

旅游风险教育:意义、内容与途径

李萌 孙伟

摘要: 旅游风险教育是事关公众旅游安全的基础性因素之一,是提高旅游安全认知水平最重要、最直接的举措。其主要内容是培养公众的旅游风险意识,传播旅游风险知识,培养和提高公众防范、化解旅游风险的能力。加强旅游风险教育的途径主要有政府相关部门、大众传媒、相关社会组织团体、旅游企业等组织开展的宣传教育活动及旅游消费者的自我教育活动,应注意其科学性、层次性、长期性等问题。

关键词: 教育;旅游风险;旅游安全

中图分类号: F59 **文献标识码:** A **文章编号:** 1006-1894(2008)02-0027-04

近年来我国旅游业发展中出现了不少旅游安全事故,这些事故有很多起因于旅游企业员工和旅游者自身旅游风险意识的欠缺和旅游风险防范与化解能力的匮乏。这对于旅游业的健康发展非常不利。在这种情况下,加强旅游风险教育就成为保障公众旅游安全利益、提升旅游安全管理工作水平的重要举措。本文拟就旅游风险教育的意义、内容、途径等问题进行探讨,以期对旅游安全管理工作的改进提供若干思路。

一、加强旅游风险教育的重要意义

1. 加强旅游风险教育的重要性 旅游安全是旅游业的生命线,是旅游业持续、健康、稳定发展的基础与前提。“没有安全,就没有旅游”,是各国旅游业发展的一条铁律。旅游安全涉及很多方面,受多种因素的影响。其中,旅游管理部门、旅游企业、旅游者及社会公众对旅游安全的认知状况是影响旅游安全的重要因素。所谓旅游安全认知,是指人们对旅游安全问题的认识、关注和反应。旅游安全认知水平直接影响旅游安全管理工作的效率和效果。而旅游风险教育是提高旅游安全认知水平最重要、最直接的举措。旅游风险教育不仅可以提高旅游安全认知水平,而且可以增强防范、化解旅游风险的能力,直接有助于降低旅游安全事故发生的概率及其造成的损失。这不论是对于公众旅游安全利益的保障,还是我国旅游业的健康发展,都具有重要意义。

2. 加强旅游风险教育的迫切性 近年来我国旅游业的迅猛发展对旅游风险教育提出了严峻挑战:

(1) 旅游消费的范围和领域近年来迅速扩大。一方面出境游目的地与出境游线路越来越多,另一方面旅游市场上出现越来越多的诸如探险旅游、漂流、蹦极、攀岩、潜水之类的新产品、新项目,使旅游活动呈现出远程化、多样化、复杂化和个性化的面貌。旅游者在从这些新线路、新产品中享受新奇性、刺激性、冒险性、参与性乐趣的同时,开始面临越来越多的旅游风险。

(2) 旅游者的出游方式更加灵活,个性化日益突出。各种各样的自助旅游、自驾车旅游等迅速兴起,“小众化”的散客游越来越多。同时,户外运动俱乐部、旅游类网站、旅游报刊读者俱乐部等也纷

纷涉足旅游活动的组织。然而,自助游对旅游者的旅游素质要求相对较高,户外运动俱乐部等组织的行为则缺乏政府相关部门的有效监管,这都增加了旅游活动的安全风险。

(3)我国旅游者旅游消费素质不高,普遍缺乏明确的旅游风险意识和化解旅游风险的能力。如国内游中普遍存在的乱攀乱爬、越位游览、违章野炊露营、随意给动物喂食、追赶袭击捕杀动物、不按规定操作游艺器械等不文明现象,殊不知这些行为都蕴含着危及游客自身安全的风险和隐患。出境游中由于习惯随身携带大量现金而屡遭窃贼袭击同样反映出我国游客旅游风险意识的匮乏。

(4)旅游安全管理方面的法律法规不健全和严重滞后,也对加强旅游风险教育提出了迫切要求。现有的旅游安全管理法规主要制定于上世纪90年代,如《旅游安全管理暂行办法》(1990)及《实施细则》(1994),《重大旅游安全事故处理程序试行办法》(1993),《游乐园(场)安全和服务质量》(1997)等。这些早些年制定颁布的法规、条例,一方面在现实中往往缺乏可操作性,另一方面未能涵盖近年来出现的一些带有冒险性的新兴旅游活动项目,如蹦极、攀岩、各种水上运动、冰上运动、滑翔、热气球等,致使旅游安全管理工作存在不少盲区和漏洞。

