

出國報告（出國類別：會議）

出席 2022 年亞太旅行協會年度高峰會
（PATA Annual Summit 2022）

服務機關：交通部觀光局

交通部觀光局駐新加坡辦事處

姓名職稱：林佩君 主任秘書

鄭智鴻 主任

派赴國家：阿拉伯聯合大公國

出國期間：111 年 10 月 24 日至 10 月 29 日

報告日期：111 年 12 月 15 日

摘 要

全球旅遊業歷經 COVID-19 兩年疫情的肆虐，隨著疫苗施打率的快速普及、醫療系統對於染疫患者處理常規化(特別是輕症患者的類流行感冒化)，COVID-19 對於人類的威脅大幅度降低後，部分國家 2021 年下半年起逐步採取邊境鬆綁措施，2022 年則有更多國家加入邊境大幅鬆綁行列，特別是過去仰賴國際旅遊收入、希望快速恢復國際交流的國家均分階段免除了疫苗接種證明、簽證申請、入境檢疫隔離及入境前後篩檢措施，希冀恢復到 2019 年疫情前國際觀光榮景。

亞太旅行協會為一涵蓋亞太區域公私部門單位之非營利性組織，會員涵蓋公私部門，本局為與國際觀光產業發展接軌並經營與其他國家單位之聯繫，於 1958 年加入成為會員，並定期派員參與該組織相關會議。

本次會議為睽違兩年後首度恢復辦理實質會議的年度大會，並選於阿拉伯聯合大公國的拉斯海瑪酋長國舉辦。本次年會聚焦在疫後復甦，特別是觀光產業在後 COVID-19 時代將如何在兼顧永續發展條件下，建構出更具韌性、更能因應未來環境巨大變化的產業結構，讓全球觀光產業能夠更長久穩定發展。本局出席代表除參與年會，了解目前 PATA 及各會員關注重點外，亦把握機會與其他與會代表交流意見，希冀作為臺灣疫後觀光發展之參考。

目 次

壹、目的	-----1
貳、過程	-----2
參、心得及建議	-----6
肆、 2022 PATA 年度高峰會重要活動照片	-----10

壹、目的

亞太旅行協會為一涵蓋亞太區域公私部門單位之非營利性組織，該協會 1951 年設立，總部位於泰國曼谷，北京及倫敦設有辦公室，並於 32 個地區設有地方分會。該組織因為涵蓋的公私部門，所以組成成員廣納旅遊產業的不同單位，一方面或可完整聽取來自各方意見，但另一方面也造成 PATA 討論議題不易聚焦或成形執行的狀況，而本局為與國際觀光產業發展接軌並經營與其他國家單位之聯繫，於 1958 年加入成為會員，並定期派員參與該組織相關會議。

本次會議為睽違兩年後首度恢復辦理實質會議的年度大會，交通部觀光局由林主任秘書佩君及交通部觀光局駐新加坡辦事處鄭智鴻主任代表出席前往阿拉伯聯合大公國的拉斯海瑪酋長國參與該項年會。本次會議主要議程集中於 11 月 26 及 27 兩日，由 PATA 秘書長及本次主辦地拉斯海瑪旅遊局主持開場後，即進入兩天密集的主題發表及對話，本次年會聚焦在疫後復甦，特別是觀光產業在後 COVID-19 時代將如何在兼顧永續發展條件下，建構出更具韌性、更能因應未來環境巨大變化的產業結構，讓全球觀光產業能夠更長久穩定發展。在主要議程日期外，主辦地的拉斯海瑪旅遊局在 11 月 25 日上午提供與會代表包含拉斯海瑪城區或珍珠農場的免費半日遊行程，讓遠道而來的與會人員有機會可以參訪拉斯海瑪重要觀光景點或活動；PATA 則於當日下午安排多場目的地行銷案例、攝影行銷握法、運用數據觀測復甦趨勢、區域合作案例等講座供與會代表參與。

