



# 创建旅游安全管理系统与旅游 安全教育互动模型

余一明

(广东女子职业技术学院,广东 广州 511450)

**摘要:**我国对旅游安全的理论研究滞后于实际需要,没有及时建立科学合理的管理系统模型,对旅游安全教育的研究尤为缺乏。基于构建旅游安全管理系统动态模型,创建了旅游安全教育“政-企-校”互动模式。研究认为:一“心”(旅游行政管理是旅游安全管理系统动态模型的核心)和一“环”(旅游安全教育)是旅游安全管理系统动态模型中的两个重要方面。

**关键词:**旅游安全;管理系统;旅游安全教育;互动模型

中图分类号: F592.61

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2012) 03-0112-05

112

武汉职业技术学院学报二〇一二年第十卷第三期(总第五十九期)

旅游安全,也就是旅游者的人身和财产安全,其本质是人的安全<sup>[1]</sup>。郑向敏认为旅游安全是旅游业的“生命线”,<sup>[2]</sup>也就是说,保障游客的人身安全和财产安全是旅游业生存和持续发展的最根本需要。国务院在《关于加快发展旅游业的意见》中,提出要把旅游业培育成国民经济的战略性产业和人民群众更加满意的现代服务业,同时还提出要通过建立和健全旅游安全保障机制以确保以上战略目标的实现。中国旅游研究院在华侨大学设立了我国首家旅游安全研究基地,以此同时,全国各高等院校(包括高职院校)的旅游管理专业开设了旅游安全管理相关课程。<sup>[3]</sup>这表明,旅游安全管理已经受到各级政府部门和教育部门的共同关注。这为本文建立动态的旅游安全管理系统动态模型和构建旅游安全教育“政府-企业-高校”互动模式奠定了基础。

## 一、构建旅游安全管理系统动态模型和旅游安全教育互动模式是当务之急

在旅游安全的理论研究方面,国外起步较早,大约开始于20世纪70年代,而国内起步则相对较晚,大约开始于20世纪90年代。1999年实行旅游“黄金周”被视为是拉动内需、促进消费的一大举措。但是,假期高度集中,旅游景点和相关公共设施的“超负荷”以及随之衍生的连串旅游安全事故开始凸显。旅游安全事故的频发使得相对滞后的理论研究亟需提速。

韩玉灵认为国内文献相对集中于旅游安全基础理论、旅游安全保障体系等领域的研究<sup>[4]</sup>。本文在韩玉灵研究的基础上再次对旅游安全文献进行了检索分析,发现学界缺乏对旅游安全管理系统和旅游安

收稿日期:2012-03-15

基金项目:全国高职高专旅游管理类教育科研十二五规划2011年度课题“旅游人才3P互动培养模式之应用研究”(编号:GLJKT201102027),主持人:余一明。

作者简介:余一明(1974-),男,汉族,广东湛江人,广东女子职业技术学院管理系讲师,管理学硕士,旅游管理专业主任,研究方向:旅游管理、旅游文化和礼仪策划。

表 1 旅游安全事故列表

时 间	事故摘要
2009 年 1 月 14 日	参加南京宗教参访团的灵谷寺监院纯如法师因不满住持净然法师的指责,愤而杀人后跳楼身亡
2009 年 3 月 27 日	常州一名游客在台湾旅游时,在岛内北海岸知名的野柳地质公园的岩壁上刻下“中国常州赵根大”
2009 年 4 月 7 日	大陆旅游团游客在高雄二级古迹“英国领事馆”内违规穿越围栏和蜡像拍照
2009 年 4 月 24 日	台北市信义区松高路工地一架起重机吊臂从 37 楼高处坠落砸中广东旅游团游览车尾部,造成 3 死 2 伤
2009 年 4 月 30 日	一个福建旅游团在花莲太鲁阁九曲洞游览时,两名游客意外遭到落石砸伤,其中一人有生命危险
2009 年 5 月 1 日	广东佛山市旅游团 67 岁的游客黄振辉在南投埔里镇饭店意外或自杀坠楼身亡
2009 年 5 月 25 日	来自浙江省的旅游团 75 岁女游客王碎妹在台湾南投埔里镇下榻酒店的洗手间内意外死亡
2009 年 5 月 30 日	大陆旅游团一游客在台湾一级古迹赤崁楼参观时抽烟,被制止后恶语反呛媒体多管闲事
2010 年 5 月 7 日	泉州市旅行团的丰泽区台办主任倪子川在新竹 7-11 便利店偷 2 瓶婴儿润肤霜时,被店员当场抓住并报警
2010 年 5 月 29 日	旅游团成员宁波市江北区人民法院院长马建中因心肌梗塞暴毙台北市西华饭店房内
2010 年 8 月 5 日	大陆游客把游览车当活动晒衣场,把贴身衣物挂在车窗边晒太阳兼吹冷气,被批有碍观瞻和“成何体统”
2010 年 10 月 13 日	一名酒醉的大陆游客要求和台湾潘姓美女酒店驻唱钢琴师“合唱”被拒

全教育等方面的研究。向宏桥提出,构建和完善旅游安全体系是解决旅游安全问题的根本途径。<sup>[5]</sup>因此,本文认为运用系统理论构建旅游安全管理系统和旅游安全教育互动模式是当务之急。

