

3.2

可持續旅遊業的發展

(i) 可持續旅遊業發展的概念

學習目標

1. 認識大眾對可持續旅遊業的發展的關注，特別是一九九九年香港旅遊協會的《香港旅遊及旅遊業可持續發展的環保策略報告書》及其影響。
2. 明白可持續旅遊業的發展概念。

A. 可持續發展備受關注

鑑於經濟的發展可能對寶貴的環境帶來負面影響，國際社會對此越來越關注，希望在保護和保存環境與包容自然和經濟增長這兩方面，找出可取的平衡點。

一九八七年，聯合國確認可持續發展為其全球政策，並就此課題發表了一份特別報告；消費者對此問題的態度亦有明顯改變，最近調查顯示，工業國家的公民絕大多數(超過八成)重視環境問題過於其他全球性的問題。消費者的環保意識越來越強，他們要求一些對環境有利的新消費方式。

「可持續發展」已成為一個普遍的用語，指一方面切合這世代需要的發展，另一方面也不會剝奪後代切合其需要的能力(參考一九九七年聯合國報告)。這個概念適用於經濟發展的所有領域，包括旅遊業。

B. 香港的回應

香港是世界最熱門的旅遊目的地之一，為了配合遊客不斷轉變的需要，現正全速發展旅遊業和有關的業務。

為了回應國際對推廣可持續發展的呼籲，香港旅遊協會聯同工業署曾委託香港生產力促進局，為香港的旅遊與旅遊業製定一套《環保持續發展策略》，是向業界就將來的規劃和營運推介一些全面而實用的可持續發展措施，有關的報告書已於一九九九年發表。

除了牽涉旅遊業的經營者和商會外，有關建議亦包括政府部門、專業機構、學校和公眾人士。推行的焦點分成不同的範疇，包括：環境管理、培訓和教育、有關資訊、技術及科技交流、用地規劃，以及新旅遊景點的發展等。

可持續旅遊業的發展將會成為業界的長期指引，有助於使香港越來越成為國際遊客心目中一個別具特色、怡人又環保的城市。

C. 什麼叫做可持續旅遊業的發展？

根據世界貿易組織（WTO），「可持續發展的旅遊業既顧及現時遊客及旅遊地區的需要，同時也保障和增加未來的發展機會。為達到這個目標，在管理資源時便須同時滿足經濟、社會及美學的需要，也要保存該地的文化傳統、基本生態發展、生物品種及生態系統。」這裡強調在顧及數目越來越多的遊客的需要時，也要尊重自然和人文環境的適應。

可持續旅遊業的發展以環境資源的質與量為重點，用水是一個例子。當大量遊客到訪某個目的地時，通常都會興建連串的旅游設施以應付訪客的需要，例如興建酒店。在旺季會有大量的遊客在酒店度宿，單是沐浴及花灑浴便耗用大量的用水，同時又產生大量污水，經污水渠系統流入自然環境。可持續旅遊業的發展目標，是確保旅遊業的用水不會妨礙其他領域如農業和自然植林的供水，同時亦防止水質受到短期和長期的破壞。

可持續旅遊業的發展要求全面關注不同範疇的問題。除了環境生態外，在財務角度是否可取也是關鍵所在。業界經營者和東道群體的盈利前景不應被忽視，而推廣可持續性目標的公共項目亦有賴資金才可延續。

另一方面，個人以至機構的積極參與對促成有關目標也至為重要。一個強而有力的綠色文化，能大大加強各項措施的效益，強化總體的發展方向。環境科技備受關注，它可以更佳運用資源，更有效、更快捷和以更低成本去預防和處理污染；此外，更可幫助發展可靠的資訊管理系統。

可持續旅遊業的發展意味著不斷的努力，不能單靠一、兩個或數個大型項目了事。旅遊業是一個充滿動力的經濟現象，今日的旅遊業界必須以快速應變的態度，迎接同業的激烈競爭和各類消費者的嶄新要求。一些旅遊業的新發展項目可能會對其生物種類構成威脅；不當或過急的發展，可引致東道群體的文化整合出現嚴重問題，不必要地干擾東道群體的生活方式和傳統。種種的轉變都需要經常注視。

