

國立臺灣師範大學運動與休閒學院

運動休閒與餐旅管理研究所

碩士學位論文

你所不知道的旅遊眉角：  
觀光 • 臺灣 • 穆斯林



研究生：朱立婷

指導教授：王國欽

中華民國 105 年 2 月

中華民國臺北市

# 你所不知道的旅遊眉角:旅遊・臺灣・穆斯林

2016 年 2 月

研究生:朱立婷

指導教授:王國欽

## 摘要

全球穆斯林人口約 20 億人，佔全球人口的 1/5。2014 年來臺穆斯林旅客約 18 萬人次，產值近 90 億臺幣，穆斯林旅客消費力高，較一般旅客平均高出 20%，極具觀光開發潛力。2014 年阿聯酋航空新增杜拜到桃園機場直航班機，每周 7 班，1 週內便帶來近千人來自中東或歐美轉機之旅客，穆斯林來臺的觀光市場蓬勃發展。本研究目的為了解穆斯林旅遊團體操作模式及手法，以提供同業作為接待參考，並使未來數量日益龐大的穆斯林旅客，擁有更好的旅遊服務品質。本研究方法運用團體套裝旅遊關鍵服務特色架構，簡稱 GPT (Group Package Tour)，擬作訪談問題。再來與國內 6 位接待穆斯林旅客有相當經驗之行程規劃者及導遊人員做深度訪談，將訪談過程對話做內容分析，並且邀請旅遊相關產業背景之評判人針對分析資料予以分類及檢核項目。為明確了解整個操作過程，運用參與式觀察法實際參與穆斯林來臺旅遊團。研究結果產出穆斯林團體套裝旅遊眉角架構，分為規劃行程面及導遊執行面。規劃行程面又分 6 個構面：遊覽車安排、飯店設備確認、飲食規範、飲食偏好及旅遊禁忌；導遊執行面分為 11 個構面：取得認同感、車上娛樂、尊重異性、禮拜規範與彈性、飲食規範、飲食偏好、飯店設備確認、嚐鮮、談話技巧、購物、旅遊禁忌。穆斯林旅遊團體與一般旅遊團體操作手法極為不同，期許透過本研究建立之架構及實際參與式觀察經驗分享，提供穆斯林旅遊學術研究的缺口及政府、產業未來接待穆斯林旅客參考。

**關鍵詞：**伊斯蘭文化、穆斯林、Halal 認證、團體旅遊

## **Interesting Travel Details You Never Noticed :**

### **To Shed Some Light on the Critical Service Features in Group Package Tour of Taiwan Muslim**

February, 2016

Author : Chu, Li-Ting  
Advisor : Wang, Kuo-Ching

#### **Abstract**

Islam is one of the world's major religion, the population of global Muslim is near 1.7 billion. It's almost one-fifth of the world's population. According to United Nations World Tourism Organization ( UNWTO ) estimated more than US\$141 billion from Muslim tourism and expected annual 5% growth rate. In Arabic, the word Halal means permitted or lawful. Halal tourism is a subcategory of religious tourism which is geared towards Muslim families who abide by Sharia rules. Battour, Ismail, and Battor for the Impact of destination attributes on Muslim tourist's choice research mention the "tangible" and "intangible" aspects of religious obligations. The tangible aspects include prayer facilities and Halal food. The intangible aspects contains Islamic entertainment, Islamic dress code, general Islamic morality and Islamic call (Azan) for prayer. Muslim should be guided by Sharia (Islamic code of life) rules performing five prayers a day and food is permissible to be consumed. There are about 160 thousand Muslim tourists visited Taiwan in 2013 and earned 250 million New Taiwan Dollars foreign exchange. Muslim is no doubt a new market for tourism industry in Taiwan. Taiwan is non-Muslim country but have religious liberty. In Recent years, Taiwan Tourism Bureau with Chinese Muslim association activity created a Muslim friendly travel environment make hotel and restaurants get Halal certification. There has 85 restaurants got Halal certification so far. The most Muslim tourists travel in Taiwan are Group package tour (GPT). But in the travel six elements such as food, accommodation, transportation, travel, shopping and entertainment are getting the needs for Muslim tourists, the amount of the visitors is still less than other tourists and only few travel agencies operate domestic Muslim

tours. The study is trying to find out the reason cannot attract Muslim visitors and the difficulties in servicing them. The purpose is to solve the problems which are encountered in Muslim traveling in Taiwan. This study also trial to explore the GPT framework of critical service features for Muslim tourists and provides the details to travel agents while planning the tour for Muslim tourists in order to give them a pleasant journey even in Non-Muslim countries.

**Keywords : Islam culture 、 Muslim 、 Halal 、 GPT**



## 謝 誌

也許是命中註定的緣分讓我有機會研究回教吧！在開始這篇論文前，我對回教的記憶僅限國中校門口對面的清真寺。每回放學揹著大提琴在清真寺旁邊等公車，抬頭望著深綠色圓頂的建築，遙想著未來…。

能完成這篇論文真的要感謝太多人了！首先是讓我開啟回教題目的恩師王國欽教授，感謝老師帶領我完成、嘗試很多不可能的事物。回想當初第一次上台簡報，老師為要求展現題目的特色，讓我穿上回教服裝及當眾唸一段可蘭經，當時可把我嚇壞了！就連口試也要穿!!讓我十足沉浸在充滿回教氛圍的簡報及口試中。老師除論文指導外，課堂上的 cold call、衝浪活動、寫個案等等都費盡心思讓我們能做得更好、學習更多。謝謝老師嚴謹又風趣的教學，更感謝老師讓立婷在您門下學習。喔~還有老師您彈吉他時還滿帥的!希望老師除了出書外還可以挑戰出專輯喔。

再來要特別感謝李文驊學姊，學姊的大力相助讓我得以完成這篇論文，即便是在懷孕期間也不忘協助我解惑專業知識，恭喜學姊當媽媽！更開心學姊拿到科技部計畫補助，讓這個研究延續下去。

感謝一位貴人幫助我了解臺灣回教旅遊市場且介紹我認識許多該領域的專家一簡佩平學姊，學姊對穆斯林旅遊市場投入不少心力，感謝學姊為臺灣觀光的無私奉獻。

感謝我的恩師也是口委一陳玟妤老師，老師不斷的鼓勵及樂觀正向的笑容，成為我努力的動力；以及口委林庭煒老師提出精闢的見解。另外感謝駱香妃老師讓立婷擔任國科會計畫案助理，讓立婷擁有更多學習的機會。

感謝行家旅行社海英倫董事長、開陽旅行社鄭皓瑜小姐、天天旅行社陳昭德董事長、張惠敏小姐、鍾逸宏先生、中國回教協會馬耀祖老師、政大阿拉伯語系劉時謙學長、行家旅行社鍾汶璉先生，謝謝你們百忙之中接受立婷的訪談及給予寶貴的建議。更感謝海董事長讓立婷擔任隨團導遊助理，增廣見聞。

還要感謝來自土耳其的慕凱潔同學，謝謝您一字一句教導立婷唸可蘭經、介紹伊斯蘭文化並教導如何穿戴頭巾；師大迎賓會館的絲婷，謝謝您帶立婷參加回教盛大的開齋

儀式及協助研究進行；中國回教協會的思穎，謝謝您帶立婷參觀清真寺及講解很多伊斯蘭教義；還有小曼和 Winnie，謝謝妳們協助我訪談和研究；Monica 謝謝設計很美的回教風格封面。

當然還要感謝助教姐姐們小魚、心慈、怡青、鈺涵、永琦，謝謝妳們為休旅所的付出。及同學振昌、紀樺、羅嵐、俐毅、大遠、吉宏學長、FiFi、錢丹...等等，謝謝你們當立婷的研究好夥伴。以及進入王家認識的學長姐們，阿 May 學姊、學忠學長、小馬學長、本周學長、小弘學姊、Mason 學長、清梅學姊...等，有太多要感謝的人了!總之謝謝大家~

最後，要感謝我的家人爸爸、媽媽、外公、外婆、爺爺、奶奶還有弟弟，謝謝你們給立婷一個溫暖的家以及支持與鼓勵，讓立婷在人生中完成唸研究所的夢想，感謝我的家人。

最後謹以此文，獻給所有在條路上幫助過立婷的人。

Thanks Allah.

朱立婷 謹誌

國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所

2016 年 02 月

# 目次

摘要.....	i
Abstract .....	ii
謝誌.....	iv
目次.....	vi
表次.....	viii
圖次.....	ix
<b>第壹章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究問題.....	3
第三節 研究目的.....	5
第四節 研究流程.....	6
<b>第貳章 文獻回顧 .....</b>	<b>7</b>
第一節 全球穆斯林旅遊市場及各國發展.....	7
第二節 伊斯蘭觀光與清真旅遊.....	11
第三節 臺灣穆斯林旅遊市場現況.....	13
第四節 一般團體旅遊與穆斯林團體旅遊.....	18
<b>第參章 研究方法 .....</b>	<b>22</b>
第一節 研究設計.....	22
第二節 研究對象.....	24
第三節 內容分析法.....	24

第四節 參與式觀察法.....	24
<b>第肆章 資料結果分析.....</b>	<b>26</b>
第一節 受訪者資料分析.....	26
第二節 樣本訪談逐字稿複合結果.....	27
第三節 分類發展與信度.....	27
第四節 穆斯林 GPT 旅遊操作眉角.....	28
第五節 參與式觀察法佐證-以海外穆斯林來臺旅遊團跟團經驗.....	55
<b>第伍章 結論與建議.....</b>	<b>58</b>
第一節 研究結果與結論.....	58
第二節 研究限制與後續研究建議.....	60
<b>引用文獻.....</b>	<b>62</b>
附錄.....	68



# 表次

表 1 伊斯蘭旅遊定義.....	12
表 2 臺灣獲得清真認證之 11 家五星級飯店旅館.....	16
表 3-1 受訪行程規劃人員資料表.....	26
表 3-2 受訪導遊人員資料表.....	26
表 4 訪談逐字稿檢驗表.....	27
表 5-1 遊覽車安排.....	30
表 5-2 飯店設備確認.....	31
表 5-3 飲食規範.....	34
表 5-4 飲食偏好.....	36
表 5-5 旅遊偏好.....	37
表 5-6 旅遊禁忌.....	38
表 6-1 取得認同感.....	39
表 6-2 車上娛樂.....	42
表 6-3 尊重異性.....	43
表 6-4 禮拜規範與彈性.....	44
表 6-6 飲食偏好.....	49
表 6-7 飯店設備確認.....	50
表 6-8 嚐鮮.....	51
表 6-9 談話技巧.....	52
表 6-10 購物.....	53
表 6-11 旅遊禁忌.....	54

# 圖 次

圖 1 研究流程圖 .....	6
圖 2 穆斯林出國旅遊觀光每年 5% 的成長率 .....	8
圖 3 2013 年穆斯林來源國來臺比例 .....	15
圖 4 團體套裝旅遊服務特色架構圖 .....	22
圖 5 穆斯林旅遊團體套裝旅遊服務特色架構圖 .....	29
圖 6 新疆穆斯林旅遊團大合照 .....	57



# 第壹章 緒論

本章共有四節，分別為：第一節闡述本研究之背景；第二節提出研究問題；第三節說明研究目的；第四節研究流程。

## 第一節 研究背景

臺灣現今的觀光產業日益蓬勃發展，在臺灣主要的日本觀光客、陸客自由行或團體旅行的飽和下，臺灣是否有缺少哪一塊的旅客還未被發覺呢？答案是目前人口持續成長信奉伊斯蘭教的穆斯林旅客。

交通部觀光局在近幾年來陸續推廣及開發穆斯林旅客的新興市場，據交通部觀光局查訪估計，2013年馬來西亞及印尼旅行社的穆斯林旅客來臺人數達5萬3,000人，較2012年成長10.42%。自2014年2月新增阿聯酋航空從杜拜直飛來臺的航線，每週有7個航班，1週內將帶來不少中東或是其他國家轉機的旅客，預計成長10%的穆斯林客源。

臺灣為非回教徒國家，如何發展穆斯林觀光將是一大挑戰。自從2001年的911事件後，人們對於回教國家的穆斯林有著「行聖戰的恐怖份子」的刻板印象。911事件不僅對伊斯蘭回教國家的觀光有受到很大的負面影響，對穆斯林信徒更是有許多生活旅遊上的不便。尤其在歐美地區，「阿拉伯」、「伊斯蘭」、「穆斯林」等等的相關字眼，都會被受到關注甚至歧視 (Hamarnah & Steiner, 2004)。這些不管是在回教國家或是非回教國家的觀光產業中，都受到極大的影響。隨著時間的流逝，負面的事件也逐漸在世人間淡逝，目前，阿拉伯聯合大公國生產石油地區的國家經濟逐漸穩定成長，社會治安也受到一定的管制。杜拜等大城市的發展更是振奮人心，一個沒有秀麗山川、沒有壯闊峽谷，夏季氣溫還高達攝氏50度的轉運樞紐，竟成為世界首屈一指的觀光勝地。建設人工科學的島嶼，拓展更多的土地。有著享譽七星級的帆船飯店及創建滑雪場等設施，世界知名品牌爭相進入購物中心設櫃，引領杜拜掀起一陣購物熱潮。

也許這些條件是吸引觀光客的誘因，但杜拜的人民呢？回教國家的人民除了參加朝聖外，有沒有其他的旅遊選擇地呢？臺灣是非回教國家也是海島國家，我們有的是文化

的差異和環境的不同，穆斯林在一個說著不同語言的國家中旅行，體驗臺灣將會是穆斯林的新旅遊選擇。

馬來西亞被全世界穆斯林評選為最適合旅遊的地區之一，主要的原因是馬來西亞大多數人民信奉伊斯蘭教也是回教徒國家。在生活作息上，遵循穆斯林的宗教旨意，一天五次的禱告，朝拜的方向也有明確的指示。Battour, Ismail 與 Battor (2011) 針對穆斯林觀光客對馬來西亞旅遊時影響其目的地選擇的屬性所做之研究，分出穆斯林在旅遊時所需要履行「有形」和「無形」兩方面的宗教義務。「有形」包括：禱告設施、清真飲食；「無形」包含：符合伊斯蘭規範的娛樂設施、服裝規範、道德觀、禱告時間提醒。

由於上述的因素，讓穆斯林在旅遊時更為便利。臺灣交通部觀光局為了接待穆斯林旅客，逐步改善國內的設施環境。為了確保品質的完善與專門的穆斯林協會臺灣中國回教協會合作。透過回教協會專家場地勘查後並提供改善建議及接待人員教育訓練。「民以食為天」，餐飲，是旅遊中不可或缺極重要的一環。交通部觀光局從輔導餐旅業著手，目前全臺已有50家餐旅業者獲得全球穆斯林共同使用的飲食標誌清真Halal認證。

Kadir (1989) 在伊斯蘭教觀光的型態、發展和選擇中指出，穆斯林旅客一般來說都會選擇穆斯林國家為旅遊的地方，但非穆斯林國家也會具有一定的吸引力讓穆斯林想要去旅遊。以泰國和馬來西亞來說，中東旅客會在泰國旅遊的停留的天數比在馬來西亞的旅遊天數要長。當然政府的政策也是具影響力的關鍵因素之一。不過最重要的是營造友善穆斯林的旅遊環境，提供他們方便的生活。長期在研究穆斯林領域的Henderson學者在2003年指出，觀光是最傳統的方式去認識和接觸一個國家，當地的宗教、建築、節慶活動和典禮儀式是吸引觀光客的重要原因。政策之決策和當地居民的配合度也非常重要，如上述所談到歐美國家的居民，在911事件後，對穆斯林有極大的反彈。因此，國家在考量穆斯林在國內旅遊的政策方案，勢必要以國民可接納的範圍為準。為遵循可蘭經教義的穆斯林女性穿著由其特殊。不論春夏秋冬，都必須穿著傳統的服飾從頭頂到腳都不可露出，只可露臉部，有些教派規定甚嚴，只允許露出眼睛的部分。這些打扮穿著難免會讓當地居民感到好奇又神祕，異樣的眼光從四面八方而來，使得穆斯林旅客寸步難行。

因此，臺灣在發展穆斯林觀光的友善環境上，也可以對大眾宣導多元文化的包容性。除了政府政策及民間機構的硬體建設外，臺灣人熱情好客的精神便可以發揮極大的作用。

## 第二節 研究問題

隨著全球經濟發展快速，高達16億的穆斯林人口消費力也不斷的提升，造就穆斯林來臺觀光為旅遊市場的新藍海。根據觀光局網站對臺灣遊程規畫的介紹，可分為美食、溫泉、離島、文化、樂活、生態、鐵路、夜市、品茶等九項。對於一般來臺灣的旅客，這些都是來臺的必走行程，當中包含了我們臺灣本土的文化，也是長久以來留下的中華傳統。不過，宗教依然是人類極重要的需求，不論時代如何理性先進（Armstrong, 2001）。穆斯林遵循伊斯蘭教義主要有兩大來源：自伊斯蘭教史以來制約信徒的一部經典—聖書《古蘭經》及記載先知穆罕默德的事蹟和格言，也就是伊斯蘭教中的聖行。穆斯林飲食生活上必須根據宗教規範來生活，即便是在外地旅遊也不例外（Battour, Ismail & Battor, 2010）。因此，在旅遊行程的安排上也必須遵循《古蘭經》的教義，讓穆斯林遊客可以安心享受臺灣之旅。

臺灣並非回教國家，因此要解決穆斯林旅遊上的問題時，有必要參考回教國家之作法為借鏡。馬來西亞為伊斯蘭回教國家，Battour, Ismail 與 Battor (2011) 針對馬來西亞穆斯林觀光客影響其選擇旅遊目的地的因素做詳細的分析與整理。提出10點建議，包含機場設備、旅遊地區的設施、旅館飯店設施設備及接待旅客員工的安排上提出建議，皆是穆斯林旅客希望在旅程中能夠提供的服務和產品。

因此，臺灣的旅遊業者在經營管理上是否可以創造一套符合穆斯林旅客需求的制度，是一個很值得探討的問題。經交通部觀光局查訪估計，2013年馬來西亞及印尼穆斯林旅行社送客來臺5萬3,000人，較2012年成長10.42%；另因2014年2月10日起阿聯酋航空新增杜拜直飛來臺航班，每周7班，1週內便帶來近千人來自中東或歐美轉機之旅客，預計將可帶入更多穆斯林客源（交通部觀光局，2014）。臺灣觀光局在2008年起積極推廣穆斯