貳、過程

本次年會議程及簡要摘譯說明如后：

日期	時間	行程	地點
10/24(一)	07:50-18:25 18:25-19:25 19:30	臺北-新加坡-杜拜 前往拉斯海瑪 Hotel Check-in	
10/25(二)	08:00-12:00	參訪 The Suwaidi Pearls Farm	
	14:00-17:00	行動裝置攝影工作坊 “你隨身攜帶的就是最好的相機” 形式：室內 1小時；戶外 1小時 實作：室內 1小時	Marjan, Waldorf Astoria 16F
	18:30-20:30	歡迎晚宴 #Hosted by Ras Al Khaimah Tourism Development Authority (RAKTDA)	Peacock Alley, Waldorf Astoria, GF
10/26(三)	09:00-10:30	人工智慧驅動的旅遊智能 (sponsored by Quilt.AI)	Gawaher & Fadda, Waldorf Astoria
	11:00-12:00	產業圓桌會議討論中小型企業 復甦的迫切需求	Gawaher & Fadda, Waldorf Astoria
	12:00-14:00	午餐 #Hosted by Ras Al Khaimah Tourism Development Authority (RAKTDA)	Al Hamra International Exhibition and Conference Center
	14:00-14:45	PAS 2022 開幕儀式 -司儀引言 -開幕表演：Al Bahriya Traditional Dance -PATA CEO (Liz Ortiguera)致詞 -主辦方談話 -UNWTO 評論	
	14:55-15:30	部長級政府會議-重新激發、重新構想和 重建：永續旅遊恢復的策略 該小組討論將研究各種政府復甦和永續 發展策略，以及政府在適應不斷變化的 旅行行為和消費者對疫後情勢的信心低 迷之迫切需求。	
	15:30-16:00	休息時間	

日期	時間	行程	地點
	16:00-16:30	長程市場-重新連結西方與東方 由於許多亞太地區的旅遊目的地強調重質不重量，更加注重吸引來自美洲和歐洲等長途市場的旅客。本次會議將著重在當前的趨勢及來自這些目的地的旅行者行為，特別是在產業看到疫後旅行行為發生變化的情況下。	
	16:30-17:00	重建更強大：目的地復原力對長期永續性的重要性 旅遊業可以成為經濟疫後復甦的推動力。旅遊業還可以在生物多樣性、社會包容和社區的再生倡議中發揮主導作用。為了在這兩個方面取得成功，對主動目的地管理的投資必須顯著增加，以確保多年的進步不會在一次災難或危機中消失。因此，永續性是不夠的！旅遊目的地永續之前，它必須首先具有彈性。只有達到一定程度的穩健性以抵禦衝擊，同時又能靈活適應變化，才能視為具有彈性並能夠維持其永續性發展的成果。	
	17:00-17:20	聆聽下個世代的聲音 觀光業正在努力解決人力資源開發和勞動力短缺的問題，了解欲進入該行業的年輕人的觀點非常重要。只有這樣，我們才有可能解決這個問題並找到解決方案。聽取年輕人關心的問題，以便了解如何能更好地吸引和留住人才。	
	17:30-	前往晚宴會場	
	18:00-21:00	Dinner Reception and PATA Awards Presentation #Hosted by Ras Al Khaimah Tourism Development Authority (RAKTDA)	Sonara Al Wadi Camp, The Ritz-Carlton Al Wadi Desert