可持續旅遊業的發展既關注過程亦注重成效，並需要投入大量的人力和物力。討論、協商、立法以至執法等必須同步進行，以達至良好效果。統計和科研在認清問題真相方面擔極重要的角色，業內的決策者亦需全面思考，去計劃、執行和評估有關項目。業內很多有利環境的裝置皆需要物力和工程的配合，例如準備自設污水處理系統的酒店便需要騰出額外空間去放置設備。

管制、經濟手段和進取的溝通方式都有助達至可持續性的目標。舉例說：當局可以嚴格管制渡假村的開發，使其遵守政府的環保規則；對於那些可持續性水平較高的發展項目，可給予稅項寬減作為鼓勵；此外，亦可以舉辦大型的推廣活動，加深從業員和遊客對這個目標的認識。

(ii) 有關團體參與的重要性

學習目標

指出在可持續旅遊業的發展中，有關團體參與的重要性。

有人誤以為可持續發展只是政府的責任，事實並非如此。正如上面部分所提及的，可持續發展牽涉很多的範疇，幾乎在任何經濟活動中的所有參與者都不可缺一，這是最為明顯的。

A. 遊客

遊客就是關鍵。透過消費的過程中，遊客需求一些符合可持續發展原則的商品，他們的需要可以改變市場。

遊客如能進一步了解有關概念和市場情況，他們便可以得到更佳的商品和服務，從而棄掉那些損害我們共同環境的商品和服務。遊客可以透過口頭或書面方式，向旅遊商品或服務供應商表達他們的關注。

遊客的另一個重要而即時見效的貢獻，就是在旅遊時有明智的行為。學習透過實際行動尊重東道群體和他們的環境是最具實效的。遊客應盡量避免濫用水源和能源。乘搭公共交通工具可幫助減少使用那些能源效益低，而且污染環境的私人座駕。

環保旅遊和文化旅遊既可令遊客享受美妙的假期，又可對環境和東道群體帶來裨益。遊客可以分享和交換這方面的旅遊資訊，作出更英明的消費選擇。總而言之，遊客是旅遊與旅遊業最大的一群參與者，只要遊客的行為和消費有利於可持續發展，旅遊業就能夠邁向持續性的目標。

B. 旅遊業界經營者

毫無疑問，旅遊業界經營者是旅遊業的核心人物。他們的參與及積極支持決定可持續旅遊業發展的成敗。他們創造、設計、推銷及提供各項旅遊業商品，並且擁有這些商品質素的最終控制權。只要旅遊業界經營者熱心使業務符合可持續性標準，有關的問題就已給解決了一半。

可喜的是在業界的經營者當中正培育一股快速增長的意識，使他們的商品和服務對環境和文化有利。很多主要的世界級旅行團，正積極為環保旅遊的遊客安排行程，或在旅行團節目中加入環保旅遊活動。英國最大的旅行團經營商Thomsons，已有一名環保董事；至

於德國最大的旅行團經營商TUI，甚至設有一個環保部門！越來越多酒店集團正開始製訂綠色政策，例如減少資源浪費，呼籲住客明智使用水源、設施及服務等，並且將環保因素列入他們的核數系統內。新建的酒店亦多使用高能源效益的設計。

除此之外，很多著名的旅遊目的地亦發展環保和文化旅遊點。中國廣東省更將環保旅遊列為旅遊業發展的第一大目標。新的環保旅遊點有東南亞、非洲和拉丁美洲。新的遊客渡假村亦以環保消閑為主題，生意滔滔的地中海會就是一個例子。先進鐵路系統像如法國的TGV高速火車，有破紀錄的人次增長，他們仍在發展一些更佳、更快、更靜和更節省能源的系統。德國航空公司及國泰航空公司，亦逐步取代需要較多紙張的傳統機票。旅遊刊物從業員亦不遺餘力，他們透過報導最新的消息和邀請業界撰寫文章，很快地把可持續性的信息推廣開去。