林旅客來臺旅遊，建立符合回教的友善旅遊環境，經由陸續推廣與開發，從輔導餐旅業取得清真認證著手，逐步改善國內接待環境。因此，了解穆斯林於臺灣旅遊的現況，實為刻不容緩。近年來，各大產業爭相取得Halal認證商標，面對龐大的穆斯林旅遊商機，在「食、住、行、遊、購、娛」旅遊六大要素漸漸符合穆斯林旅客的需求下，穆斯林旅客每年尚在數萬人次，且國內僅有少數旅行社操作穆斯林旅遊團。經過與相關業者訪談得知，穆斯林旅遊團相較於大陸客旅遊團與日本客旅遊團為量少，且安排旅遊行程成本較高，再者普遍旅遊業者對於穆斯林文化不夠瞭解，造成接待的不便。因此本研究利用團體套裝旅遊Group Package Tour (GPT) 之架構 (Wang, Hsieh & Huan, 2000)，檢視臺灣接待穆斯林旅遊業者操作穆斯林旅遊團時有哪些重要的細節，例如：穆斯林旅客行前說明會應該要介紹什麼要安排什麼樣的自費行程給穆斯林旅客？...等問題。因此本研究欲拓展GPT的架構，發展出一套屬於接待穆斯林旅客的GPT架構，以提供旅遊業者在接待穆斯林旅客時參考使用。

根據交通部觀光局網頁及臺灣多數旅行社安排建議的團體旅遊行程，地方特色美食饗宴、溫泉體驗、休閒農場娛樂、名勝古蹟參訪、自然風景區觀賞、臺灣鐵路之旅...等，都是一般遊客來臺灣的必走行程。不過，對於穆斯林旅客有部分行程是無法參與的。穆斯林在非回教國家旅遊時，會遇到的特殊需求有食物、每日祈禱和旅行型態 (Timothy & Iverson, 2006)。酒精和豬肉是禁止食用，必須經過合法伊斯蘭教屠宰程序的Halal清真認證的肉品才可以食用。禮拜禱告前必須做洗淨的動作 (Anonomous, 2013; Hodge, 2002)。穆斯林的旅遊型態與一般旅客會有很大的不同。以中東國家旅遊地區為例，很多地方的管理單位及飯店的網站會有穆斯林的相關資訊，例如：禮拜時刻表、清真寺的位置、哪裡可以找到Halal食物 (Timothy & Iverson, 2006)。土耳其的飯店提供與一般遊客分隔的游泳池及娛樂設施 (Ozdemir & Met, 2012)。不過在臺灣的飯店或旅遊地區網站還未建置相關資訊。對於穆斯林旅客來說，臺灣的旅遊環境仍是不夠友善的。因此，在臺灣接待穆斯林旅遊環境還未成熟之下，普遍旅遊業者必須了解什麼樣的資訊？對穆斯林旅客在旅途中可以安心旅遊並遵循教義，是本研究欲探討的問題之一。

在研究穆斯林旅遊的國內外文獻上，非回教國家旅遊業者應如何接待穆斯林旅遊團

體的文獻上依然沒有確切的解釋。就國內穆斯林旅遊文獻分析來看，僅有探討穆斯林來臺旅遊的動機、滿意度和重遊意願 (吳敏綺, 2014) 及穆斯林在臺農業旅遊體驗效益之研究 (陳宜君, 2014)。此二篇文獻都是以旅客的角度來探討穆斯林來臺旅遊的議題。卻沒有從旅遊業者應如何面對正在崛起的穆斯林旅遊市場探討。而國外文獻則探討伊斯蘭宗教與其觀光業的發展 (Henderson, 2009; Martin & Mason, 2004; Timothy & Iverson, 2006)。其中是回教國家旅遊業的發展為多數，例如阿爾及利亞的觀光業 (Blake & Lawless, 1972)、馬來西亞觀光業的發展 (Kadir, 1988)、土耳其觀光業目的地行銷 (Alvarez, 2010)。穆斯林宗教之旅沙烏地阿拉伯參加朝聖 (Aziz, 2001; Ahmed, Arabi & Memish, 2006; Shafi, Booy, Haworth, Rashid & Memish, 2008)。

在這些研究中對於亞洲非回教國家的穆斯林旅遊概況並沒有提到，例如：中國、日本、韓國等。不過穆斯林旅遊在亞洲地區是龐大的市場。再者文獻中沒有對穆斯林旅行團的組織結構、內外部成本及接待穆斯林旅客的標準作業流程有記載，即便是穆斯林在回教國家的旅遊。因此，本研究以旅遊業者的角度探討非回教國家臺灣旅遊業者究竟如何接待穆斯林旅客？而究竟如何安排穆斯林旅遊團體行程？讓穆斯林在各地旅遊更加便利。

### 第三節 研究目的

綜合上述，藉由本研究達到實務管理和學術上的目的有以下：

- 一、了解臺灣旅行業者如何操作穆斯林旅遊團體及操團技巧。
- 二、運用傳統GPT旅遊架構創立適合穆斯林旅客的GPT旅遊架構。
- 三、補足穆斯林旅遊學術上對旅行業者的研究。
- 四、實際觀察了解穆斯林旅遊團在臺旅遊過程並記錄。

#### 第四節 研究流程

本研究在確定主題與方向後，蒐集相關文獻及資料做整理，以了解接待穆斯林的其中的技巧與臺灣旅行業者接待穆斯林的情況，研究流程圖如下：



圖 1 研究流程圖

## 第貳章 文獻回顧

### 第一節 全球穆斯林旅遊市場及各國發展

根據美國社會民調機構 (Pew Research Center, 2012) 指出穆斯林人口已突破 16 億，占全球 69 億人口中的 23%。而穆斯林 62% 集中在亞洲，大約 20% 分布在中東和北非；密度最密集的穆斯林是在中東到北非一帶的區域，約有 20 幾個伊斯蘭國家；超過 3 億的穆斯林，佔穆斯林人口的 1/5，是居住在非伊斯蘭的國家，例如：中國大陸、印尼、泰國、菲律賓、臺灣等。Pew Research Center 在 2011 年依各國穆斯林人口統計整理，全世界有 72 個國家超過 100 萬人口的穆斯林，印度有 1 億 700 多萬穆斯林人口，佔全國人口的 14.6%；中國有 2,700 多萬穆斯林人口，佔全國人口的 2%；俄羅斯有 1,600 多萬穆斯林人口，佔全國人口的 11.7%；歐洲有 4,000 多萬穆斯林人口，佔歐洲人口 6%；美洲有 500 萬穆斯林人口集中在美國、加拿大和阿根廷，佔人口數 0.6% (蔡家傑, 2014)。

全球以亞洲國家的穆斯林人口為多數，其中以穆斯林旅遊觀光最為興盛的國家屬中東和東南亞國家為主。中東國家多數區域的信仰以伊斯蘭教為主，也是伊斯蘭文明的發源地，此地位有伊斯蘭信仰中最神聖的城市—麥加，到麥加朝聖是穆斯林信仰伊斯蘭教的五功之一。也因為全世界的穆斯林有朝聖的需求，帶動中東沙烏地阿拉伯的觀光業。

穆斯林人口的遽增，隨之各產業的龐大商機接踵而來。2012 年穆斯林觀光開銷估計有將近 141 億美金，其中包含兩部分：到麥加朝聖與非麥加朝聖觀光，麥加朝聖估計有 91 億美金的開銷；非麥加朝聖是 132 億美金 (Elnur & Enver, 2014)。據 UNWTO 世界旅遊組織的估計，在全球觀光旅遊開銷 1034 億美金中，穆斯林觀光就佔了 10%。而穆斯林觀光的消費來自 OIC (Organization of the Islam Cooperation) 57 個伊斯蘭會員國，佔穆斯林觀光開銷的 78%；22% 是來自少數西方國家的穆斯林。

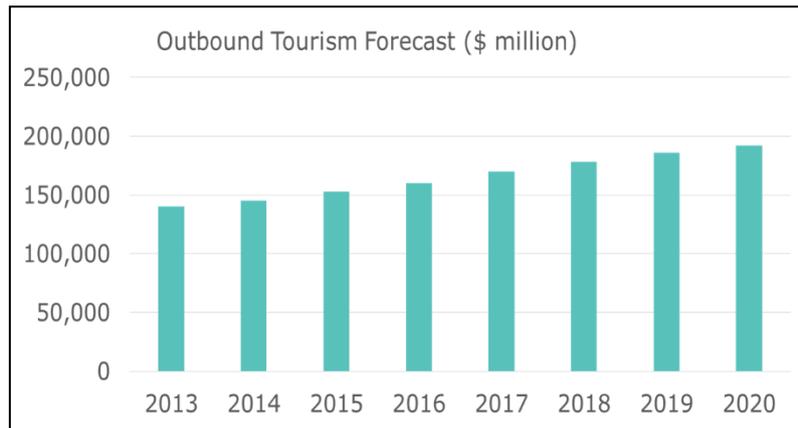


圖 2 穆斯林出國旅遊觀光每年 5% 的成長率。資料來源：Elnur Seyidli & Enver Cebi (2014). Developing halal services. How to brand and market to this customer base. Retrieved from Halal Booking.com

不少學者研究穆斯林宗教之旅—參加朝聖，根據伊斯蘭信仰規定，穆斯林成年人以財務和精神狀況良好之下一生必須到參加朝聖一次 (Aziz, 2001；Timothy & Iverson, 2006)。來到參加朝聖最多以東南亞國家的穆斯林為主 (Metcalf, 1990)，例如：馬來西亞 (McDonnell, 1990)。隨著航空旅遊業的發展，縮短從其他國家遠道而來朝聖的距離，世界各地朝聖者到參加的數量迅速增長，導致沙烏地阿拉伯必須擴增參加的基礎建設 (Woodward, 2004)。

### 一、印尼穆斯林旅遊市場概況

亞洲地區東南亞國家以印尼穆斯林人口佔最多數，印尼國教並非回教但印尼有超過 60 萬座清真寺 (Ministry of Religion, Republic of Indonesia, 2014)。印尼穆斯林人口有 2.4 億佔全國人口 88%，在穆斯林 Halal 飲食、一天五次祈禱方面都規劃得非常完善，是穆斯林觀光旅遊的潛在市場。因此 2013 年中東旅客到印尼觀光旅遊的人口數較其他旅客多出 35% (印尼移民署，2014)。印尼政府也對穆斯林旅遊觀光作規劃，總共有 13 個穆斯林友善旅遊觀光地、37 間旅館有 Halal 認證、300 間餐廳獲得認證、27 間旅行社有伊斯蘭認證及 29 個 SPA 獲得伊斯蘭認證。

印尼在發展穆斯林觀光市場時，結合政府、學術界、觀光產業界、穆斯林團體、印尼穆斯林權威理事會 Ulama 共同合作發展印尼穆斯林觀光。為營造穆斯林友善旅遊觀光目的地有三個策略：

- (一) 產品制定：建立規劃穆斯林旅遊目的地
- (二) 觀光地行銷：推廣旅遊地區、網際網絡宣傳
- (三) 人員培訓：培訓專業穆斯林服務人員

印尼穆斯林人口眾多，穆斯林觀光市場的收入不僅是來自印尼國民，對於國外穆斯林旅客也相當重視。因此印尼不斷增進穆斯林旅遊市場，來迎接未來潛力無窮的穆斯林旅客 (Halal Tourism Conference, 2014)。

## 二、馬來西亞穆斯林旅遊市場概況

馬來西亞的官方宗教為伊斯蘭教，穆斯林人口有 1,800 萬，佔總人口數 60.4%。馬來西亞也積極爭取國際間的穆斯林認證，2011、2012、2013、2014 年，馬來西亞連續四年榮獲新加坡新月評級 Crescent Rating 評選為穆斯林遊客的首選旅遊目的地；吉隆坡國際機場也被評選為全球最佳穆斯林友好機場。2014 年在全球 10 大清真旅遊地點評選中，馬來西亞在伊斯蘭合作組織 (OIC) 成員國中奪冠。Crescent Rating 的清真旅遊地點評鑑，從符合伊斯蘭標準的餐飲到機場、旅館或商場附設專用祈禱室等特殊需求來評估，而馬來西亞從 60 個評選國中脫穎而出，拿下冠軍。根據 Crescent Rating 執行長 Fazal Bahardeen 表示，馬來西亞的伊斯蘭旅遊中心 (ITC)「持續教育觀光業如何滿足穆斯林遊客的需求」，甚至有旅館特地區分男女使用健身房與游泳池的時間 (郭朝河，2014)。

馬來西亞旅遊促進局主席黃燕燕在 2014 年臺北國際旅展旅遊論壇中，談到馬來西亞針對穆斯林旅客列舉了四項準則：

- (一) 旅遊景點和公共場設置祈禱用設施的便易性：在旅遊景點和公共場設置祈禱室，例如：購物商場、主題樂園、辦公室、高速公路休息站，而馬來西亞國內就有 6,098 間清真寺。
- (二) 穆斯林遊客的清真食品取得便利性。
- (三) 馬來西亞酒店對穆斯林遊客的服務品質：針對穆斯林遊客設置參加祈禱方向標示、公共祈禱室、祈禱用相關設備，如：淨身、禮拜毯、女性祈禱用服裝。
- (四) 國家的穩定和安全性。

黃主席提到馬來西亞的伊斯蘭旅遊部門鞏固其穆斯林友善旅遊勝地的地位透過以下方案、措施及活動來發展：

- (一) 伊斯蘭旅遊標準為基準進行最佳產業實務操作，建立程序和準則的發展，進一步加強伊斯蘭旅遊產品和服務品質。
- (二) 促進馬來西亞作為穆斯林友好的最佳旅遊勝地的可信度。
- (三) 建立和擴大旅遊業的全球和國內的伊斯蘭旅遊關係單位的聯繫網絡，以蒐集市場情報，協助馬來西亞旅遊政策的制定。
- (四) 朝向改變傳統的旅遊產品和服務，成為穆斯林友善觀光地的目標，進行產業人力資源的發展與培育。
- (五) 鼓勵和促進新的投資，以發展伊斯蘭旅遊產品。
- (六) 參與並支持各種國內和國際活動，促進雙邊，區域和國際旅遊合作關係。
- (七) 針對馬來西亞作為穆斯林友好觀光勝地的形象進行推廣與訊息發布。
- (八) 負責相關宣傳文宣品的製作以及伊斯蘭旅遊中心的一切宣傳推廣活動。

在馬來西亞學術界上，Battour, Ismail 與 Battor (2011) 三位學者針對馬來西亞穆斯林觀光客影響其選擇旅遊目的地的因素做詳細的分析與整理。其中，提出 10 點建議是穆斯林旅客希望在旅程中能夠提供的服務和產品：

- (一) 在旅遊中心、機場、旅館、公園...等地方，提供標示清真寺和祈禱室位置的地圖，並清楚標明紅燈區讓穆斯林遊客可以避開這些地方。
- (二) 在旅遊中心、機場、旅館、公園...等地方，提供禮拜時刻表。
- (三) 穆斯林旅客不喜歡旅館冰箱有放置酒精類飲料，如果他們有需要會另外再需求。
- (四) 目的地行銷者必須識別及定位不同國家的伊斯蘭文化，以設計旅客滿意的旅遊行程。
- (五) 禁止在旅館中播放成人娛樂頻道。穆斯林旅客可能不高興，如果他們的孩子接觸到這樣的事情。
- (六) 餐旅業經營者在飯店的設計上可以考慮伊斯蘭建築的設計。

(七) 如果旅館房間能夠提供 Siwak (一種用 arak 樹做成的天然牙刷) 穆斯林旅客會非常高興。

(八) 旅行社在飯店的安排上最好遠離紅燈區，導遊應該規劃避免這些地方出現在行程上。

(九) 建議飯店可以雇用女性員工並且遵守伊斯蘭的服裝規定，以滿足關心這部分議題的旅客。

(十) 分派女性的員工服務女性旅客，男性員工服務男性旅客。例如：計程車可分派女性司機來服務女性的穆斯林旅客及一些中東國家的家庭。

經由以上十點的建議，可以了解到穆斯林旅客在旅遊中渴望得到比較細微的服務及需求。馬來西亞歷年來得到穆斯林旅遊最佳觀光地的殊榮是經過層層把關且細心規劃所得到的成就，也是其他國家欲開發穆斯林旅遊市場的標竿榜樣。

### 三、歐洲穆斯林旅遊市場概況

歐洲的穆斯林觀光客大多數來自中東和遠東地區(東亞、東南亞、南亞)。英國有 45%的穆斯林旅客，大多數是阿拉伯聯合大公國及馬來西亞的旅客，29%的旅客在英國至少停留 7 天；義大利是 31%的穆斯林旅客來自沙烏地阿拉伯，至少停留 7 天義大利的穆斯林旅客佔 38%；土耳其有 29%，大多數來自沙烏地阿拉伯，有 80%的穆斯林在土耳其停留 10 天以上；法國為 26%的穆斯林旅客，大多數來自沙烏地阿拉伯；德國為 20%，大多數來自沙烏地阿拉伯及阿拉伯聯合大公國。

## 第二節 伊斯蘭觀光與清真旅遊

伊斯蘭觀光的英文為 Islamic Tourism。伊斯蘭 (Islam) 是一種生活方式，而不是僅作為宗教。伊斯蘭教分為五大支柱「唸、禮、課、齋、朝」，這是每一個穆斯林必須履行的義務。以傳統的觀念來說，想要了解世界最好的方法就是旅遊。

根據 Laderlah, Rahman, Awang, 與 Yaakob (2011) 對伊斯蘭旅遊的定義提到穆斯林旅遊是為認識及探索真主阿拉所創造的世界，並且談到在伊斯蘭教中旅遊對人類產生的好處。不過在旅遊中，教義的規範依然要遵守。各學者對於伊斯蘭旅遊的定義如下：

表 1  
伊斯蘭旅遊定義

研究者	年份	伊斯蘭旅遊的定義
Kadir	1989	旅遊的目的在於增進考驗一個人對於真主阿拉的服從，而社交的目的建立在穆斯林社群增進彼此的友情
Henderson	2010	一套針對穆斯林社群所規劃的觀光旅遊，在服務、設施和活動皆符合伊斯蘭教的規範
Battour, Ismail, Battor	2010	伊斯蘭旅遊包含到參加朝聖及到非回教國家旅遊，其中應該包含住宿、飲食、祈禱空間
Jafari, Scott	2014	伊斯蘭旅遊是未來新的旅遊趨勢，不論是在回教或非回教國家

