

年輕旅客郵輪旅遊知覺風險之研究¹

Evaluating the Perceived Risk of Cruise Tourism for Young Tourists

楊清喬 (Ching-Chiao Yang)²、黃維淵 (Wei-Yuan Huang)^{3*}

摘要

郵輪旅遊愈來愈受到年輕旅客的歡迎，為了提高他們的參與意願，郵輪業者必須了解影響年輕旅客搭乘郵輪旅遊意願的因素。知覺風險被視為影響消費者購買意願的因素之一，但鮮少有研究探討從知覺風險的角度來看待郵輪旅遊。因此，本研究從年輕旅客的觀點，探討郵輪旅遊的知覺風險。研究結果顯示，年輕旅客認為遊輪旅遊風險包括旅遊行程瑕疵的問題、船舶航行安全、船上健康問題、恐攻戰爭局勢和突發緊急事件等五個方面。此外，研究還發現，旅客的性別、居住地和旅遊經驗對風險的知覺有顯著的差異。本研究結果有助於了解年輕旅客對郵輪旅遊的知覺風險，並為郵輪旅遊的知覺風險提供了一個全面的概念框架，彌補了現有的知識差距。

關鍵字：年輕旅客、郵輪旅遊、知覺風險

Abstract

Cruise tourism is currently a very popular form of travel, and the number of young passengers is increasing. To enhance the willingness of young passengers to participate in cruise tourism, cruise operators must understand the factors that affect their willingness to travel by cruise. Perceived risk has been identified as one of the factors

¹ 本文部分內容已發表於 2022 年海空運論文研討會，並獲得推薦至航運季刊進行學術審查，非常感謝主辦單位與評審的推薦。

² 國立高雄科技大學航運管理系教授；聯絡地址：811 高雄市楠梓區海專路 142 號；E-mail: yangcc@nkust.edu.tw。

^{3*} 通訊作者，國立高雄科技大學航運管理系博士生；E-mail: yuan0617kimo@yahoo.com.tw。

that affect consumer purchase intention, but there have been few studies that explore cruise tourism from the perspective of perceived risk. Therefore, this study mainly investigates the perceived risks of cruise tourism from the perspective of young passengers. The results of the study show that the types of perceived risks of cruise tourism among young passengers mainly include itinerary defects, ship safety, onboard health issues, fear of terrorist attacks or war situations, and emergencies. In addition, through an analysis of mean differences, the study found significant differences in perceived risk among different genders, places of residence, and travel experiences. The results of this study not only help to understand the perceived risks of young passengers towards cruise tourism, but also provide a comprehensive conceptual framework for the perceived risks of cruise tourism and fill the knowledge gap that has not been explored in existing cruise tourism literature.

Keywords: Young tourists, Cruise tourism, Perceived risk

壹、前言

聯合國世界旅遊組織(World Tourism Organization, UNWTO)報告指出，旅遊業是目前世界上最大的服務業，且歷年的全球旅客數量持續增長，2019 年全球國際旅客人數約 14.66 億人次，相較 2018 年增長 4%(UNWTO, 2021)，其中郵輪旅遊更是全球旅遊業中增長最快的旅遊類型(Radić et al., 2020)。根據國際郵輪協會(Cruise Lines International Association, CLIA)發布的 2020 年全球郵輪市場報告，2019 年全球郵輪業接待了近 2,970 萬旅客人次，且為全球經濟貢獻超過 1,540 億美元(CLIA, 2021)。郵輪旅遊除了對旅遊地和區域經濟

產生了諸多影響，更因為郵輪旅遊市場的高附加值，突顯了發展郵輪旅遊和保障郵輪對當地旅遊相關產業發展的重要性(Kerswill and Mair, 2015)。而值得注意的是，隨著全球郵輪旅遊業快速之發展，郵輪旅遊的客群型態也正在逐漸改變，尤其年輕的郵輪乘客愈來愈多，導致郵輪業者在經營與管理上，面對旅客的服務需求內容和期待也愈來愈複雜(Le and Arcodia, 2018)。

長久以來，郵輪旅行一直是旅客認為最安全的旅遊方式之一(Liu-Lastres et al, 2018)，而且郵輪上的安全環境也一直被視為旅客滿意度重要條件和整體郵輪重要的體驗之一(Radić, 2019; Radić et al., 2019)。然而，2019 年底的 Covid-19 疫情爆發，

嚴重的疫情使全球旅遊業陷入停滯的狀況(Holland et al., 2021)，郵輪業也受到極為嚴重的影響(Chou et al., 2020)。雖然郵輪業過去曾多次發生由流行性感冒(Influenza)和諾羅病毒(Norovirus)等傳染病引起的健康危機，但是當全球媒體對此次疫情事件的高度關注的影響下，整體郵輪旅遊業也面臨著各種安全問題帶來的一些挑戰。

儘管郵輪服務品質(邱明仁, 2022)、顧客滿意度(孟祥民, 2011；翁祥凱, 2014；楊季倉, 2021)及顧客價值(王盈潔, 2022)等因素已被驗證對旅客郵輪搭乘意願與行為有顯著影響關係存在，然而過去的研究亦指出，知覺風險在影響消費者體驗、整體滿意度和購買意願上有著極為關鍵的作用(何美娥, 2017；Le and Arcodia, 2018；Holland, 2020)，在塑造購買意願和調解消費者決策方面起著至關重要的作用。尤其近年受到疫情影響，消費者對旅遊安全更加重視，因此，郵輪營運商必須從知覺風險觀點，確定哪些風險因素涉及郵輪乘客的決策過程以及它們如何影響郵輪使用意願和滿意度(Liu-Lastres et al., 2018)。然而除少數研究有觸及旅遊風險課題外(張愛蘭, 2022；Baker and Stockton, 2013；Bowen et al., 2014)，關於潛在郵輪乘客知覺風險的研究是較缺乏的，且這些研究主要關注在個別類型的郵輪相關風險(如新冠疫情、食物過敏、食物中毒或恐怖主義)，

並沒有全程以郵輪旅遊行程中可能知覺到的風險種類進行探討。此外，這些研究的目標對象是實際在船上的郵輪旅客，這明顯忽略了對郵輪潛在旅客的相關討論與研究，而這群被忽略的研究對象包括了新興的年輕旅客。