除此之外，很多經營者已使用電子通訊系統取代紙張。用過的印刷品通常會被收集，循環再造，例如英國航空公司的推廣及宣傳資料皆使用再造紙印製。新建於赤鱗角的國泰城更是精如設計，盡量利用天然日光來為辦公室照明，廢物箱亦有不同間格，收集不同的垃圾循環再造。很明顯，業界經營者的努力將會帶來顯著成果。

C. 政府及旅遊業機構

政府及旅遊業機構在這方面也擔當一個重要角色。它們透過溝通及聯絡，建立一個關注及行動網絡，向那些促進發展的研究和先鋒項目提供資助。它們是在整體上協調社會各界，和在個別項目上協調業界各組別的最適合組織。歐洲聯盟和世界貿易組織均在旅遊業界發展方向上有很大影響，它們的主動和進取加快了可持續旅遊業發展，廣泛傳播這個概念。

總括而言，配合各方面的合作和努力，可持續旅遊業發展可以成為一個惠及各方和長遠可取的大目標。

(iii) 成功與不甚成功的個案

學習目標

分析在可持續旅遊業的發展中成功與不甚成功的個案。

個案 1 布吉島環保旅遊的可持續性發展個案

A. 簡介和背景

一九八三年，前夏威夷大學教授約翰嘉利 (John Gray) 開辦了一間海上獨木舟冒險旅遊公司。他的管理意念是根據「系統理論」而設，在一個系統內的所有元素是息息相關，互相影響的。約翰嘉利認為，服務顧客、環保、產品質素、進展性管理、職員福利、教育和培訓等都有直接關係。欠缺任何一個元素都不能創造出一間真正富有創意的公司。雖然約翰嘉利的公司規模不大，但是表現十分出色。

一九八九年初，約翰嘉利在泰國的Phang Nga Bay進行了一個海島洞穴和'hongs'的研究。他決定成立一間觀光公司，讓遊客觀賞這些令人嘆為觀止的景象。起初行內人士認為他是瘋狂的，因為單單觀看幾個山洞的一天行程，收費要一百美元。而當時大部分到PP島和占士邦島的日程收費只是十美元。

但是五年後，約翰嘉利的公司「海上獨木舟」成為布吉島收入最高的旅遊批發商，旅行團天天都額滿。



B. 「海上獨木舟」的成功要訣

1. 當地人的擁有權和管理

- 「海上獨木舟」的管理以當地人為主。因為當地的僱員和管理人員大都是漁民或是島上居民，所以他們對當地的環境有豐富的認識，很容易便可訓練為出色的獨木舟導遊。而營運管理是由泰國人擔任，也很成功。
- 83% 的股權是由泰國人擁有的，而 99% 股份是由員工所擁有的。
- 但是市場推廣方面，尤其是國際市場推廣則由西方人管理，因為當地人在這方面缺乏經驗。同時，在每個中心都有一名西方人當經理，因為大部分的遊客都來自西方國家，因此，擁有相熟面孔和文化背景的職員會使他們更有親切感和安全感。

2. 教育及培訓

- a. 「海上獨木舟」有一個政策，是不斷為員工提供訓練和教育。他們都可以在工作時間接受訓練，並得到薪金。
- b. 公司亦採用 American Canoe Association 的服務，讓員工得到國際認可證書。
- c. 環境訓練亦是一個重要環節。公司不斷翻新有關環境的課題，例如：動植物學、地質學、當地花卉和植物；並盡量教授員工這些知識。
- d. 公司也鼓勵導遊除學習英語外，還要學習另一外語。