日期	時間	行程	地點
10/27(四)	09:00-09:05	司儀引言	Al Hamra International Exhibition and Conference Center
	09:05-09:15	開場致詞	
	09:15-09:25	透過公私合作夥伴關係達到永續性未來 Empowering A Sustainable Future through Public Private Partnerships 主講人：Pansy Ho Group Executive Chairman and Managing Director, Shun Tak Holdings Limited	
	09:25-10:05	開發負責任的旅遊目的地 並非每個組織都擁有大量投資於永續發展的辦法和資源，但有些組織已經找到了創新和適應的方法，以確保他們的社區和環境擁有更美好的未來。本次會議將重點介紹其他人也可以利用的一些舉措和機會，例如可持續融資。	
	10:05-10:35	未來的領導者—人力資本投資 在疫情前，人力資本開發就是觀光業面臨的最大挑戰之一，尤其是對於正在快速成長的亞太地區。疫後雖然形勢發生了很大變化，但問題依然存在，而且更加嚴峻。該小組討論將解決這些挑戰，並討論觀光業如何進步吸引和投資人力資本。	
	10:35-11:00	休息	
	11:00-11:10	全球飯店產業趨勢 Global Hotel Industry Trends 主講人：Chip Rogers President & CEO, The American Hotel & Lodging Association (AHLA)	

日期	時間	行程	地點
	11:10-11:50	支持中小微型企業的女性 疫情對旅遊業造成了嚴重影響，該地區正在緩慢復甦。據聯合國世界旅遊組織稱，這已造成巨大的經濟和社會影響，使超過 1 億個直接旅遊工作崗位面臨風險，特別是在佔旅遊業80%的中小微型企業(MSME)中婦女和年輕人。將探討旅遊業如何支持在旅行業中的女性，尤其是 MSME 領域的女性。	
	11:50-12:00	航空運輸的脫碳	
	12:00-12:20	航空會議：復甦之路 隨著旅遊業的復甦，行業利益相關者需要了解當前航線、航班頻率、座位容量和定價等。本次會議將有助於從航空業的角度提供更清晰的畫面。	
	12:20-14:00	午餐 #Hosted by Ras Al Khaimah Tourism Development Authority (RAKTDA)	
	14:05-14:15	旅遊目的地行銷-具有影響力的 照片之旅 Destination Marketing - Photo Journeys with Impact 主講人：Scott Woodward Photographer: Nat Geo, T&L, Esquire, Vogue, CN Traveler	
	14:15-14:30	永續性美食旅遊的力量	
	14:35-15:05	推動復甦—吸引中短途市場 跨境旅行對於亞太地區旅行的復甦和增長至關重要。本次會議將重點關注該地區旅行者的當前趨勢和行為，特別是在產業看到疫後旅行行為發生變化的情況下。	
	15:05-15:15	Presentation	
	15:15-15:25	總結與結語	
	15:25-16:00	休息	

日期	時間	行程	地點
	16:30-17:30	Free & Easy, Match your own Business Appointments	Gawaher & Fadda, Waldorf Astoria,
	17:30-18:30	Speed Networking Event	1F
10/28(五)	06:00-06:10	Hotel Check out	
	06:10-07:00	前往杜拜國際機場	
	07:00-07:20	Flight Check in (EK352)	
	09:20-20:55	杜拜-新加坡	
10/29(六)	13:25-18:20	新加坡-臺灣	

叁、心得及建議

一、PATA 年會及組織活動仍有繼續參與必要性

本次會議為 2020 年 COVID-19 疫情爆發後首度召開的實體年會，會方在兩天主要會議中安排了極為多樣的主題發表與對話，惟每段發表時間均較短暫，因此每個主題的發表或對話無法提供較深度的說明或分析，對於睽違已久的實體會議交流及各方代表遠道到訪參加會議的狀態下，實屬可惜。

另主辦地的阿拉伯聯合大公國-拉斯海瑪酋長國(Ras Al Khaimah)，在主要會議議程兩天前後另外安排參訪行程，本局代表前往選擇前往 The Suwaidi Pearls Farm 珍珠農場參觀，該農場選擇位於河海交界處進行珍珠養殖作業，2 代超過 50 年經營該一水上珍珠養殖農場生產珍珠，並設立簡易解說站展示珍珠養殖作業程序，搭配現場農場地 2 代主人解說並進行開殼取珠作業，讓各國與會代表對於中東區域有類似觀光場域深表驚嘆。