清真旅遊英文是 Halal Tourism。指的是穆斯林遵循伊斯蘭教的規範到世界各地旅遊。包含用餐必須要有 Halal 的餐廳、住宿的飯店提供的相關設備（古蘭經、拜毯、麥加朝拜方向的標示、淨下的設施、當地每天的禮拜時間等）、服務人員應具備的伊斯蘭知識和禮節、了解穆斯林的禁忌等。飯店不提供酒精飲料，並有男性和女性分開獨立的游泳池和水療設施。馬來西亞、土耳其及更多的國家正在努力吸引來自世界各地的穆斯林遊客，並提供符合穆斯林遊客的宗教信仰設施。清真旅遊業的航空航班沒有提供酒精或豬肉產品，定時公佈祈禱和機上娛樂提供播出宗教節目 (Shaimaa, 2010；Christopher, 2012)。

根據行政院官網 2013 年報導，財團法人商業發展研究院徐重仁董事長對穆斯林市場之分析，凡舉與穆斯林生活相關的人、事、物都有潛在的商機，例如：時尚、家居、電子通訊、家電影音、金融、觀光及服務業等。以下是徐董事長對穆斯林市場電子產品、金融交易及旅遊的見解：

- 一、電子通訊產品設計上融入讓穆斯林生活更便利奉行伊斯蘭五功（證信、禮拜、天課、齋戒和朝覲）的軟體，像是提供禱告文、清真寺地圖搜索、穆斯林指南針、可蘭經

及完整聖訓功能。韓國三星、LG 和中國華為等手機大廠鎖定穆斯林客層，並推出具誦經和定位功能的麥加機。

二、伊斯蘭教的金融方面也有特別的限制，第一禁止放高利貸，不准繳付或收取利息，在不容許收取利息之下，伊斯蘭金融機構會以參與投資、分享投資項目的利潤及賺取服務費的方式來呈現利息收益；第二是禁止金融交易涉及可預防的不明確因素或高風險。高風險的限制則意味伊斯蘭金融機構不可進行衍生性工具的交易，這類交易基本上被視為因合約的不明確因素而產生投機的利益。伊斯蘭金融機構也不可從事被視作邪惡的商業投資，例如賭博、色情和與豬肉、酒類有關的生意。

三、旅遊方面，穆斯林旅客重視家庭旅遊度假，但必須遵守伊斯蘭教法。因此旅行社在規劃旅遊行程時必須在衣著、行為與飲食習慣上特別留意，如不可供應酒精、不允許男女共用游泳池與水療設施等。友善穆斯林的旅遊觀光環境必須的條件有：提供不供應酒精或豬肉餐點的航空或旅館、定時祈禱通知服務、宗教廣播節目播放、男女在泳池餐廳等公共場所分別有單獨空間等許多措施。目前穆斯林最中意的旅遊目的地仍是中東地區，2011 年中東地區國內旅遊業的商機有 240 億美元（約 NT\$7,200 億）。

因此為了因應穆斯林的旅遊型態及滿足穆斯林熱愛旅遊的需求，並且讓穆斯林在旅遊中不擔心違反伊斯蘭教法。穆斯林相當重視同儕推薦，產品以口碑的方式進行宣傳為有效傳播媒介。來臺觀光要如何成為穆斯林口耳相傳的話題，想必臺灣還有許多可以發展穆斯林友善環境的空間（中華民國行政院，2013）。

### 第三節 臺灣穆斯林旅遊市場現況

臺灣在近幾年來，旅遊業日益蓬勃發展外國遊客來臺數增加。開放兩岸直航後，帶來大量的中國旅客。臺灣的旅遊市場幾乎為這龐大的遊客量做了各種政策及宣導，報考華語導遊及有華語導遊證的人數也因此增加。不過隨著自由行的風潮盛起，大陸遊客來

臺的旅客在語言溝通無阻的情況下，更是選擇來臺自由行。想必在未來大陸來臺旅遊團市場逐漸飽和下，臺灣旅遊業的競爭力也會日趨下降。

因此，發掘新的旅遊市場刻不容緩，來自世界各地的穆斯林來臺旅遊目前雖然不在多數，但是旅客數卻以倍數增長。如果以長遠的計劃來看，穆斯林將會是下一批最有消費實力的旅遊族群。全球半數以上的穆斯林人口聚集在亞洲，新興國家的穆斯林，如：印尼、馬來西亞和泰國等東南亞鄰近國家，中產階級人口數快速增長且消費力提升。面對穆斯林族群，可以給臺灣的旅遊市場帶來無限商機。

不過臺灣為非回教國家，想要贏得穆斯林旅客的商機，應先瞭解其共同的宗教與文化如何影響穆斯林的日常生活，方能掌握與滿足消費者的需求。穆斯林市場的文化同質性來自於其信仰的伊斯蘭教，對穆斯林而言，伊斯蘭教法是一種生活方式，規範著生活中的衣食住行，因此延伸出許多特殊的穆斯林商機；任何想經營這個市場的廠商都不能忽略這些宗教文化所延伸出的消費習慣（徐重仁，2013）。

交通部觀光局在 2010 年即鎖定穆斯林旅客為新興市場開發標的，近年來陸續展開推廣與開發，並從輔導餐旅業取得清真認證著手，逐步改善國內接待環境。經交通部觀光局查訪估計，2013 年馬來西亞及印尼穆斯林旅行社送客來臺 5 萬 3,000 人，較 2012 年成長 10.42%，預期 2014 年可再成長約 10%；另因 2014 年阿聯酋航空新增杜拜直飛來臺航班，每周 7 班，1 週內便帶來近千人來自中東或歐美轉機之旅客，將可帶入更多穆斯林客源（交通部觀光局，2014）。臺灣穆斯林市場現況如下圖：

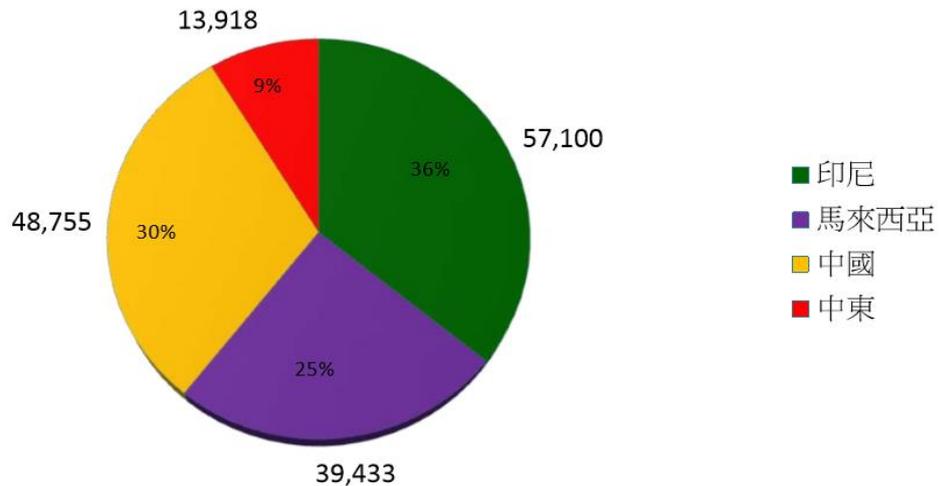


圖 3 2013 年穆斯林來源國來臺比例

資料來源：Lin K. Y. (2014). Director of International Division, Tourism Bureau, MOTC, R.O.C. How Taiwan promotes tourism in the Muslim market and how travel products are planned. Paper presented at Taipei International Travel Forum.

回教清真旅遊 (Halal Tourism) 在全世界逐漸成為潮流。2014 年臺北國際旅展旅遊論壇中 Crescent Rating 網站創辦人兼執行長 Fazal 學者提到，在清真旅遊中，有 66% 的穆斯林最在意的就是飲食。

交通部觀光局 2014 年在旅遊服務中心舉辦臺灣穆斯林餐旅授證記者會，共有 21 家餐廳或旅館取得中國回教協會頒發之清真標章，其中包含 13 家旅宿業及 8 家餐飲業加入穆斯林餐旅認證行列，全臺灣累計已有 50 家獲證餐旅單位，大幅提升臺灣接待國際穆斯林旅客之能量。

亞都麗緻、臺北晶華、君品、臺北國賓、高雄國賓、耐斯王子及花蓮翰品等 7 家 5 星級旅館加入，花蓮遠雄悅來、臺南大億麗緻、深坑福容及臺東娜路彎酒店等，目前全臺共計 11 家 5 星級、3 家 4 星級及 2 家 3 星級旅館獲認證，除可提供穆斯林旅客既美味又安心之餐飲，亦能提供國際級之客房服務，並有機會透過連鎖品牌影響臺灣各地星級旅館投入接待穆斯林旅客。另獲認證之 8 間餐廳包含小人國主題樂園之中式簡餐、清真黃牛肉麵、真的好海鮮餐，還有印尼、印度及中東等異國風料理，以及創意冰品 Ice Monster 等，提供旅客更多樣化之餐飲選擇 (交通部觀光局，2014)。

為確保臺灣接待穆斯林旅客品質，觀光局持續與臺灣中國回教協會合作。全球穆斯林共同使用的飲食標誌「Halal」，採用遵循回教教規經穆斯林屠宰的雞鴨牛羊，不能使

用豬肉沾染到的食材炊具。為了輔導更多餐旅單位取得清真認證，透過中國回教協會回教專家場地勘查後提供改善建議及接待人員教育訓練，完備後簽約取得認證；此項認證以一年為效期，每年重新檢核，以確保其餐飲接待環境保持合格水準。

觀光局推出「取得清真餐飲認證補助要點」，鼓勵更多國內觀光產業投入改善作業。2013 年完成 13 個國家風景區管理處友善穆斯林接待環境建置，提供穆斯林旅客祈禱及洗手間淨下等友善設施，可作為觀光產業界接待穆斯林環境改善之參考，期望成為東亞地區穆斯林旅遊最佳目的地，共同開創觀光新藍海（林坤源，2014）。

表 2

臺灣獲得清真認證之 11 家五星級飯店旅館

五星級飯店	作法
臺北國賓大飯店	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開設穆斯林課程，針對內外場員工進行教育訓練</li> <li>2. 送餐時以右手遞送餐點，左手收撤餐點</li> <li>3. 提供穆斯林套餐及各項單點餐食</li> <li>4. 以符合伊斯蘭教教法許可的食材及調味料等製作餐點</li> <li>5. 結合臺灣特色，以臺灣烏龍茶製作燻鴨搭配油雞作為前菜，另包括蕃茄海鮮湯、嫩煎鮭魚排佐咖哩醬</li> </ol>
晶華酒店	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推出合乎「Halal」規範的清燉牛肉麵</li> <li>2. 提供穆斯林住房專案</li> <li>3. 客房內提供禮拜方向指引標章、穆斯林禮拜時間表、免治馬桶等</li> </ol>
亞都麗緻飯店	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 食材料理嚴格把關，嚴禁豬肉製品，除海鮮之外，牛羊等肉品選用經過伊斯蘭屠宰儀式及有認證的動物油脂且確認供應商是否合格</li> <li>2. 餐具不使用骨瓷，清潔劑不含酒精</li> </ol>
君悅酒店	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廚房作業嚴格</li> <li>2. 提供客製化服務</li> </ol>
大億麗緻	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客房提供參加朝拜指示方向、禮拜時間</li> <li>2. 網站有提供穆斯林住房資訊</li> <li>3. 餐食以套餐為主</li> </ol>
福容深坑	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客房提供參加朝拜指示方向、禮拜時間</li> <li>2. 餐食與一般客人分開</li> </ol>
高雄國賓	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客房提供參加朝拜指示方向</li> <li>2. 餐食以套餐為主</li> </ol>

花蓮翰品	1. 客房提供參加朝拜指示方向 2. 提供清真認證飲食
新竹國賓	1. 客房提供參加朝拜指示方向 2. 提供清真認證套餐 3. 食用器皿分開使用
耐斯王子大飯店	1. 穆斯林固定使用豪華客房 2. 提供參加朝拜指示方向、禮拜時間
雲品酒店	1. 採無菜單式點餐，食材有經過清真認證 2. 食用器皿分開使用

資料來源：本研究整理、中國回教協會及各大新聞網報導

而南臺灣的清真認證也不落人後，高雄市觀光局為營造友善接待環境，發展穆斯林觀光，委託國立高雄應用科技大學觀光管理系為旅宿業、餐飲業舉行「穆斯林友善接待環境研習會」，邀請中國回教協會及臺北清真寺顧問進行解說，並安排獲「清真餐飲」認證標章的臺南大億麗緻酒店為課程觀摩飯店，為高雄市建構最親切的穆斯林友善接待環境（孫立珍，2013）。

臺灣為建構穆斯林友善接待環境，以提升接待穆斯林旅客服務品質。中國回教協會會長馬耀祖 2014 年針對臺灣旅宿業者 Halal 清真認證提出以下幾點的建議：

- 一、旅宿業者需在客房內張貼祈禱方位指示「Qiblah 參加朝拜箭頭」及「臺灣地區禮拜入拜時間表」，並提供「朝拜毯」、「可蘭經」讓穆斯林教友更方便進行禮拜。
- 二、提供穆斯林之食用合法性（Halal）的餐飲。
- 三、廚房有效區隔之專用烹煮環境認證，餐廳所使用之陸棲動物性食材及調味料均須來自 Halal 認證之供應商、廚房需有專屬儲放冰箱、使用專用餐具。

觀光局結合產官學界專家成立「清真餐飲認證」標章及「Muslim Friendly Restaurant 餐飲認證」標章單一的諮詢窗口，協助業者建構穆斯林友善接待環境（孫立珍，2013）。

穆斯林龐大的商機已擴展全球，他們有著共同的信仰和延伸而來的文化及生活習性。然而獨特的消費需求產生獨特的商機，亞洲地區各國家也不容小覷這塊新藍海。臺灣在這塊新市場的發展較其他鄰近國家起步晚也還未成熟，不過臺灣這座美麗的寶島隱藏著

無限的魅力。未來針對穆斯林特殊的需求發展相應的環境、產品及服務，將會帶來穆斯林旅客來臺灣的熱潮。

#### 第四節 一般團體旅遊與穆斯林團體旅遊

團體旅遊一詞起源於 1960 年，在 1980 年代逐漸蓬勃發展。團體旅遊的模式是透過旅行社安排食宿、觀光、交通、機票等旅遊事項，遊客僅需於旅遊前支付單一價格，即享受全套式的旅遊產品 (Morrison, 1989)。團體旅遊產品的屬性變項包括：行程特性、價格、旅遊天數、旅館等級、餐食安排、交通工具之安排、參觀景點之安排、領隊與導遊之服務、購買活動之安排 (曹勝雄, 2001)。

容繼業 (1997) 認為團體套裝旅遊 (Group Package Tour, GPT) 產品應具備四項特性：

- 一、基本人數：各團體票必須滿足航空公司開票之最低人數需求。
- 二、共同行程：由於機票之票期與團體簽證等限制，使整個團體有一共同行程，及同時出發，同日結束返國。
- 三、事前安排的行程：對於膳宿、交通與參觀安排等事先規劃之產品。
- 四、固定費用：消費者以某一種價位購買旅遊產品，包括旅遊活動與內容。

蔡必昌 (2001) 認為團體套裝旅遊是由旅行社以其本身的關係、經驗、能力所及、本身觀點等各有利因素所擬定出來的一定行程，為了讓旅客購買的行程，安全、精緻、經濟實惠，因此，行程設計須了解旅遊產品的特性、旅客的需求及市場的趨勢。Howard 與 Madrigal (1990) 認為團體套裝旅遊的特色為行程固定、領隊全程服務、享受團體價格等，消費者選擇團體旅遊產品的決策影響力會因為購買的產品類型、決策過程的階段、及家庭特性不同而有所不同。

Wang, Hsieh 與 Huan (2000) 提出操作團體套裝旅遊的關鍵服務特色分為 9 大項：  
一、行前說明會；二、機場/飛機上；三、旅館；四、餐廳；五、巴士；六、景點；七、購物；八、自費行程；九、其他，例如：小費。

(一) 在行前說明會中提及 4 個關鍵服務要點：

- (1) 告知客人並仔細說明行程中的付費行程，客人在這部分需要得到完整的自費資訊，以免在旅途行程中另收取客人費用造成客人的困擾及不滿。
- (2) 購物行程的安排，向客人說明購物的次數及內容。
- (3) 說明行程中的餐食安排，如果客人有特別的需求，例如素食者，要特別留意訂餐的部分。
- (4) 領隊應盡告知每位參團的旅客行程資訊，即便有旅客未參加行前說明會。以服務穆斯林旅客來說，行前說明會相當重要尤其是到非回教國家旅遊，行程中會遇到很多不便性。穆斯林旅客對於飲食特別注重 (Fazal, 2014) 應特別告知旅客餐廳飲食的 Halal 認證。

(二) 機場及起飛前的服務：

- (1) 機上座位的安排，盡可能為客人安排想要的座位，例如：靠窗或靠走道。
- (2) 協助客人通過海關、證照查驗、檢疫程序，客人在這些檢驗的程序中可能會遇到與海關和檢疫人員的對話或是需要填出入境表格，這時領隊人員必須協助旅客並適時翻譯談話內容讓旅客順利通關。
- (3) 告知相關行李注意事項，例如：行李限重、禁帶物品等等。服務穆斯林旅客在飛機的座位安排上，盡量安排同性別的旅客鄰座，飛機餐食要特別訂回教餐。

(三) 旅館住宿：

- (1) 房間的安排符合客人的需求，房間如有任何問題，協助與櫃檯聯絡或換房。
- (2) 告知客人旅館內的設施，例如：逃生路線、館內可以使用的器材設備。穆斯林旅客的住宿必須提供客人房間內的朝拜方向、朝拜時間、膜拜毯和可蘭經的放置並且冰箱內切記不可放置酒精性飲料。

