

出國報告（出國類別：其他）

## 出席 2024 年第 54 屆旅遊暨觀光研究 協會（TTRA）年會暨研討會報告

服務機關：交通部觀光署

姓名職稱：廖珮婷專員

派赴國家：美國

出國期間：113 年 6 月 9 日至 6 月 15 日

報告日期：113 年 9 月 3 日

## 摘要

第 54 屆旅遊暨觀光研究協會 (TTRA) 年會暨研討會於 2024 年 6 月 11 日至 13 日假美國佛蒙特州伯靈頓市之 Hilton Burlington Lake Champlain 舉行。本屆年會主題為「全球洞察，在地故事：型塑旅遊研究」(Global Insights, Local Stories: Shaping Tourism Research)。會議聚焦於永續與再生旅遊發展、人工智慧型塑旅遊業、目的地管理與合作、全球勞動力發展、青年旅遊發展趨勢、社區居民影響以及自閉症友善旅行等議題，透過全球視角和在地經驗，探索現代旅遊領域中的挑戰和機會，並促進國際學術交流與合作。大會安排多元的會議形式，以滿足不同參會者的需求，每日皆有多場工作坊 (Workshop)、圓桌會議 (Roundtable)、研究生口試會議 (Presentation Session)、共同專題分享 (General Session)、學術分組 (Academic Breakout) 以及書面研討會 (Reception and Ideas Fair)，這些多樣化的活動設計旨在促進深入的討論和學術交流，使每位與會者都能獲得豐富的學術體驗，促進學術思想的碰撞和創新。最後針對本次出訪，提出幾項感想與建議，如觀光產業實現永續旅遊、人工智慧的觀光業應用、美國紐約觀光發展之借鏡，以及鼓勵參與國際組織交流，提升台灣國際形象。

# 目次

壹、	前言 .....	1
一、	參與動機 .....	1
二、	目的 .....	3
貳、	第54屆TTRA年會暨研討會概況.....	4
一、	議程 .....	4
二、	大會主視覺 .....	9
三、	TTRA 2024 獎勵計畫.....	10
四、	贊助商/參展商行銷 .....	11
參、	研討會內容摘述 .....	12
一、	共同研討會：永續旅遊發展 .....	12
二、	共同研討會：智慧型塑旅遊業 .....	14
三、	學術分組：美國旅遊勞動力對觀光旅遊業的影響 .....	16
四、	分組座談：青年旅遊發展趨勢 .....	18
五、	專題分享：擁抱神經多樣性 .....	21
六、	開幕歡迎會 .....	23
七、	學術書面研討會 .....	24
八、	TTRA研討會會場.....	25
肆、	感想與建議 .....	26
伍、	附件 .....	29

## 圖次

圖 1 2024年第1季各地區國際觀光入境人次復甦概況.....	1
圖 2 2023年國際觀光收入概況.....	2
圖 3 2024TTRA年會大會主視覺.....	9
圖 4 主會議廳會場.....	9
圖 5 2024年參與贊助單位.....	11
圖 6 Wealth & Wellbeing Index之6大指標結構.....	13
圖 7 紐約市旅遊（NYC Tourism）執行副總裁Janette Roush分享.....	14
圖 8 旅遊業所創造的就業效果.....	17
圖 9 問卷調查結果顯示AI對各領域造成的威脅.....	18
圖 10 青年旅遊發展趨勢Panel Discussion.....	18
圖 11 2023年學生族群境內旅遊趨勢.....	20
圖 12 2023年學生族群海外旅遊趨勢.....	21
圖 13 擁抱神經多樣性Panel Discussion.....	21
圖 14 Spirit of Ethan Allen遊輪體驗.....	24
圖 15 學術書面研討會.....	24
圖 16 研討會會場.....	25

## 表次

表 1 2024TTRA年會議程 .....	5
------------------------	---

# 壹、 前言

## 一、 參與動機

根據聯合國觀光組織（UN Tourism）於 2024 年 5 月發布 World Tourism Barometer，指出 2024 年之國際觀光入境人次有望超越疫情前水準，2024 年第 1 季國際觀光入境人次（過夜旅客）復甦至疫前（2019 年）97%，約有 2.85 億名旅客跨境旅遊，較 2023 年同期增加 19%，相當於增加約 1 億人次，並預估 2024 年國際觀光入境人次將完全復甦至疫前水準，且較疫前增加 2%，經 UN Tourism 分析國際觀光恢復概況良好的主要因素為旺盛且持續的旅遊需求、亞洲市場的開放以及簽證的便利。2024 年第 1 季各地區國際觀光入境人次復甦概況如圖 1，中東地區之復甦表現尤為強勁，較疫前同期增加 36%，次之為非洲地區（較疫前同期增加 5%）、歐洲地區（較疫前同期增加 2%）；美洲則已恢復至幾乎達到疫前表現（疫前同期 99%）；而亞太地區的國際觀光也正在快速復甦，多個旅遊目的地開始向國際重新開放，繼 2023 年入境人次恢復至 65%，2024 年第 1 季已恢復至疫前的 82%（南亞恢復疫前 93%、東南亞 89%、東北亞 73%），雖亞太地區整體的復甦力道相較於其他地區仍有些落後，但 2024 年第 1 季其分區入境人次較去年同期增加了 1 倍以上，顯示其恢復的力道強勁，具有樂觀的成長表現。

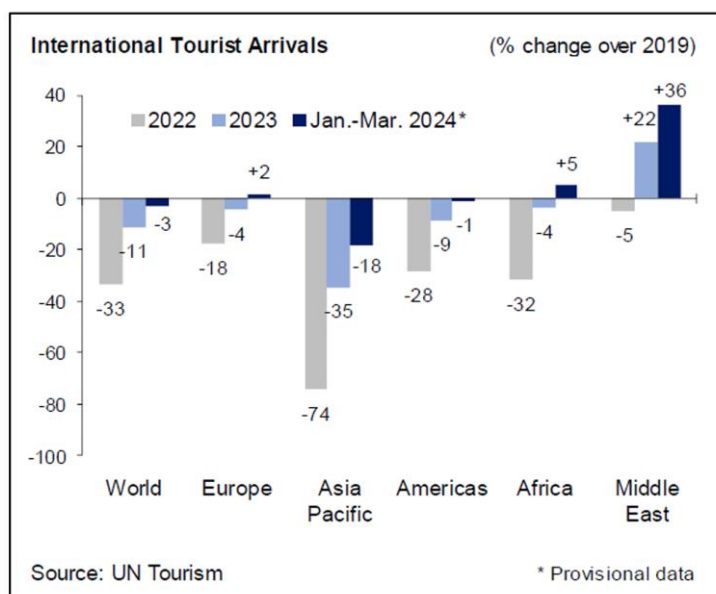


圖 1 2024 年第 1 季各地區國際觀光入境人次復甦概況

World Tourism Barometer 調查 2023 年國際觀光入境人次排名，法國迎來 1 億人

次國際旅客，入境人次較疫前增加 10%，是全球造訪人次最多的國家，接序為西班牙第 2 名（8,520 萬人次）、美國第 3 名（6,650 萬人次），而亞太地區主要競爭國排名依序為泰國（第 11 名）、中國（第 13 名）、日本（第 16 名）、馬來西亞（第 18 名）、香港（第 22 名），台灣則為第 48 名。在國際觀光收入及支出（International Tourism Receipts & Expenditure）方面（詳圖 2），2023 年國際觀光收入達 1.5 兆美元，經考量通膨因素調整後，實際恢復 97%（其中亞太地區為 78%），幾乎已完全恢復至疫前的水準；2023 年觀光產業總出口收入（Total Export Revenues）達 1.7 兆美元，約恢復至疫前 96%；2023 年全球觀光產業國內生產毛額（Tourism Direct Gross Domestic Product）達 3.3 兆美元，占全球國內生產毛額（GDP）的 3%。而 2023 年國際觀光支出第 1 名為中國（1965 億美元），其次為美國（1500 億美元），接續以歐洲地區為主，包含德國（第 3 名）、英國（第 4 名）和法國（第 5 名），台灣則位居第 23 名。

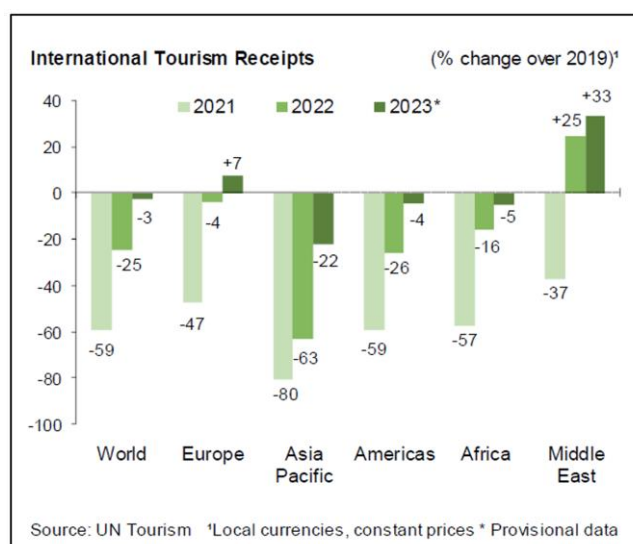


圖 2 2023 年國際觀光收入概況

產業指標（Industry Indicators）的表現也同樣反映國際觀光復甦趨勢良好。根據國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）數據顯示，2024 年第 1 季的航空運輸量強勁復甦，較疫前成長 2%，而全球航空客運量較疫前也成長 2%，另根據史密斯研究中心（STR）資料顯示，2024 年 4 月全球住房率達 67%，依各地區來看，北歐、加勒比海地區、東北亞、大洋洲、南歐和西歐，皆高於全球同期平均。