總的來說，PATA 年會及其組織相關會議仍為一與國際接軌，了解產業趨勢之重要場域，本局應持續參加。惟未來或可考慮由固定工作階層代表常態性參與該會會議及活動，除可建立本局代表對該會討論議題連貫性討論與理解外，亦可透過固定代表參與，加深與 PATA 組織及其他固

定參與成員的聯絡關係，強化本局在該組織的經營深度。

二、未來全球將朝更具韌性、更永續觀光目標發展

本次年會被提及最頻繁的兩個字眼分別是韌性(Resilience)及永續(Sustainable)，從保障婦女就業、提升中小企業合作、協助年輕族群投入…從各面向之討論無不圍繞著此兩主題發展。

永續的概念緣起於 1960 年代對於大眾旅遊造成許多社會及經濟負面衝擊之後產生的反思，到了 2017 年 UNWTO 訂為「永續旅遊發展年(International Year of Sustainable Tourism for Development)」並訂出「17 項永續發展指標(Sustainable Development Goals)」，讓永續旅遊的討論與推動達到了論述高峰。但因為各國觀光發展上成熟度不一、資源複雜性高，加上觀光周邊產業未必認同或跟上永續發展的作法，實務真正引入並落實的國家或區域恐怕不在多數。

而韌性源自於風險管理概念，在 COVID-19 造成觀光產業前所未見的長黑暗期，並導致全球跨境旅遊中止造成極大觀光產業經濟衝擊後，在觀光產業復甦之際，重新被觀光產業提出以為未來面對相同危機時的因應之道。

時值後 COVID-19 時代，全球觀光產業重振之際，韌性及永續性發展的發展觀光產業成為目前的主流趨勢，韌性將提供觀光產業在面臨下一次危機時有更好的準備，惟韌性是否意味著觀光產業發展時須預留更多的彈性空間，此一思維邏輯是否將造成產業對於長期硬體或是人力資源的投入更為保守，以致對於觀光客的體驗或是從業人員造成較不利的影響？可能需要公部門更關注「韌性」議題未來發展的重點。至於「永續」發展確實對於觀光產業的企業社會責任，甚至是帶動包容性增長(Inclusive Growth)都將帶來正面的效益，但政府政策推動及民間投入意願將是影響永續發展是否得以落實的兩大關鍵，特別是臺灣觀光產業剛邁入後 COVID-19 的復甦期、全球面臨通貨膨脹及俄烏戰事影響，而永

續發展的操作勢必造成營運成本上升，因此公部門的提前政策引導，甚或是投入獎勵鼓勵私部門跟進或是現行較為可行之操作模式。

三、觀光品牌要發展出自己的「個性」

本次年會大會結束前安排來自美國 MMGY 公關行銷公司的講者 Mr. AL 以「Destination Branding」為題闡述國家或景點品牌的操作關鍵，其中有一重要概念是要為品牌設定「個性」(Destination Personality)，並且表示「越能清楚定義出個性，越清楚未來要怎麼執行」(The more can define our personality, the plan will be more clear)。此一說法點出許多國家觀光品牌或敘述的迷思，Mr. AL 更舉出許多國家宣傳用體驗、沙灘、美食、微笑的共通影像及標語讓聽眾更清楚「模糊」的個性或形容造成對品牌印象不鮮明的結果。確實由於觀光是一個傳遞幸福、快樂的產業，而各國在傳遞觀光形象上，除非本來該國或區域有一個非常鮮明且為國際熟知的資源特色可為大力對外宣傳(如：埃及金字塔、冰島黑色沙灘、阿拉斯加北極圈極光、澳洲大堡礁…)，否則的確會落入一個較為「模糊」的品牌定義，以吸引最大化的客群，惟當所有國家或景點都以類似的概念操作品牌狀況下，極大可能就會發生如 Mr. AL 舉例下的國家或景點因為沒有「個性」，造成差異化極低的狀況，對國家或景點長期的品牌行銷，或是想要營造給消費者的「印象」，將形成極大問題。這樣的觀點或可令人深思，究竟國家觀光品牌要在大眾化市場及個人化利基市場兩端天平上的位子如何取捨？是否有一個足夠的平衡可以讓國家觀光品牌既有機會爭取最大化群眾，又能兼顧特殊主題性旅遊群眾下展現自己的「個性」？或許誠如 Mr. AL 最後提醒大家的，有「個性」的品牌才能知道「清楚的未來」，捨棄市場通吃的想法，才能建構一個更清晰的市場定位，也才能有一個明確的規劃執行目標與方向，相信這也是臺灣觀光要在未來激烈競爭國際市場中佔有一席之地之必經道路。