(四) 餐廳：

- (1) 了解客人飲食的習慣及需求。穆斯林旅客在飲食上忌諱豬肉及未經認證的肉品，另外餐具避免與一般旅客共同使用，應請餐廳另外準備。

(2) 為了讓穆斯林旅客食用更安心，安排有穆斯林 Halal 餐旅認證合格的餐廳為用餐場所。

(五) 巴士：

(1) 領隊或導遊應隨時掌握全團人數，並且在團體上車後立即點人數確認成員都到齊。

(2) 車上豐富地解說旅遊環境和景點，不能只播放影片給客人自行觀賞或是一直推銷購物產品。

(3) 車上座位的安排應輪流前後位置，讓座在後方的客人也有機會座在前方。穆斯林旅客座位安排也盡量以同性別的客人安排在鄰座或是家庭旅遊的客人安排坐在同一區。

(六) 景點：

(1) 景點解說是行程中很重要的一部分，領隊導遊不僅是將景點的資訊正確傳達給客人並且要隨時留意每個團員的反應，對待每位團員應有的禮貌。

(2) 增加或遞減行程景點應告知團員，例如：遇上交通上的延遲導致無法準時前往景點必須更換或遞減，要與客人告知並且將門票費用退還予客人。穆斯林旅客在觀光景點的安排上，盡量避免參觀廟宇或行經紅燈區。並且留意景點區是否有區域可以讓穆斯林旅客做禮拜禱告。最好安排有清真寺的景點，讓穆斯林旅客到不同國家感到更親切。

(七) 購物行程：

(1) 購物應有的禮儀，不能逼迫客人購買商品也不能拖延購物時間。

(2) 禁止行程中增加購物點，應以說明會資料的行程為主維護客人的權益。

(3) 協助客人商品退稅。穆斯林旅客的購物行程中避免參觀酒廠、動物類製品商店，任何購買的商品盡量安排有清真 Halal 認證的標誌尤其是飲食類。

(八) 自費行程：

(1) 自費行程內容應清楚向客人說明並告知注意安全。

(2) 不能未經客人同意任意增加自費行程。

(3) 應照顧安排其他未參加自費行程的旅客其他活動。

(4) 自費行程的費用應向客人誠實報價以免造成糾紛，穆斯林旅客的自費行程安排應以不會觸及伊斯蘭教規的活動為主。

(九) 其他：

(1) 行程中會花費的小費部分應事先告知旅客。

(2) 行程中的醫療照護，例如：團員中有身體不適狀況應觀察就醫，不能自行拿藥物給客人服用。

(3) 領隊導遊的守時在旅遊行程中是對團員的基本禮貌。穆斯林旅客講求誠信，不論是在任何情況下，良好誠實的溝通是維持與穆斯林旅客行程順利的關鍵。



# 第參章 研究方法

## 第一節 研究設計

本研究採用質性研究作為調查方法。透過質性研究的觀察、深度訪談，了解臺灣旅遊業者接待穆斯林旅客的過程。本研究將以 GPT (Group Package Tour) 團體套裝旅遊關鍵服務特色架構 (Wang, Hsieh & Huan, 2000) 訪問旅遊業者接待穆斯林團體的技巧。如下圖：

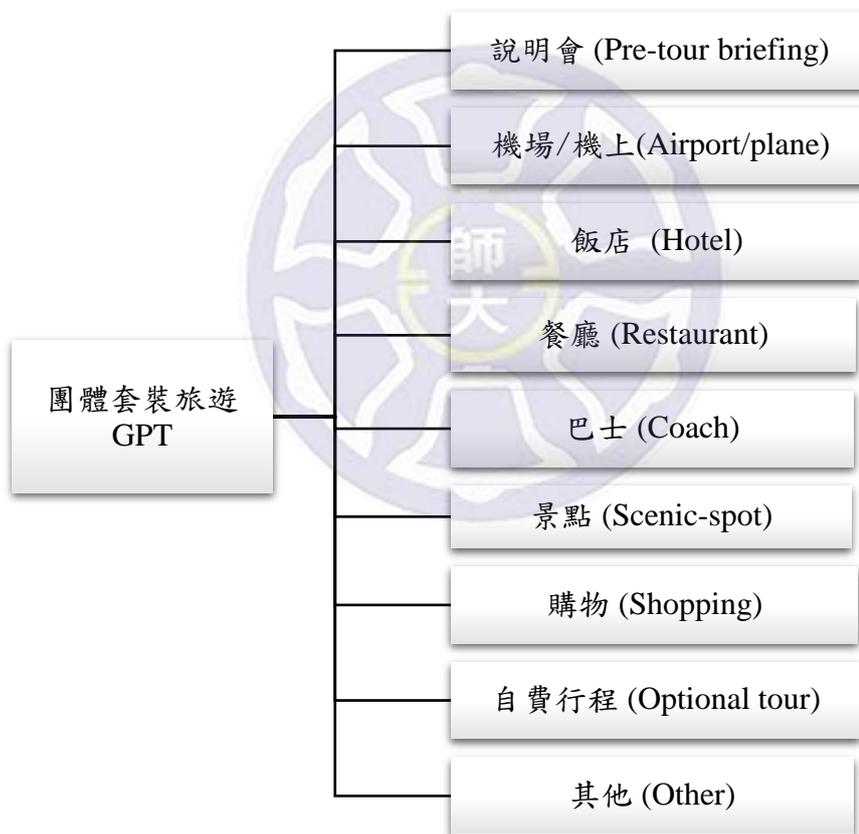


圖 4 團體套裝旅遊服務特色架構圖。資料來源：Wang, K. C., Hsieh, A. T., & Huan, T. C. (2000). Critical service features in group package tour: An exploratory research. *Tourism Management*, 21(2), 177-189.

訪談問題依據團體套裝旅遊服務特色架構圖延伸擬定操作穆斯林團體的問題如下:

### 一、桃園國際機場(入境)

- (一) 請問您在接機時，有沒有什麼需要注意的地方？
- (二) 請問您在接機時，令您印象深刻的事情？

### 二、遊覽車

- (一) 請問您在遊覽車上帶領旅客時，有什麼需要注意的地方？
- (二) 請問您在遊覽車上帶領旅客時，令您印象深刻的事情？

### 三、參觀景點

- (一) 請問您在帶領旅客參觀景點時，有什麼需要注意的地方？
- (二) 請問您在帶領旅客參觀景點時，令您印象深刻的事情？

### 四、購物

- (一) 請問您帶領旅客購物時，有什麼需要注意的地方？
- (二) 請問您帶領旅客購物時，令您印象深刻的事情？

### 五、餐廳

- (一) 請問您帶領旅客用餐時，有什麼需要注意的地方？
- (二) 請問您帶領旅客用餐時，令您印象深刻的事情？

### 六、飯店

- (一) 請問您帶領旅客出入飯店時，有什麼需要注意的地方？
- (二) 請問您帶領旅客出入飯店時，令您印象深刻的事情？

### 七、自費行程

- (一) 請問您帶領旅客進行自費行程時，有什麼需要注意的地方？
- (二) 請問您帶領旅客進行自費行程時，令您印象深刻的事情？

### 八、其他面項

- (一) 除了上述面項，請問您服務穆斯林旅客還有什麼需要注意的地方？
- (二) 除了上述面項，請問您是否有其他令您印象深刻的事情？

## 第二節 研究對象

訪談對象為國內長期操作穆斯林團體之旅行業者，分為行程規劃者及執行導遊。共訪談 6 位國內操作穆斯林團體旅遊經驗豐富之業者。訪談針對如何接待穆斯林旅客及實際操作穆斯林旅遊團的看法，並希望提出旅遊團中操作的問題，後續可針對問題進行改善。

## 第三節 內容分析法

本研究採用質性研究作為調查方法，擬進行深度訪談後以內容分析法 (content analysis) 將有關本研究之「字」、「句」及「事件」等進行分析，並萃取有用的資訊，以建構穆斯林團體套裝旅遊服務要素架構。

內容分析法是一針對傳播內容，做客觀、系統、定量的描述。也就是以系統性方式評估訊息內容而進行推論之程式，其將質化的研究素材轉化為量化資料的一種方法，基本上是「由質轉量」的方法。具體來說，內容分析法是針對研究素材的特殊屬性，如思想主題語言等，做系統化和客觀化的分析，以探詢研究素材內容背後的真正意圖。內容分析法的限制為研究範圍的數量選取的是比較樣本，而有限的樣本要推往無限有困難，容易參雜個人意見。

## 第四節 參與式觀察法

觀察法是指研究者根據一定的研究目的、研究提綱或觀察表，用自己的感官和輔助工具去直接觀察被研究對象，從而獲得資料的一種方法。因此，本研究者利用 GPT 團體套裝旅遊的架構，實際參與旅遊行程中的每一個步驟及環節。

觀察法的優點是：

- 一、能通過觀察直接獲得資料，不需其他中間環節。因此，觀察的資料比較真實。
- 二、在自然狀態下的觀察，能獲得生動的資料。

三、觀察具有及時性的優點，它能捕捉到正在發生的現象。

四、觀察能搜集到一些無法言表的材料。

本研究運用參與式觀察法執行穆斯林團體旅遊中，紀錄觀察導遊與旅客的互動，觀察重點分為幾下幾點：

一、導遊與旅客在桃園機場接機的互動

二、導遊與旅客在遊覽車上的互動

三、導遊與旅客在觀光景點的互動

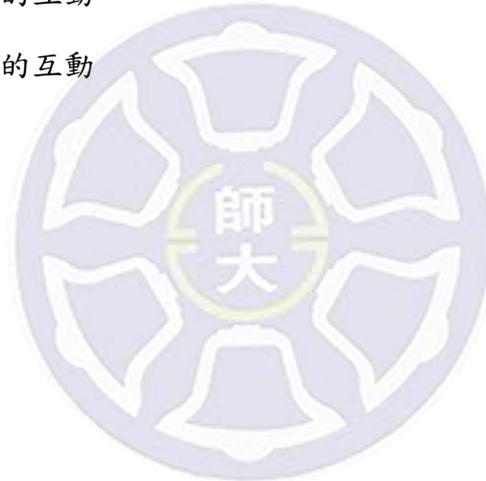
四、導遊與旅客在餐廳上的互動

五、導遊與旅客在自費行程上的互動

六、導遊與旅客在旅館上的互動

七、導遊與旅客在購物上的互動

八、其他—特殊案例分享



## 第肆章 資料結果分析

### 第一節 受訪者資料分析

穆斯林旅遊市場在臺灣開拓為啟蒙階段，本研究蒐集之樣本為代表開拓穆斯林旅遊市場之旅行社從業人員，經營穆斯林旅遊市場超過5年以上。因此選取接待臺灣穆斯林旅遊團之3位旅行社規劃行程人員及3位導遊人員，做深度訪談並分析。說明如下：

#### 一、操作穆斯林旅遊團之規畫行程人員

本研究選取並訪談臺灣接待穆斯林旅遊具代表性之規劃行程人員，此規劃穆斯林旅遊行程人員，有部分兼任公司營運職務並有多年資歷，對整個旅遊業生態甚為了解。人口統計變項如下表：

口統計變項如下表：

表 3-1

受訪行程規劃人員資料表

受訪者	性別	年齡	資歷
Hyden	男	50~60 歲	20~30 年
Alice	女	30~40 歲	5~10 年
Bach	男	60~70 歲	20~30 年

#### 二、操作穆斯林旅遊團之導遊人員

自臺灣穆斯林旅遊市場開拓，導遊人員的需求量也增加。穆斯林旅遊團與一般旅客接待方式甚有差異。本研究選取並訪談曾經接待過穆斯林旅遊團之資深導遊人員及接待外交部中東國家穆斯林運動選手來臺灣旅遊之阿拉伯語導遊。導遊人員亦有接待其他一般旅遊團之經驗，因此予以做接待經驗之比較。人口統計變項如下表：

表 3-2

受訪導遊人員資料表

受訪者	性別	年齡	資歷
Tchaikovsky	男	50~60 歲	20~30 年
Langlang	男	20~30 歲	1~5 年
Mayoyo	男	30~40 歲	10~20 年

## 第二節 樣本訪談逐字稿複合結果

為確保訪談逐字稿明確代表受訪者訴說之內容。本研究採用 Lincoln 與 Guba (1985); Decrop (1999) 所建議之成員檢核法 (Member check), 將每位受訪者之訪談逐字稿整理完後請受試者檢驗, 以增加訪談資料的可信度及精確度。以下六位為旅行業從業人員並有操作穆斯林旅遊經驗, 因此本研究對六位訪談者進行深度訪談。

表 4  
訪談逐字稿檢驗表

受訪者	新增事件	詳述事件	更正錯字	無修訂	訪談時間 (分)
Tchaikovsky			•		60
Langlang		•			128
Mayoyo				•	58
Hyden				•	180
Alice		•	•		115
Bach	•		•		98
合計平均	3/6=50%		5/6=83.3%		639/6=106.5

## 第三節 分類發展與信度

一旦基本的分析單位確立後, 下一個步驟就是把 215 個單位, 區分類別目。兩位評判人將每個單位閱讀並分類, 在閱讀再分類, 反覆進行這個程序。分析過後產生 17 個類別目。且每一類別目皆須經由評判人 A 與 B 的反覆討論並將之加以命名。分類程序完成後, 即藉 interjudge 與 intrajudge 之測試進行進度之考驗。

根據 Bitner, Booms 與 Mohr (1994) 研究指出, 假如 interjudge (不同評判人間的歸類) 與 intrajudge (同一評判人間不同時間之歸類) 同意程度達 0.8, 此分類程序即具有信度。除此之外, 本研究引入一位新的評判人 C, 已進行 interjudge 信度測次, 兩周後會由同一組評判人 (A & B) 再進行一次 intrajudge 之信度測試。評判人 C 會將 intrajudge

之信度測試 215 個單位歸納於評判人 A 與 B 先前所產生的 17 個類別目中，如有評判人 C 無法將分析單位歸入類別目的情形時，評判人 C 可以創造新的類別或將之刪除。評判人 C 在 17 個類別目之的 interjudge 與 intrajudge 信度以及評判人 A 和 B 的 intrajudge 信度值高於 0.8，故此分類具有信度。

#### 第四節 穆斯林 GPT 旅遊操作眉角

穆斯林旅客與一般旅客在旅遊團體操作和規劃的方面，會稍有差異。在穆斯林的生活裡，履行宗教義務是必然的，因此不論是在旅行社安排行程或是導遊帶團的過程中都需要注意穆斯林旅遊其中的細節。本研究使用 Wang, Hsieh 與 Huan 學者在 2000 年發展出的團體套裝旅遊架構，編列成訪談問項。經過與業者訪談，發現有數個項目是臺灣旅遊業者這端所不會遇到的面項，例如：行前說明會、來臺飛機上，這些是在旅客母國端所會遇到的面項，因此刪除這兩個面項。然而在自費行程的面項，訪談旅遊業者一致認為穆斯林旅客的行程中不會安排自費行程的部分，所以也因此刪除。最後，為表示架構清晰明瞭以及分類順暢，本研究經由深度訪談後內容分析，歸納出另一穆斯林旅遊架構；架構分為旅遊規劃面和旅遊執行面，由兩個構面中再分出操作穆斯林旅遊團的細項。

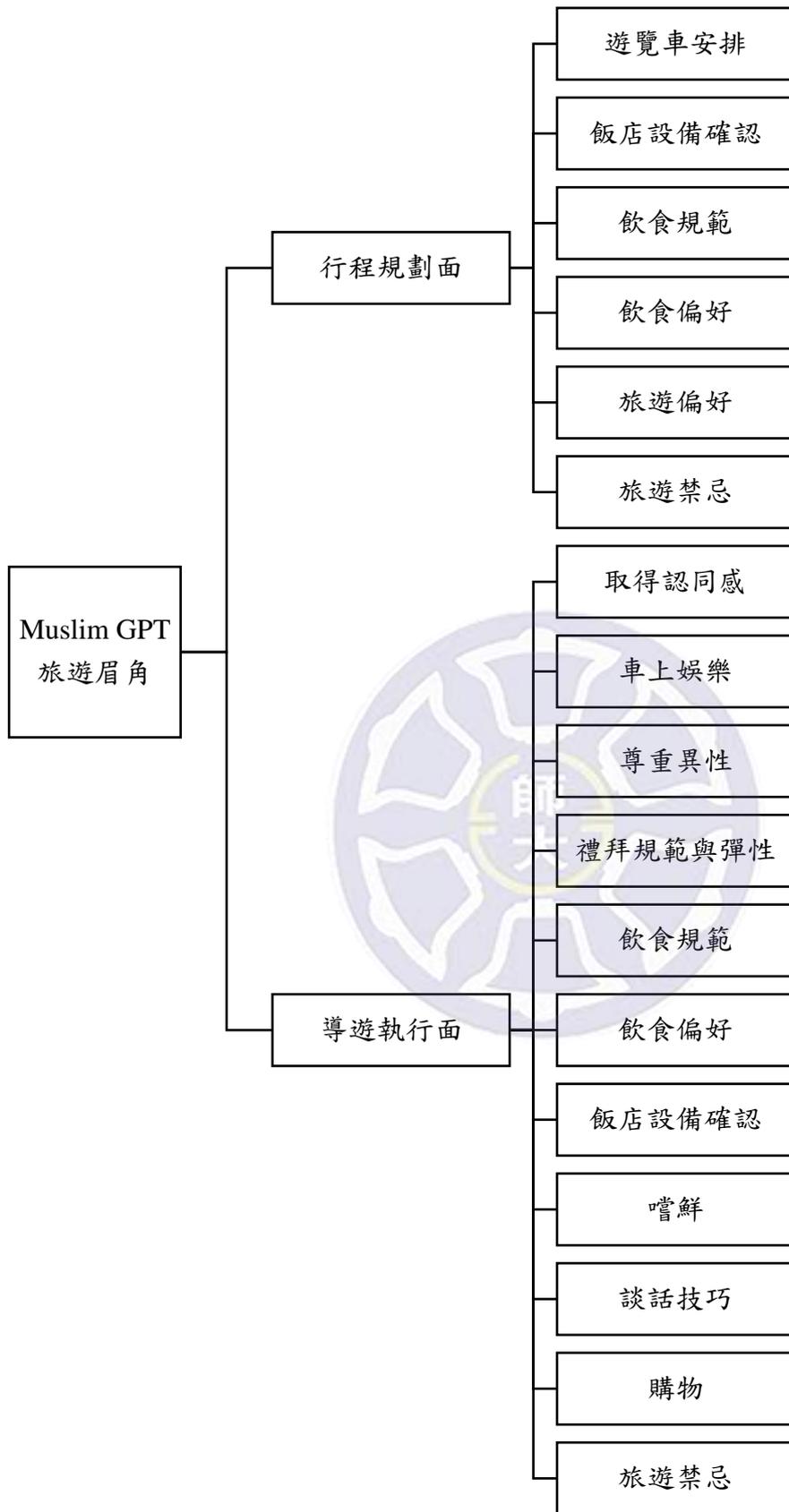


圖 5 穆斯林旅遊團體套裝旅遊服務特色架構圖。

規劃面是指旅行社規劃穆斯林旅遊行程的旅遊從業人員，對於在規劃行程中，會發現到的注意事項及問題。藉由此構面，分析出的類目可以了解在設計穆斯林旅遊行程時，應注意的事項及規劃者在過程中，曾經發生過的事件。從訪談中萃取出類目，提供日後旅遊從業人員參考。