綜上，各項國際研究及數據統計皆反映國際觀光現況幾乎已完全恢復至疫前水準，在最新 UN Tourism 信心指數顯示，76% 觀光專業人士認為 2024 年國際觀光前

景較 2023 年更好；此外，62%認為 2024 年 5 月至 8 月國際觀光的前景較 2023 年同期更好。而 2024 年持續受到通膨和整體經濟的影響，包括高利率、油價波動和貿易中斷等因素，提高交通以及住宿成本，旅客進而偏好物超所值、離家近的旅行；此外，極端氣候也將影響旅客選擇旅遊目的地，並且越來越多專家人士將其視為觀光發展的潛在風險。依據 UN Tourism 專家小組調查，城市類型的短途旅遊目的地，呈現出最快的復甦速度，其次為自然山岳類型以及陽光海洋類型，而健康類型的旅遊目的地也有顯著成長。

隨疫情消退，全球觀光產業逐漸復甦，我國 2023 年來台旅客 649 萬人次，復甦至疫情前 2019 年 1,186.4 萬人次的 5 成 5，全年來臺旅客觀光支出達 86.61 億美元（約新臺幣 2,698 億元），消費力已恢復至疫情前（108 年）6 成，為展望未來及洞察先機，爰透過參與國際觀光旅遊組織所舉辦年會，以掌握全球觀光市場脈動，並供我國觀光發展之精進。

## 二、 目的

旅遊暨觀光研究協會（Travel and Tourism Research Association, TTRA）成立於 1970 年，集結全球近 1,000 名會員所共同組成之非營利國際性觀光研究組織，包含美國、加拿大、英國、澳洲、紐西蘭、德國及義大利，並在全球有 8 個分會（亞太地區、加拿大、美中地區、歐洲、美洲大西部、夏威夷、美東北地區及美東南地區），其組織成員囊括政府的觀光單位、教育學術單位的學者、觀光研究諮詢單位的研究專家，以及旅遊相關專門從業人員等。TTRA 作為世界領銜的旅行及旅遊研究組織，致力於探討觀光旅遊行銷及發展計畫，並於每年 6 月份舉辦年度會議暨研討會，可謂國際觀光領域中，最為知名的旅遊研究會議。

本次第 54 屆 TTRA 年會暨研討會，共有 338 位會員參與，匯聚觀光旅遊、餐旅管理、旅館休閒、行銷推廣、企業經營管理以及會計財務等不同領域之學者、業者、研究員以及政府部門政策擬定者，分享多樣、新奇且最新的知識與趨勢，在會議期間，大會亦安排許多的交流與互動的機會，藉由互相交流、對談與經驗分享，共同激發與提升旅遊研究及效能。我國於 1977 年以「中華民國交通部觀光局」名義加入該協會組織會員，為獲取旅遊新知，廣泛搜集觀光旅遊相關資料，每年均積極參與該協會活動，今年指派廖珮婷專員代表出席。



## 貳、 第 54 屆 TTRA 年會暨研討會概況

第 54 屆旅遊暨觀光研究協會年會暨研討會於 2024 年 6 月 11 日至 13 日在美國佛蒙特州伯靈頓市 (Burlington, Vermont) 於 Hilton Burlington Lake Champlain 舉行，本屆會議主題為「全球洞察，在地故事：型塑旅遊研究」(Global Insights, Local Stories: Shaping Tourism Research)，會中深入探索永續發展和管理、旅客體驗以及社區參與等子主題。本次會議共有超過 300 名各國會員參加，學生會員大部分為美國當地學校觀光科系在學研究生，本屆研討會收到超過 100 份橫跨五大洲的最新旅遊研究論文，經專家評審後，共有 30 篇能在會議中報告，這些論文大致聚焦於遊客偏好行為和體驗、目的地管理與合作、旅遊研究方法與工具、觀光業對當地居民、環境的影響以及推動目的地永續發展等 5 大重點。本屆研討會也延續歷年作法，在口頭報告環節採「學術分組」及「專題演講」雙軌制進行分組研討，除入選學術論文之研究成果發表外，亦邀請觀光業界重要人士分享寶貴的專題實務經驗演講。研討會期間，同一時間內會有 2 至 5 場次研討會，與會人員可自由選擇場次參與，另明 (2025) 年 TTRA 第 55 屆年會預定於 6 月 23 日至 25 日在愛爾蘭高威 (Galway, Ireland) The Galmont Hotel 舉行。

### 一、 議程

本屆年會暨研討會自 2024 年 6 月 11 日至 13 日舉行，並開放每天上午皆提供與會人員辦理報到正式會議於第一天上午 8 時 45 分展開，並於是日中午 12 點辦理年會開幕式，當日傍晚則由佛蒙特州伯靈頓的目的地管理組織-尚普蘭湖商會 (Lake Champlain Chamber) 部門轄下的行銷計劃單位 Hello Burlington，該單位旨在推廣伯靈頓地區的休閒旅遊、商務會議和活動，並招待與會者搭乘 Spirit of Ethan Allen，體驗尚普蘭湖 (Lake Champlain) 湖畔的郵輪體驗，於 Spirit of Ethan Allen 郵輪上舉辦戶外歡迎會，歡迎新加入的 TTRA 會議代表們，並讓與會人員相互交流認識。

為期 3 日之會議，議程臚列如表一，大會於每日安排多場工作坊 (Workshop)、圓桌會議 (Roundtable)、研究生口試會議 (Presentation Session)、共同專題分享 (General Session)、學術分組 (Academic Breakout) 以及書面研討會 (Reception and Ideas Fair)，其中研究生口試會議、共同專題分享及學術分組之時段，同一時間內會有 2 至 3 場次會議同時進行，提供給所有與會者依各自領域及興趣，自由選擇參

加，另有針對特定受邀者召開之分會會議(Chapter Meeting)、JTR 理事會會議(JTR Board Meeting)。

表 1 2024TTRA 年會議程

6 月 11 日	
7:30 AM - 8:30 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學術早餐和圓桌討論 Academic Roundtable &amp; Breakfast</li> <li>● 目的地營銷管理研究員早餐和圓桌會議-限受邀者 DMO Researcher Roundtable - Invitation Only</li> </ul>
8:45 AM - 11:30 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 質性研究方法研討會 Qualitative Research Methods Workshop</li> </ul>
8:45 AM - 10:00 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 目的地營銷管理組織從業人員早餐和圓桌會議 DMO Practitioner Breakfast and Roundtable - Everyone Welcome</li> </ul>
10:15 AM - 11:00 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AirDNA 對美國和主要市場的展望 AirDNA's Outlook for the U.S. and Major Markets</li> </ul>
11:10 AM - 11:50 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 輕食午宴 Light Lunch</li> </ul>
11:40 AM - 11:50 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 麥當勞叔叔之家慈善活動-Zartico 贊助 The Ronald McDonald House Charity Drive - Sponsored by Zartico</li> </ul>
12:00 PM - 12:15 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 正式歡迎 Official Welcome</li> </ul>
12:15 PM - 1:00 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新時代的旅遊引領 Tourism Leadership for a New Era</li> </ul>
1:15 PM - 2:15 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 再生旅遊：為什麼要關心－你能做些什麼？ Regenerative Tourism: Why should you care - and what can you do about it?</li> </ul>
2:15 PM - 2:45 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中場休息 Break</li> </ul>
2:15 PM - 3:45 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 最佳口頭報告 Best Oral Presentation Session</li> </ul>
2:45 PM - 3:30 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 當地聲音，持續影響：邁爾斯堡居民之生活品質調查及策略願景 Local Voices, Lasting Impact: Fort Myers' Resident Quality of Life Survey &amp; Strategic Vision</li> </ul>
4:15 PM - 6:00 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開幕歡迎會（Spirit of Ethan Allen 遊輪體驗） Opening Reception Boat Cruise on the Spirit of Ethan Allen</li> </ul>