儘管近幾年郵輪產業在營運上受到新冠疫情影響，然而其潛在龐大的市場仍受到全球郵輪營運商的重視，面對後疫情時代，營運商更應重視與瞭解消費者之需求，尤其是年輕旅客族群。因此，本研究將從知覺風險觀點，探討年輕旅客對郵輪旅遊可能衍生的知覺風險進行認知調查，此有助於郵輪營運商了解年輕旅客對於郵輪旅遊的參與行為和對於郵輪旅遊的知覺風險。通過研究年輕郵輪乘客的知覺風險調查，郵輪運營商可以更好地滿足客戶的旅行意圖，幫助郵輪業者實施風險管理計畫，以應對這日益受到關注的重要細分市場。故，本研究目的主要透過實證調查研究，探討年輕旅客對郵輪旅遊的知覺風險種類，並進一步比較不同填答者屬性在郵輪知覺風險之認知程度上是否有顯著差異從在。

本研究架構除第一章的研究背景、動機與目的外，第二章將就旅遊知覺風險以及郵輪旅遊風險進行文獻回顧，並提出相關研究假設；第三章說明本研究的研究方法；第四章為本研究的結果；最後一章則為本研究的結論以及相關建議。

貳、文獻回顧

2.1 旅遊知覺風險

每個人的日常生活中都存在多種安全與健康的風險，旅遊期間也不例外(Cavlek, 2004)。旅遊業對於旅客安全和健康的議題非常敏感，無論風險是真實的還是認知的存在，尤其是當出現的風險會直接影響人們的旅行決定和目的地選擇的時候，都會影響旅遊計畫和旅行行為(Bratić et al., 2021)。因此，當旅行服務存在不確定性，缺乏對旅行產品評價的訊息時，旅客就會產生各種疑慮和問題，如旅行行程不符合預期、變更、延誤和取消(Saggerson, 1999)，進而引起旅客對於行程的修改或延遲，甚至取消他們的購買意向(Tsaur and Wang, 2001)。當旅遊服務存在相關風險時，除了旅遊行程中發生的人身安全和財產損失外，亦會對旅客的相關權益造成損失(Yang and Liu, 2016)。因此，風險因素亦被視為影響消費者旅遊購買意願的重要因素之一(何美娥，2017；Le and Arcodia, 2018; Holland, 2020)。

有關旅遊期間所可能發生的風險種類，包括由於設備、自然、傳染病、商品等原因導致人身傷害的個人健康與安全的風險(Liu and Gao, 2008; Zhang, 2012)；而旅遊途中與各景點相關設施與設備的

不安全性，所衍生的設施風險也是重要風險種類(Liu and Gao, 2008; Zhang, 2012)。此外，消費者對旅遊服務過程中各項服務品質之認知落差也常常產生不愉快與糾紛情事，因此，服務瑕疵的風險在近幾年的旅遊研究中亦常被探討(Zhang, 2012; Park et al., 2016)。而除了上述有關人為與設施風險因素外，旅遊中所可能面對不可抗力之自然災害風險(Fuchs and Reichel, 2011; Ritchie and Jiang, 2019)與恐攻及戰爭(Adeloye and Brown, 2018; Ritchie and Jiang, 2019)等風險亦應該被考慮。本研究將過去的相關研究中，旅遊期間所可能發生的風險種類整理如表 1 所示。

2.2 郵輪旅行的風險

郵輪旅行就像陸地旅行一樣，旅客可能會面臨疾病(例如：暈船、食物性傳染疾病或高感染性傳染病等)或是一些突發事件的影響(包括惡劣天氣，行程延誤及取消)，甚至是旅遊期間遭遇恐怖攻擊或是海盜挾持等嚴重事件，導致身體或財產遭致危險的威脅。此外，郵輪運營商有義務保護所有乘客免受因船上設備維護或航行失誤所引起的各種事故(如火災、觸礁、擱淺、失去動力及船舶對撞等)(Isom et al., 2018; Radic, 2019)。郵輪可以搭載數以千計的郵輪乘客和船員，風險管理對於郵輪上的乘客及船員的健康和郵輪航行期間

的安全至關重要，如果發生一些意外，如此集中的人群可能會造成不可預測的災難(Wang et al., 2016)。因此，郵輪旅客如果在郵輪旅遊期間生病或受傷，郵輪運營商必須提供旅客在與陸上環境相似的醫療條件與標準(Baker and Stockton, 2013)。

而就郵輪旅行所可能衍生之風險，可從(1)郵輪設施本身、(2)航行途中以及(3)服務傳遞過程等三個面向來看。就郵輪上設施可能造成的人身或財產損失等風險種類，常見的有暈船(Hill, 2019; Le and

Arcodia, 2021)、落海或滑倒(Isom et al., 2018; Radic, 2019)、食物過敏及中毒(Din et al., 2015; Vuksanović et al., 2016; Soulard and Petrick, 2016; Dahl, 2018; Serdar, 2020)、竊盜事件(Klein, 2016; Papathanassis, 2017; Panko and Henthorne, 2019)、爆發傳染病(Kak, 2015; Liu and Chang, 2020; Mallapaty, 2020)、船上醫療急救設施不足(Kalbfleisch, 2009; Isom et al., 2018; Aoki et al., 2021)以及岸上觀光所衍生的交通事故或延誤登船等意外(Navarro-Ruiz et al., 2020)。

表 1 一般旅遊期間可能發生的風險種類表

風險類型	說明	參考文獻
個人健康與安全的風險	由於設備、自然、傳染病、商品等原因導致人身傷害的風險	Liu and Gao (2008); Zhang (2012)
旅遊相關設施的風險	風險源於旅途中各類設施設備的安全	Liu and Gao (2008); Zhang (2012)
遭遇自然災害的風險	指發生自然災害和事故的可能性	Fuchs and Reichel (2011); Ritchie and Jiang (2019)
遭遇恐怖攻擊與戰爭的風險	包括發生恐怖事件的可能性、恐怖組織的目標、恐怖事件反復發生、戰爭和全國騷亂	Adeloye and Brown (2018); Ritchie and Jiang (2019)
服務瑕疵的風險	風險由旅遊產品和服務質量低劣或旅遊產品和服務質量不符合消費者期望引起	Zhang (2012); Park et al. (2016)

資料來源：本研究整理。

在郵輪航行或彎靠港口期間，可能造成旅客人身或財產損失主要係航行安全風險所產生，此航行或彎靠期間的航行安全風險主要可歸咎於人為與自然災害，相關研究顯示，主要的郵輪航行安全事件包括火災、觸礁擱淺、船舶碰撞、喪失動力等人為因素風險(Cho et al., 2018; Ibrion et

al., 2021)；以及在巡航期間可能遭遇無法預期的惡劣天氣的自然風險(Cho et al., 2018; Ritchie and Jiang, 2019)；此外，受到地緣政治等因素影響，郵輪在航行中亦可能遭受恐怖攻擊事件(Radic et al., 2020; Le and Arcodia, 2021)、海盜襲擊或脅持事件(Ringer, 2017; Holland, 2020; Roorda, 2020)