## 一、遊覽車安排

表 5-1

遊覽車安排

遊覽車安排	
類別目	卡片數
車身避免宗教性質廣告	8
車身避免穿著暴露廣告	3
司機行為	8
過濾車上影片	2
Total units	16

註：Judge A and B 之 intrajudge：

車身避免宗教性質廣告： $8(O)+1(X)/8=87.5\%$

司機行為： $8(O)+1(X)/8=87.5\%$

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

司機行為： $8(O)+1(X)/8=87.5\%$

其餘 category 之 judge C interjudge 皆為 100%

### (一) 車身避免宗教性質廣告

規劃者在安排遊覽車時，必須注意有些遊覽車的車身廣告、安全設備、司機開車行為等等。例如：車身廣告就要避免宗教色彩的議題。

「我之前有遇過廣告的問題，就是外面的遊覽車，我曾經有看過一個遊覽車外的廣告貼的是佛光山，那我想接穆斯林團會有問題，所以我們趕快跟車行談，換一台車，對穆斯林客人來說，這是沒辦法接受的，因為是其他的宗教。(Alice)」

### (二) 車身避免穿著暴露廣告

某些遊覽車車身會有穿著較開放清涼的模特兒廣告，此廣告對穆斯林旅客來說是非常不敬的。因為回教對於穿著有一定的規範，女士要戴頭巾且只能露

出手及臉部，其餘部位都需遮蓋；男士穿著則不得露出肚臍和膝蓋以上的短褲。

「遊覽車車身廣告也要注意，盡量避免乘坐車身有服裝暴露的廣告。(Alice)」

### (三) 司機行為

遊覽車司機的行為也是穆斯林旅客會關注的，如司機有喝酒、抽菸、嚼檳榔等習慣，也盡量避免安排為此趟旅程的司機。

「有些司機阿會在車上叼根菸、嚼檳榔的，這種形象給客人感覺不好，好像你這台車不安全的樣子。(Bach)」

### (四) 過濾車上影片

穆斯林旅客多為保守，擔心車上撥放的影片會造成場面尷尬，可以先過濾一些影片，選擇適合穆斯林旅客觀賞的。

「車上的播放的影片也很重要喔，你給他看一些西洋的影片裏面有太多不雅畫面的，客人有些會尷尬，甚至覺得你不專業怎麼放這樣的影片給他們看。(Bach)」

## 二、飯店設備確認

表 5-2

飯店設備確認

飯店設備確認	
類別目	卡片數
禮拜設備	8
Qibla 朝拜方向	4
房間內設備、擺設	5
淨下設備	2
飯店酒吧	1
早餐用餐區分開	5
Total units	19

註：Judge A and B 之 intrajudge：

禮拜設備： $8(O)+1(X)/8=87.5\%$

早餐用餐區分開： $5(O)+1(X)/8=80\%$

房間內設備、擺設： $5(O)+1(X)/8=80\%$

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

禮拜設備： $8(O)+1(X)/8=87.5\%$

其餘 category 之 judge C interjudge 皆為 100%

### (一) 禮拜設備

在飯店設備的部分，旅行社規劃者必須提醒飯店房間內需要準備的備品，以及確認此飯店性質是否符合穆斯林旅客入住。

「我有一次遇到一個客人，飯店打電話來，說我的客人有問題。那位客人是很虔誠的穆斯林，他說房間內沒有可蘭經他不要進房間，那當時也只能趕快去中國回教協會借阿！不然怎麼辦？客人說沒有可蘭經我不進房，這種有些就是很堅持，還好那飯店在臺北，那這是特殊案例，不常發生。(Alice)」

### (二) Qibla 朝拜方向

在房間內要有 Qibla 的朝拜標示，也就是往麥加朝拜的方向。通常 Qibla 會是一個綠色指示的箭頭，一般飯店會將指示貼在天花板牆角或是抽屜一拉開就可以看到，不過很多人（非穆斯林）會誤以為那是逃生方向。

「有些飯店在天花板牆角會貼麥加朝拜的方向，這個穆斯林客人他們看到會覺得很貼心，表示有在為客人用心準備。(Bach)」

### (三) 房間內設備、擺設

臺灣有些飯店或旅館，例如：香格里拉農場、桃園機場華航 Novotel 飯店都備有穆斯林禮拜需要的相關設備。擁有這些設備使穆斯林旅客在入住飯店更加便利及滿意。

「一般旅館只要準備一條大浴巾提供穆斯林旅客當拜墊即可。再來是我們進到房間內，抽屜一打開總是會看到一本聖經放在裡面，對於穆斯林旅客來說，這是不太好的感覺。飯店可以做到的是將聖經收起來即可，更貼心的服務是放一本可蘭經在抽屜內，讓穆斯林旅客感到舒適安心。(Bach)」

飯店裝潢擺設也許無法更改，但穆斯林旅客入住的房間內也盡量不要有動物圖騰或是人像。尤其穆斯林旅客最忌諱有豬的形象，有旅行社規劃者分享一個很特別的案例。

「我有一團穆斯林團，他們入住那個飯店，突然公司電話來，說我的客人被嚇到！我想說怎麼會被嚇到？他說客人在吃早餐時，看到"豬"！我想說怎麼

可能啊？然後我就趕快打電話去那個飯店，之後我跟那業務都笑出來了～原來，不是豬，是豬頭！飯店的早餐廳有豬頭，我打電話去跟飯店說，我的客人被嚇到了耶~他說你們的餐廳有豬頭。飯店說怎麼可能？原來，飯店那時候剛好在舉辦原住民美食節的活動，所以那只是他們的裝飾品而已，那只是一個木雕，不是真正的豬頭！但我們事後想想，我們也沒考慮到這樣的事情，必須特別注意。不然客人看到就被嚇到了，他們會覺得豬是不潔的東西，所以看到就會怕。這案例對我們來說印象超深刻！（Alice）」

#### （四）淨下設備

穆斯林在作禮拜前都需要大淨或小淨，因此房間內是否有淨下設備對穆斯林旅客來說很重要。

「穆斯林很注重衛生，他們習慣方便完後用水沖洗，尤其在作禮拜前更是要將身體都清洗乾淨。那客人回到飯店房間後，他們要作禮拜了，這個廁所有淨下設備對他們來說很方便。（Alice）」

#### （五）飯店酒吧

伊斯蘭教有禁酒的規定，很多五星級飯店會有酒吧，酒吧是飯店很大的收益流。雖然現在臺灣飯店有在做清真認證，但只是某幾個餐廳有認證而已並非全面。因此旅遊規劃者在安排飯店時要特別留意。

「穆斯林他們不能喝酒，回教有這個規定的。但是你說飯店有酒吧，尤其五星級飯店。如果你飯店安排有酒吧，這個你就要提醒客人盡量不要去。（Hyden）」

#### （六）早餐用餐區分開

在飯店還有一個很重要的環節，就是用早餐的餐廳。旅行社規劃者在訂餐時，可以和飯店交代穆斯林旅客早餐用餐區域要與一般的餐廳做區隔。一般飯店自助早餐會有火腿、香腸、培根等餐點，不過對於禁食豬肉的穆斯林旅客，一進飯店早餐廳，光是聞到味道就會反胃。

「在旅館吃早餐會有很大的問題，很多早餐都是吃自助餐，因為回教徒旅客不多，他不會特別照顧你的這個需求，所以這必須要有賴於旅行社或導遊給

旅館做指令，我不要自助餐可以吧，因為自助餐一打開這個是火腿那個是香腸，而且很多人一進那個餐廳聞到那個味道看到那個東西他掉頭就走，所以臺灣很多旅館或飯店是很危險的。(Hyden)」

那麼飯店該如何準備穆斯林的早餐呢？以下由資深的穆斯林行程規劃者做分享：

「比如說早餐我不要在你自助餐廳用餐，請你是不是開一個房間包廂，我要求不多，土司、麵包、咖啡、牛奶、紅茶、水煮蛋、牛油，有沙拉更好，這樣子就夠了。那你旅館也不要雞婆，把兩個蛋煎得漂漂亮亮的擺在盤子裡邊，那穆斯林這個煎蛋我不放心我也不敢吃，所以在早餐的部分比較好解決，導遊你早起一點嘛！你去指導廚房，廚房沒有人手，我來幫你做總可以吧！我來幫你搬，放桌巾嘛！(Hyden)」

### 三、飲食規範

表 5-3  
飲食規範

飲食規範	
類別目	卡片數
Halal 餐	8
禁食品項	10
Total units	18

註：Judge A and B 之 intrajudge：

Halal 餐： $8(O)+1(X)/8=87.5\%$

禁食品項： $8(O)+2(X)/10=80\%$

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

禁食品項： $9(O)+1(X)/10=90\%$

其餘 category 之 judge C interjudge 皆為 100%

#### (一) Halal 餐

旅行社規劃者在飲食的安排是整個遊程規劃中最重要的部分。多數規劃者表示，行程規劃都以「綁餐」的方式來安排行程。也就是說，規劃去一個景點時，必須先了解附近是否有 Halal 的餐廳，方便提供旅客用餐。

「我們安排行程都會先看那附近有沒有 Halal 的餐廳，因為穆斯林客人對飲食很在意，你如果不是 Halal 的餐廳，我們也不放心讓客人去吃。(Alice)」

## (二) 禁食品項

對於清真的飲食，有些規範背後的用意大眾可能不了解，為什麼祭拜過的食物穆斯林客人不能食用？為何穆斯林食用的肉品必須要誦一段經文？以下是訪談資深穆斯林旅遊規劃者的解釋：

「穆斯林可食用的食材有牛、羊、雞、鴨，那宰殺之前要唸一段經文。很多臺灣人在處理這部分時會說在幫小動物超渡，像中元節的那些食物是不能拿給穆斯林客人吃的。所以念那個經文呢，不是在幫小動物超渡，是因為回教信奉的是真主阿拉，阿拉創造了萬物，小動物也有生命，那你人為什麼可以去殺這些動物，那是因為阿拉創造這些動物，人為了要生存果腹，所以當你要動刀的時候，就是向阿拉請求，報告，請求阿拉的同意，我並不是濫殺無辜，奉阿拉之名我要動刀了，這是第一個。第二個比較合乎現在衛生的是，在宰殺這些動物的時候，要把氣管血管一次切開放血，因為自古以來，穆斯林認為血是不潔之物，就像我們現在抽血去檢查我們身體的一些疾病。第三個氣管切開了，也許你們這些小姐都不去市場了，去中央市場我說你看那個雞鴨切開了，冒水出來，因為灌水了重量變重，那是不是對動物也不好，受罪，對買的人也不好不衛生。(Hyden)」

穆斯林禁酒是重要的規範，因此旅遊規劃者也要特別在安排非認證的餐廳時，需要注意的細節。

「回教在臺灣飲食的最大問題是調味料，很多人不知道酒是一個大忌，所以這個問題就來了，我們到臺東吃魚、海鮮很多嘛，臺灣的師傅很多你不用酒去去腥他不會做，吃魚沒關係啊！魚不用念經哪！但是呢，師傅一定要用白酒去腥，好那不能吃豬肉，我給他吃三杯雞嘛！那三杯雞裡面有一杯就是米酒，很香可以去那個土味，這些東西你如果不講，他都不知道，也是阿拉伯

為什麼會有那麼多香料的原因，像荳蔻阿、胡椒阿他們就是用這些香料來去腥的。(Hyden)」

#### 四、飲食偏好

表 5-4  
飲食偏好

飲食偏好	
類別目	卡片數
中東旅客	2
印尼旅客	3
馬來西亞旅客	2
Total units	7

註：Judge A and B 之 intrajudge：

category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

##### (一) 中東旅客

穆斯林旅客來自不同國家地區，飲食口味不盡相同。在安排合格的清真飲食外，需要特別留意旅客的飲食口味。中東旅客偏好重口味的食物，米飯習慣吃較乾及細長型。

「中東的穆斯林他們喜歡吃口味重的食物，尤其中東的香料，那你餐就要給他選口味重的，臺灣的食物對他們來說還太清淡了。(Bach)」

##### (二) 印尼旅客

印尼穆斯林旅客有不一樣的飲食口味。在臺灣可能是同一道料理，但香料用的不一樣，有些旅客會吃不習慣。

「印尼客人他們吃的咖哩口味跟臺灣的不太一樣，有時候他們會抱怨菜不好吃，但其實是口味不習慣的問題。(Alice)」

##### (三) 馬來西亞旅客

馬來西亞旅客的飲食與其他穆斯林旅客也有不一樣的偏好。

「馬來西亞穆斯林旅客很喜歡甜食，像臺灣的珍奶阿、鳳梨酥阿，他們都很喜歡。(Alice)」

## 五、旅遊偏好

表 5-5

### 旅遊偏好

旅遊偏好	
類別目	卡片數
中東旅客偏好自然環境	4
馬來西亞家庭旅遊	5
印尼購物行程	10
Total units	19

註：Judge A and B 之 intrajudge：

馬來西亞家庭旅遊： $4(O)+1(X)/5=80\%$

印尼購物行程： $8(O)+2(X)/10=80\%$

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

印尼購物行程： $9(O)+1(X)/10=90\%$

其餘 category 之 judge C interjudge 皆為 100%

#### (一) 中東旅客偏好自然環境

來自不同區域的穆斯林，喜歡的行程大有不同。中東位在沙漠的環境，因此旅客來到臺灣最希望就是看到海、綠樹以及泡溫泉。

「像是中東來的穆斯林客人，他們來到臺灣就是希望看到不一樣的景色嘛！臺灣上山下海 2 小時綽綽有餘，從阿里山拉到花東看海不用很長的時間。有客人他到了山上，就坐在那邊一整個上午，他就說想多看看。因為他們回去沒有這種景色嘛！(Hydan)」

#### (二) 馬來西亞家庭旅遊

馬來西亞的旅客偏重家庭旅遊，如果要出國就會帶上全家大小一起旅遊。旅遊步調也偏好緩慢，而不像一般旅遊行程一天走很多個景點。

「穆斯林很重視家庭旅遊，像我們如果有小 Baby，會請人家代為照顧。但穆斯林不是，他們一定會抱小 Baby 一起來，他們抱兩個都 OK，一定要全家一起來。所以我們很多穆斯林團媽媽都是抱嬰兒的，所以他們的行程步調要比較慢，當然也是跟馬來人生活步調一樣，他們真的很慢！(Alice)」

### (三) 印尼購物行程

印尼穆斯林旅客在旅遊行程上偏好購物行程。

「現在很多客人不喜歡有購物行程，但印尼的客人不是，他們來很喜歡買臺灣的東西，紀念品拉、衣服拉、電器都有。(Bach)」

## 六、旅遊禁忌

表 5-6

旅遊禁忌

旅遊禁忌	
類別目	卡片數
不安排廟宇行程	3
避免觀賞宗教神話的表演	1
Total units	4

註：Judge A and B 之 intrajudge：

category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

#### (一) 不安排廟宇行程

穆斯林旅客因宗教信仰關係，回教是唯一的信仰。其他信仰的產物對穆斯林旅客來說沒有參觀的必要，因此在旅遊行程安排上盡可能避免。

「像有一次我安排宜蘭的傳統藝術中心，既然是傳統藝術中心，裡面會有一些傳統的雕像，或類似廟宇的東西，那安排導覽的時候要特別跟導覽員說，要幫我避開這些東西。(Alice)」

#### (二) 避免觀賞宗教神話的表演

臺灣有許多藝術的表演來自於神話故事、宗教典故或是民間傳說。雖然都是臺灣的在地特色，但為了尊重穆斯林旅客，在旅遊行程的安排上也要特別免除。

「如果帶有宗教意味的東西，盡量避免談到，或是用藝術的眼光去看他，去看那個表演，像戲曲表演，中國傳統的表演會有宗教的色彩在，像野台戲、歌仔戲、神話故事等等，那我們盡量不安排。(Alice)」

執行面是指導遊操作穆斯林旅遊團的操團注意事項及萃取經驗分享，提供爾後帶團的導遊做為參考。穆斯林旅客接觸到臺灣的第一印象就是導遊人員的服務。對於來到不是回教國家的臺灣，旅客心中難免有些疑慮。導遊人員這時必須讓旅客覺得在接下來的行程中，可以信賴導遊人員的指示，並安心地體驗整趟旅程。

因此接下來會分析導遊人員如何在第一次與穆斯林旅客見面時，提供貼心的服務，使旅客對導遊產生認同感；在遊覽車上，如何與旅客培養默契創美好的回憶？這是一個很重要的時機，在遊覽車上的服務也是影響之後行程順暢性的要點之一；以及穆斯林旅客非常注重男女生的互動與關係，因此在整個旅程中，有很多小細節的禮儀是導遊需要注意的；禮拜更是伊斯蘭教穆斯林一天當中最重要執行的任務之一，而旅行期間，會因旅客的習慣而有不同的旅遊禮拜行為，因此導遊需要配合旅客的需求，適時安排禮拜的場所；飲食是旅遊行程中必要執行的任務之一，而飲食規範在穆斯林旅遊的環節中最屬重要，許多禁忌及餐廳規範旅客非常在意；在飲食偏好的構面裡，不全然都是指喜歡的飲食，也有談論到穆斯林旅客因為不習慣臺灣飲食，而對飲食產生抗拒；導遊在進行解說時，有些話題可以事先避免，像是宗教、政治等議題，尤其穆斯林旅客指相信真主是唯一，如果提起其他宗教會造成旅客不滿。那麼在講到豬肉的時候可以用「大肉」來代替。

## 一、取得認同感

表 6-1

取得認同感

取得認同感	
類別目	卡片數
服裝正式	3
用母國語言講解	2
機場尋找祈禱室或安靜角落	6
協助換錢、確認通訊流暢	5
Total units	16

註：Judge A and B 之 intrajudge：

機場尋找祈禱室或安靜角落： $5(O)+1(X)/6=83.33\%$

協助換錢、確認通訊流暢： $4(O)+1(X)/5=80\%$

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge :

機場尋找祈禱室或安靜角落：5(O)+1(X)/6=83.33%

其餘 category 之 judge C interjudge 皆為 100%

### (一) 服裝正式

導遊的服裝代表著對職業的尊敬。在這個項目裡也適用於一般旅客，導遊第一次與旅客見面的服裝，會給旅客擁有對導遊的第一印象。因此為表示對旅客的重視，服裝是很重要的部分。

「我們在機場接機時，服裝要整齊，一個襯衫會給人有專業的感覺。男生導遊要注意不要露肚臍或大腿，這些部位對穆斯林來說是羞體，要用衣服遮掩。

(Langlang)」

### (二) 用母國語言講解

語言是溝通最重要的工具，同時也是代表一個民族或國家的文化。導遊在跟旅客介紹臺灣景點、文化時，若能用旅客本身所溝通的語言，不僅能拉近與旅客的距離，更能展現解說最動人的一面。

「土耳其人英文不太好，所以語言溝通很重要，那麼海灣國家，就是石油輸出國的話，英語還不錯，所以講英文不用擔心，大部分會要求換錢和辦手機通訊的東西。(Langlang)」

「他們非常依賴導遊，因為語言的關係，像買東西都需要導遊。(Mayoyo)」

「導遊的講解非常重要，他需要負責旅客的所有在地生活又兼 through guide，但就是推廣臺灣，那臺灣的景點很小，所以要經過和旅客的聊天，跟他們講一些比較有趣的事，來讓他們認識臺灣。然後他們就會覺得還不錯啊！回去就會推廣來臺灣，這個很重要。(Mayoyo)」

### (三) 機場尋找祈禱室或安靜角落

穆斯林一天中最要的事情就是做禮拜祈禱。往往在非回教國家旅遊地區會遇到無祈禱室供旅客做禮拜的問題。此時導遊必須給予協助，找尋安靜的地方，帶領旅客到適合的所在做禮拜，以完成穆斯林心中最神聖重要的任務。

「他們如果到機場時，剛好遇到要念經的時間有沒有，加上時間比較多的話，他可能會要求有沒有一個地方讓他們做禮拜。不過這個比較少啦~因為機場的祈禱室只有 1、2 間，他們也不一定要祈禱室，有時候安靜的角落就可以了。他們自己會帶拜毯，他們如果沒有時間在機場禮拜的話，會在車上念經，在車上換衣服，就個人而已，不是全部。車上他們在念經的時候我都不解說的，他們很快，大概 5 分鐘就可以了。(Mayoyo)」

「有些會要求每天要去清真寺的，那我們就會安排中午去清真寺給他們拜拜，之前我們有接到這樣的團。臺北會比較方便，不過出了臺北就會很不方便，旅客也可以體諒。(Mayoyo)」

「我們都知道伊斯蘭教中規定要禮拜，一天五次。不過一般穆斯林在外旅遊，知道不是像在家鄉這樣方便，所以會自動調整時間做禮拜。但有些穆斯林比較嚴格，他覺得時間一到，就一定要做禮拜。如果說拉車的距離短，我們還可以一到休息站或目的地，先找個安靜的地方讓他們做禮拜。那我有一次在拉車比較長的過程中，中途剛好遇到他們要做禮拜，那有些人看車子沒停下來，不能做禮拜會很焦慮，會覺得這個禮拜時間快過了，我會對不起我的信仰和真主。但這時候沒辦法，只能告訴他們等等一到目的地就幫他們找地方禮拜。我那次帶世運的穆斯林團，車上有土耳其人，巴基斯坦人，還有阿曼人，那我剛剛說的那個禮拜時間到，巴基斯坦人就會很 panic。重點是我們還沒到地點，那他們都是運動選手，比賽練習的時間有限制，什麼時候練習、吃飯、都有規定。這個國家要練習，還有下一個國家要練習。所以我完全不能 delay。那時候我一到目的地就先連絡現場工作人員，安排一個安靜的地方，讓他們禮拜。(Langlang)」

#### (四) 協助換錢、確認通訊流暢

旅客到了外地，貨幣的使用及通訊設備都是必要的，這是每個國家或民族的旅客都有相同的需求，穆斯林旅客也不例外。

「帶團最重要的就是第一關，剛接到客人的時候，要穿比較正式一點，襯衫、牛仔褲就可以了。那一開始就要幫客人換錢，電話能不能打等等的服務，只要

一開始你服務客人好，後面就好帶了。(Mayoyo)」

## 二、車上娛樂

表 6-2

車上娛樂

車上娛樂	
類別目	卡片數
回教影片	3
唱母國語言的歌曲	2
旅客自帶音樂一同歡唱	2
Total units	7

註：Judge A and B 之 intrajudge：

category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

### (一) 回教影片

關於回教影片的部分，有些導遊會貼心的為穆斯林旅客準備適合的影片，供旅客在遊覽車上觀賞。

「如果是馬來西亞旅客，我就會去買回教徒的片，在地下街印尼店就找得到，在 EEC 就找得到。(Mayoyo)」

### (二) 唱母國語言的歌曲

旅客來自不同國家，在車上娛樂時，會想要唱自己家鄉熟悉的歌曲。

「他們會唱英文歌，可是車上英文歌少，所以我們會自己帶那個帶子有沒有，帶光碟拉，然後華人唱中文，印尼唱英文，還唱過鄧麗君的歌，他們會喜歡鄧麗君。(Mayoyo)」

### (三) 旅客自帶音樂一同歡唱

旅客來到異地，找不到自己家鄉的音樂時，有時會主動提供音樂，分享給團員一同歡唱。

「他們在車上會唱歌，因為在臺灣她們不懂我們的音樂，所以就直接拿出手機撥放音樂，然後就在那邊搖擺、唱起來，會自己很自 high！我上次解說完，他們就開始撥音樂，那他們也會拉我一起唱。(Langlang)」

### 三、尊重異性

表 6-3

#### 尊重異性

尊重異性	
類別目	卡片數
導覽時男女分開	3
到異性團員房間要先告知	2
臺灣游泳池、溫泉男女共用	3
陌生男女桌次分開	2
Total units	10

註：Judge A and B 之 intrajudge：

category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

#### (一) 導覽時男女分開

在解說導覽的時候，團員可能會被分配到不同團體裡，導遊這時可以稍微將男性和女性分為一組。

「他不會喜歡說，我們這一組裡面因為我有女生，然後我有別的男生，不認識的，一起進來，我現在講的是 100% 穆斯林的，他們的女性，建議就是希望說，不認識的男性，有互動，也就是說你導覽人員，比方說我們在導覽分組的時候，你最好是把男女分開來導覽，比方到了朱銘博物館，或者是他現場會有導覽人員，不是導遊在介紹的時候，你就要把這個情況跟導覽人員說明，我們如果有必要的話，是最好把男女分開來，因為這個是他們的習俗，你看他們連頭都包起來，他就是男女要有一個區分嘛，那就是不讓男性看到女生嘛，那團體裡面你又混再一起，那自己人是沒關係，那你跟陌生的男人，他不會講出來，因為國際禮儀他不會講出來，但他們心裡會不舒服，就是說，如果你要這樣去做，他們也不會去反對，那你比較完美一點的話，比較體貼一點的話，那你就把他們分開來。(Tchaikovsky)」

#### (二) 到異性團員房間要先告知

穆斯林旅客忌諱陌生異性到旅館房間內，穆斯林女性旅客可能卸下頭巾，她們不希望沒戴頭巾之下直接與外人接觸。即便是房務員或領隊、導遊都要特別注意這一點。

「他們的女性在房間的時候，你打掃人員即使是女性，同性的，你也要避開，我現在講的是中東的旅客，她沒有包著頭的時候，她是不希望看到外人的，所以你平常敲門的飯店人員，敲門的時候，要給她一個時間，或者是導遊先以電話聯絡，讓她知道你會去，她就會準備好，跟你見面，我講這個是非常嚴格的，包著頭的穆斯林。(Tchaikovsky)」

### (三) 臺灣游泳池、溫泉男女共用

在此部分要提醒客人，臺灣的游泳池都是男女共用的，溫泉及公共浴池也是男女共用。

「在臺灣飯店或是運動中心的游泳池都是男女共用，溫泉有公共浴池啦，也有私人的。要提醒客人這一點。(Mayoyo)」

### (四) 陌生男女桌次分開

穆斯林旅客在用餐的時候，為讓旅客安心用餐，避免安排陌生異性旅客同桌及鄰座。

「用餐座位的安排要特別注意，阿婦女旅客的旁邊你就不要請一位男士坐她旁邊喔，丈夫的話沒關係。但他們一般都會自己男生座一桌，女生坐一桌。(Mayoyo)」

## 四、禮拜規範與彈性

表 6-4  
禮拜規範與彈性

禮拜規範與彈性	
類別目	卡片數
旅行拜	3
禮拜規範	2
Total units	5

註：Judge A and B 之 intrajudge：

category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

### (一) 旅行拜

所謂的旅行拜在可蘭經有提到，穆斯林在外旅遊因為有諸多不便，禮拜一天 5 次可以減拜，或是提早禮延後禮。

「穆斯林出門在外旅行可以兩拜和為一拜。一般導遊會，哇！他時間到了要拜怎麼辦？我的車如果正好在總統府前面，哇咧我在北一女前面跪下來拜喔！而且他們在哪個方向朝麥加的，我汽車在路上拐來拐去的，一下東一下北的，很不方便。(Tchaikovsky)」

### (二) 禮拜規範

不過在旅遊行程中，不是每位穆斯林都一定要做禮拜，以下是某位導遊的分享。

「他們每天都要找那個回教堂清真寺，結果，一臺車過去 30 個人，大概只有 10 個人會在那邊念經，阿其他的也沒有再念經，呵呵！他們其他人就在那邊閒晃啊，聊天阿，參觀阿，我就覺得很奇怪，阿你們不是要到這邊要念經嗎？阿到這邊又不唸，我有一次帶他們去高雄清真寺，整團就只有一個人去唸而已，去裡面拜拜，其他都不下車在那邊等他，哈哈...。(Mayoyo)」

## 五、飲食規範

表 6-5

飲食規範

飲食規範	
類別目	卡片數
清真飲食	5
禁食物品	8
禁止酒精	3
廚具分開	2
穆斯林友善餐廳 (Muslim Friendly Restaurant)	2
穆斯林餐廳 (Muslim Restaurant)	1
自備廚具和料理包	3
食物準備及處理	9
Total units	33

註：Judge A and B 之 intrajudge：

清真飲食：4(O)+1(X)/5=80%

禁食物品：8(O)+1(X)/8=87.5%

食物準備及處理：8(O)+1(X)/9=88%

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

食物準備及處理：8(O)+1(X)/9=88%

其餘 category 之 judge C interjudge 皆為 100%

### (一) 清真飲食

清真飲食是指穆斯林在飲食用品上受其宗教信仰之規定而呈現出一番特色。

依照真主安拉在古蘭經的明白規定，穆斯林要吃 Halalan (合法的)、Tayyban (衛生的) 食品。在受訪的導遊中有提到：

「餐廳是最重要的地方，在這個所有注意項目的比重裡面是最重要的一個，因為穆斯林他的飲食習慣，他們要必需吃 halal 的食物。那我們以在臺灣來講，臺灣因為是非穆斯林國家，所以他們來臺灣，就當臺灣是一個全部不能吃的地方。

(Tchaikovsky)」

### (二) 禁止物品

古蘭經第 2 章 173 節明令禁食豬肉中提到：「他只對你們禁戒自死的、血、豬肉以及未誦安拉之名所宰的。凡為勢所迫，非出自願，且不過份的人，無罪。安拉確是至赦的、致慈的。」在這個項目裡，每位導遊都有提到穆斯林旅客非常忌諱餐廳內有豬肉相關的飲食，例如：肉絲炒飯、菜餚中或湯放有豬肉絲等等。

「他們吃飯時就會一道菜、一道菜一直看，會一直問你這是什麼？(Langlang)」

「我們導遊帶穆斯林對重要就是注意他們吃的。餐廳，像他們服務生出來，我就要盯他們，千萬不要有豬肉。有時候他們搞不懂嘛！就以為大塊的才是豬肉，有些一小塊，有時候他就會不小心放進去，還會說：阿這個是肉絲，又不是豬肉！哈哈....常常會發生這樣的問題。(Mayoyo)」、「穆斯林不用說，餐裡面一定不能有豬肉，這是非常大忌。(Tchaikovsky)」、「如果他們不小心吃到豬肉會吐喔~不過有些他們知道是不小心的，就覺得沒有關係，但我們就會覺得

對他們很不好意思，跟他們道歉。(Mayoyo)」

### (三) 禁止酒精

古蘭經上有明令穆斯林要禁酒，臺灣料理多半都是會用到酒精，所以導遊在帶團用餐時要特別注意。

「他們不能喝酒精類的，像餐廳料理菜的時候，有時會用到酒去調味，像那個白蝦，上面會淋酒調味，我有次遇到的狀況，那時候我們去那個九份時那個燒酒蝦，石頭上面放蝦，上面淋酒，他們看到了就不會吃，九份那個要小心喔。

(Mayoyo)」

### (四) 廚具分開

在餐廳烹調的廚具方面，若此餐廳並非有清真認證的餐廳，要確保廚房之任何提供穆斯林旅客用的餐具要是沒有處理過其他肉類的並與平日所用的廚具分開。

「我們出去有些都用免洗碗筷，客人很在意那個鍋子阿、碗阿，是不是有裝過其他東西。(Langlang)。」

### (五) 穆斯林友善餐廳 (Muslim Friendly Restaurant)

穆斯林友善餐廳是指可以由非穆斯林的廚師烹調，合格的清真廚具及食材。穆斯林旅客一般可接受穆斯林友善餐廳，但某些旅客不完全接受。

「今天如果是一個五星級飯店，他說我有一個餐廳，我要提供穆斯林的東西，我進貨進 Halal 的肉，我可以給他們 Halal 的食品，他們來去檢查，他們說可以了，你們進貨也沒問題，你有一個特殊的穆斯林廚房，那他的食品基本上是合格的可是因為你這個廚師，跟你 serve 的人不是穆斯林，所以他中國回教協會發給你的那一證書，叫做 Muslim Friendly，因為 Muslim friendly 這裡面沒有看到 Halal 這個字，所以很多的穆斯林 70%、80%的穆斯林會承認，但會有少數的一二十人，他會不相信你這個東西，他認為這是生意人的東西，掛羊頭賣狗肉，所以在這一個方面，比較重要讓客人了解到，我們臺灣是有真正 Halal，由穆斯林來 run 的東西，那你需要注意到的，如果比重比較高的全

穆斯林旅客的話，你最好就挑 Halal 的餐廳，不要挑 Muslim friendly 的 restaurant，這樣就是 100%沒問題。(Tchaikovsky)」

#### (六) 穆斯林餐廳 (Muslim Restaurant)

穆斯林餐廳是指廚師及服務員都是信仰伊斯蘭教的穆斯林。穆斯林旅客有些會對於食物是由什麼人料理，而有不同的想法。甚至是服務人員也會需要是信仰回教的穆斯林來服務，用餐會比較安心。臺灣的穆斯林人口逐年增加，雖然目前臺灣的餐飲業穆斯林餐廳屬於少數，不過有機會朝此方向發展。未來使得更多產業都有回教人士從業，產業人口組成的多元性也變得更豐富。

「如果這餐廳是穆斯林來 run，好比說，我是穆斯林，我來開一個穆斯林餐廳，他會給我一個 Halal 的 logo，因為我本身是穆斯林，我請的廚師是穆斯林，裡面的 waiter、waitress 也都是穆斯林，那就是沒有問題的。(Tchaikovsky)」

#### (七) 自備廚具和料理包

穆斯林旅客到異地國家地區旅遊，對於當地飲食不是這麼有把握。旅客會自備簡便廚具和從母國帶來的料理包，以解決在臺灣的飲食問題。就像國人出國遊玩會隨身帶泡麵的道理是一樣的。

「像我們有到阿里山的行程，或是其他東部比較少認證的餐廳，他們領隊會自己帶巴東牛肉料理包來臺灣，怕他們會吃不慣臺灣的東西，請餐廳給他們用熱就可以吃了。(Mayoyo)」、「有比較嚴格的會自己帶鍋子，自己煮，上次有穆斯林廚師團來的，會要求我們準備食材，給他沒有煮過豬肉的鍋子。(Mayoyo)」

#### (八) 食物準備及處理

穆斯林旅客到臺灣各地飲食，有時要找到 Halal 的餐廳是有困難的。因此如果餐廳無法提供任何烹煮的食物。提供簡單的餐點，例如水果、雞蛋、白土司等，但切記要維持一整顆原狀，不得用刀切開。

「我們帶旅客去飯店吃早餐，會請他們準備水果、蛋、白吐司，簡單就好，他們只要你食物是 Halal 的，都不會太要求。那水果不用幫他們切，一整顆就好。(Langlang)」

## 六、飲食偏好

表 6-6

### 飲食偏好

飲食偏好	
類別目	卡片數
喜愛泰國料理	2
中東飲食偏好	2
臺灣飲食普遍不習慣	5
印尼飲食偏好	2
Total units	11

註：Judge A and B 之 intrajudge：

臺灣飲食普遍不習慣：4(O)+1(X)/5=80%

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

#### (一) 喜愛泰國料理

穆斯林旅客來臺普遍喜歡吃酸辣的食物，所以穆斯林旅遊團來臺灣最常吃的就是泰國菜。

「穆斯林客人喜歡臺灣的泰國料理，像雲泰餐館，印尼團去的，只要跟他們說這是沒有豬肉的，他們就可以接受。(Mayoyo)」

#### (二) 中東飲食偏好

導遊提到中東國家的米飯是細長狀，比較乾；而臺灣的米飯是附有黏性較軟的，因此在主食的部分中東國家旅客可能會比較不習慣。

「雖然說我們華人這邊的菜很豐盛，可是對他們來說，他們就是不習慣。這是中東人啦！東南亞人比較可以接受，中東人他們就是覺得說 OK，可能一餐兩餐嚐嚐鮮。可是久了之後，像土耳其人他們就會問，你們有麵包嗎？每餐都在問，然後我們這邊的菜對他們來說口味都是淡的，他們要吃很鹹。那如果餐廳沒辦法提供麵包，他們到餐廳就吃白米飯，會問餐廳：你們有沒有鹽？然後就撒很多在飯上面，他們吃很鹹。(Langlang)」