6月12日

7:30 AM - 8:15 AM	<ul style="list-style-type: none"><li>● 分會領導員早餐會-限受邀者 Chapter Leaders Breakfast - Invitation Only</li><li>● 交流早餐 Networking Breakfast</li></ul>
8:30 AM - 9:15 AM	<ul style="list-style-type: none"><li>● 擁抱神經多樣性：解鎖旅遊及觀光業中自閉症的權力 Embracing Neurodiversity: Unlocking the Power of Autism Awareness in Travel and Tourism</li></ul>
9:15 AM - 9:45 AM	<ul style="list-style-type: none"><li>● 參展商茶敘 Coffee Break with Exhibitors</li></ul>
9:45 AM - 11:15 AM	<ul style="list-style-type: none"><li>● 【學術分組 1】傳統/旅遊動機和偏好 Academic Breakout 1-Traditional/Tourist Motivations and Preferences</li><li>● 【學術分組 2】讓我們談談：遊客行為和體驗 Academic Breakout 2-Let's Talk About: Tourist behavior and experience</li><li>● 【學術分組 3】改善目的地管理的合作研究 Academic Breakout 3-Collaborative Research to Improve Destination Management</li></ul>
9:45 AM - 10:30 AM	<ul style="list-style-type: none"><li>● 【分組座談 1】研究旅行的未來-青年群體 Researching the Future of Travel - The Youth Segment</li><li>● 【分組座談 2】情感的凝聚：共同創造雙贏的東道主-遊客體驗，以提升永續旅遊的需求與支持 Emotional Solidarity: Co-Creating A Win-Win Host-Visitor Experience to Enhance Sustainable Tourism Demand and Support</li></ul>
10:45 AM - 11:30 AM	<ul style="list-style-type: none"><li>● 【分組會議 1】揭秘旅遊特區的研究方法 Demystifying Measurement for Special Tourism Districts</li><li>● 【分組會議 2】全球後疫情時代下如何取得成功—有效的研究型策略 How to Succeed Globally Post-COVID - Effective Research-Based Strategies</li></ul>
12:00 PM - 1:00 PM	<ul style="list-style-type: none"><li>● 交流午餐 Networking Lunch</li></ul>
1:10 PM - 2:00 PM	<ul style="list-style-type: none"><li>● 永續旅遊發展 Sustainable Tourism Development</li></ul>
1:30 PM - 3:00 PM	<ul style="list-style-type: none"><li>● 【學術分組 1】旅遊研究中的傳統/演進工具與架構 Academic Breakout 1-Traditional/Evolving Tools and Frameworks in Tourism Research</li><li>● 【學術分組 2】讓我們談談：觀光業如何影響居民和社區</li></ul>

	<p>Academic Breakout 2-Let's Talk About: How tourism impacts residents and communities</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>【學術分組 3】</b> 了解旅行者的合作研究</li> </ul> <p>Academic Breakout 3-Collaborative Research to Understand Travelers</p>
2:10 PM - 3:00 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 美國觀光業的勞動力：關於該行業影響&amp;未來方向的研究與洞察</li> </ul> <p>The U.S. Tourism Workforce: Research &amp; Insights on the Sector's Impact &amp; Future</p>
3:00 PM - 3:30 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ben &amp; Jerry 冰淇淋與交流時間 (Future Partners 贊助)</li> </ul> <p>Ben &amp; Jerry's Ice Cream and Networking Break - Sponsored by Future Partners</p>
3:30 PM - 4:15 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生成式 AI 形塑旅遊業的未來</li> </ul> <p>Shaping the Future of Tourism with Generative AI</p>
4:15 PM - 5:00 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 智庫孵化器合作會議</li> </ul> <p>Think Tank Incubator Collaboration Session</p>
5:00 PM - 6:30 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學術書面研討會</li> </ul> <p>Reception and Ideas Fair</p>
6 月 13 日	
7:30 AM - 8:30 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 歷任主席早餐會議-僅限受邀者</li> </ul> <p>Past Presidents Breakfast - Invitation Only</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 早餐交流</li> </ul> <p>Networking Breakfast</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● NETTRA 分會早餐會議</li> </ul> <p>NETTRA Chapter Meeting Breakfast</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● GWTTRA 分會早餐會議</li> </ul> <p>GWTTRA Chapter Meeting Breakfast</p>
8:45 AM - 9:30 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 爐邊談話：研究和數據驅動目的地宣傳和策略</li> </ul> <p>Fireside Chat: Research &amp; Data Driving Destination Advocacy &amp; Strategy</p>
9:30 AM - 10:00 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參展商茶敘</li> </ul> <p>Coffee Break with Exhibitors</p>
10:00 AM - 11:30 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>【學術分組 1】</b> 傳統/創意旅遊及活動空間</li> </ul> <p>Academic Breakout 1-Traditional/Creating Tourism and Event Spaces</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>【學術分組 2】</b> 推動目的地永續發展及管理</li> </ul> <p>Academic Breakout 2-Advancing Destination Sustainability and Stewardship</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>【學術分組 3】</b> 目的地合作－學術界和實務工作者共同建構策略藍圖</li> </ul>

	Academic Breakout 3-Collaborating for Destinations – Academic and Practitioner Vendors Working Together to Build Strategic Insights
10:00 AM - 10:45 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>【學術分組 1】</b>勞動力發展的實際行動：全球與在地視角 Workforce Development in Action: A Global and Local View</li> <li>● <b>【學術分組 2】</b>大自然與數據：研究如何優化和衡量自然體驗的影響 Mother Nature and Data: How Research Can Optimize &amp; Measure the Impact of Natural Experiences</li> </ul>
11:00 AM - 11:45 AM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 深入探討旅行者的想法：如何融合質性和量化研究方法 改變遊戲規則的見解 Deep Diving into the Minds of Travelers: How Mixing Quantitative &amp; Qualitative Methodologies Yields Game-Changing Insights</li> <li>● 擁抱研究和內容行銷：如何透過數據、洞察和直覺創造 長期成功秘訣 Embracing Research &amp; Content Marketing: How Data, Insights &amp; Instincts Create a Long-Term Recipe for Success</li> </ul>
12:00 PM - 1:15 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 午餐：年度商務會議及頒獎 Lunch：Annual Business Meeting and Awards</li> </ul>
1:30 PM - 2:15 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>【閉幕式】</b>數據說故事的辯論賽：競爭=進步 [Closing Session] Data Storytelling Showdown: Competition = Progress</li> </ul>
1:30 PM - 3:00 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>【學術分組 1】</b>傳統/遊客行為和結果 Academic Breakout 1- Traditional/Tourist Behaviors and Outcomes</li> <li>● <b>【學術分組 2】</b>傳統/目的地和部門形象 Academic Breakout 2 - Traditional/Destination and Sector Image</li> <li>● <b>【學術分組 3】</b>讓我們來談談：旅遊系統的韌性 Let's Talk About: The resilience of the tourism system</li> </ul>
3:00 PM - 4:30 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● JTR Board Meeting JTR 理事會會議</li> </ul>
3:00 PM - 6:00 PM	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>【自由參加】</b>Ben &amp; Jerry's 工廠導覽參觀 Optional Ben &amp; Jerry's Factory Tour</li> </ul>

## 二、 大會主視覺

本次年會挑選於伯靈頓（佛蒙特州）舉辦，該市為美國佛蒙特州最大的城市，坐落在尚普蘭湖畔（Lake Champlain），並被西邊山巒起伏的綠色山脈（Green Mountains）所包圍，具得天獨厚的自然風光。因此，本次大會主視覺設計特別以伯靈頓面湖、依山，獨特的自然環境為設計主軸，提供與會者一個恬靜的環境，希冀透過伯靈頓的自然美景和小鎮魅力，激發與會者對於環境管理和觀光旅遊永續發展的探討。



圖 3 2024TTRA 年會大會主視覺



圖 4 主會議廳會場

### 三、 TTRA 2024 獎勵計畫

TTRA 設有研究獎勵計畫，獎項從學術方面的認可到從業者的成就貢獻，鼓勵及肯定獲獎者在旅遊、觀光以及行銷領域所貢獻的價值。獲獎者可享有現金獎勵、獎牌、國際會議免費註冊資格等，並於每年年會中公佈。本屆得獎情形臚列如下：

#### (一) 學術獎 (Academic Award)：

1. 研究生研究獎 (J. Desmond Slattery Award)：喬治亞大學 Philip Chitaunga 以「地震旅遊基礎設施開發的永續性，以及其對坦尚尼亞的吉力馬札羅國家公園 (Mount Kilimanjaro National Park, Tanzania) 徒步旅行者的影響」論文主題榮獲。
2. Keeling 論文獎 (Keeling dissertation Award)：皇家哈洛威學院 Xingyu Huang 以「研究社群媒體影響者對於旅遊和酒店市場決策的影響」論文主題榮獲。

#### (二) 實踐獎 (Practitioner Award)：

MMGY Shifflet 卓越研究獎 (MMGY Shifflet Award for Research Excellence)：由加拿大艾伯塔省勒杜克縣 Bryanna Kumpula 奪得，其獲獎項目是將已歇業的 Nisku 休閒中心，成功改建為商業暨企業中心。

#### (三) 現場獎：

1. 最佳視覺發表獎 (Best Visual Presentation Award)：由亞利桑那州 Hafeez Agbabiaka 和 Gyan Nyaupane 以：*Paradigm Shift in Tourism Research :Are We on the Verge of a New paradigm* 榮獲。
2. 最佳口頭發表獎 (Best Oral Presentation Award)：由 cheengang hua, xing yao, and Dr. Shu Cole Indiana University Bloomington
3. 最佳質性研究獎 (Best Qualitative Research Methods Award)：由伊利諾大學厄巴納-香檳分校的 Casey Moran 博士榮獲，其研究在於探討美國東部阿帕拉契的遺產觀光 (heritage tourism)，如何受到定居者殖民主義的影響。

#### 四、 贊助商/參展商行銷

年會現場設有贊助商攤位，提供參展單位展示觀光旅遊相關書籍、研究、應用程式服務等資料，大會亦有安排中場休息時間，讓與會者與贊助商得以交流互動，並彼此留下聯絡管道，是提高與會者對觀光旅遊專業知識、產品和服務認識的絕佳管道，此外，參展商也可以透過贊助研究論文獎學金或協助大會辦理會議期間參訪活動等方式，持續行銷其產品與服務，除了有效增加產品曝光度，更提供目的地管理組織之相關從業人員或學術研究人員，購買旅遊相關研究或資訊服務的管道，今年度共計 51 家贊助商/參展商參與（如圖 5）。