以及巡航或彎靠地發生戰爭或政變等政治風險(Holland, 2020; London et al., 2021)。

最後，在郵輪服務傳遞過程中，常因營運商的疏失或失誤造成郵輪旅客的損失，包括服務提供過程中人員的行政疏失(Le and Arcodia, 2021)，以及郵輪營運商在行程上所做的臨時變更、取消以及延誤(Wang et al., 2013; Park et al., 2016)等服務瑕疵相關風險。

2.2 知覺風險的重要性

風險會干擾消費者的日常行為和決策，因此，知覺風險在日常生活行為中起著非常重要作用(Bauer, 1967; Sharifpour et al., 2014)。在旅遊中，知覺風險是指對特定風險引起的不確定性的主觀信念，因此在進行旅遊行程規劃時，旅客須對旅遊行程中所可能產生的風險進行認知，當旅客對郵輪旅遊知覺風險有更多之訊息與掌握時，可做為調整他們的假期計劃或完全取消他們的假期計劃(Chiu et al., 2019)。而旅遊者知覺風險取決於特定的風險類型，會因旅遊者個體特徵、以往旅遊經歷、性別、教育水平、國籍和文化差異等不同而影響他們對風險的知覺程度(Bratić et al., 2021)。

許多學者一致認為，知覺風險已成為旅遊者考慮出行的重要因素(何美娥，2017；Ritchie and Jiang, 2019; Wang et al.,

2019; London et al., 2021)。就郵輪旅遊行程而言，服務傳遞的失誤或是可能衍生的風險主要受到郵輪設施本身、航行途中以及服務傳遞過程等面向影響，且不同的人格特質屬性，在對郵輪旅遊風險知覺上亦會有顯著的差異存在(Bratić et al., 2021)。因此，本研究依據上述相關文獻，提出以下之假說與假設：

假設1：年輕旅客對於郵輪旅遊會有不同的知覺風險種類。

假設2：不同性別、教育水平、職業的年輕旅客對於郵輪旅遊知覺風險在認知上會有顯著的差異。

假設3：搭乘郵輪旅遊的經驗對年輕旅客的郵輪旅遊知覺風險在認知上會有顯著的差異。

假設4：搭乘郵輪旅遊的意願對年輕旅客的郵輪旅遊知覺風險在認知上會有顯著的差異。

參、研究方法

3.1 研究變項與問卷設計

本研究經相關文獻整理及專家訪談彙整後，考量郵輪設施本身、航行途中以及服務傳遞過程等三個面向，共研擬出17項郵輪旅遊知覺風險問項(詳見表3)，並據

以設計成問卷進行資料收集。研究問卷共分為兩大部分，第一部分為個人基本資料問項，包括性別、教育程度、居住區域、職業、郵輪旅遊經驗與意願等問項；第二部分則是就17項郵輪旅遊知覺風險問項進行認知同意性評比，1表示非常不同意，5則表示非常同意。

3.2 研究對象與資料蒐集

本研究主要針對年輕旅客族群進行郵輪旅遊知覺風險調查，參考過去的研究，將年輕旅客的年齡界定於1995年後至2005年出生的族群(Le and Arcodia, 2021; Tseng et al., 2021)。由於1995年至2005年之間出生的族群至今大致年齡為16至26歲，為顧及研究的倫理問題，本研究對象不涉及18歲以下的研究對象，僅針對18歲至26歲的參與者。

本研究問卷調查於2021年7月15日至8月15日之間進行。通過便利抽樣方式，分別於臺灣北部、中部及南部等三個地區對18-26歲之年輕旅客發放450份問卷。經問卷回收、整理並刪除漏答或錯誤的無效問卷後，實際回收問卷393份，有效問卷回收率為87.33%。

3.3 研究方法

本研究除利用基本敘述統計的平均數與標準差來了解填答者對各項知覺風

險問項之認知外，透過探索性因素分析(Exploratory Factor Analysis, EFA)來進行關鍵郵輪旅遊知覺風險之萃取，藉以達成假設一之目的。探索性因素分析法是多變量分析方法中相依分析方法(analysis of interdependence)的其中一種技術，透過最大變異旋轉法達成直交轉軸，並以凱莎準則作為因素個數選取，最後可得出關鍵的郵輪旅遊知覺風險種類。為進一步進行研究假設二~四之驗證，本研究利用平均數檢定中的T檢定以及單因子變異數分析進行假設驗證。

肆、研究結果與討論

4.1 樣本結構背景資料分析

經問卷回收整理後，相關受訪者背景變項簡述如表2所示。本研究的有效問卷中，男性樣本數共157份，占整體樣本數的39.9%，女性樣本數共236份，占整體樣本數的60.1%，女性樣本大於男性樣本的比例。受訪者多數為大學及碩士以上學歷(85.5%)；職業以學生為主(69.2%)；居住地多數為南部地區(40.2%)、中部地區次之(24.7%)；受訪者多數沒有搭乘郵輪旅遊經驗(65.9%)，但是多數受訪者(78.9%)表示未來有意願參加郵輪旅遊。

表 2 受訪者背景變項表

問項		次數	百分比(%)
性別	男性	157	39.9
	女性	236	60.1
教育程度	高中(職)	57	14.5
	大學(專)	314	79.9
	研究所或以上	22	5.6
居住地區	北部地區	84	21.4
	中部地區	97	24.7
	南部地區	158	40.2
	東部地區	18	4.6
	離島地區	32	8.1
	海外地區	4	1.0
職業	學生	272	69.2
	農漁牧	7	1.8
	軍公教	19	4.8
	一般上班族	42	10.7
	服務業	47	12.0
	其他	6	1.5
郵輪旅遊經驗	有郵輪旅遊經驗	134	34.1
	無郵輪旅遊經驗	259	65.9
郵輪旅遊意願	有參加郵輪旅遊意願	310	78.9
	無參加郵輪旅遊意願	83	21.1

4.2 敘述統計及探索性因素分析

為了解年輕旅客對郵輪旅遊知覺風險之認知程度，透過平均數統計如表3所示，整體而言，年輕旅客對於郵輪旅遊可能出現的知覺風險因素，同意性最高的前五項知覺風險分別是「傳染病爆發(M=4.44)」、「遭遇惡劣天氣(M=4.35)」、「行程取消(M=4.32)」、「行程變更(M=4.31)」以及「行程延誤(M=4.24)」。