#### (三) 臺灣飲食普遍不習慣

即便是 Halal 的餐點，旅客不見得會全然接受。導遊中有提到：

「有一次我們在臺北，中午就訂 Halal 餐廳煮的牛肉麵，我們還有拿名片給他們看，可是他們覺得吃起來的味道很怪，結果全部人都不吃！他們不吃就是不吃，胃口被養壞了！那我就說好吧~我們就是吃這個也符合清真認證，如果你不吃的話，是自己的損失。(Langlang)」、「他們吃飯時會一道菜一道菜一直看，會一直問你這是什麼？那敢吃的人就是敢吃，不敢吃的就會放在那裏不吃。有些人是沒看到餐廳有 Halal 認證，就會直接站起來走人，後來我們有想到一個辦法，一定會有一桌是準備素菜。下車到餐廳時，我們會跟客人說這一桌是素菜，有疑慮的人就在這邊吃素菜。所以素食的這一桌就是讓他們比較安心。就是說如果沒辦法讓他兩全其美，全部都周全的話，就是帶到餐廳幫他們準備一桌素的，有疑慮的人就坐這邊用餐。(Langlang)」

#### (四) 印尼飲食偏好

印尼穆斯林的飲食比較特別，對於清真飲食的界定較寬鬆。他們對臺灣的特色小吃也非常喜愛，只要不是豬肉製品都願意嚐試。

「我還帶過印尼穆斯林，他跟華人一桌。那桌上有 5 樣菜，有豬肉的。但那位印尼客人說沒有關係，他不吃那道菜就好。但餐來說，為了要尊重他們，我們還是訂不要有豬肉的餐。(Mayoyo)」

### 七、飯店設備確認

表 6-7

飯店設備確認

飯店設備確認	
類別目	卡片數
禮拜設備	10
房內擺設	12
Total units	22

註：Judge A and B 之 intrajudge：

禮拜設備：8(O)+2(X)/10=80%

房內擺設：11(O)+1(X)/12=91%

Judge C 判斷之 interjudge：

禮拜設備：9(O)+1(X)/10=90%

房內擺設：11(O)+1(X)/12=91%

### (一) 禮拜設備

導遊在帶旅客入住飯店時，必須提醒旅客相關的設備。例如：朝拜方向、禮拜用品等等。

「飯店裡面，比較好的會有免治馬桶，因為穆斯林在禮拜的時候，需要做大小淨，要用的設備，還有一個很重要的就是，飯店裡應該要有知道 Qibla，禮拜的方向，他應該要有這方面的知識。(Tchaikovsky)」

### (二) 房內擺設

最重要的是要提醒飯店將房內所有關宗教、人像等飾品及聖經都要先請房務員收起來，以避免旅客在房內入住感到不舒適。

「旅客飯店就是說，房間的問題，住宿房間裡面你要去看一下喔，因為有些房間為了要擺設，會放一些古董阿，這古董裡面就會有一些佛像阿、一些偶像阿、一些裸女阿、穿比基尼衣服的那種相片阿、美女的相片阿，像這些東西都不要放在穆斯林的房間裡面。因為穆斯林在禮拜的時候，房間裡面不能有偶像，不能有圖騰，就是動物或人類的，就是有生命的圖騰，動物的，樹沒關係，植物沒關係。(Tchaikovsky)」

## 八、嚐鮮

表 6-8  
嚐鮮

嚐鮮	
類別目	卡片數
品嚐臺灣特色飲食	3
Total units	3

註：Judge A and B 之 intrajudge：

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

### (一) 品嚐臺灣特色飲食

穆斯林旅客來臺，雖然在飲食上有很嚴謹的規定，不過對臺灣的特色飲食

還是會感到好奇、想要嘗試。珍珠奶茶比較不會涉及到肉品的問題，因此穆斯林旅客特別喜歡。有導遊分享到：

「他們最喜歡吃那個士林的炸雞排，印尼喜歡吃炸的，繼光香香雞阿！他們也喜歡喝珍珠奶茶，他們來至少一天喝一杯，臺灣的珍珠奶茶比印尼便宜。(Mayoyo)」

## 九、談話技巧

表 6-9

### 談話技巧

談話技巧	
類別目	卡片數
避免宗教議題	5
避免政治議題	1
避免經濟利益	1
Total units	7

註：Judge A and B 之 intrajudge：

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

#### (一) 避免宗教議題

穆斯林旅客信仰伊斯蘭教，導遊在帶領有宗教色彩的旅客，應留意解說內容不得議論旅客所信仰的宗教。

「千萬不要去討論到對方的信仰，因為信仰跟信仰之間，容不下一粒沙子的。就是我今天信這個，你告訴我說，你信得這個不好，我信這個比較好，當然你不會直接這樣講。但是你在言談中間，有些人會批評說，你們穆斯林為什麼要包頭啊？包頭不是不好嗎？夏天這麼熱。你不要去跟他討論這些事情，不要去質疑人家的宗教信仰，因為你不是宗教研究員，你只是在討論你的看法。

(Tchaikovsky)」

#### (二) 避免政治議題

政治議題在旅遊解說中，由於每個人對於政治立場的觀點不同，因此在討論政治議題上，必須特別注意，解說過程中可陳述歷史事件發展過程，但不必表達政治立場。

「我今天在臺灣，我支持臺獨，我就給人家講臺獨的事情，這是非常不專業的事情。(Tchaikovsky)」

### (三) 避免經濟利益

在遊覽車上，導遊會向旅客介紹當地的名產品，旅客經由導遊的介紹可自由選擇是否購買。但導遊不得因購物站或特定廠商給的回扣，而向客人強力推銷該產品。

「經濟利益的話，今天你想賺錢，我就說服你去買這個東西。身為導遊不應該出現這樣不專業的行為。(Tchaikovsky)」

## 十、購物

表 6-10  
購物

購物	
類別目	卡片數
喜歡購買大量的紀念品、服飾	5
Halal 認證的伴手禮店	2
偏愛購物行程	3
Total units	10

註：Judge A and B 之 intrajudge：

喜歡購買大量的紀念品、服飾： $4(O)+1(X)/5=80\%$

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

### (一) 喜歡購買大量的紀念品、服飾

旅客到觀光地區會購買相關的紀念品，以東南亞的穆斯林旅客來說，他們習慣回國後會與親友分享旅遊過程經歷，紀念品在分享過程中對親友來說，是一個很好的禮物。因此旅客會大量購買臺灣相關的紀念品，以作為伴手禮及回憶的最好方式。

「他們喜歡買那種小紀念品，他們會買很多買給親友，比華人還多。他們還會列一張清單看什麼還沒買的，買那個鑰匙圈拉，還有些臺灣的衣服。我之前有帶他們去士林買了 100 件！那就是他們要買回去送給人家，一個人買了 20、30 件，他們出國都會帶一些東西回去給家人、朋友。(Moyoyo)」

## (二) 偏愛購物行程

「他們一定要有購物行程，如果沒帶他們去購物，我們導遊會被罵。他們覺得，我景點沒看到沒關係，但是你一定要帶我去購物，那天我才帶一部車的團，是去野柳、淡水的行程，結果他們說：不要啦！去百貨公司拉~哈哈...整車就開去百貨公司了，哈哈！我還可以回家睡覺，他們也滿高興的！(Moyoyo)」

## 十一、旅遊禁忌

表 6-11

旅遊禁忌

旅遊禁忌	
類別目	卡片數
避免參觀廟宇	5
避免祈福活動	3
Total units	8

註：Judge A and B 之 intrajudge：

避免參觀廟宇：4(O)+1(X)/5=80%

其餘 category 之 judge A and B 之 intrajudge 皆為 100%

Judge C 判斷之 interjudge：

category 之 judge C interjudge 皆為 100%

### (一) 避免參觀廟宇

由於穆斯林旅客對宗教信仰的堅定，忌諱參觀其他宗教的行程，例如：臺灣有很多特色的寺廟，外地來的旅客通常會好奇想參觀、聽解說。而寺廟裡有神像的擺設，在伊斯蘭教裡，規定信徒不得崇拜偶像。因此相關的宗教行程，包括教堂等，避免帶客人參觀。

「因為穆斯林他們是不崇拜偶像的，然後呢，穆斯林對於他們的宗教思想呢，是非常堅定的。然後呢，又是很敏感的，尤其我們臺灣有很多地方是要去看寺廟阿，在歐洲是要去看教堂阿，那像這種景點本來是個大景點的時候呢，我們就應該，

其實這個應該是一開始在行程上面，他就不會安排到。那難免呢，導遊我們在參觀景點的時候一定會碰到寺廟，那導遊就不用說，我們為了，有些我們一般的導遊是如果碰到臺灣的文化，他就會特別去介紹。那雖然說寺廟是一個非常代表臺灣的文化，但是在帶領穆斯林旅客參觀景點的時候，這個部分可能就要放棄掉，千萬不要進去，進去廟裡面去介紹臺灣的宗教之類的。因為這是沒有辦法討論的一個問題，因為他們基本上是否定佛像跟多神教，所以他們會不願意去看這些地方。(Tchaikovsky)」

## (二) 避免祈福活動

除了廟宇、教堂禁止參觀外，相關的祈福活動像是放天燈、算命等等，也盡量避免讓穆斯林旅客參與。在伊斯蘭教裡，穆斯林相信人的一生命運已是真主阿拉所安排，不需要透過其他宗教手法管道去了解或揣測自己的命運。而祈福活動對穆斯林旅客來說更是節外生枝，穆斯林一天五次虔誠的禮拜展現對阿拉堅定的信仰，因此無須進行非禮拜的祈福活動。

「像我們臺灣有行天宮算命街阿、平溪放天燈阿，這些都不要給他們去參加。他們不做這些不屬於回教的活動。(Langlang)」

## 第五節 參與式觀察法佐證-以海外穆斯林來臺旅遊團跟團經驗

本研究為了收取更多豐富的穆斯林來臺旅遊資料，獲取旅遊團臨場的經驗。除訪談旅遊業者外，積極爭取跟穆斯林旅遊團機會。實際參與穆斯林旅遊團經驗，主要是為了使用參與式觀察法，實際了解操作穆斯林旅遊團的眉角，搭配訪談的內容與實際參與觀察結果作對證，能更貼近旅遊團現實操作的情況。

也許是真主 Allah 給我一條通往研究回教旅遊的途徑。費了好一番功夫，終於向臺灣接待穆斯林有多年經驗的旅行社爭取到跟團的機會，參與來臺旅遊的穆斯林團，並擔任導遊助手。此旅遊團的團員是來自中國新疆的穆斯林，平均年齡在 60 歲以上，他們有

洋人的面孔卻操著夾雜著中文的維吾爾語，生活習慣大致和我們相同，卻有著文化的差異。在這其中我也看到了很多不一樣的旅遊行為...

在穆斯林旅遊跟團的過程中，我發現到飲食確實是最重要但也最簡單的。一般來說，如果一天安排午餐和晚餐是同一家餐廳，旅客可能會有不悅的情況。但在穆斯林團中，他們覺得只要是 Halal 餐，不論是不是同一家餐廳都沒關係。反而，如果安排另一家不是有 Halal 認證的餐廳，旅客在用餐間會感到不安，擔心食物的來源。

再來是穆斯林每日必行的禮拜，在訪談過程中，的確有導遊會反映有些穆斯林旅客，在禮拜時間內沒做禮拜，會感到焦慮不安。不過以我這次跟團的經驗，旅客在行程中並沒有要求導遊一定要找個地方做禮拜，他們會在車上空閒的時候，拿起可蘭經細細閱讀。看著他們虔誠的模樣，對信仰的堅定，心中油然萌生敬意。有趣的是，我們到了臺北清真大寺，本以為團員們會依序進入禮拜殿做禮拜，不過大家似乎只是參觀而已，並沒有人實際到禮拜殿堂裡做禮拜。另外，他們在進入清真寺前，男士會戴上回教的禮帽，也就是我們一般看到的小白帽；而女士則是將頭巾戴上。

由於當天煙雨濛濛不時落下雨水，在一般的旅行團中，對於這樣的天氣旅遊，會感到很掃興。但來自新疆的旅客反而很開心，他們甚至不撐傘，任由雨水打落在身上，還不時拿起相機留下在臺灣的每一刻。看著他們這樣熱血，我也樂得拋下雨傘幫大家拍照。能夠這麼樂觀的面對這樣的天氣，想必是因為新疆地區乾燥降雨量少，看到臺灣雨水豐富，覺得稀奇。

印象中有對很可愛的穆斯林夫婦，他們到了士林官邸目的不是去參觀蔣先總統的故居，而是夫婦倆在美麗的花園中，不停為對方拍照留念。這讓我想到穆斯林他們對偶像是崇拜的，因此他們認為去參觀那些銅像，倒不如在花花草草間享受愉快的氣氛。

導遊小鐘大哥在講解的時候，以「大肉」取代「豬肉」這個詞語，讓穆斯林旅客聽起來會比較舒服。在故宮導覽時，遇到館藏著名的東坡肉形石會提醒旅客要避開。

在遊覽車上，我也發現旅客會自動男生坐一邊，女生坐一邊，即便是夫妻也是分開坐。曾經有穆斯林朋友與我分享，即使是夫妻也會分開坐的用意是希望女性可以互相照顧，不論是單身或已婚，因此可以感受到穆斯林是很相容、互助的一個社群。

說到飯店早餐，實際觀察確實穆斯林旅客會與一般房客的早餐分開食用，飯店餐廳安排廳內一個比較安靜、離自助餐區較遠的角落，用屏風稍微遮掩區隔。團員們熱情地邀請我與大家同桌用早餐，餐桌上的雞蛋、水果、小黃瓜都沒經過任何處理、切開。其中很有趣的是，有團員跟我說臺灣的食物都沒有什麼味道，能不能給我要個鹽巴配著吃啊？我二話不說，轉身向餐廳要了一碗鹽巴，團員們開心極了！



圖 6 新疆穆斯林旅遊團大合照

最後，經歷了這趟旅遊讓我對穆斯林更加了解。其實在操作穆斯林旅遊團並不困難，旅客多半都可以配合導遊的指令。操作穆斯林旅遊團並沒有想像中的困難，就是一些小細節、小眉角需要多去注意。餐食要特別留意以外，相信操作穆斯林旅遊團是相對容易的。很感謝這次的參團機會，讓我實際體驗學習更豐富。

# 第五章 結論與建議

## 第一節 研究結果與結論

過去在海外伊斯蘭教與觀光的研究甚多，多數提及參加朝聖，甚少探討穆斯林在非回教國家旅遊會遇到的情況。由於穆斯林人口日益增長，觀光旅遊的需求也逐漸增多，穆斯林旅客的消費力也相對提高。面對未來臺灣觀光旅遊業是否能接應穆斯林旅客，及穆斯林旅行團的操作。本研究結果從學術及實務兩個角度闡述穆斯林團體旅遊操作的眉角。

### 一、學術貢獻

在學術上的發現，傳統 GPT 架構在穆斯林旅遊操作行程上會有所不足。因此在經過深度訪談及內容分析後，重新歸類穆斯林旅遊團操作需要的構面及細項。回教的規範與特性也使傳統的旅遊流程操作上添增新的項目。

由於本研究以來臺的穆斯林旅遊團體為研究主體，因此在行前說明會和機上這兩個面項予以刪除。並從旅遊行程規劃面及執行面來剖析如何操作穆斯林旅遊團，分析從規劃到執行的整個過程中需要留意的眉角。在行程規劃面分為以下：

- (一) 安排遊覽車：注意車身廣告，過濾車上影片，司機行為。
- (二) 飯店設備確認：淨下設備，禮拜設備，朝拜方向，早餐區分開，房內設備。
- (三) 飲食規範：Halal 清真飲食，避免酒精，豬肉，餐具。
- (四) 飲食偏好：印尼口味，中東口味。
- (五) 旅遊偏好：星期五主麻日安排清真寺禮拜，中東旅客喜好綠、海、溫泉，重視家庭旅遊。
- (六) 旅遊禁忌：避免廟宇，避免祈福活動，避免其他宗教的表演或活動，不喜好狗，避免觀光酒廠。

經過上述的行程規劃要點，接下來就是導遊帶團出發，要注意的事項、眉角就更多了！而導遊執行面則分為以下：

- (一) 取得認同感：機場服務換錢、通訊服務，帶旅客到祈禱室。
- (二) 車上娛樂：播放回教影片、準備適合旅客的歌曲。
- (三) 尊重異性：車上、導覽男女分開，要進入異性團員房間先以電話通知。
- (四) 禮拜規範與彈性：旅行拜，禮拜設備。
- (五) 飲食規範：清真飲食。
- (六) 飲食偏好：中東旅客飲食、印尼旅客飲食、馬來西亞旅客飲食。
- (七) 飯店設備確認：禮拜設備、房內擺設
- (八) 嚐 鮮：珍珠奶茶、雞排。
- (九) 談話技巧：避免宗教、政治、經濟利益等話題，以大肉代替豬肉，不質疑對方宗教信仰。
- (十) 購 物：夜市、Halal 認證伴手禮。
- (十一) 旅遊禁忌：避免廟宇、宗教性質的活動。

由上述的架構，實際參與行程可知，傳統旅遊 GPT 的操作模式可能無法滿足穆斯林旅遊團的行程操作。而穆斯林 GPT 旅遊眉角架構提供與傳統 GPT 旅遊架構模式更多操作面項。

## 二、實務建議

在受訪者的經驗分享中，提及餐食是穆斯林旅客最重視的一環。穆斯林對飲食特別忌諱非 Halal 的食物，因為食用非 Halal 食品會讓他們觸犯宗教的教義，例如：豬肉和酒精。因此旅遊業者在安排行程中，要注意餐食的來源，不論是飯店或餐廳。當然飲食也會因旅客來自不同地區或國家，而有口味上的差異。因臺灣目前清真飲食還不普遍，相對在餐食的安排上會有困難，也許旅客對餐食的口味、口感不滿意，不過只要是 Halal 的餐食，至少先讓客人食用安心。畢竟回教國家的旅客來到非回教國家，旅遊業者會提前告知旅客旅遊中會遇到不習慣穆斯林生活的地方，餐食的選擇相對減少。不過有部分旅客會希望來到異地，嚐試當地特色風味餐，體驗不一樣的口味。旅遊業者在操作此狀況時，必須注意事先了解食物的成分，若食物中有摻酌非 Halal 的東西，要提前告知旅客。以免穆斯林客人食用後，感到不舒適或因無意間違背教義，導致情緒受影響。