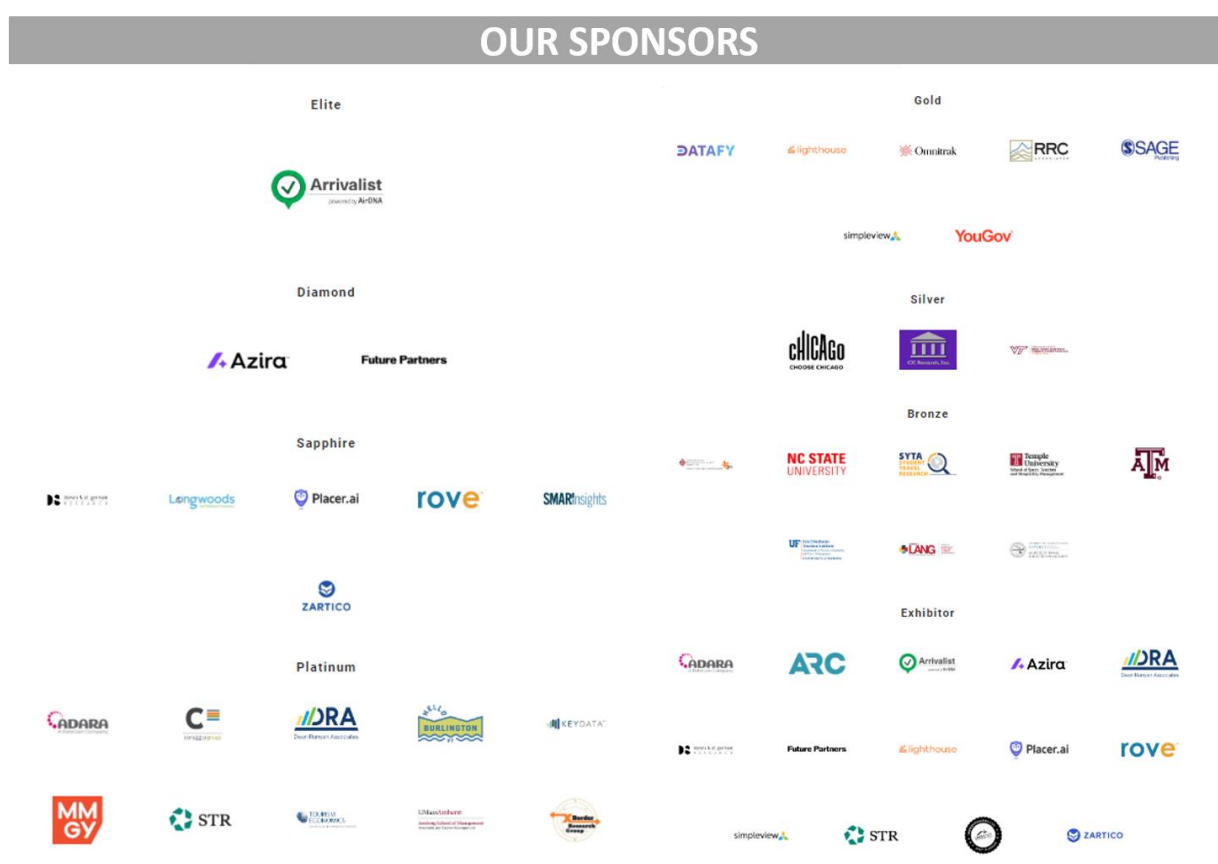


圖 5 2024 年參與贊助單位



## 參、 研討會內容摘述

本屆會議主題為「全球洞察，在地故事：型塑旅遊研究」(Global Insights, Local Stories: Shaping Tourism Research)，會中分別針對永續與再生旅遊發展、人工智慧型塑旅遊業、目的地管理與合作、全球勞動力發展、青年旅遊發展趨勢、社區居民影響以及自閉症友善旅行等議題進行探討，重點議題摘述如下：

### 一、 共同研討會：永續旅遊發展-衡量加拿大旅遊業的績效表現的新方法

聯合國觀光組織 (UN Tourism) 指出，衡量旅遊業的永續性，對於改善永續發展的政策行動至關重要，並可進而促成一個共通的統計語言，這種語言可以在國家和不同經濟部門之間進行比較，並在處理關鍵決策時得以讓旅遊業反應出聲音。因此，本場會議邀請來自加拿大旅遊局 (Destination Canada) 的 Michel Dubreuil 以及美國蒙大拿大學的 Melissa Weddell 博士，會中討論如何有效的將永續旅遊發展量化，透過數據、指標驅動決策。

旅遊業為地區注入了獨特的活力，也是驅動一個地區社會經濟發展的重要行業，Destination Canada 堅信旅遊業也在加拿大經濟、社區，乃至於牽涉其中的個人生活，都發揮著重要作用。Michel Dubreuil 表示，旅遊業作為加拿大最大的經濟驅動力之一，推動著各部門的成長和收入，並且對加拿大的國內生產總值具有極大貢獻。旅遊業從業人員來自不同背景和地理的，為不同文化背景和地理位置的個人提供就業機會，促進勞動力的包容性和多樣性，這種多樣性是該行業的優勢。旅遊業驅動國家基礎建設發展，刺激基礎設施發展與投資，不僅提升遊客體驗，且進而改善設施、交通和整體目的地開發，讓居民和遊客都能享受。

Destination Canada 整合了分布在 30 個領域，涵蓋 100 多個指標信息的數據資料庫，與產業合作開發財富及福祉指數 (The Wealth & Wellbeing Index)，以全面瞭解旅遊業對加拿大福祉的貢獻，並將這些指數歸類為 6 個面向：

- (一) 經濟 (Economy)：衡量旅遊業的表現、成長和產值；對旅遊業創造的投資、投資成長情形，以及帶動當地企業多元性、活絡程度的能力。
- (二) 就業 (Employment)：產業的整體形象、可及性和包容性，包括當地勞力的供應、專業技能培育和配套政策的訂定。

- (三) 賦能 (Enablement)：目的地接待遊客的基礎服務設施容受能力，包括基礎設施的品質、公共服務的可及性，包括旅客交通系統、旅遊服務基礎設施、數位化準備情形、國際化接待程度等。
- (四) 環境 (Environment)：該指標追蹤旅遊業對生態系統的影響和自然資源的保護情形。包括溫室氣體排放程度、環境政策之制定與資金投入、觀光產業對生態保護區域的依賴、保護和改善措施。
- (五) 參與 (Engagement)：該指標反映當地文化、遺址以及原住民文化的開放與保存維護程度。包括文化體驗、活動和項目的數量、居民對於遊客的開放程度。
- (六) 體驗 (Experience)：該指標表現目的地品牌和整體價值，呈現遊客體驗的品質和競爭力。包括線上內容會影響訪客的感知、激發興趣並驅動遊客前往，而體驗的價值會決定遊客的重遊率。



圖 6 Wealth & Wellbeing Index 之 6 大指標結構

在計算方法的設計上，是將 6 個子指數的算術平均值作為整體指數。每個子指數由不同的類別組成，每個類別下的指標具有相同的權重，並且這些指標的算術平均值用於計算該類別的值，並使用 Clipping normalization（裁剪正規化）的數據處理技術，在數據範圍的最小值和最大值上方和下方各設置 25% 的緩衝區，將變量縮放到 0 到 100 之間，以處理和控制數據中的極端值或異常值，確保這些極端值不會對整體分析產生重大影響。

Wealth & Wellbeing Index 的指標結構，可以反應出目的地管理對於社區發展、環境保護以及遊客和居民生活品質的重要性。該指數為旅遊業提供了一個可以衡量

的基準工具，當局使用該指數於追蹤從整個國家、省乃至於區域，各個層面的經濟、社會、環境永續性的發展情形，同時透過每年的追蹤，來支持產業的長期發展。

## 二、 共同研討會：智慧型塑旅遊業

生成式 AI 正在革新旅遊業，目的地行銷組織（DMOs）必須適應才能保持競爭力，本場研討會邀請紐約市旅遊（NYC Tourism）的執行副總裁 Janette Roush（圖 7），帶來紐約市旅遊致力於利用先進的數位工具和行銷策略來推廣城市的經驗分享，並展示具體實際的應用步驟，來幫助與會者未來使用 AI 來策劃活動的可能方法。

Janette Roush 負責行銷和數位策略，她的工作包括制定和實施行銷計畫、監督數位平台的運營，以及利用數據驅動的策略來提升紐約市的旅遊吸引力。Janette 副總分享，人工智慧有望重塑工作場所，自 2023 年開始，負責推廣紐約市作為旅遊和會議目的地的機構-New York City Tourism + Conventions，已經以多種方式使用 OpenAI 的 ChatGPT，利用該技術協助策劃和組織各種活動和會議，並整理了以下 6 個步驟圖，分享如何透過 ChatGPT 的演算方法，利用輸入互相延續的提示與指令，來幫助策劃出具吸引力的活動議程。



圖 7 紐約市旅遊（NYC Tourism）執行副總裁 Janette Roush 分享

### （一）第 1 步：確定目標觀眾的資料（Who is the audience?）

ChatGPT 在對話中最有用的方式是將信息融入提示中。

~~✗不應該~~：給 ChatGPT 一個沒有上下文的提示，如“為紐約市旅遊與會議

的年度會議編寫議程。”