四、全球性觀光產業缺工已為未來觀光永續發展隱憂

PATA 年會中，多個與會專家提出全球性觀光產業缺工警訊，希望與會公私部門都能密切關注此一現象，並及早作出因應。特別是全球觀光產業歷經 COVID-19 疫情兩年大海嘯之後，許多觀光產業人力大量離職轉移至其他產業，同樣的人力資源轉移狀況亦發生在觀光相關支援產業上，例如：航空業、餐飲業、交通業、零售服務業…等，當疫情海嘯褪去觀光產業亟欲復甦之際，卻面臨原觀光產業從業人力或因已覓得更佳工作機會、或因觀光產業風險過大不願再次承受失業風險，造成存活下來欲重新恢復疫前榮景之觀光產業無法以較快速度復工，同時間又有通貨膨脹及全球戰爭頻仍造成相對低薪的觀光產業基層人力缺口情勢更形嚴峻。以新加坡政府為例，在疫情結束之後迅速恢復基層勞工工作簽證申請補足基層需求，同時間航空公司及機場擴大徵才，大量聘用鄰近國家技術人力期恢復樟宜機場運能，創造新加坡往來便利環境，自然就更有機會吸引更多商務活動及觀光客入境或轉機。臺灣面對鄰近國家的強大競爭，勢必得朝營造更有利於觀光產業運營環境改變，特別是疫後觀光產業基層服務人力若無法在公私協力下，透過引入及訓練其他國家人力投入，恐將深遠影響臺灣觀光產業接待質與量成長，最終影響到國民旅遊，甚或是吸引國際旅客到訪臺灣商機。