因此,重视并切实加强旅游风险教育成为我国现阶段旅游业发展中必须面对的一个迫切的现实问题。

二、旅游风险教育的主要内容与任务

1. 旅游风险教育的内涵 所谓旅游风险教育,是指针对旅游消费者、社会公众及旅游业从业人员进行的旨在培养和强化旅游风险意识、提高旅游风险防范与化解能力的一项教育活动。

旅游风险教育的对象主要分为两大类:一类是旅游消费者和社会公众,一类是旅游企业的从业人员。对于旅游者及一般公众而言,旅游风险教育是旅游消费教育的重要内容,是培育公众科学旅游精神的重要环节和必要步骤,也是公民生存技能教育的基本内容之一。它既是一种专项消费教育又是一种社会性教育活动。对后者而言,旅游风险教育属于职业道德与工作规范教育的范畴。由于国家出台过一批旅游安全管理方面的法律法规,对旅游企业员工安全教育及技能训练有硬性要求,因而,针对旅游企业员工的安全风险教育起步较早。而针对旅游者及社会公众进行的旅游风险教育却严重匮乏和滞后,远未引起足够的重视。

2. 旅游风险教育的内容与任务 第一,提高公众的旅游安全认知程度,培养公众的旅游风险意识。旅游消费有其特殊性,一方面它具有异地性、户外性、综合性(物质性、精神性并存)和生产与消费同步性等特征,另一方面,旅游消费者在旅游活动中普遍存在猎奇探秘、极度放松和利益最大化等心理。这都使得旅游消费过程中“食、住、行、游、娱、购”任何环节中都容易存在消费安全风险,而且任何一个环节的安全风险处理不好,都直接影响整个旅游活动的质量,直至影响游客生命财产安全。旅游者对此应有比较明确的认识。只有具备了明确的旅游风险意识,才会在出游之前对旅途中的各类安全风险作一定的估计和分析,并针对旅游风险做多方面的准备,防止因“不慎”或“盲目”而导致实际危险的发生。

事实上,近几年国内发生的多起游客意外伤亡事件及遇险事件,都直接跟游客个人因缺乏旅游风险意识而导致行为上的“大意”或“盲目”密切相关。因此,培养公众的旅游风险意识是旅游风险教育的首要内容和任务。

第二,广泛、科学地传播旅游风险知识。旅游活动蕴含安全风险,但旅游风险在不同类别的旅游活动(静态观光、休闲度假、探险等)之中、在旅游活动各个环节上、在不同性别和年龄的游客群体中的表现有很大不同。把旅游风险在各类旅游活动、旅游活动各环节、不同人口特征的游客群体中的

具体表现以多种直观、生动、有效的途径和手段传播出去,影响尽可能多的公众群体,成为旅游风险教育工作中一项极其繁重的主体性内容。其中尤需注意的是,要把那些旅游景区经常出现而人们又都习以为常实际上却蕴含安全风险的旅游现象突出强调,科学揭示其中蕴含的各类安全风险以及可能给行为者本人带来的伤害,借此扭转和纠正旅游消费者的一些不正确认识和观念。

第三,培养和提高公众防范、化解旅游风险的能力。这既是旅游风险教育的重要内容,也是旅游风险教育的根本目的。防范和化解旅游风险的能力的高低与拥有与否是判断旅游者旅游消费素质高低、是否成熟的重要标志。这种能力的培养与提高需要进行科学、系统的教育和锻炼,既需要传授相关理论知识,又需要及时、充分借鉴该领域的新鲜经验,有时还需要通过现场演示、模拟演习等手段训练相关的专门技能。如游客应对突发性旅游安全事故的态度和能力,就需要进行专门培训,游客的反应和自救能力对自身安全特别重要。又如探险旅游,防范和化解探险过程中各类安全风险的知识 and 能力的培训是一门专门学问。公众防范和化解旅游风险能力的提高可有效降低旅游安全事故发生的概率及减少损失。

三、开展旅游风险教育的有效途径

开展旅游风险教育的有效途径主要包括以下方面:

1. 政府消协组织、旅游相关职能部门等组织进行的旅游风险教育活动 这类教育在旅游风险教育中应发挥主导作用。但就我国目前实际状况而言,政府组织的旅游消费教育非常薄弱和乏力。而且在极其有限的旅游消费教育活动中,主要内容是对一般旅游消费知识的介绍、旅游维权意识及手段的宣传,极少涉及到旅游消费者责任、旅游安全风险方面的内容。这一点已严重滞后于旅游消费快速发展,有关政府部门必须采取有效措施加强对旅游风险的教育。