**○應該**：提供 ChatGPT 背景知識，以幫助它理解你的要求。例如，“紐約市旅遊局舉辦年度會員大會，參加者包括 1,800 家遍布五個區的商業機構，這些商業機構中近一半是當地餐廳，其餘的包括百老匯秀、景點、酒店、步行導覽、文化機構、零售商以及提供會議和展覽服務的 B2B 公司。”提供關於觀眾的詳細資訊越多越好，包括人口統計（年齡、收入）、心理特徵（價值觀、愛好）、他們所在行業和工作角色的細節。

#### (二) 第 2 步：分享過去活動的議程 (Share agendas from past events)

提供 ChatGPT 已完成的活動，以作為範例提供指導，例如過去的議程、會議描述、活動後滿意度調查（評分和反饋）等資訊，也可以進一步提供競爭活動的資訊，並註明哪些商業活動或會議特別受歡迎或成功。這種“差距分析 (gap analysis)”可以幫助 ChatGPT 識別潛在機會或新興趨勢。

**○**：用簡單的語句向 ChatGPT 介紹提供的內容，例如：“我現在分享的是我們上次協會活動的會議議程，包括每個會議的描述和參會者反饋，該活動於 2022 年在紐約市舉行。請記住這些內容。”

#### (三) 第 3 步：確定主題 (Identify a theme)

在提示中儘可能詳細地分享主題。如果還沒有確定主題，這時應該已經提供了足夠的背景信息，便可請求建議。

**✗不應該**：開啟新的聊天線程。

**○應該**：基於上述步驟已經輸入的上下文中，給 ChatGPT 下指令，如：“根據提供的信息，請建議 10 個適合我即將舉行的會議的主題，這些主題要基於以往的活動但不重複那些活動，優先考慮不常見的想法。”

#### (四) 第 4 步：將主題細分為環節標題 (Segment your theme into session topics)

接著要求 ChatGPT 將主題細分為次環節，以確保全面探討主要主題。

**✗不應該**：輸入模糊的語句，如：“為我的會議寫出應該舉辦的標題。”

**○應該**：具體說明需求。如：“根據提供的信息以及會議主題《紐約市旅遊的未來》，請建議六個會議環節，用於即將舉辦的年度會議。”

#### (五) 第 5 步：細分為個別環節 (Segment your topics into individual sessions)

要求提供各種格式，包括主題演講、圓桌對話和小組討論，或者請 ChatGPT

推陳出新，建議一些不太常見的活動形式，並可詢問根據主題的深度和觀眾對該主題的熟悉程度，建議分配的時間。如：“提供 10 個會議點子的想法來涵蓋這次會議的第一個主題。使用多種格式，包括主題演講、圓桌對話和小組討論，以及至少兩種不常見的格式。”

**✗不應該**：如果第一次收到的點子不符合你的要求，就放棄。

**○應該**：不斷重新演算，請求更多點子，甚至可以要求“更紐約一些”

#### (六) 第 6 步：為各環節命名 (Name your sessions)

再次逐一處理每個環節，為每個會議設計引人入勝的標題。如：“為我的第一個會議提供 10 個引人入勝的標題建議。”

正確使用 ChatGPT 並不一定是一個快速創建商業活動議程的捷徑，每一步都需要人類的輸入和反饋。但一旦熟悉這個平台的創意過程，透過適當使用大型語言模型 (LLM)，將有助於人類策劃出具吸引力的商業活動會議、改善文案。Janette 最後也提到，在使用 AI 技術時，有幾個主要問題仍需要關注，包括幻覺 (AI 系統可能會生成不正確或不真實的內容，例如，生成的文本或回答可能與現實不符，這是由於模型基於訓練數據生成內容，而不是基於真實信息)、數據隱私與安全、版權等，以確保降低潛在風險。

### 三、學術分組：美國旅遊勞動力對觀光旅遊業的影響

據 2023 年旅遊網站《TravelPulse》報導，旅遊業持續受到勞動力短缺的衝擊，當旅遊產業面臨勞動力短缺，將無法應對遊客的高需求，本場會議真數據以數據揭露美國勞力市場的真實狀況，探討旅遊產業在豐富多樣性，並揭示包括人工智慧在內的科技，如何重塑招募和旅遊業就業市場的未來。

本場會議邀請到聖地牙哥旅遊局的Nate Kelley 研究總監，Nate 擁有超過 15 年經驗的經濟學家和金融分析師，具有深厚的金融和經濟背景，他的職業生涯橫跨美國三大信用評等機構之一的穆迪公司 (Moody's)、摩根大通集團 (JPMorgan) 以及瑞銀集團 (UBS)，負責領導研究和壓力測試工作。現在，Nate 在聖地牙哥旅遊業的核心，其專業知識為旅遊業工作不斷變化的性質提供了獨特的視角以及見解。

Nate 探討旅遊業有巨大的經濟貢獻以及經濟影響，從 2023 年的數據顯示，全球旅遊支出高達 1.3 萬億美元，相當於美國整體經濟約 5%，也相當於每秒 2 美元

的花費下，長達 21,000 年。觀光業提供了 1,540 萬個就業機會，占美國勞動力的 10%。而旅遊業的勞動力，不僅僅是休閒與酒店業的工作，若根據影響程度來區分旅遊業對勞動力市場的不同影響，1,540 萬個就業機會又可分類為 850 萬個「直接性 (Direct)」工作機會、280 萬個「間接性 (Indirect)」工作機會，以及因支出而產生的 410 萬個「誘發性 (Induced)」工作機會 (如圖 8)。進而分類 850 萬個「直接 (Direct)」工作，其中休閒與酒店性質占 74%、其餘性質佔 26%，但整體 1,540 萬個就業機會中，休閒與酒店性質僅占 48%、其餘性質佔 52% (包括交通、零售、行政/支援性、製造、醫療保健、公共事業等工作)，顯示觀光業是整合不同的商業以及組織所串連起的龐大系統，因此在探討觀光產業的勞動力時，恐因為僅聚焦在實際提供觀旅客服務所創造的就業而導致失真，就整個產業而言，觀光活動所創造的就業效果遠超過想像。在觀光業薪資方面，Nate 亦指出，因為觀光產業組成複雜的關係，美國勞工統計局 (BLS) 的統計未包含小費，可能導致薪資被低估。若將小費計入薪資，休閒與酒店服務人員平均每小時薪水 31.2 美元 (高於美國官方統計的 41%)、餐飲服務人員平均每小時薪水 27.91 美元 (高於美國官方統計的 68%)，另有數據顯示離開旅遊業的從業人員的離職原因並非是不滿意於薪水，而是該產業在具有綜合性、高服務性及受外在環境影響極大的特性下，所產生的高壓性，有高達 48% 的從業人員表示不滿意於該份工作帶來的壓力。

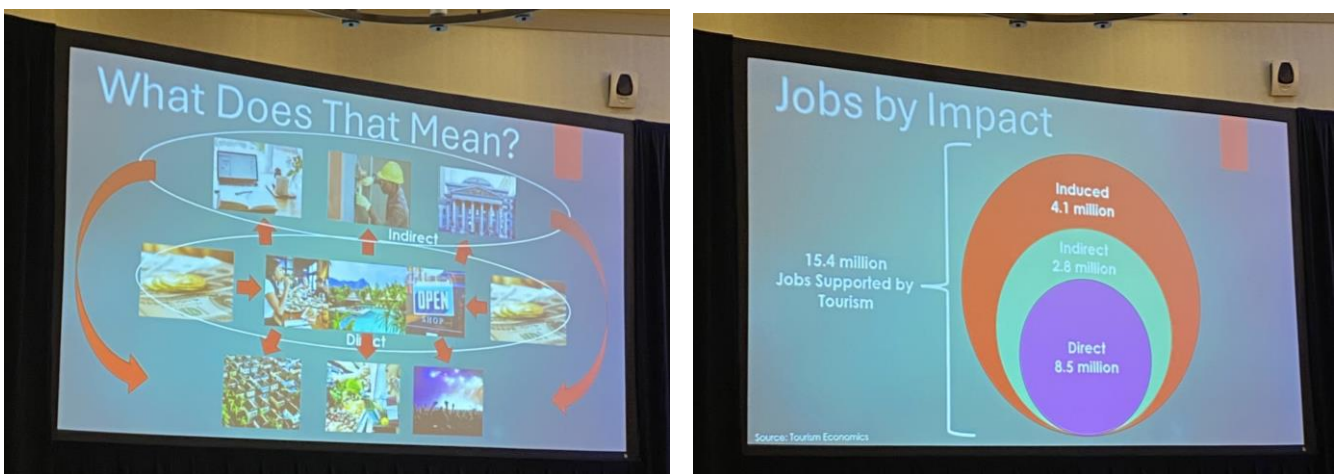


圖 8 旅遊業所創造的就業效果

而科技與人工智慧的發展，也將改變旅遊業的人力趨勢。美國在旅遊相關業務導入新興科技發展的應用案例已越來越成熟，包括航空公司發展動態定價、預測性維護；酒店提供智能客房技術、排程管理；餐飲服務運用顧客服務聊天機器人、機

器人送餐等。探討各領域中的人工智能使用情況，在兩項「多大程度上使用人工智能來履行工作職責？」、「人工智能現在或未來對我的工作構成威脅？」的問卷調查中（如圖 9），都可以得到 AI 發展對各行各業的職場確實存在威脅，人工智能也正使旅遊業產生變革，但是 AI 發展仍具有挑戰與困難，包括 AI 的本質即在於透過分析大量的資料，而作出符合邏輯的理性判斷，為進行更全面的資料分析，AI 對於個人資料的進一步蒐集與利用，即可能造成個資侵犯的道德風險與資安危機。