對的，同意性較低的五項知覺風險分別是「戰爭或政變(M=2.86)」、「遭遇海盜劫持(M=2.92)」、「遭遇恐攻事件(M=3.07)」、「船隻對撞(M=3.19)」以及「船體發生觸礁(M=3.37)」。

為了進一步了解年輕旅客在郵輪旅遊上之主要知覺風險種類，本研究利用探索性因素分析(EFA)進行關鍵知覺風險因素之萃取。依據表4資料顯示，知覺風險問

卷整體的KMO 值為0.762，且Bartlett球形檢定卡方值為4610.936，達0.000的顯著性，適合進行因素分析。經因素分析並依據凱莎準則，本研究共萃取出五個關鍵知覺風險因素構面，累積解釋變異量為75.710%。本研究根據過往的文獻探討內容以及各問項之因素負荷值進行因素構面的命名，因素構面一命名為「旅遊行程

瑕疵」構面(共包含三個知覺風險問項)；因素構面二命名為「船舶航行安全」構面(共包括四個問項)；因素構面三命名為「船上健康問題」構面(共包括三個問項)；因素構面四命名為「恐攻戰爭局勢」構面(共包括三個問項)；以及因素構面五命名為「突發緊急事件」構面(共包括三個問項)。

表 3 郵輪旅遊知覺風險問項統計

風險類型	平均數	標準差	排序
A1 暈船	3.98	.872	9
A2 發生食物過敏	3.92	.947	10
A3 意外的錢財損失(竊盜)	4.14	.831	6
A4 傳染病爆發	4.44	.740	1
A5 發生食物中毒	4.06	.820	7
A6 船上醫療缺乏	4.00	.929	8
A7 遭遇恐攻事件	3.07	.930	15
A8 船體發生火災	3.39	.889	12
A9 船體發生觸礁	3.37	.992	13
A10 船隻對撞	3.19	.956	14
A11 船體動力喪失	3.41	.938	11
A12 遭遇惡劣天氣	4.35	.820	2
A13 遭遇海盜挾持	2.92	.919	16
A14 戰爭或政變	2.86	.893	17
A15 行程延誤	4.24	.750	5
A16 行程取消	4.32	.728	3
A17 行程變更	4.31	.738	4

資料來源：本研究整理。

為測量各因素構面之內部一致性，本研究利用Cronbach's Alpha值來進行信度檢測，如表4所示，可發現五個知覺風險因素構面之Cronbach's Alpha值分別為0.968、0.837、0.866、0.887以及0.518，除因素構面五之信度值較低外，其他因素構

面之信度值均高於0.8，整體而言，五個因素構面之Cronbach's Alpha值均大於0.5，就探索性研究而言，Cronbach's Alpha值達0.5即可接受(吳明隆，2009)。顯示本研究所得之五個知覺風險因素構面具有內部一致性。

表 4 年輕旅客郵輪旅遊知覺風險因素分析表

構面名稱	題目內容	因素負荷量	特徵值	可解釋變異量 (%)	構面平均數	信度 Cronbach's Alpha 值
旅遊行程瑕疵	A17 行程變更	.982	4.766	29.788	4.308	.968
	A16 行程取消	.967				
	A15 行程延誤	.944				
船舶航行安全	A11 船體動力喪失	.804	2.946	18.411	3.303	.837
	A9 船體發生觸礁	.779				
	A10 船隻對撞	.743				
	A8 船體發生火災	.725				
船上健康問題	A2 發生食物過敏	.932	2.038	12.738	4.009	.866
	A1 暈船	.918				
	A5 發生食物中毒	.728				
恐攻戰爭局勢	A13 遭遇海盜挾持	.899	1.345	8.405	3.019	.887
	A14 戰爭或政變	.841				
	A7 遭遇恐攻事件	.810				
突發緊急事件	A4 傳染病爆發	.816	1.019	6.369	4.260	.518
	A12 遭遇惡劣天氣	.662				
	A6 船上醫療缺乏	.491				
KMO = 0.762 p<0.000		累積解釋變異量=75.710%		量表總信度=0.808		

4.3 獨立樣本 T 檢定

本研究以獨立樣本T檢定來檢定年輕旅客的人口統計變項次數中兩組資料的變項(性別、郵輪旅遊經驗及郵輪旅遊意願)對於郵輪旅遊風險認知構面的差異情形，並探討平均數差異之顯著性。

4.3.1 以「性別」為自變數進行獨立樣本 T 檢定

為瞭解「性別」對郵輪旅遊風險認知

構面是否具有顯著影響，當T值呈現顯著時($p<0.05$)，則表示性別的平均數有顯著差異，檢定結果如表5所示。經由檢定結果得知，年輕的女性旅客對於船舶航行安全及突發緊急事件的風險認知均大於年輕的男性旅客，這也代表年輕的女性旅客對於郵輪旅遊時船舶的航行安全及旅遊途中所發生的突發緊急事件更為重視。

4.3.2 以「郵輪旅遊經驗」為自變數進行獨立樣本 T 檢定

為瞭解「郵輪旅遊經驗」對郵輪旅遊風險認知構面是否具有顯著影響，當T值呈現顯著時($p < 0.05$)，則表示郵輪旅遊經驗的平均數有顯著差異，檢定結果如表6所示。經由檢定結果得知，有搭乘郵輪旅遊經驗的旅客對於船舶航行安全、船上健康問題、恐攻戰爭局勢及突發緊急事件的風險認知均小於沒有搭乘郵輪旅遊經驗的旅客，這也代表有搭乘郵輪旅遊經驗的旅客對於郵輪旅遊中可能出現的風險有相當的認識與了解，並且更能認同郵輪旅遊的安全性。

康問題、恐攻戰爭局勢及突發緊急事件的風險認知均小於沒有搭乘郵輪旅遊經驗的旅客，這也代表有搭乘郵輪旅遊經驗的旅客對於郵輪旅遊中可能出現的風險有相當的認識與了解，並且更能認同郵輪旅遊的安全性。

表 5 以性別為分組變數的獨立樣本 T 檢定

構面名稱	性別	樣本數 (n=393)	平均數 (M)	標準差 (S.D.)	T 值 (t)	P 值 (p)
旅遊行程瑕疵	男	157	4.295	0.754	0.114	.910
	女	236	4.287	0.691		
船舶航行安全	男	157	3.185	0.791	-3.304	.001**
	女	236	3.445	0.747		
船上健康問題	男	157	3.977	0.899	-0.017	.986
	女	236	3.997	0.775		
恐攻戰爭局勢	男	157	2.949	0.821	-0.254	.799
	女	236	2.951	0.758		
突發緊急事件	男	157	4.155	0.607	-2.964	.003**
	女	236	4.335	0.577		

