重大事件對旅遊產業衝擊影響之個案研究

白滌清; 陳巧青

隨著時代進步，現代人愈來愈重視生活品質，在沉重的工作壓力下，試著尋求各 種紓解壓力的方法，旅遊即是其中一個選擇。由於人們對旅遊需求的增加，許多 國家亦對旅遊產業大力推廣與對此產業的發展給予許多協助與支持。然而這幾年 幾項重大事件的發生，卻帶給旅遊產業莫大的衝擊。如2003年爆發的SARS與巴里 島痢疾事件，及2001年的美國911事件，皆影響到旅遊產業的發展。以911事件為 例，其直接影響到全球的航空業與旅行業；間接則影響到美國經濟復甦的速度， 連帶牽動全球經濟情況。而巴里島痢疾事件的發生，也影響到出遊旅客們的心情 ，與這條熱門路線的出團情形及此旅遊市場的經營狀況。綜上所述，這些重大事 件發生後都會影響到旅行產業的經營發展，本研究將先概述國內整個旅行產業的 發展情況，並對現況有個初步瞭解，利用個案探討的方式，評估美國之911事件 與巴里島痢疾事件對旅遊產業在：(1)公眾形象(2)成長導向(3)危機處理能力 (4)競爭地位，與(5)組織運作之效率等項目之影響，進而提出建議以供參考。