穆斯林一天當中禮拜的習慣，會依據每個人不同的方式及習慣有不同的執行方式。信仰的履行並沒有所謂的對或錯，而禮拜這件事對穆斯林客人來說是非常重要的，但可在旅行時，根據禮拜地點的方便性作時間上的調整，例如：一天五拜減為三拜。導遊在安排旅客做禮拜時，要注意地點的選擇並尋找方便客人做小淨的盥洗室，以乾淨、寧靜的地方讓客人做小淨後禮拜。一般穆斯林旅客會隨身攜帶禮拜的用品，例如：拜墊，但客人有時出門旅遊不一定會帶很多東西，因此旅遊業者可提供拜墊予旅客使用。

經過本研究實際觀察參與穆斯林來臺團體行程，行程安排多以自然風景為旅客所好。臺灣的歷史古蹟是展現民族發展過程最好的遺跡，不過因文化、習俗、信仰的不同，在行程的安排上必須注意穆斯林旅客是不參觀廟宇及拜偶像。甚至是傳統祈福活動也是穆斯林旅客忌諱的項目之一。因此在行程規劃上不必安排相關的景點，導遊人員也可視情況盡量避開相關地點及解說。穆斯林旅客對信仰的虔誠是不需質疑的，讓客人在旅程中擁有美好的回憶是導遊及旅遊從業人員的最大使命。

了解穆斯林旅遊團體的操作眉角，可以降低與穆斯林旅客之間的衝突，提升旅遊服務品質。在所有的業者分享中，提到穆斯林客人對信任感是很注重的，因此不論是導遊人員帶團過程或規劃行程人員的安排，都可能成為穆斯林客人是否選擇該旅行社辦理旅遊的關鍵。

## 第二節 研究限制與後續研究建議

### 一、研究限制

- (一) 由於臺灣並非回教國家，旅遊業者普遍對回教不是太了解，臺灣鮮少有旅行社在經營穆斯林旅遊這個市場。因此本研究在搜尋樣本時，遇到數量上的限制。
- (二) 參與穆斯林旅遊團執行參與式觀察，因團員的組成及國家地區無法指定，因此在觀察紀錄的情況會有所限制。

## 二、後續研究建議

本研究從業者的角度去檢視操作穆斯林旅遊團體，未來可以從旅客的角度來檢視更多的旅遊眉角。本研究在經過文獻整理、深入訪談、內容分析及實際參與觀察，發現在研究整個穆斯林旅遊行程中，文化和宗教會影響旅客的旅遊行為；中東旅客、印尼旅客、馬來西亞旅客、中國旅客，因為文化背景的不同，造就旅遊行為有所差異。因此後續研究可以從不同穆斯林來源國比較並加入旅客觀點。



## 引用文獻

中國回教協會 (2014)。通過認證之清真餐廳及穆斯林友善餐旅認證名單。中國回教協會  
官網，取自：

[http://www.cmainroc.org.tw/ef05/homeweb/catalog\\_detail.php?infoscatid=67&ifid=245](http://www.cmainroc.org.tw/ef05/homeweb/catalog_detail.php?infoscatid=67&ifid=245)

交通部觀光局 (2014 年 4 月 3 日)。穆斯林餐旅認證星光閃爍，共創觀光新藍海。交通部  
觀光局官網，取自：<http://taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0019903>

吳敏綺 (2014)。來臺穆斯林遊客旅遊動機、旅遊滿意度與重遊意願之研究 (未出版碩士  
論文)。開南大學，桃園縣。

林坤源 (2014 年 11 月)。臺灣穆斯林旅遊市場推動現況暨產品規劃。臺北國際旅展旅遊  
論壇 (2014)，臺北市，中華民國。取自：

<http://www.taipeiitf.org.tw/Content/article.aspx?Lang=1&SNO=02000049>

孫立珍 (2013 年 11 月 29 日)。開發觀光新商機 高市建構穆斯林友善接待環境。新傳媒，  
取自：[http://www.xinmedia.com/n/news\\_article.aspx?newsid=405455&type=0](http://www.xinmedia.com/n/news_article.aspx?newsid=405455&type=0)

徐重仁 (2013 年 8 月 30 日)。美麗新世界：穆斯林市場。行政院官網，取自：

[http://www.ey.gov.tw/News\\_Content15.aspx?n=22DE2FC89D3EE7DA&s=1A5456D1A9D31F52](http://www.ey.gov.tw/News_Content15.aspx?n=22DE2FC89D3EE7DA&s=1A5456D1A9D31F52)

容繼業 (1997)。網際網路消費者對旅行業設置網路行銷認知之研究。觀光研究學報，(3)2，  
52-60。

曹勝雄 (2001)。產品屬性，觀光產品與服務，觀光行銷學。臺北市：揚智文化事業股份  
有限公司。

郭朝河 (2014 年 5 月 7 日)。大馬膺選全球最佳穆斯林旅遊國。中央通訊社，取自：

<http://www.cna.com.tw/news/aopl/201405070449-1.aspx>

陳立 (2014)。穆斯林餐旅認證星光閃爍 共創觀光新藍海。自立晚報，取自：

[http://www.idn.com.tw/news/news\\_content.php?catid=4&catsid=5&catdid=1&artid=20140330andy001](http://www.idn.com.tw/news/news_content.php?catid=4&catsid=5&catdid=1&artid=20140330andy001)

陳宜君 (2014)。雙認證制度影響穆斯林遊客農業旅遊體驗效益之研究 (未出版碩士論文)。國立東華大學，臺中市。

彭漣漪 (2013)。比中國更大的市場 瞄準穆斯林國家。遠見雜誌 320 期。

黃燕燕 (2014 年 11 月)。全球伊斯蘭觀光分析：馬來西亞的趨勢與潛力。臺北國際旅展旅遊 (2014)論壇，臺北市，中華民國。取自：  
<http://www.taipeiitf.org.tw/Content/article.aspx?Lang=1&SNO=02000049>

蔡和穎 (2014 年 3 月 30 日)。迎穆斯林客 飯店特訓人員接待。中央通訊社，取自：  
<http://www.cna.com.tw/news/ahel/201403300095-1.aspx>

蔡必昌 (2001)。旅遊實務，臺北市：揚智文化事業股份有限公司。

蔡家傑 (2014)。伊斯蘭市場與 HALAL 認證之研究 (未出版碩士論文)。東吳大學，臺北市。

蕭介雲 (2014 年 10 月 28 日)。走進阿拉的世界 抓住穆斯林旅客的心。欣傳媒，取自：  
[http://www.xinmedia.com/n/news\\_article.aspx?newsid=7996&type=3](http://www.xinmedia.com/n/news_article.aspx?newsid=7996&type=3)

藍悅真 (2014)。攻穆斯林商機 觀光局頒 50 家餐廳認證。大紀元電子報，取自：  
<http://www.epochtimes.com.tw/n86964/%E6%94%BB%E7%A9%86%E6%96%AF%E6%9E%97%E5%95%86%E6%A9%9F-%E8%A7%80%E5%85%89%E5%B1%80%E9%A0%9250%E5%AE%B6%E9%A4%90%E5%BB%B3%E8%AA%8D%E8%AD%89.html>

Ahmed, Q. A., Arabi, Y. M., & Memish, Z. A. (2006). Health risks at the Hajj. *The Lancet*, 367(9515), 1008-1015.

Alvarez, M. (2010). Marketing of Turkey as a tourism destination. *Anatolia*, 21(1), 123-138.

Anonomous (2013). Food and religion : A meaty question. *The Economist*, 406(8822), 61-62.

Aziz, H (2001). The journey: An overview of tourism and travel in the Arab/Islam context. In D. Harrison (Ed.), *Tourism and the less develop world: Issues and case studies*, 151-159 .

Battour, M.M., Battor, M.M., & Ismail, M. (2012). The mediating role of tourist satisfaction: A study of Muslim tourists in Malaysia. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 29(3),

279-297.

Battour, M.M., Ismail, M. N., & Battor, M. (2010). Toward a Halal tourism market. *Tourism Analysis*, 15(2), 461-470.

Battour, M.M., Ismail, M. N., & Battor, M. (2011). The Impact of destination attributes on Muslim tourist's choice. *International Journal of Tourism Research*, 13(6), 527-540.

Blake G. H., and R. I. Lawless (1972). Algeria's Tourist Industry. *Geography* 57(1), 148-152.,.

Biner, M.J., Booms, B. H. and Mohr, L. A. (1994). Critical service encounters : the employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(1). 95-106.

Christopher Reeve (2012, November 12). Halal tourism's moment in the sun. *CNN Travel News*. Retrieved from <http://travel.cnn.com/halal-tourism-329146>

Decrop, A. (1999). Triangulation in qualitative tourism research. *Tourism Management*, 20 (1), 157-161.

Elnur Seyidli & Enver Cebi ( 2014, September ). HalalBooking.com. Developing halal services. How to brand and market to this customer base. *Paper presented at Halal Tourism Conference in Spain*. Retrieved from: <http://www.htc2014.com/>

Esthy Reko Astuty (2014, September). Wonderful Indonesia : A Muslim Friendly Destination. *Paper presented at Halal Tourism Conference in Spain*. Retrieved from: <http://www.htc2014.com/>

Fazal Bahardeen (2014, February 18). Top Halal Friendly Holiday Destinations – 2014. *Crescent Rating & Halal Trip*. Retrieved from : <http://www.crescentrating.com/craht-ranking-2014/item/3602-crescentratings-top-halal-friendly-holiday-destinations-2014.html>

Fazal Bahardeen (2014, November). Muslim travel market. *Paper presented at Taipei International Travel Fair 2014 Travel Forum*. Retrieved from : <http://www.tapeiitf.org.tw/Content/article.aspx?Lang=2&SNO=02000049>

Hamarneh, A., & Steiner, C. (2004). Islamic Tourism: Rethinking the strategies of tourism development in the Arab World after September 11, 2011. *Comparative Studies of South*

*Asia, Africa and the Middle East*, 24(1), 175-186.

Henderson, J. C. (2003). Managing tourism and Islam in Peninsular Malaysia. *Tourism Management*, 24(4), 447-456.

Henderson, J. C. (2009). Islamic tourism reviewed. *Tourism Recreation Research*, 32(2), 207-212.

Henderson, J. C. (2010). Sharia-compliant hotels. *Tourism & Hospitality Research*, 10(3), 246-254.

Henderson, J. C. (2011). Religious tourism and its management: The hajj in Saudi Arabia. *International Journal of Tourism*. 33(2), 231-243.

Hodge, D. R. (2002). Working with Muslim youths : Understanding the values and beliefs of Islamic discourse. *Children & Schools*, 24(1), 6-20.

Howard, D. R. and Madrigal, R. (1990). Who makes the decision: The parent or the child? The perceived influence of parents and children on the purchase of recreational services. *Journal of Leisure Research*, 22(3).244-258.

Jafar Jafari & Noel Scott (2014). Muslim world and its tourisms. *Annals of Tourism Research*. 44(1), 1-19.

Kadir H. Din (1989). Islam And Tourism Patterns, Issues, and Options. *Annals of Tourism Research*. 16(1), 542-563.

Karen Armstrong (2001)。穆罕默德--先知的傳記 (王瓊淑譯)。臺北市：究竟出版社。(原著出版年：2001)

Laderlah, S. A., Rahman, S. A., Awang, K., & Man, Y. C. (2011). A Study on Islamic Tourism: A Malaysian Experience. *International Proceedings of Economics Development & Research*, 17.

Lin K. Y. (2014). Director of International Division, Tourism Bureau, MOTC, R.O.C. How Taiwan promotes tourism in the Muslim market and how travel products are planned. *Paper presented at Taipei International Travel Forum*.

- Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *A naturalistic inquiry*. California, CA: Sage Publications.
- Martin, W. H., & Mason, S. (2004). Leisure in an Islamic context. *World Leisure Journal*, 46(1), 4–13.
- McDonnell, M. B. (1990). Patterns of Muslim pilgrimage from Malaysia, 1885-1985. *Muslim Travellers: pilgrimage, migration, and the religious imagination*, 9(3), 111.
- Metcalf, B. D. (1990). The pilgrimage remembered: South Asian accounts of the hajj. *Muslim travellers: Pilgrimage, migration, and the religious imagination*, 85-107.
- Morrison, A. M. (1989). *Hospitality and Leisure Marketing*. Delmar, Albany, New York.
- Moufakkir, O. (2010). Peace through domestic tourism and tourism rights: Inclusion of Muslim ethnic minorities in the context of social tourism. *The Journal of Tourism and Peace Research*, 1(1), 42-59.
- Ozdemir, I., & Met, O. (2012). The expectations of Muslim religious customers in the lodging industry: The case of Turkey. *Current Issues in Hospitality and Tourism Research and Innovation*, Zainal A, Radzi S, Hashim R, Chik C, Abu R (eds). London: Taylor and Francis, 323-328.
- Pew Research Center (2012). Religion & Public Life. *The Global Religious Landscape – Muslim*. Pew Research Center. Retrieved from : <http://www.pewforum.org/2012/12/18/global-religious-landscape-muslim/>
- Shafi S, Booy R, Haworth E, Rashid H, Memish ZA. (2008). Hajj: health lessons for mass gatherings. *Journal of infection and Public Health*. 1(1), 27-32.
- Shaimaa Khalil (2010, August 13). *Halal holidays in the sun*. BBC News. Retrieved from [http://news.bbc.co.uk/2/hi/programmes/fast\\_track/8901976.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/programmes/fast_track/8901976.stm)
- Timothy, D. J., & Iverson, T. (2006). Tourism and Islam: considerations of culture and duty. *In Tourism, religion, and spiritual journeys*, 186-205. Routledge.
- Wang K. C., Hsieh A. T., & Huan T. C. (2000). Critical service features in group package tour: An exploratory research. *Tourism Management*, 177-189.

Woodward, S. C. (2004). Faith and tourism: Planning tourism in relation to places of worship. *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 1(2), 173-186.

Zamani-Farahani H, Henderson JC. (2010). Islamic tourism and managing tourism development in Islamic societies: the case of Iran and Saudi Arabia. *International Journal of Tourism Research*, 12(1), 79-89.



# 附錄

## 附錄一、Muslim GPT 旅遊眉角-導遊人員訪談問卷

敬愛的導遊您好:

這是一份有關穆斯林來臺旅遊的學術性訪談題目。本研究題目為「你所不知道的旅遊眉角：觀光·臺灣·穆斯林」，目的在於了解旅行社如何接待和安排海外來臺旅遊的穆斯林旅客。題目的問項主要分二類:

- 一、接待穆斯林旅客時需要注意的地方?
- 二、接待穆斯林旅客中，令您印象深刻的事情?

您的寶貴意見對本研究有極大貢獻，誠摯的感謝您！

指導教授：

國立臺灣師範大學 運動休閒與餐旅管理研究所

王國欽 教授

台北海洋技術學院 餐飲管理系

李文驊 助理教授

國立臺灣師範大學 運動休閒與餐旅管理研究所

研 究 生:朱立婷

### 1. 桃園國際機場(入境)

- (1) 請問您在接機時，有沒有什麼需要注意的地方?
- (2) 請問您在接機時，令您印象深刻的事情?

### 2. 遊覽車

- (1) 請問您在遊覽車上帶領旅客時，有什麼需要注意的地方?
- (2) 請問您在遊覽車上帶領旅客時，令您印象深刻的事情?

### 3. 參觀景點

- (1) 請問您在帶領旅客參觀景點時，有什麼需要注意的地方？
- (2) 請問您在帶領旅客參觀景點時，令您印象深刻的事情？

### 4. 購物

- (1) 請問您帶領旅客購物時，有什麼需要注意的地方？
- (2) 請問您帶領旅客購物時，令您印象深刻的事情？

### 5. 餐廳

- (1) 請問您帶領旅客用餐時，有什麼需要注意的地方？
- (2) 請問您帶領旅客用餐時，令您印象深刻的事情？

### 6. 飯店

- (1) 請問您帶領旅客出入飯店時，有什麼需要注意的地方？
- (2) 請問您帶領旅客出入飯店時，令您印象深刻的事情？

### 7. 自費行程

- (1) 請問您帶領旅客進行自費行程時，有什麼需要注意的地方？
- (2) 請問您帶領旅客進行自費行程時，令您印象深刻的事情？

### 8. 其他面項

- (1) 除了上述面項，請問您服務穆斯林旅客還有什麼需要注意的地方？
- (2) 除了上述面項，請問您是否有其他令您印象深刻的事情？

## 附錄二、Muslim GPT 旅遊眉角-行程規劃人員訪談問卷

敬愛的規劃人員您好:

這是一份有關穆斯林來台旅遊的學術性訪談題目。本研究題目為「你所不知道的旅遊眉角：觀光`臺灣`穆斯林」，目的在於了解旅行社如何接待和安排海外來台旅遊的穆斯林旅客。題目的問項主要分二類:

- 一、接待穆斯林旅客時需要注意的地方?
- 二、接待穆斯林旅客中，令你印象深刻的事情?

您的寶貴意見對本研究有極大貢獻，誠摯的感謝您！

指導教授：

國立臺灣師範大學 運動休閒與餐旅管理研究所

王國欽 教授

台北海洋技術學院 餐飲管理系

李文驊 助理教授

國立臺灣師範大學 運動休閒與餐旅管理研究所

研 究 生:朱立婷

### 1. 桃園國際機場(入境)

- (1) 請問您安排接機時，有什麼需要注意的地方？
- (2) 請問您在安排接機時，令你印象深刻的事情？

### 2. 遊覽車

- (1) 請問您安排遊覽車時，有什麼需要注意的地方？
- (2) 請問您在安排遊覽車時，令你印象深刻的事情？

### 3. 參觀景點

- (1) 請問您安排景點時，有什麼需要注意的地方？

(2) 請問您在安排景點時，令你印象深刻的事情？

#### 4. 自費行程

(1) 請問您安排旅客參加自費行程時，需要注意的地方？

(2) 請問您安排旅客參加自費行程時，令你印象深刻的事情？

#### 5. 餐廳

(1) 請問您安排餐廳時，有什麼需要注意的地方？

(2) 請問您在安排餐廳時，令你印象深刻的事情？

#### 6. 飯店

(1) 請問您安排飯店時，有什麼需要注意的地方？

(2) 請問您在安排飯店時，令你印象深刻的事情？

#### 7. 購物

(1) 請問您安排購物時，有什麼需要注意的地方？

(2) 請問您在安排購物時，令你印象深刻的事情？

#### 8. 其他面項

(1) 除了上述面項，請問您服務穆斯林旅客還有什麼需要注意的地方？

(2) 除了上述面項，請問您是否有其他令你印象深刻的事情？