註：** $p < 0.05$ 。

表 6 以郵輪旅遊經驗為分組變數的獨立樣本 T 檢定

構面名稱	郵輪旅遊經驗	樣本數 (n=393)	平均數 (M)	標準差 (SD)	T 值	P 值
旅遊行程瑕疵	有郵輪旅遊經驗	134	4.368	0.699	1.558	.120
	無郵輪旅遊經驗	259	4.250	0.723		
船舶航行安全	有郵輪旅遊經驗	134	3.056	0.064	-5.436	.000**
	無郵輪旅遊經驗	259	3.488	0.047		
船上健康問題	有郵輪旅遊經驗	134	3.831	0.068	-2.910	.004**
	無郵輪旅遊經驗	259	4.071	0.048		
恐攻戰爭局勢	有郵輪旅遊經驗	134	2.600	0.734	-6.350	.000**
	無郵輪旅遊經驗	259	3.131	0.813		
突發緊急事件	有郵輪旅遊經驗	134	4.112	0.055	-3.521	.001**
	無郵輪旅遊經驗	259	4.341	0.035		

註：** $p < 0.05$ 。

4.3.3 以「郵輪旅遊意願」為自變數進行獨立樣本 T 檢定

為瞭解「郵輪旅遊意願」對郵輪旅遊風險認知構面是否具有顯著影響，當T值呈現顯著時($p < 0.05$)，則表示郵輪旅遊意願的平均數有顯著差異，檢定結果如表7

所示。經由檢定結果得知，有搭乘郵輪旅遊意願的旅客對於船上健康問題的重視度，會略低於沒有郵輪旅遊意願的旅客，而無論有無搭乘郵輪旅遊意願的年輕旅客，在其他四個風險構面則對沒有顯著的影響。

表 7 以郵輪旅遊意願為分組變數的獨立樣本 T 檢定

構面名稱	郵輪旅遊意願	樣本數 (n=393)	平均數 (M)	標準差 (SD)	T 值	P 值
旅遊行程瑕疵	有郵輪旅遊意願	310	4.288	0.735	-0.102	.919
	無郵輪旅遊意願	83	4.297	0.646		
船舶航行安全	有郵輪旅遊意願	310	3.316	0.767	-1.230	.220
	無郵輪旅遊意願	83	3.434	0.800		
船上健康問題	有郵輪旅遊意願	310	3.936	0.791	-2.639	.009**
	無郵輪旅遊意願	83	4.189	0.720		
恐攻戰爭局勢	有郵輪旅遊意願	310	2.920	0.822	-1.372	.171
	無郵輪旅遊意願	83	3.060	0.833		
突發緊急事件	有郵輪旅遊意願	310	4.269	0.597	0.379	.705
	無郵輪旅遊意願	83	4.241	0.590		

註：** $p < 0.05$ 。

4.4 單因子變異數分析

本研究以單因子變異數分析來加以探討，目的是瞭解不同教育程度、居住地區及職業類別的年輕旅客在搭乘郵輪旅遊風險認知的構面上是否有顯著差異，並以雪費法(Scheffe's Method)進行判斷其群組之間的差異程度。

4.4.1 以「教育程度」為自變數進行單因子變異數分析

以下就不同教育程度的年輕旅客對郵輪旅遊風險認知構面進行分組變數的描述性統計量，分析結果如表8所示。經由分析結果得知，不同的教育程度對年輕旅客的郵輪旅遊風險認知構面均沒有顯著的影響。

4.4.2 以「居住地區」為自變數進行單因子變異數分析

經由分析結果得知，除了南部的年輕旅客在恐攻戰爭局勢這個構面顯著大於

中部的年輕旅客之外，其他不同居住地的 沒有顯著的影響，如表9所示。
年輕旅客對於郵輪旅遊風險認知構面並

表 8 不同教育程度的年輕旅客對輪旅遊風險認知構面之變異數分析表

郵輪旅遊風險認知構面	平均數			F 值	P 值
	高中職 (n=57)	大專(n=314)	研究所以上 (n=22)		
旅遊行程瑕疵	4.374	4.289	4.091	1.248	.288
船舶航行安全	3.320	3.334	3.500	.497	.608
恐攻戰爭局勢	2.977	2.933	3.121	.567	.568
船上健康問題	4.053	3.988	3.833	.623	.537
突發緊急事件	4.164	4.278	4.303	.945	.389

表 9 不同居住地區的年輕旅客對輪旅遊風險認知構面之變異數分析表

郵輪旅遊風險認知構面	平均數						F 值	P 值	事後檢定 Scheffe
	北部 (n=84)	中部 (n=97)	南部 (n=158)	東部 (n=18)	離島 (n=32)	海外 (n=4)			
旅遊行程瑕疵	4.385	4.275	4.200	4.259	4.552	4.250	1.680	.138	
船舶航行安全	3.253	3.369	3.426	3.056	3.180	3.750	1.622	.153	
恐攻戰爭局勢	2.937	2.763	3.101	2.833	2.771	3.750	3.280	.007**	南>中
船上健康問題	3.810	3.938	4.051	4.093	4.219	4.250	1.886	.096	
突發緊急事件	4.238	4.296	4.253	4.056	4.396	4.250	.852	.513	

註：**<p<0.05。

4.4.3 以「職業」為自變數進行單因子變異數分析

以下就不同職業的年輕旅客對郵輪旅遊風險認知構面進行分組變數的描述性統計量，分析結果如表 10 所示。經由分析結果得知，不同的職業對年輕旅客的郵輪旅遊風險認知構面均沒有顯著的影響。

本研究主要以年輕旅客做為研究對象，探討郵輪旅遊風險認知及旅遊意願。研究過程經由問卷資料收集並進行統計分析，對有效樣本進行檢驗實證，並對分析結果提出完整說明。依據本研究之研究目的與研究之假設內容，將在此整理出研究結論與重點，並提出建議以供未來從事相關議題的研究者或是經營郵輪旅遊相關產業的業者參考。

