

提高中国公民旅游文明素质的原因建议和对策秘书资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/545/2021_2022__E6_8F_90_E9_AB_98_E4_B8_AD_E5_c39_545611.htm

中央文明委在全国部署开展“提升中国公民旅游文明素质行动”，中央文明办、国家旅游局联合下发了《提升中国公民旅游文明素质行动计划》，这标志着一场旨在纠正公民旅游陋习、提升公民文明旅游素质的攻坚战正在打响，可谓正当其时，有利于维护中国“礼仪之邦”的形象，推进国家“软实力”的构建。然而，我国公民旅游陋习由来已久，影响较深，要想使公民养成良好习惯、提升文明素质必须多管齐下，夯实基础，狠抓养成，如此标本兼治，持久不懈，才能塑造出有尊严、有涵养、有活力的文明健康的中国游客形象，让公民的旅游形象为国家形象增辉添彩。

一、旅游不文明行为的现象

一是公德缺失。如在公共场所不守秩序、喧哗吵闹、排队加塞等，自认为习惯所为，无伤大雅，谁也管不着，但这种不讲社会公德的行为，唯我独尊，置周边人于不顾，有损自己，也“伤”及他人。

二是违章违规。如随地吐痰、随意刻画、乱扔废弃物、攀折花木、越位游览、违章野炊露营、随意给动物喂食等。景区提示、导游提醒，明明有禁令，却置若罔闻，我行我素。此种不文明行为尤为突出，影响较坏，破坏较大。不少古物严禁拍照，因照相机闪光灯会对文物表面造成损坏，可一些游客仍然偷偷甚至明目张胆拍照留念。

三是“入乡不随俗”。游览中不尊重旅游地习俗、触犯宗教禁忌；出国后不了解境外文化，甚至了解一些也不放在心上。如在中国，看到可爱的小孩喜欢赞美几句甚至抚摸一下头部，但在泰国

，除和尚外，任何人不能抚摸他人头部，也忌讳赞美自己的婴儿，据说这会引来恶鬼对婴儿的注意。作为国际旅游，这种“入乡不能随俗”的不文明旅游行为容易误导“他者”对客源国文化的理解和认识，很容易使“他者”对客源国的形象作出消极、歪曲评价。我国公民在国外的不文明行为对我国国际形象的消极影响即源于此。

二、旅游不文明行为产生的原因

不文明旅游行为的广泛存在，既跟旅游活动自身的某些特性有关，也跟现阶段我国旅游者素质普遍较低而旅游消费教育管理又长期滞后有关。具体来讲，不文明行为现象复杂，呈现多因，旅游者、环境、管理方均有“责任”。

一是文明程度不够。旅游活动作为一种独特的生活方式，最明显的特征在于异地性和暂时性，这一特征在旅游者行为上则表现为道德感弱化、责任约束松弛、占有意识外显等特点。“旅游者无姓名无责任”的结合，容易形成“抛弃旅游耻辱”的倾向。旅游者随意丢弃废弃物、乱刻乱画、随意采摘等行为多源于此。旅游者文明程度不够，认为可以不拘小节；外出旅游是休闲，凡事不必认真；不懂得只有尊重别人，才能得到别人的尊重……。在这种“模糊”心理驱使下，一旦空间置换，便极易放松，暴露自己。一些旅游者国内国外“判若两人”，国内还能注意形象，但走出国门，便语言不美，行为不雅，甚至违法乱纪，关键在于文明程度不够，修养不到家，不能做到“慎独”。

二是跟客观环境有关。有些不文明行为是旅游者“自愿”，如随地吐痰、乱扔废弃物，完全是个文明程度不够所致。但类似于过马路不走斑马线，不看红绿灯，这些行为则在很大程度上是由于客观环境造成的，此时稍微缺乏自觉性，便很容易促成不文明行为的出现。如

国内交通人多车多，尤其是上下班拥堵高峰期，许多人担心影响上班不得不“明知故犯”，一次“侥幸”成功，助长了更多次数“侥幸”的发生，结果养成了习惯。如果交通便利，秩序井然，恐怕就不会有人担心误点而产生毫无意义的“闯红灯”想法。三是管理不善造成。我国旅游产业的发展尚不成熟，景区管理尚需完善，行业运作尚需规范。入境、国内、出境三大旅游市场中，出境游起步晚、发展猛，政府、业界对这一与我国经济发展并不协调的“火热”现象准备不足，被动适应，不能及时出台有关规章，管理缺乏针对性、有效性。景区设施不足，服务不周，导致旅游者“非自愿”违规，如垃圾桶间隔较远，厕所指向不明，卫生打扫不及时，容易使旅游者产生“不合作”心理，做出不文明行为。加之诚信机制缺乏，旅游者处处提防导游人员“欺客”、“宰客”，无暇顾及不良习惯；领队劳动强度太大，未能尽到提醒告知的义务。这些因管理服务不到位都容易在旅游者身上体现出来。四是文化习俗差异。有些不懂礼仪、违章违规、破坏习俗、触犯禁忌等不文明行为，固然与游客缺乏文化涵养、旅游常识及旅游规范意识等因素相关，但很大程度是由于地域、国度文化习俗的差异造成的。云南、西藏等少数民族地区，常见山坡、路边或城市中建有许多石头砌的“马王堆”，用于指示方向或象征吉庆，有的游客便感觉不伦不类，有失环境自然，类似这种行为当地是很忌讳的。外国人对中国人询问年龄、收入、婚否颇为反感，其实对中国人来说则是一种客气；请人吃饭不停劝吃，本是国人的热情，却让外国人受不了。文化习俗不同，旅行知识缺乏，入乡不能随俗也就在所难免。