3. 整體質素

「海上獨木舟」認為它的產品沒有可能完美，除非它的質素達到最高水平。員工要招待客人有如招待自己家人般親切。

- a. 導遊能操不同的語言；
- b. 他們不用發泡膠盒子盛飯；及
- c. 他們安排兩位廚師在船上提供完全泰式的自助餐。

這樣遊客不單能夠欣賞怡人的景色，更能享受一個溫馨的泰式家庭經歷，以最接近的方式體驗真正的泰國。

4. 關注環境

環境的保存是「海上獨木舟」最關注的項目，因為如果海洋山洞和“hong”沒有得到保留，這公司便不會存在。因此當遊客參觀山洞和“hongs”的時候，他們要遵守一系列嚴格守則：不可觸摸任何東西、不可談話、不可進食、不可吸煙和不可接受任何「紀念品」。

C. 結論

「海上獨木舟」證明了，以環境保存為發展可持續性旅遊業務是大有可為的。這間以娛樂冒險旅遊為賣點的公司，有賴於本地人的參與和一群擁有股權的員工及管理人員。他們決意不斷學習以保持最高服務水平，他們對環境保護亦不遺餘力。

個案 2

La Sierra 的可持續性旅遊發展

A. 簡介和背景

自一九八七年，World Commission on Environment and Development介紹可持續性旅遊發展後，這個概念便得到大部分的西方國家接受，包括歐洲聯盟各國。

九十年代初在西班牙，La Rioja 的 La Sierra 旅遊業發展得到歐洲聯盟的津貼，開展了一個名為 LEADER 的計劃。資金來自 ERDF (The European Regional Development Fund)、EAGGF (The Guidance Section of the European Agricultural Guidance and Guarantee Fund)，和 ESF (The European Social Fund)。

B. LEADER 計劃的主要目標

- 使一個地區的農業變得多元化，並使當地的傳統農業專門化
- 致力延續傳統禽畜農業和環保產品，以保護天然環境
- 不單為農業提供經濟援助，也為本地小型業務提供經濟援助
- 教育各個經濟階層
- 改善基礎建設

C. LEADER 計劃的架構

每個LEADER計劃都有自己的架構和策略，主要採用由下到上的方法。他們鼓勵當地人積極參與計劃的每一個環節。

幹事會的成員包括：European Commission of Investing Partners 的代表、地區政府代表、政府部門代表和工會代表。他們為 La Rioja 規劃不同的策略和管理特別的發展計劃。

D. La Sierra 可持續性旅遊的發展

歐洲聯盟和 La Rioja 旅遊發展局(Consejería del Turismo)的主要目的，是使旅遊業在一個既平衡又具持續性的方向發展，以改善當地經濟和社會生活，同時又可保存當地文化遺蹟和自然環境。



E. 在 La Sierra 發展可持續性旅遊的成功要訣

1. 與有關機構有良好溝通

透過不同地區機構的代表，LEADER 與 La Rioja 政府和家樂福(CARREFOURS)建立緊密的聯繫。家樂福是一個歐洲聯盟網絡組織，提供歐洲聯盟的鄉郊資料和文件。在執行方面，LEADER和政府也有很多地方需要協調和諮詢。同時，各階層的非正式溝通亦有助於解決經濟發展的糾紛。

2. 教育及培訓

LEADER 舉辦短期課程，以成立導遊網和教育當地居民對化石和環保有更多認識。同時，也有很多當地人喜歡修讀人力資源和工商管理的課程。

3. 市場推廣

LEADER 製作了一部名《恐龍徑》的錄影帶，推廣 La Sierra 的旅遊。同時又把有關 La Sierra計劃及新景點資料，寄到西班牙主要城市的不同旅遊公司。他們組織不同的旅行團，務使產品多元化並能延長旅遊的季節。除此之外，La Rioja 政府也為 La Rioja 作推廣活動。

4. 支援設施

LEADER 發起在區內建設住宿設施，有假日酒店、遊客諮詢中心、餐館和鄉郊住所，並都得到津貼，這些模範活動辦得非常成功。其後有發展更多不同的設施，為當地人提供娛樂，亦能吸引更多的遊客。