肆、2022 PATA 年會重要活動照片

一、年會活動主要地點 Al Hamra International Exhibition and Conference Center

(一) 年會場地布置



(二) 開幕表演及拉斯海瑪王儲進場與貴賓寒暄



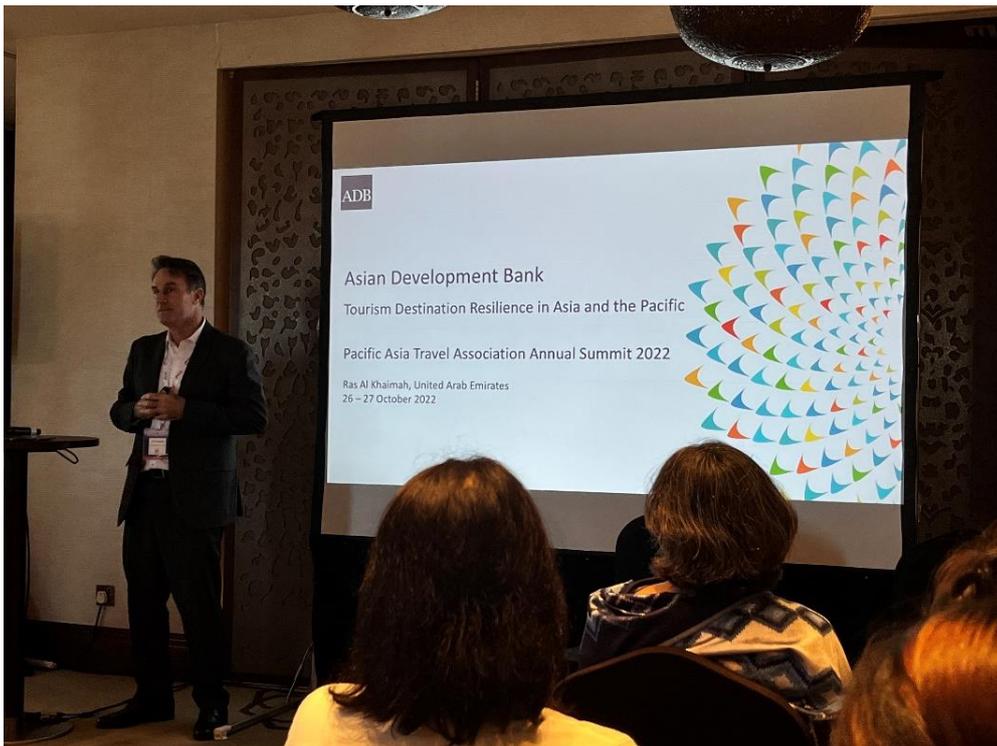
(二) 講座及對話分享

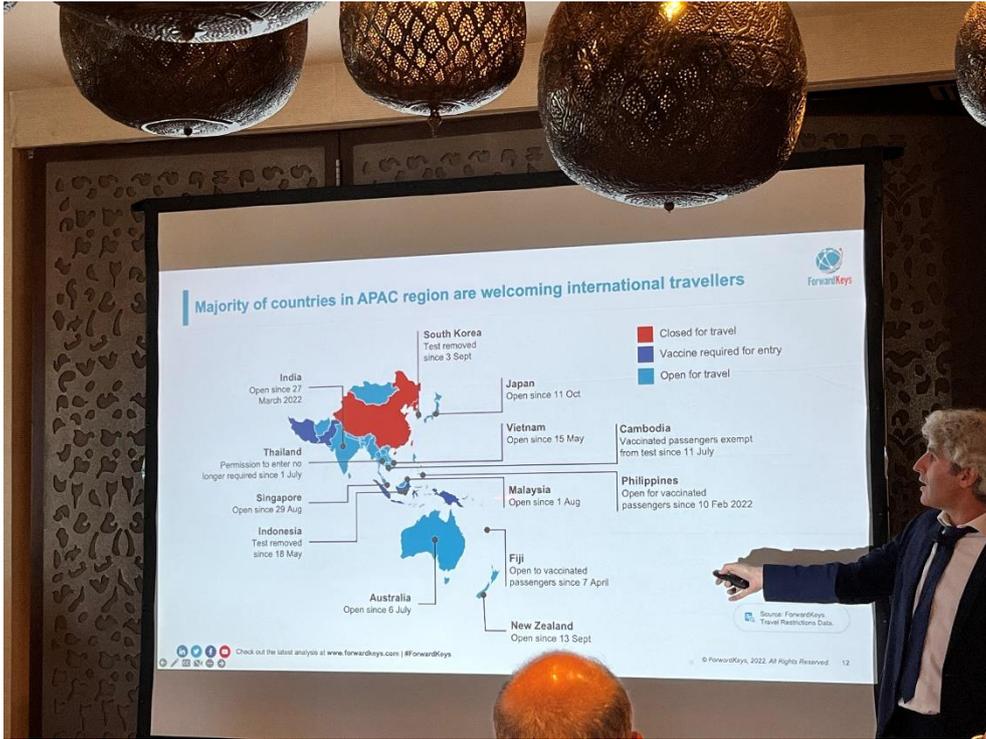




二、其他講座







三、參訪活動- The Suwaidi Pearls Farm 珍珠農場