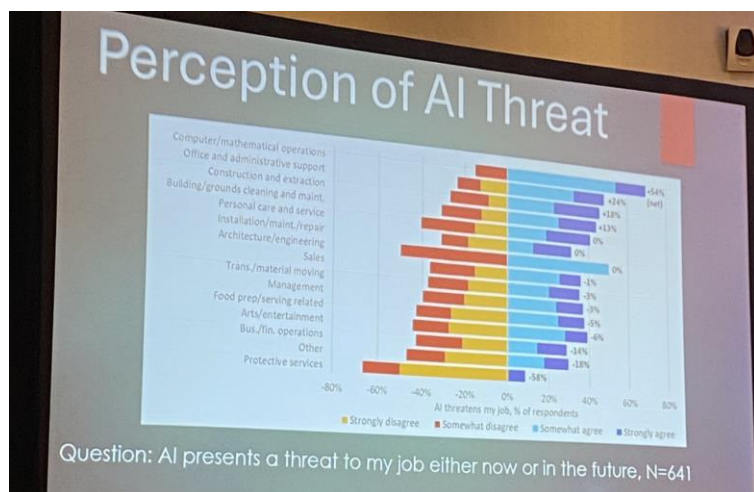


圖 9 問卷調查結果顯示 AI 對各領域造成的威脅

#### 四、 分組座談：青年旅遊發展趨勢

本場分組座談由國際學生與青年旅行協會（SYTA Youth Foundation）的執行董事 Carylann 擔任主持人，邀集 BONARD 的國際教育總監 Ivana、Fourwinds 總裁的 Gaurav Namit、聖約翰斯伯里學院的教職員 Sayarah 以及威利斯頓-諾桑普頓學校教育工作者 Josh Seamon-Ingalls（圖 10），藉由教育研究機構彙集青年客戶族群的旅遊偏好和資料，剖析這個不斷增長的旅遊市場，提供教育工作者、旅遊營運商和旅行研究人員深入了解相關的趨勢和觀點。



圖 10 青年旅遊發展趨勢 Panel Discussion

SYTA 是專注於為學生和年輕人提供有益生活的旅行體驗的主要協會，SYTA Student Travel Research 是該協會的獨立研究品牌，提供全球有關學生旅行的規模、趨勢和重要性的數據，以協助制定數據驅動策略，另 BONARD 是一家全球市場情報顧問公司，專注於國際教育、青年和學生旅遊市場、學生住房等相關實地研究，提供全球青年和學生流動市場趨勢的全面分析，並協助政府、運營商或目的地管理組織等相關業務決策運用。2023 年 BONARD 持續深入研究各行業的數據，並與 SYTA 合作，調查 2023 年學生旅行業務晴雨表 (Student Travel Business Barometer)，該調查結果整合來自 16 個國家、134 家旅行社和教育機構的分析結果，展示全球 2023 年學生團體旅行的行業數據及其對青年旅行未來的影響。

境內旅遊 (In-country travel) 部分，有超過 113 萬名學生旅行者，相較 2022 年增加 125%；旅次量也比疫情前 (2019 年) 增加 22%。2023 年學生境內旅遊的重要發展趨勢如下 (詳圖 11)：

- (一) **COVID-19 疫情解除**：隨著疫情障礙的解的趨緩，教育工作者和學生在恢復了旅行量，並更接近傳統的水平，2023 年有更大比例的學生遵守旅行計畫 (83%)、推遲旅行比例也減少至 2%。
- (二) **旅行天數和團體規模穩定**：2023 年學生境內旅遊的旅行時間恢復到疫情前的標準 4.3 天。團體平均規模從 2022 年 (52 名學生) 增加至 2023 年 (62 名學生)。
- (三) **旅行類型變化**：以教育主題旅遊 (Educational-themed tours) 占比 39% 最為多，超越過去以表演團體旅行 (Performance Arts/Music tours) 為主的趨勢 (占比 33%)。因旅行社提供更多專業化的教育旅行計畫，涉及更多文化、民族和社區相關遊程，反映出教育單位和學生對永續、多樣、公平、包容性等公益問題日益關注的趨勢，使教育主題旅遊類別增加。雖然過去表演團體旅行通常吸引最多的學生旅行，因疫情期間減少學習和表演機會使該類別受到最大影響，因此恢復速度較慢。
- (四) **預估 2024 年**：2023 年的分析結果顯示出境內旅行的增長保持了預期的速度，甚至超越疫情前的數字，進入 2024 年，受調查的旅行社預測其境內旅行將增長至 115 萬名學生團體旅行者，並預計會有更多日跨州旅行，此外，學生團體的過夜旅行也將更為流行，預計這兩種類型的旅行需求將



增加 17%（一日遊增加 12%、多日境內旅行增加 9%）。

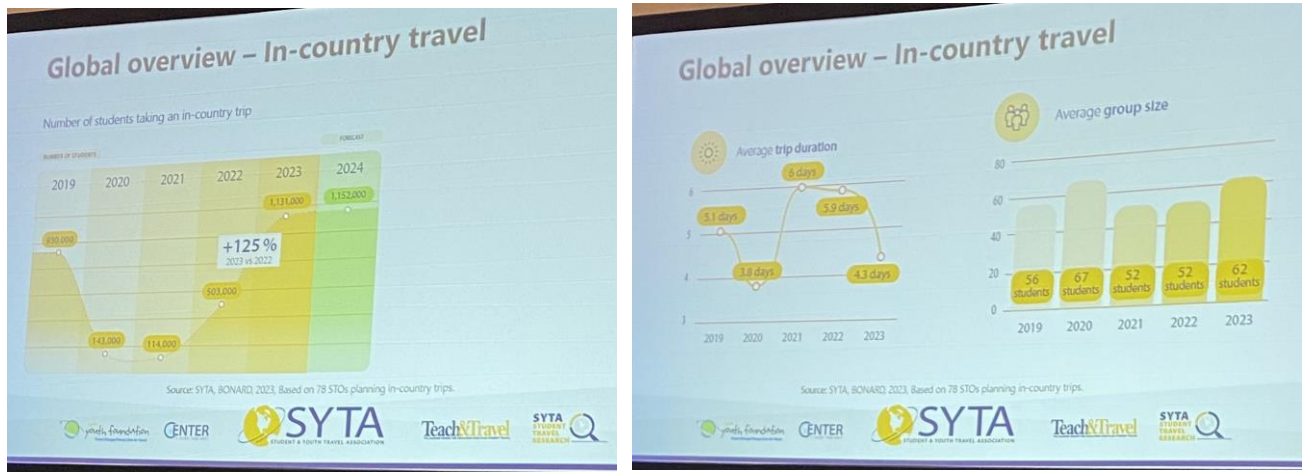


圖 11 2023 年學生族群境內旅遊趨勢

海外旅遊(Out-of-country travel)部分，2023 年學生海外旅遊達 27.3 萬名學生，增長 240%（2022 年為 8 萬名），幾乎與疫前持平（2019 年為 28 萬名），與疫情期間的情況有明顯對比（2020、2021 年分別為 3 萬名、2.7 萬名）。相較境內旅行在 2022 年已有顯著增長，境外旅行的大幅上升趨勢始於 2023 年，並有以下趨勢（詳圖 12）：

- (一) **目的地偏好改變**：過去五年中，最受歡迎的旅行目的地（英國、美國和加拿大）仍然保持一致是主要選擇。然而，歐洲旅行目的地，以法國在領先（占比 10%）。根據旅行社的調查，義大利預計將成為 2024 年的主要目的地，預計將吸引 19% 的學生，略高於英國和美國。亞洲未出現在受歡迎目的地排名中，分析可能是由於航空運輸成本上升以及進出境政策的限制，另許多國家的高航空費用也可能解釋了前往澳大利亞、非洲和拉丁美洲某些地區的旅行者較少。
- (二) **旅行天數和團體規模**：2023 年海外旅遊天數 8.7 天，較 2022 年的 9.7 天有所減少；平均團體規模從 25 人增加到 41 人。該變化主因為經濟因素，因成本上升而縮短天數，以便負擔前往其首選目的地的費用。
- (三) **2024 年預測**：學生對海外旅行的熱情仍然高漲，預計趨勢將持續增長，估計將有 33.4 萬名學生出國旅行，比 2023 年增長 22%，並超過 2019 年水平 19%。