5. 經濟支持

La Sierra 得到外來經濟支持。這些基本經濟來源對持續性旅遊業的發展很重要。

F. 結論

LEADER計劃於一九九四年結束。在短短三年間，這計劃不止鼓勵了不少當地團體發展個別計劃，還提供了培訓和資金。LEADER II 計劃已經成立，並將會繼續舉辦 LEADER I 的活動。

個案 3

蘇格蘭 Lomond 湖的可持續性旅遊發展

A. 簡介和背景

Lomond湖位於蘇格蘭(Scotland)最大城市格拉斯哥(Glasgow)的西北面約五十公里。蘇格蘭人口約為五百萬，當地人不需兩小時便可驅車前往，而且他們每年最少到這裏遊玩一次。同時，Lomond 湖也是英國人和外國人的熱門旅遊點，因此在這裏發展旅遊及戶外娛樂事業有優先的考慮。其發展的目的是從消閑活動獲得經濟利益的同時，也把這旅遊點保持於一個可持續發展的水平。

B. 消閑活動和其他使環境質素下降的因素

1. 大量遊客到訪

由於有大量遊客到訪，因此當地環境難免受到破壞。首先，當地的自然生態環境本身很脆弱，到訪的遊客往往只能在特定時間和地點進行活動，過度集中使用某一地點將會帶來嚴重的影響。

2. 自然環境改變

土地運用和自然環境的改變也會帶來整體的環境變遷。同時各種改變也會發生相互作用。例如：由於遊客過度集中於某一地點，使該地的泥土受壓，使土地受侵蝕，但是真正的問題成因則是水的流失。土地侵蝕有時也是由改變土地運用和天氣的長久變化引起的。

現今的森林管理計劃以保持山區原貌和持續保護娛樂資源為優先項目。因此在公地砍伐樹木後，便需要重新種植新樹。但是土地的侵蝕加速，這顯然是他們在翻土方面處理不當，把斜坡上的泥土翻得太深，而在斜坡上砍伐後也沒有好好把土地處理，讓大量的泥土外露。近期的種植業大都在私有的土地進行，使這問題更加嚴重。

3. 新興娛樂活動本質的改變

新興娛樂活動本質的改變為當地環境帶來新的影響。例如：高速的快艇增加不少，引擎的噪音已使到其他旅遊人士不滿。

C. 發展環境保育管理策略和制度

現時的資源管理是十分複雜的事情。據所知已有最少二十七個團體，對娛樂用地管理和娛樂活動如何影響 Lomond 湖的問題有興趣，其中有些團體更表示對這兩個項目有強烈的興趣，但是沒有一個團體是全權負責發展或管理這兩個項目的。

D. 結論

Lomond 湖的娛樂發展和旅遊資源管理的問題，是由於缺乏國家層面的參與和計劃。蘇格蘭的土地政策是由幾個獨立團體處理的，他們只處理一些單一的項目，並且通常互相競爭，這使他們不能夠平衡地運用資源；反而使環境質素下降。同時，當地人也認為環保問題的決策與他們無干，他們對現有制度也沒有好評。

個案 4

Clayoquot 的可持續性環保旅遊發展

A. 簡介和背景

在英屬哥倫比亞的溫哥華島，不同的團體在當地的經濟發展採取不同的取向。木材商人要在山邊砍伐樹木用作木材及木屑；保護野生動物人士則希望保護所有的森林；而旅遊代理商亦有他們的不同需求。因此，省政府為了調解分歧便設立一個長遠發展策略，可是終告失敗。因為木材商、環保人士和旅遊代理商的紛爭已趕走了不少遊客。

B. 失敗的理由

省政府的調停來得太遲。一方面光禿禿的山邊，無論在遠足、海上旅遊和木伐遊，都不能增添遊客的樂趣。另一方面，極端的環保人士則倡議完全禁止進入天然景點，使遊客對在西岸最具吸引力的景點望而卻步。同時，有些地帶因為受到完全保護或給遊客使用，使木材商人不再有權進入這些地帶伐木。

C. 結論

若要把一個完善的計劃及管理策略做好，就要在資源管理和運用方面未發生直接衝突前實施。