三、提升旅游文明素质的对策 提升我国公

民旅游文明素质，需要相关管理部门、景区、旅行社以及每位游客的共同努力。固有的景观是不变的，但公民旅游素质的养成是可以培育的。优美的景区、文明的游客，才能真正形成旅游文明的亮丽风景。

1、加强教育引导。教育是提高人们思想觉悟、文化水平和道德水平最重要的方式方法，要教育人们“先做人、再做事”，传统的道德观不能丢。一要强化思想认识，增强游客“形象感”。通过短期培训、旅行告知、发放资料等形式，使游客深刻认识到个人形象在出游中的重要性。在国内是代表省、市的“地域大使”，在国外则担负着中国和中国人“形象大使”的角色，一言一行，皆为他国评判中国的直接依据，当慎之又慎。二要推进道德认知，提高游客对道德规范的知晓率。要把培养和树立正确的道德观，作为道德建设的基础性工程，长流水、不断线，采取新闻宣传、知识竞赛、举办事迹报告会等多种形式，进行大张旗鼓的宣传教育，引导人们形成正确的道德观念，进行正确的道德判断。充分利用社会资源，通过多种渠道，对国人加强关于国际礼仪方面的教育宣传，首先从国内旅游抓起，形成文明旅游的新风尚。

2、注重优化环境。环境育人，环境约束人。置身于良好的环境，公民的环境意识、卫生意识、文明意识就会得到提高，不良陋习也会得到约束而不随意放纵。优化环境要以推进道德养成为切入点，大处着眼小处着手，通过深入开展“文明城市、文明景区、文明旅游”等创建活动，引导公民革除各种旅游陋习，培养文明、健康、科学的生活方式。针对一些人社会公德意识淡薄，不文明、不礼貌问题，强调公民要做到“三管六不”，即管住自己的口：不随地吐痰、不口出脏言；管住自己的手：不乱扔杂

物、不乱贴乱画；管住自己的腿：不乱穿马路、不践踏花草。同时要大力推广先进典型。见贤思齐，择善而从，是中华民族的传统美德，也是人们进行自我修养，追求更高道德境界的重要途径。用先进典型的事迹和精神宣传群众、教育群众，更具说服力、感染力和号召力。去年导游英模文花枝先进事迹的广泛宣传，对提高旅游从业人员道德素质，弘扬旅游行风正气起到了重要的推动作用。我们生逢英模辈出的时代。只要牢牢把握时代要求，遵循宣传规律，讲究科学方法，就一定能使典型宣传在提升公民旅游文明素质工程发挥更大作用。

3、建立长效机制。

目前存在的很多旅游不文明行为，正是长效机制缺乏所致。一方面，要加大告知的力度。告知的前提是要尽快出台具体的出游规范。应充分借鉴国外这方面的经验，如美国旅行商协会制定的《生态旅游十戒》、加州制定的《旅游者伦理规范》等，在此基础上，制定出科学的《中国公民出境旅游行为指南》和《中国公民国内旅游行为公约》，使游客出游管理有规范，行为有依据。旅行社要搞好行前的文明礼仪培训，游客报名后必须参加，培训结束后现场进行文字考核，直至合格为止。另一方面，要措施有力，严格执法。有些陋习单靠教育是不能改变的，必须有罚款和硬性的制裁。对有令不行、有禁不止、多次“犯规”的游客给予处罚，有效制裁游客在景区及公共场所的不文明行为。不能因为乃小事一桩而熟视无睹，对小事不重视，必然会出大事；对小错不纠正，必然会出大错。我国公民的文明素质之差所体现的就是点点滴滴小事的汇集之中。新加坡、韩国对不文明行为的惩罚帮助国民形成了良好习惯，值得借鉴。特别是旅游行政部门要加强对拥有出境旅游经营权

的旅行社的管理和指导，其举报中心应增加境外游文明礼仪事件处理功能，凡经查实，对屡屡造成不良影响的领队和组团社要进行批评教育和责令整改。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com