的休閒或運動活動，同時也減少麻煩他人協助的困擾，但在目前並非所有旅遊目的地都能有足夠友善接待環境，尚待旅遊目的地的主管單位及相關組織共同推動，完善的無障礙接待環境，得以開拓旅遊契機。聽覺障礙的人士深度旅遊遇到的困擾在於導覽，在

菲律賓有針對聽覺障礙的旅客提供手語導遊服務的組織，其將手語翻譯進化到手語導遊服務，讓聽覺障礙旅客(特別是聽障學校的學生)在博物館、景區景點也能得到深入專業的解說服務。

(八) 閉幕演講：永續旅遊品牌的未來

摘要：大會邀請斯洛維尼亞觀光局(Slovenian Tourist Board, Slovenia)

局長 Maja Pak 女士分享該國觀光品牌及行銷的模式與經驗。斯洛維尼亞位於中歐，毗鄰阿爾卑斯山，國土面積約為 2 萬平方公里，全國人口約兩百萬人，雖算是蕞爾小國，但該國深具歷史及文化，有平原、海岸、河川，且森林覆蓋面積廣，具豐富自然資源，因此該國在觀光品牌的形塑及行銷上，是以該國具多樣化觀光資源，滿足旅客多樣需求作為訴求重點，且巧妙利用該國國名中 sLOVEnia 中的 LOVE，作為行銷 slogan 及 CI 的一環，在行銷過程中加深閱聽者的印象。

二、UNWTO/PATA 領袖辯論

摘要：

(一) 辯論主題：現今觀光產業面臨的最大挑戰是什麼？由 A、B 兩隊從聯合國的 17 項「永續發展目標(Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs)」中，各選擇一項旅遊業可以產生最大影響的永續發展目標。此 17 項「永續發展目標」分別為：1.消除貧窮；2.消除飢餓；3.良好的健康及福祉；4.高品質的教育及終身學習；5.性別平等；6.衛生飲水；7.負擔得起的能源；8.經濟成長與尊嚴工作；9.產業創新與基礎建設；10.減少國內及國家間不平等；11.城市與居住永續性；12.永續消費及生產模式；13.採取緊急措施因應氣候變遷；14.永續保育海洋資源；15.保護生物多樣性；16.促進和平且包容的社會；17.永續發展全球夥伴關係。

(二) A 隊選擇 9.產業創新與基礎建設；主辯人是馬來西亞觀光行銷局局長

Datuk Musa Hj Yusof，答辯隊友為馬爾地夫代表。A 隊主張透過觀光的發展將可帶動交通道路、資通訊技術、衛生、電力和供水等基礎設施的完善。

(三) B 隊選擇 8.經濟成長與尊嚴工作；主辯人是索羅門群島觀光部門執行長 Josefa Tuamoto，答辯隊友是關島代表。B 隊主張觀光發展有助於經濟的成長，進而創造就業的機會，特別是對於發展中的國家更能夠為當地的居民創造有前景的工作。

(四) 現場與會人員透過 APP 投票，雙方各得 50%的選票，平手。

三、出席政府/目的地委員會會議

摘要：

(一) 主席尼泊爾旅遊局 Mr. Deepak Raj Joshi 宣布會議開始，並由出席會議之委員代表自我介紹。

(二) 選舉新任委員會主席及副主席：

新任主席：夏威夷旅遊局旅遊研究總監 Ms. Jennifer Chun

新任副主席：孟加拉旅遊局執行長 Mr. Bhubon Chandra Biswas

(三) PATA 執行長 Mr. Mario Hardy 報告 PATA 近期活動及計畫。

(四) 專題演說：由 Planet Happiness 創辦人 Paul Rogers 演講在觀光發展下，歷史遺跡所在地的居民快樂嗎。旅遊市場發達，但旅遊目的地的管理單位未充分思考旅客乘載量，在發展觀光的同時，歷史遺跡所在地因觀光客的大量湧入，居民生活大受影響，並未因觀光的發展帶給其「快樂」。他呼籲旅遊目的地管理單位應思考責任旅遊、永續觀光，兼顧觀光發展與當地居民的福祉。

(五) PATA 工作人員於會中提醒會員踴躍參加 9 月份在哈薩克舉行的 PATA Travel Mart。

四、出席 PATA 理事會

摘要：

- (一) 主席 Dr. Chris Bottril 致開幕詞並請與會理事自我介紹。
- (二) 2018 年 PAS 會議結論、本次會議議程、PATA 執行長 Mr. Mario Hardy 報告 PATA 近期工作計畫。
- (三) 選舉 Dr. Chris Bottril 續任 2019-2020 PATA 主席；Mr. Soon-Hwa Wong (Asia Tourism Consulting) 當選副主席。
- (四) 確認提名各委員會對下屆理事及工作會議主席之建議。
- (五) 主席 Dr. Chris Bottril 報告 PATA 組織變革之想法及規劃方向。
- (六) 2020 年 PAS 將於 5 月 15 日至 18 日在阿拉伯聯合大公國的 Ras Al Khaimah 公國舉行，由該公國觀光局簡報 Ras Al Khaimah 觀光資源及觀光設施發展狀況。