2. 大众传媒、相关社会团体、旅游者俱乐部等开展的宣传教育活动 与政府部门教育职能缺位相比,那些跟旅游者及公众距离较近的大众传媒、相关社会团体、旅游者俱乐部等在旅游风险教育方面则相当活跃。旅游类报纸杂志、休闲旅游类图书、旅游广播频道、旅游电视频道、旅游网站等大众媒体在旅游消费教育、安全风险教育方面发挥了极其重要的功能;一些环保、生态方面的民间组织团体和旅游者俱乐部、户外运动俱乐部等也在旅游风险宣传和教育方面发挥了独到作用。但来自这些途径的教育往往存在自发性和随意性等问题,系统性、规范性、科学性、专业性亟需加强。

3. 旅游企业进行的旅游风险教育 旅游企业理应在公众旅游风险教育方面发挥重要作用。旅行社在旅游线路安全性考察、导游员安全风险意识培养、旅游消费者的线路安全性咨询及旅游风险预防策略宣传等方面的作用不可替代;旅游景区在其规划与建设中应突出安全意识,注重人文关怀。应设立专门的“旅游安全事故警示栏”,在危险地段设立明显的警示标志,对有可能危及旅游者人身和财产安全的事项应当通过各种方式向旅游者做出真实具体的说明,并说明防止事故损害发生的方法。这些警示、说明、标志、须知等既是景区安全管理的手段,又是对游客进行安全风险教育的有效载体。此外,景区还应经常组织一些由志愿者参加的应对旅游安全事故的模拟演习活动,提高消费者的防范技能。

4. 旅游消费者的自我教育与锻炼 在我国现阶段,大部分旅游者的防范旅游风险能力的培养和提高还主要靠旅游者个人主动地、有意识地自我学习与培养,游客的旅游安全很大程度上还要游客自身多加防范。现在很多旅游爱好者尤其是自助旅游者已开始重视从个人角度对旅游风险相关知识的学习和旅游技能的训练。对媒体有关信息资料的收集、对《旅游指南》、《野外生存手册》之类专业性较强的书籍的研读、对户外活动方面专题讲座的积极参与等都是明显体现。但必须注意的是自我教育的热情要始终以科学精神作为指导。

四、旅游风险教育应注意的问题

旅游风险教育是一种专业性很强的教育活动,应注意以下问题:

1. 坚持科学性 防范和化解旅游风险的能力的培养和提高是一门相当专业的学问,尤其是对探险旅游。它有着系统的理论与知识的积累,在心理、生理、人员配备组合、专用装备、保障手段等方面有着严格的规定和要求,有一套科学的方法和程序,参与者需要接受科学、系统地教育和训练。缺乏科学精神指导的探险只能说是简单的冒险,缺乏科学性的旅游风险教育不仅起不到应有作用,还可能会误导人。

2. 坚持多层次性和渐进性 根据各类旅游风险的危险系数及发生频率进行安全风险评估和分级,把对大众旅游者的一般性安全风险普及教育跟对专门或特种旅游者的旅游风险教育明确区分开来,划分层次,可以提高旅游风险教育工作的针对性和效率。旅游风险教育不可能一蹴而就,作为一项大众旅游消费教育活动需循序渐进、坚持不懈。观念的灌输、技能的提高、习惯的养成等都是要经过长期的艰苦努力才能见成效的。所以旅游风险教育不是突击性或应急性教育,它是一种消费素质教育,属于日常教育、长效教育的范畴。

3. 坚持旅游企业的主体性 旅游风险教育要有实质性改观必需充分发挥旅游企业的主体性作用。旅游企业跟旅游消费者接触最多,关系最为密切,它所掌握的教育机会和教育内容也最多,并且最有说服力。此外,旅游企业开展旅游风险教育是同时面向旅游消费者和旅游企业员工,可放大教育活动的效益。这些都决定了旅游企业必须在旅游风险教育中发挥主体性作用。

以上对旅游风险教育若干问题做了论述。需要指出的是,旅游业是一种创新性极强的产业,求新猎奇是它的本性。因此,随着新项目、新产品的不断出现,旅游风险教育工作始终面临新的挑战,它需要我们一直关注和重视。

(作者单位:上海对外贸易学院 青海师范大学)



参考文献:

- [1] 郑向敏.旅游安全学[M].北京:中国旅游出版社,2003.
- [2] 彼得·塔洛.节事风险管理与安全[M].北京:电子工业出版社,2004.
- [3] 冯新生.夏日康体休闲:火爆中别忘安全[N].中国旅游报,2004-07-19.
- [4] 外交部发布出境游注意事项[N].中国旅游报,2004-10-01.
- [5] 肖丹.AA制户外运动何去何从? [N].旅游时报,2006-12-05.