伍、結論及建議

表 10 不同職業的年輕旅客對輪旅遊風險認知構面之變異數分析表

郵輪旅遊 風險認知 構面	平均數						F 值	P 值
	學生 (n=272)	農漁牧 (n=7)	軍公教 (n=19)	上班族 (n=42)	服務業 (n=47)	其他 (n=6)		
旅遊行程 瑕疵	4.311	4.857	4.263	4.135	4.262	4.056	1.478	.196
船舶航行 安全	3.359	3.500	3.250	3.387	3.271	2.833	.761	.578
恐攻戰爭 局勢	3.001	3.000	2.825	2.937	2.731	2.778	1.022	.404
船上健康 問題	4.021	4.191	4.175	3.833	3.865	3.378	1.054	.386
突發緊急 事件	4.222	4.048	4.579	4.373	4.340	4.000	2.234	.505

5.1 研究結論

本研究之重要假設及結論如下：

1. 郵輪旅遊知覺風險認知程度

整體而言，年輕旅客對於郵輪旅遊可能出現的知覺風險因素，同意性最高的前五項知覺風險分別是「傳染病爆發(M=4.44)」、「遭遇惡劣天氣(M=4.35)」、「行程取消(M=4.32)」、「行程變更(M=4.31)」以及「行程延誤(M=4.24)」，可知年輕旅客對於郵輪旅遊之評價，認為主要的知覺風險除目前受疫情影響所衍生的相關傳染病風險外，另外可能是長期受新聞媒體報導之影響，因惡劣天候因素常造成行程延誤、變更與取消等風險。相對的，同意性較低的五項知覺風險分別是「戰爭或政變(M=2.86)」、「遭遇海盜劫持(M=2.92)」、「遭

遇恐攻事件(M=3.07)」、「船隻對撞(M=3.19)」以及「船體發生觸礁(M=3.37)」，顯示年輕旅客認為郵輪旅遊發生航行安全與恐怖攻擊事件之風險是較低的。

2. 假設 1：年輕旅客對於郵輪旅遊會有不同的知覺風險種類

本研究針對年輕旅客進行問卷調查，並透過探索項因素分析共萃取出五項郵輪旅遊知覺風險，分別為「旅遊行程瑕疵」、「船舶航行安全」、「船上健康問題」、「恐攻戰爭局勢」以及「突發緊急事件」等五項知覺風險，顯示就潛在之年輕旅客市場，這些消費族群對於郵輪旅遊存在著上述五項知覺風險，因此，本研究假設一成立。其中年輕旅客在「旅遊行程瑕疵(M=4.308)」風險之認知同意性最高，其次依序為「突發緊急事件(M=4.260)」、「船上健康問題

(M=4.009)」、「船舶航行安全(M=3.303)」、「恐攻戰爭局勢(M=3.019)」。

3. 假設 2：不同性別、教育水平、居住地、職業及旅遊經驗的年輕旅客對於郵輪旅遊風險認知會有顯著的差異

研究結果發現，年輕旅客的性別會顯著影響郵輪旅遊風險認知。其中，年輕的「女性」旅客對於郵輪旅遊時「船舶的航行安全」及旅遊途中所發生的「突發緊急事件」會對於年輕的男性旅客更為重視。此外，「南部」的年輕旅客對於郵輪旅遊期間「遭遇恐怖攻擊或戰爭」的風險構面重視度大於「中部」的年輕旅客。但不同的教育水平或職業的年輕旅客在各項郵輪旅遊風險認知上沒有顯著的差異。

4. 假設 3：搭乘郵輪旅遊的經驗對年輕旅客的郵輪旅遊風險認知會有顯著的差異

研究結果發現，年輕旅客有無搭乘郵輪旅遊的經驗，在「船舶航行安全」、「船上健康問題」、「恐攻戰爭局勢」及「突發緊急事件」等四個郵輪風險構面有顯著的差異，沒有搭乘郵輪旅遊經驗旅客在風險重視度上明顯高於有搭乘郵輪旅遊經驗旅客，但是在「旅遊行程瑕疵」構面上兩者則無明顯差異。

5. 假設 4：搭乘郵輪旅遊的意願對年輕旅客的郵輪旅遊風險認知會有顯著的差異

研究結果發現，年輕旅客搭乘郵輪旅遊的意願僅在「船上健康問題」的風險構面上有顯著差異，且有意願搭乘郵輪旅遊的旅客在這個風險構面的重視度，會低於沒有意願搭乘郵輪旅遊的旅客。

5.2 建議

過去的研究指出，旅遊費用支出及整體安全考量都是導致旅客不願意接受郵輪旅遊的重要因素。在摒除旅遊費用的個人因素之後，郵輪公司希望每位旅客在郵輪旅遊期間都能都有一個安全且愉快的旅程，因此極度重視旅客及船員的安全保障。

經本研究的結果顯示，年輕旅客對於「傳染病的爆發」、「遭遇惡劣天氣」及「行程取消」的知覺風險較為重視。因此，提出以下相關建議供郵輪營運商未來在營運管理與行銷上參考：

1. 在郵輪上預防傳染病最好的方法就是注重清潔，尤其最好的防禦措施是勤洗手，尤其是諾羅病毒。對於大多數郵輪旅遊來說，旅行時實際被感染傳染病的風險其實是很小的。郵輪公司通過採取預防措施，遊客可以最大限度地減少感染諾羅病毒和流感的機會。此外，多數郵輪公司也會建議旅客，如果生病了，可立即在船上就醫，要多喝水及勤洗手，並遠離其他乘客。

2. 海上航行的安全狀況複雜且具有一定的不確定性，這是威脅郵輪安全的重要前提。實際上，現代的船舶已經具備了很多高靈敏度的提示報警系統，因此許多預先判斷都可以交給儀器設備來完成，比如天氣系統、衛星通訊設備及船上火警提示等，能夠保證及時發現和處理。但，一旦緊急事故發生，船長的指揮調度及船員團隊的素質，往往才是規避災難性後果的重要前提。因此，強化船上人員的緊急事件處理能力，絕對是減低事故發生或降低事故損是最重要的方法。
3. 郵輪旅遊是否可以按照預定航程走，取決於非常多的因素(例如天氣狀況及航道安全等)，且多數的郵輪旅遊的預定會比一般的團體旅遊的時間早很多，因此旅遊是否可以如期進行真的是很多旅客擔心的問題。因此建議在計畫郵輪旅遊時一定要注意旅遊時間的安排及地點的選擇，例如避免七八月搭乘臺灣出境的郵輪，及航行於臺灣周邊海域的航線，因為此時期為颱風容易發生的時間，勢必會影響郵輪的航行甚至是延後或取消。