五、出席 PATA 會員大會

摘要：決議PATA理事會決議事項、PATA 年度預算決算及次年預算概算、執行長報告、2018-2019 PATA 工作組織(會長、副會長、各工作會議主席及新任理事)。

參、心得與建議

一、觀光發展強調「永續」與「責任」

今年 PAS 的主題是 "Progress with a Purpose"，其內涵是藉由大會相關演講、座談，探討觀光業在發展觀光追求利潤時，如何兼顧對社區、環境和後代的影響，發展責任旅遊，並以永續發展為目標。在今年大會的開幕式中，PATA 執行長即開宗明義宣告對永續觀光的承諾，表現在生態旅遊、歷史文化古蹟的保存、氣候變遷等議題之探討；發展責任旅遊則表現在跨文化、不同族群的旅遊體驗，包括無障礙旅遊、銀髮族旅遊、聽覺障礙手語導遊服務，並探討旅遊目的地過度擁擠及其所造成的經濟及社會問題。

本局的「Tourism 2020-臺灣永續觀光發展策略」，即以「低碳、環保、體驗、責任」為理念，在「永續環境」、「永續產業」、「永續產品」及「永續經濟」面向上，透過開拓多元市場、推動國民旅遊、輔導產業轉型、發展智慧觀光及推廣體驗觀光等措施予以落實，係對永續觀光的具體表現。

二、未來觀光市場仍將成長，但成長力道趨緩，短期仍須關注美中貿易戰對全球經濟的影響

2008 年發生金融海嘯後，世界觀光組織(UNWTO)相關的統計分析及研究報告即指出，旅遊消費者的旅遊行為朝向短天數、短途的行程，消費也漸趨保守，國際間各國旅客人數排名與觀光外匯收入排名並不一致，且預測長期觀光市場仍為成長態勢，但成長的幅度趨緩。本次高峰論壇中，部分演講及座談場次的講者也說明此種趨勢，且 LCC(廉價航空)的市場占比提高，也助長該趨勢。

觀光市場易受外在因素影響而波動。包含大會專題演講等均提醒會員須密切關注美中貿易戰的發展，倘從科技領域延伸到金融，進而影響到經濟發展，屆時觀光市場勢必受到波及，無可倖免。

三、PATA 積極強化對會員的服務，提高會員的黏著度，值得借鏡

今年 PAS 特別之處，在於 PATA 極欲提升對會員的服務，規劃針對會務進行改革，包括會員、理事會的類別、權利、義務等，希望進一步提升會員對 PATA 的認同。因此，PATA 在會議議程上，特別開設一場 Extraordinary Meeting，由 PATA 主席親自說明會務改革規劃方向，並在次日的理事會中再向出席的理事說明。在會後與其他會員交流時談論有關 PATA 會務改革，對 PATA 的努力均予肯定，但此舉對會務變動及影響頗大，推動上亦存有難度；另亦有會員表示，近年來，具規模的旅展或交易會增加，PATA 每年舉辦的旅展亦感受到競爭壓力，亦使具有歷史的 PATA 進行改變，希望提高會員的黏著度。

國內觀光社團頗多，彼此性質類似，會員重疊度亦高，其規模也許無法跟 PATA 比擬，但 PATA 會務改革可供其作為借鏡，思考如何尋求會員的認同，提升對會員的服務，在辦理觀光活動時，如何在符合社團的宗旨下，與其他觀光類社團之活動有所區隔，對社團、所屬會員及整體觀光市場才能產生更大的助益。

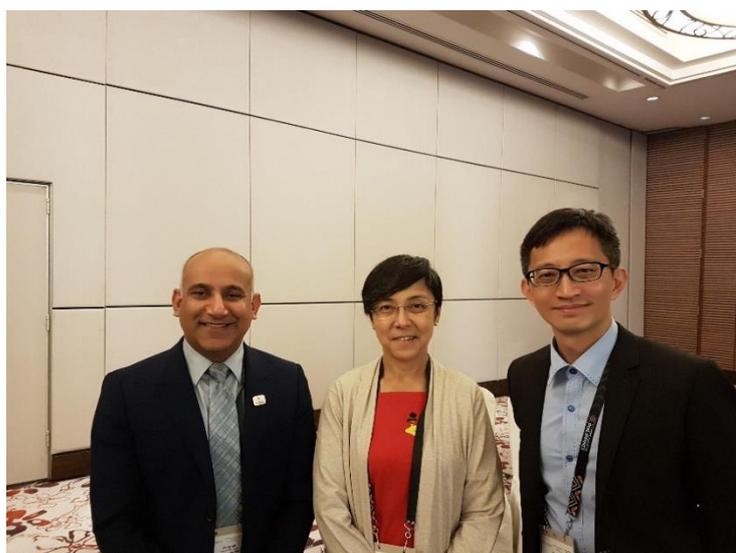
肆、附錄照片



與 PATA 主席 Chris Bottril(中)及台北分會會長張奉文(左)合影



與 PATA 執行長 Mario Hardy(右)合影



出席政府/目的地委員會會議，與澳門旅遊局文綺華局長(中)及原2018 政府/目的地委員會主席尼泊爾旅遊局 Mr. Deepak Raj Joshi (左)合影