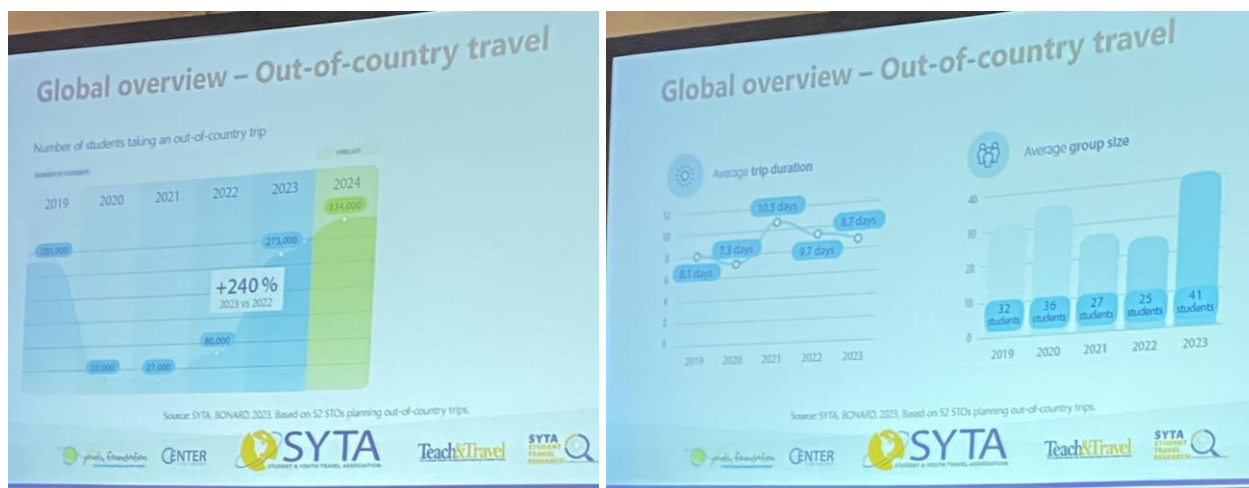


圖 12 2023 年學生族群海外旅遊趨勢

儘管疫情對依賴旅行的行業產生了影響，但學生團體旅行表現出了顯著的彈性，學生、青年族群佔整個旅遊市場的四分之一，充滿活力的青年族群已經準備好並能夠旅行，並正在尋求符合其價值觀的具體體驗：社會影響、永續性、技術使用、安全、多樣性和包容性。透過 2023 年的數據調查以及評估學生旅行的趨勢，證實 COVID-19 疫情解封後，學生旅行的恢復速度樂觀，教育者比以往任何時候都更相信課外經驗對學生的教育和社會發展有積極影響，學生團體旅行將會是一項穩健的投資，更強烈地證實了學生團體旅行市場對全球經濟的重要性。

## 五、 專題分享：擁抱神經多樣性-釋放旅行和旅遊業中自閉症意識的力量

本場專題邀請 IBCCES 總裁 Meredith Tekin、Visit Anaheim（加州安那翰市旅遊會議官方旅遊機構）執行副總 John Picou、Visit Mesa（亞利桑那州梅薩市官方旅遊機構）執行董事 Alison Brooks 及 NASCAR 賽車手 Armani Williams，探討自閉症族群在旅行和旅遊中的重要性，以及觀光產業中培養包容性就業環境的好處（圖 13）。



圖 13 擁抱神經多樣性 Panel Discussion

IBCCES 的總裁 Meredith Tekin 首先提及一項驚人的數據，據估計只有 13% 的自閉症家庭會度假，這一低比例反映了許多自閉症家庭在選擇旅行時面臨的挑戰，包括對度假勝地是否能夠適應自閉症需求的擔憂、孩子的安全、合適的娛樂設施以及是否能找到理解和支持的環境。這些挑戰使得自閉症家庭在計劃度假時感到困難，從而影響了他們的度假頻率。而 IBCCES 是一個致力於提供自閉症、癲癇和相關神經發展障礙的專業認證和培訓的機構，其組織使命在於提升大眾對於自閉症的認識和理解，並幫助各行各業提高對這些障礙的支持和服務質量，包括提高觀光旅遊行業對自閉症人士的包容性，幫助旅遊業界和觀光地點成為對自閉症人士友好的環境，以確保自閉症人士及其家庭能夠享受無障礙的旅遊體驗。IBCCES 在自閉症觀光領域的主要工作主要包含 4 項：

- (一) **提供自閉症友好認證**：對旅遊景點、酒店、博物館和其他公共設施進行認證，確認它們在設施和服務上符合自閉症人士的需求。
- (二) **專業培訓**：提供員工培訓，以提高他們對自閉症人士的理解和支持能力，包括如何有效地與自閉症人士互動和提供適當的服務。
- (三) **設施整備**：協助設計感官友好的環境，如設立安靜區域、清晰的視覺指引和感官管理策略，以減少自閉症人士在旅遊過程中的壓力和不適。
- (四) **倡導教育**：提升公眾對自閉症的認識，並促進更多旅遊目的地和企業參與自閉症友好認證計劃。

梅薩市 (Mesa, Arizona) 是全美首座取得 IBCCES 自閉症友好城市認證的城市。Alison 分享 Visit Mesa (推廣亞利桑那州梅薩市的官方旅遊機構) 推動梅薩市成為自閉症友好認證的過程。該組織長年致力於提升梅薩市的旅遊吸引力，建構具包容、安全、友善的旅遊城市。為了提供對所有人士而言更為公平和愉快的旅行體驗，梅薩市實施了員工培訓、改善公共設施和納入社區支持系統等措施，透過對公共設施、旅遊服務機構的員工投入自閉症專業培訓，以提高服務人員的服務質量，以增進對自閉症人士的理解。此外，城市內的基礎設施也導入友善感官設計，例如安靜的空間和清晰的視覺指引，以創造友好的環境，幫助自閉症人士及其家庭在梅薩市獲得更好的旅行和生活體驗。梅薩市也推行各種倡導活動，提升大眾對自閉症的認識，並鼓勵更多的企業和機構參與這一項包容性計畫。這些努力使梅薩市成為全美的領先者，展示了如何通過專業認證和社區參與，來創造更包容的觀光旅遊環境。

John Picour 進而分享有關提升無障礙性的見解，他強調在旅遊目的地和設施中實施無障礙設計的重要性，包括提供輪椅通道、無障礙洗手間和清晰的指示標誌，另創造感官友好的空間，如減少噪音和強光，對於提升自閉症人士的旅行體驗至關重要。

本場會議的最後則邀請到首位患有自閉症的 NASCAR 賽車手 Armani Williams 擔任特別嘉賓，他克服了阻礙，以自閉症人士的身份在 NASCAR 比賽中取得了成就。除了賽車，Williams 目前也與 IBCCES 合作，積極參與自閉症相關的倡導活動，致力於提升對自閉症社群的支持和資源，他證明面對障礙仍可以在高度競爭的領域取得成功，也為自閉症人士在各行各業中取得成功建立的最好的榜樣。在大多數觀光旅遊地區尚未考慮自閉症和神經多樣家庭的特殊需求下，使得自閉症家庭在計劃度假時感到壓力重重，限制了他們享受旅行和度假的機會。梅薩市（Mesa, Arizona）在推動自閉症觀光環境友善的過程中，不僅提高該座城市在旅遊市場中的知名度，並透過遊客的重遊率也發現經濟影響和市場增長潛力，這些措施不僅提高了自閉症人士的旅行質量，也促進了旅遊業的多樣性和包容性，讓更多的家庭能夠享受無障礙的旅行體驗。

## 六、 開幕歡迎會：Spirit of Ethan Allen 遊輪體驗

Spirit of Ethan Allen 是一艘位於美國佛蒙特州的遊輪，是唯一一艘提供 Lake Champlain 觀光和遊覽服務的遊輪，該湖位於佛蒙特州和紐約州之間，是新英格蘭地區最大的湖泊之一。這艘遊輪常常被用來進行各種活動，包括觀光巡航、晚宴巡航以及特殊活動，例如婚禮和私人派對。Spirit of Ethan Allen 長 140 英尺、寬 33 英尺，並在 2020 年啟動環保設備計畫，目前已全數更換為全新、環保的引擎，該計畫是受到當局政府的資金協助，一同以生態友好的方式發展觀光。

本次大會安排的遊船行程，行經伯靈頓防坡堤、北海灘、Lake Champlain 逆衝斷層（The Champlain Thrust Fault）等地，以一個獨特的方式探索 Lake Champlain 壯觀的湖景以及導覽周邊歷史，同時透過提供舒適的環境、觀景平台以及餐飲服務，以提升乘客的體驗和感受。



圖 14 Spirit of Ethan Allen 遊輪體驗

## 七、 學術書面研討會 ( Ideas Fair )

大會對於入選之書面研究報告，開放 90 分鐘之「Reception and Ideas Fair」書面研討會，讓研究者透過展版、電腦投影等方式，展示其研究成果，而大會為鼓勵與會者與研究者充分交流，本次特別設計了「Passport to ideas fair」，透過護照集章方式，獎勵與最多位研究者交流分享的與會者，可以免費註冊下一屆的國際年會！

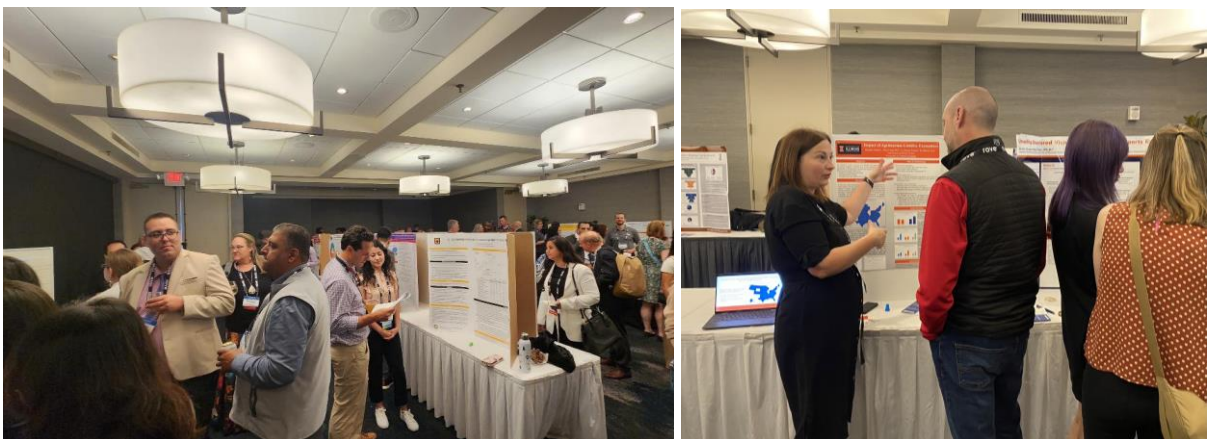


圖 15 學術書面研討會

## 八、 TTRA 研討會會場

本屆研討會會場安排在美國佛蒙特州伯靈頓市的 Hilton Burlington Lake Champlain，該酒店位於 Lake Champlain 湖邊，提供壯觀的湖畔景觀，此外，酒店距離機場車程僅 10 鐘，且靠近伯靈頓市中心，接近當地主要的商業和娛樂區域，交通十分便利，讓與會者在愉快的環境中進行專業交流和學術探討。