5.3 後續研究建議

本研究僅從旅客觀點就郵輪旅遊之知覺風險進行調查，希冀此結果做為業者

後續在營運管理上以及行銷策略研擬上參考，並未從營運策略觀點來評估各個風險的發生頻率及相關的影響幅度，因此，建議後續研究者可從風險管理觀點，透過風險矩陣就郵輪旅遊風險進行評估與風險管理策略研擬。此外，本研究從消費者端僅探討知覺風險課題，後續在探討影響郵輪旅遊參與意願之因素上，可將郵輪旅遊意象、郵輪搭乘滿意度及郵輪品牌忠誠度等納入考慮，並利用結構方程模式建構因果關係模式，期望的後續研究能讓郵輪旅遊相關理論可以更臻完善。

參考文獻

- 王盈潔，2022，郵輪旅客對奢華郵輪旅遊態度、產品要素與消費者價值影響關係之研究，國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文，基隆市。
- 何美娥，2017，探討遊客參加郵輪旅遊因素之研究 - 以皇家加勒比國際郵輪海洋航行者號為例，南華大學旅遊管理學系碩士論文，嘉義縣。
- 吳明隆，2009，*SPSS 操作與應用：問卷設計分析實務*，二版，五南圖書出版股份有限公司，臺北市。
- 孟祥民，2011，臺灣郵輪遊客之郵輪意象、

知覺價值、滿意度與購後行為意圖之關聯性研究，國立臺灣海洋大學航運管理學系博士論文，基隆市。

邱明仁，2022，服務品質與服務補救對顧客忠誠度影響之研究 - 以基隆港郵輪乘客為例，國立臺灣海洋大學航運管理學系博士論文，基隆市。

翁祥凱，2014，郵輪旅客搭乘選擇行為與顧客滿意度之研究 - 以麗星郵輪為例，國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文，基隆市。

張愛蘭，2022，知覺風險對臺灣郵輪防疫策略之研究，萬能科技大學經營管理研究所碩士論文，桃園市。

楊季倉，2021，兼顧防疫措施下跳島郵輪服務品質與顧客忠誠度之研究-以顧客滿意度及口碑為中介變數，國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文，基隆市。

Adeloye, D. and Brown, L., 2018. Terrorism and domestic tourist risk perceptions. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 16(3), 217-233.

Aoki, Y., Dimas, L. D. C. A., Hatachi, T., Kawamura, A., Suganuma, K., Shiroto, K. and Koyama, T., 2021. Association between underlying disease and serious events on a world cruise ship: A prospective cohort

study. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 41, 102052. doi:10.1016/j.tmaid.2021.102052

Baker, D. M. and Stockton, S., 2013. Smooth sailing! Cruise passengers demographics and health perceptions while cruising the Eastern Caribbean. *International Journal of Business and Social Science*, 4(7), 7-17.

Bauer, R. A., 1967. Consumer behavior as risk taking. In: D.F. Cox, (Ed.), *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*, Graduate School of Business Administration, Harvard University: Boston, 23-33.

Bowen, C., Fidgeon, P. and Page, S. J., 2014. Maritime tourism and terrorism: Customer perceptions of the potential terrorist threat to cruise shipping. *Current Issues in Tourism*, 17(7), 610-639.

Bratić, M., Radivojević, A., Stojiljković, N., Simović, O., Juvan, E., Lesjak, M. and Podovšovnik, E., 2021. Should I stay or should I go? Tourists' COVID-19 risk perception and vacation behavior shift. *Sustainability*, 13(6), 3573.

Cavlek, N., 2004. Crisis management in the tour operating business. In *An Enterprise Odyssey. International Conference*

- Proceedings*, pp. 1001-1008, University of Zagreb, Faculty of Economics and Business: Zagreb, Croatia.
- Chiu, L. K., Ting, C., Alananzeh, O. A. and Hua, K., 2019. Perceptions of risk and outbound tourism travel intentions among young working Malaysians. *Dirasat: Human and Social Sciences*, 46(1), 368-379.
- Cho, H. S., Lee, J. S. and Moon, H. C., 2018. Maritime risk in seaport operation: A cross-country empirical analysis with theoretical foundations. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 34(3), 240-247.
- Chou, W. L., Liang, J. Z. and Shiu, C. T., 2020. Impact analysis of Coronavirus-19 to cruise line industry. *Journal of Global Management and Economics*, 16(2), 29-46. doi:10.6565/JGME.202012_16(2).0003
- Cruise Lines International Association (CLIA), 2021. CLIA 2020 Global Market Report. Available at: <https://cruising.org/-/media/research-updates/research/clia-one-resource-passenger-reports/clia-global-passenger-report--2020.ashx> (Accessed May 2022).
- Dahl, E., 2018. Vessel sanitation inspection scores and acute gastroenteritis outbreaks on cruise ships. *International Maritime Health*, 69(4), 223-224.
- Din, N., Rashid, B. and Ramli, K. I., 2015. Gauging food allergy knowledge among hospitality students. *Journal of Management Research*, 7(2), 252.
- Fuchs, G. and Reichel, A., 2011. An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of first time vs. repeat visitors to a highly volatile destination. *Tourism Management*, 32(2), 266-276.
- Hill, C. D., 2019. Cruise ship travel. *Travel Medicine*, 377-382. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-54696-6.00040-9>
- Holland, J., 2020. Risk perceptions of health and safety in cruising. *AIMS Geosciences*, 6(4), 422-436.
- Holland, J., Mazzarol, T., Soutar, G. N., Tapsall, S. and Elliott, W. A., 2021. Cruising through a pandemic: The impact of COVID-19 on intentions to cruise. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 9, 100328.
- Ibrion, M., Paltrinieri, N. and Nejad, A. R., 2021. Learning from failures in cruise ship

- industry: The blackout of Viking Sky in Hustadvika, Norway. *Engineering Failure Analysis*, 125, 105355.
- Isom, W. J., Accilien, Y. D., Chery, S. B., Mederos-Rodriguez, D. and Berne, J. D., 2018. Patterns of injury amongst cruise ship passengers requiring hospitalisation. *International Maritime Health*, 69(4), 243-247.
- Kak, V., 2015. Infections on cruise ships. *Microbiology Spectrum*, 3(4), 10.1128/microbiolspec.IOL5-0007-2015. <https://doi.org/10.1128/microbiolspec.IOL5-0007-2015>
- Kalbfleisch, W., 2009. The future of medical care on cruise ships. In: A. Papathanassis, (Ed.), *Cruise Sector Growth: Managing Emerging Markets, Human Resources, Processes and Systems*, Gabler: Wiesbaden, 57-61.
- Kerswill, M. and Mair, H., 2015. Big ships, small towns: Understanding cruise port development in Falmouth, Jamaica. *Tourism in Marine Environments*, 10(3-4), 189-199.
- Klein, R. A., 2016. Crime at sea: A comparison of crime on carnival cuiselines, 2007-2011. In: A. Papathanassis, (Ed.), *Cruise Business Development: Safety, Product Design and Human Capital*, Springer International Publishing: Switzerland, 17-28. https://doi.org/10.1007/978-3-319-27353-2_2
- Le, T. H. and Arcodia, C., 2018. Risk perceptions on cruise ships among young people: Concepts, approaches and directions. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 102-112. doi:10.1016/j.ijhm.2017.09.016
- Le, T. H. and Arcodia, C., 2021. Generation Z: Young people's perceptions of cruising safety, security and related risks. In: N. Stylos, R. Rahimi, B. Okumus and S. Williams, (Eds.), *Generation Z Marketing and Management in Tourism and Hospitality: The Future of the Industry*, Springer International Publishing: Cham, 193-221.
- Liu, J. and Gao, J., 2008. Based tourism risk perception conceptual model - A case study of Shanghai residents. *Tourism Science*, 22(5), 37-43.
- Liu, X. and Chang, Y. C., 2020. An emergency responding mechanism for cruise epidemic prevention-taking COVID-19 as an example. *Marine Policy*, 119, 104093.

- <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2020.104093>.
- Liu-Lastres, B., Schroeder, A. and Pennington-Gray, L., 2018. Cruise line customers' responses to risk and crisis communication messages: An application of the risk perception attitude framework. *Journal of Travel Research*, 58(5), 849-865.
- London, W. R., Lohmann, G. and Moyle, B. D., 2021. Network fragmentation and risk in cruise tourism infrastructure development: Auckland, New Zealand. *Case Studies on Transport Policy*, 9(1), 336-347. doi:10.1016/j.cstp.2021.01.011
- Mallapaty, S., 2020. What the cruise-ship outbreaks reveal about COVID-19. *Nature*, 580(7801), 18-19.
- Navarro-Ruiz, S., Casado-Díaz, A. B. and Ivars-Baidal, J., 2020. Cruise tourism: The role of shore excursions in the overcrowding of cities. *International Journal of Tourism Cities*, 6(1), 197-214.
- Panko, T. R. and Henthorne, T. L., 2019. Crimes at sea: A review of crime onboard cruise ships. *International Journal of Safety & Security in Tourism/Hospitality*, 20, 1-25.
- Papathanassis, A., 2017. Cruise tourism management: State of the art. *Tourism Review*, 72(1), 104-119. <https://doi.org/10.1108/TR-01-2017-0003>
- Park, S., Tussyadiah, I. P. and Zhang, Y., 2016. Assessment of perceived risk in mobile travel booking. In *Proceeding of the Information and Communication Technologies in Tourism 2016*, pp, 467-480, Bilbao, Spain.
- Radić, A., 2019. Occupational and health safety on cruise ships: Dimensions of injuries among crew members. *Australian Journal of Maritime & Ocean Affairs*, 11(1), 51-60.
- Radić, A., Björk, P. and Kauppinen-Räsänen, H., 2019. Cruise holidays: How on-board service quality affects passengers' behavior. *Tourism in Marine Environments*, 14(1-2), 45-59.
- Radić, A., Law, R., Lück, M., Kang, H., Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M. and Han, H., 2020. Apocalypse now or overreaction to Coronavirus: The global cruise tourism industry crisis. *Sustainability*, 12(17). doi:10.3390/su12176968
- Ringer, T. M., 2017. Somali Pirate attack and its toxic aftermath. *Nouvelle Revue de Psychosociologie*, 23, 181-195.

<https://doi.org/10.3917/nrp.023.0181>

Ritchie, B. W. and Jiang, Y., 2019. A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis and disaster management. *Annals of Tourism Research*, 79, 102812.

Roorda, E. P. (Ed.), 2020. *The Ocean Reader: History, Culture, Politics*, Duke University Press: Durham.
<https://doi.org/10.2307/j.ctv11smqbv>.

Saggerson, A., 1999. Delayed departure and cancellation-hope for consumers the other side of midnight. *International Travel Law Journal*, 6-11.

Serdar, E., 2020. Food-related barriers to gastronomy and tourism: The role of food allergies and diet preferences. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 1117-1129.

Sharifpour, M., Walters, G. and Ritchie, B. W., 2014. Risk perception, prior knowledge, and willingness to travel: Investigating the Australian tourist market's risk perceptions towards the Middle East. *Journal of Vacation Marketing*, 20(2), 111-123.

Soulard, J. and Petrick, D. J., 2016. The

efficacy of crisis marketing methods in the cruise industry. In *Proceedings of TTRA 2014 International Conference: Tourism and the New Global Economy*, pp. 1259-1271, University of Massachusetts Amherst: USA.

Tsaur, S. and Wang, L. C., 2001. The perceived risk of travel products and the strategies of risk reducing. *Tourism Management Research*, 1(1), 1-26.

Tseng, L. Y., Chang, J. H. and Zhu, Y. L., 2021. What drives the travel switching behavior of Chinese Generation Z consumers. *Journal of Tourism Futures*, 10(1), 131-146.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 2021. UNWTO Tourism Dashboard. Available at: <https://www.unwto.org/global-and-regional-tourism-performance>

Vuksanović, N. D., Popov-Raljić, J. V., Portić, M. J. and Dragičević, D. I., 2016. Hypersensitivity to certain food and food ingredients in the function of age and employment of customers on a cruise ship. *Food and Feed Research*, 43(1), 25-33.

Wang, J., Liu-Lastres, B., Ritchie, B. W. and Pan, D. Z., 2019. Risk reduction and

adventure tourism safety: An extension of the risk perception attitude framework (RPAF). *Tourism Management*, 74, 247-257.

Wang, K. C., Hsiao, C. H., Chen, R. L. and Hsu, M. T., 2013. Critical perceived tourist risk factors of tourists and tour leaders in all travel experience phases. *Sports & Exercise Research*, 15(2), 135-147.

Wang, K., Wang, S., Zhen, L. and Qu, X., 2016. Cruise shipping review: Operations planning and research opportunities. *Maritime Business Review*, 1(2), 133-148.

doi:10.1108/MABR-04-2016-0007

Yang, F. X. and Liu, Z. J., 2016. The study on legal protection of tourists rights. In *Proceedings of the 2nd Annual International Conference on Social Science and Contemporary Humanity Development*, pp. 230-233, Wuhan, China.

Zhang, J., 2012. Optimization and empirical model of tourism risk perception. *Journal of Tibet National Institute (Philosophy of Social Science)*, 33(2), 45-48.