圖 16 研討會會場

## 肆、 感想與建議

### 一、 觀光產業的未來：實現永續旅遊

從本屆會議的共同研討會和多場分組討論中，我們可以清楚地看到，實現永續旅遊已成為國際觀光發展的普遍共識。面對氣候變遷、疫情 3 年的影響，除了過度旅遊外，部分地區亦有低度旅遊情況，因此，為確保觀光產業永續發展及加速恢復韌性，UN Tourism 已於今（113）年 6 月宣布 2027 年為「國際永續、韌性觀光年」。

112 年 4 月全球數位旅遊平台 Booking.com 在《2023 年永續旅遊報告》中指出，85% 的台灣旅人表示在未來 12 個月希望能以更永續的方式旅遊，同時也有 78% 的旅人認為全球能源危機與通貨膨脹，對旅遊支出計畫造成影響，近半數旅人意識到必須在永續和支出間做出抉擇，41% 的旅人相較兼顧永續發展的旅遊，更擔憂如何負擔生活開銷。然而，也有部分旅人認為，隨著旅遊市場的復甦，應該更重視具永續意識的選擇。在 Booking.com 的調查結果顯示，47% 的台灣旅人表示願意支付更多費用選擇具永續旅遊認證的旅行選項，確保自己對永續旅遊發展的貢獻。隨著越來越多旅客感到經濟壓力，他們更加追求具有獎勵的永續旅遊選項，凸顯人們持續在「省錢」與「永續」之間取得平衡。

觀光發展不再僅僅依賴國內生產毛額（GDP）或旅客人次的增長來衡量國家的觀光競爭力，而是轉向以永續旅遊為核心，並納入綠色旅遊、包容性成長及韌性等因素，以實現與自然和諧共生的永續經營。為了應對全球對於永續以及數位化發展的趨勢，本署積極推動觀光產業在環境共生、文化傳承、地方體驗和數位優化方面的提升，致力於實現「永續×數位」雙軸轉型目標，建議應持續鼓勵業者開發創新、精緻、深度且優質的綠色在地主題旅遊產品，並將當地旅遊活動的收益回饋於地方發展，這樣不僅能夠提供旅客深入的體驗，還能保護地方的自然環境和文化傳承，實現永續觀光發展的目標。

### 二、 人工智慧的觀光業應用

本屆年會主題「全球洞察，在地故事：型塑旅遊研究」（Global Insights, Local Stories: Shaping Tourism Research），會中深入探索永續發展和管理、旅客體驗以及社區參與等子主題，從各場講題中可以發現，人工智慧（AI）對於旅遊行為及旅行者

已經造成了很大的影響。人工智慧（AI）在旅遊業中的應用非常廣泛，涵蓋了從預訂到客戶服務的各個方面，這些應用顯著提升了旅遊行業的效率和客戶體驗。然而依據埃森哲管理諮詢公司（Accenture）調查發現，觀光業在應用 AI 方面落後於其他行業，其問題包含缺乏 AI 技術人才、基礎設施和數據網絡、完備策略計畫，以及探索 AI 領域的積極性。

台灣旅遊業在應用 AI 技術方面尚有許多潛力，例如使用 AI 聊天機器人來提供 24 小時的客戶服務，這些聊天機器人可以回答常見問題、協助預訂、提供目的地資訊等；分析用戶的過去行為和偏好來推薦個性化的旅遊行程、酒店和景點；分析和預測旅遊安全風險，幫助旅行者避免危險地區等，政府部門也可以利用 AI 技術經營自動化行銷，導入電子郵件營銷、社交媒體推廣等，以提高運作效率並針對性地吸引目標客群。而隨著技術的進步，我們可以預期未來會有更多創新應用出現。

### 三、 美國（紐約）觀光發展之借鏡

為出席本屆年會，因我國無直飛美國伯靈頓之班機，爰從台灣桃園國際機場出發，首先入境美國紐約甘迺迪機場，再於紐華克自由國際機場轉搭國內線抵達伯靈頓機場。本次停留紐約的行程中，發現紐約之所以能吸引如此眾多的全球觀光客，確實有其原因。首先，紐約市本身擁有豐富多樣的景點和活動，如中央公園、中央車站、High Line、自由女神像等，在夜間也具有豐富的景點與活動，包括時代廣場、42 街週邊等街區、百老匯劇場等，另外大量建築及橋墩也利用燈光投射以及光影，為紐約增添五光十色的魅力。在而在各景點間，紐約市擁有高效的公共交通系統串聯所有觀光景點，發展觀光巴士、觀光遊艇、地下鐵路、甚至直昇機，並且針對旅客推出交通套票（如地鐵 7 日或 30 日無限搭乘方案（Unlimited Ride））及開發各景點在線訂票系統，輔以清晰的指引和多語言服務，讓外國遊客能夠更加輕鬆地探索城市。在城市行銷方面，上述景點在全球進行廣泛的市場推廣和品牌建設，成功結合影視娛樂行銷，提高該城市的國際知名度。

台灣拚觀光，已於今（113）年 5 月 6 日推出台灣觀光品牌 3.0—「TAIWAN - Waves of Wonder（台灣魅力·驚喜無限）」，傳遞給國際旅客「台灣四季，都是觀光季」的訊息，並積極參與國際旅展/海外推廣會，深化新品牌行銷。另本署已成立 18 個觀光圈作為平台，整合在地業者，而為進一步促進台灣觀光品牌提升，將打造



區域觀光旅遊品牌，透過整合既有 18 個觀光圈為北、中、南、東及離島（金門、馬祖及澎湖）為 7 個觀光旅遊區品牌對外行銷，並集結區域內在地觀光特色與食宿遊購行等資源，透過擴大行銷提升國際能見度。而紐約豐富的夜生活所帶動的當地及周邊經濟，亦值得學習參考，本署近年也積極推動夜間經濟及帶狀活動，鼓勵遊客多待一晚，多留一會，多花一些，打造四季、日夜都是旅行的好時光，提供旅客夜間旅遊景點選擇。

本次到訪深刻感受到紐約當局通過公共藝術、文化推廣、綠地規劃、歷史保護及景觀設計，顯著提升了城市的整體觀光吸引力和旅客體驗。紐約成功地將自身塑造成一個兼具現代都市風尚和歷史人文魅力的旅遊目的地，這些做法為我們提供了寶貴的借鏡和學習範例。

#### 四、 鼓勵參與國際組織交流，提升台灣國際形象

TTRA 年會作為國際觀光領域極具代表性的重要會議，本屆研討會台灣除本署有派員出席外，我國並未有其他地方政府觀光單位或相關觀光研究組織、大專院校派員參與。相較鄰近亞洲地區國家，包括中國、韓國、印度、印度尼西亞等地，均有政府觀光單位、研究組織或觀光科系師生出席或發表成果。

鑒於政府財政困難和預算緊縮，中央及地方政府無法增加預算派員參加國際觀光旅遊會議，觀光科系學校也無法為學生提供經費支持。建議未來政府觀光單位應爭取年度預算，透過跨部會協調，如結合國家科學及技術委員會、教育部之資源整合，透過一定額度之差旅費用補助，以鼓勵地方政府、觀光院校研究人員及碩博士生積極參加。透過參與會議，及時掌握全球觀光動態、趨勢以及各國的努力方向和研究成果，並鼓勵台灣學者於該平台發表論文，以有效提升台灣觀光研究的國際能見度，展現國際影響力及競爭力。

## 伍、 附錄

### 附錄一：TTRA 會議花絮



學術早餐和圓桌討論



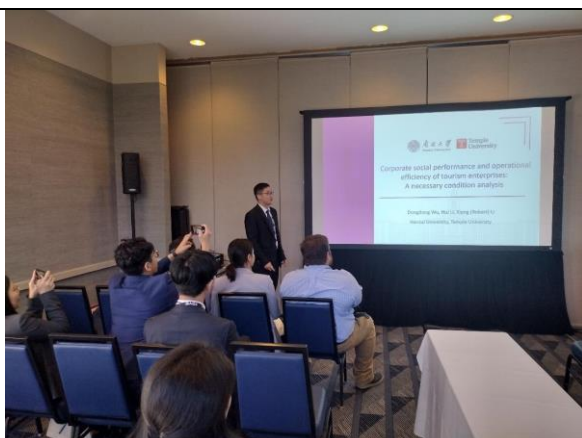
分組座談



共同研討會：再生旅遊



最佳口頭報告



學術分組：旅遊業的社會企業責任與運營效率



贊助商：位於伯靈頓市總部的 Ben & Jerry's 提供會議點心

附錄二：美國佛蒙特州伯靈頓市街景