(一)构建旅游安全管理系统动态模型才能理清安全管理的思路

一方面,旅游产业亟需建立一个动态的旅游安全管理系统动态模型以理清管理思路。而现有文献大多偏重于对基础理论的研究,研究视角比较单一。即便有关于管理体系的研究,也是沿用“问题-成因-对策”直线型的管理模式,这是典型的头痛医头脚痛医脚的传统静态思维。张进福和郑向敏认为无论是旅游安全的外延还是内涵,都是一个动态系统,且具有全程性、整体性与时空特征<sup>[6]</sup>。传统的静态管理思维是无法管理一个动态系统的。另一方面,教育是改变旅游安全现状最便捷的途径。因为教育是直接面向旅游者个体的,特别是在管理系统还没有建立或在构建的初期,教育的作用尤其重要。由于旅游安全的核心是旅游者的安全,改变人的最有效最直接的途径就是教育。由此可见,构建旅游安全管理系统动态模型属于宏观范畴,加强旅游安全教育则属于微观范畴,因此说这两者正是旅游安全管理研究工作的当务之急。

近年来各种旅游事故、旅游乱象、“窝火旅游”层出不穷,影响极坏。<sup>[7]</sup>由于没有建立旅游安全管理系统动态模型,业界没能在宏观上看清问题的实质,缺乏清晰的思路,错误地将矛头指向导游。导游服务质量仅属表面现象,而不是问题的根源和实质,导游恰恰是一个无奈的群体,目前导游的生存状态令人担忧。<sup>[8]</sup>在旅游行程中,导游是一个与旅游者直接且紧密接触的旅游服务人员,是旅游目的地和旅游者之

间的重要桥梁。<sup>[9]</sup>导游的服务质量直接关系到旅游者对旅游目的地所提供的旅游服务的整体印象和满意程度。导游的表现既可以成就也可以毁掉旅游者的旅游体验,还可以为旅游目的地带来回头客甚至新的客源。<sup>[10]</sup>相反,近年来频繁发生各种诸如不按服务标准提供导游服务,故意降低服务标准,哄骗、欺诈、胁迫旅游者致使旅游者利益受损等不良行为,这加速了业界对导游工作的误解,使导游沦为各类旅游事故的“替罪羊”。但是,旅游事故的真正原因在管理机制,只有建立了旅游安全管理系统的动态模型才可以理清管理的思路和抓住问题的实质,只有这样才能从机制上解决旅游安全问题。

(二)加强安全教育是避免旅游安全事故最直接最有效的制胜法宝

对旅游安全教育研究缺乏重视导致安全教育成为盲点,是导致旅游事故频发的主要原因。

在旅游安全事故成因分析中,方旭红的研究发现,在 1997 年至 2010 年 10 月 31 日的研究区间内,大陆游客在台旅游时发生安全事故并经媒体报道的共计 6 类 46 起。<sup>[11]</sup>本文再次通过 Baidu 和 Google 两大搜索引擎,分别以与旅游安全事故相关的关键词,对同一时间区间进行了单独搜索或联合搜索,对搜索结果整理后发现,属台风、地震、泥石流等自然不可抗力因素的有 5 起;属交通、意外事故等因素的共 9 起;属政治、意识形态因素的有 8 起;属台湾旅游市场不规范等因素的有 8 起;属游客自身因素的有 11 起;叠加因素的有 5 起。其中,属游客自身因素的事故所占的比例最大,属人为导致的旅游安全事故所占的比例超过 85%,这些事故是完全可以由旅游安全教育来避免或减少的。所以,本文认为加强安全教育,创立旅游安全教育“政-校-企”互动模式刻

不容缓。

## 二、创建旅游安全管理系统动态模型

目前国内所建立的是基于“事前-事中-事后”逻辑下的旅游安全保障体系的模式,<sup>[4]</sup>这是典型的头痛医头脚痛医脚的管理思维。这个静态的体系仅阐述了它的内涵包括旅游安全评估、旅游安全预警、旅游救援、旅游保险、旅游安全教育五个方面,没能体现旅游安全管理体系的内涵与外延、动态和循环等特性。所以,需要重建旅游安全管理体系动态模型,明确系统的核心和外延、实现循环和动态管理。

### (一)确立旅游安全管理系统动态模型的核心

既然构建和完善旅游安全体系是解决旅游安全问题的根本路径,那么建立系统的首要任务就是确立系统的核心。向宏桥的研究揭示,现行的安全责任和保险制度并没有提供科学有效的利益安排,甚至还为不当行为提供了利益激励,扭曲了旅游安全风险的市场配置。<sup>[5]</sup>在此背景下,唯有通过政府干预方可弥补市场调控功能的缺陷,政府管理自然成为管理系统的核心,其它因素都是系统的外延。汪传才归纳了三种安全管理模式。一是新西兰模式,政府赔偿模式。二是美国模式,各负其责模式,谁造成旅游事故,谁赔偿旅游者。三是欧盟模式,旅游组织人赔偿模式。<sup>[6]</sup>纵观各国管理模式各有利弊,也不符合中国当今国情。由于市场失灵和制度扭曲问题的存在,中国应该走第四种模式,中国模式——以政府为核心产业联动的运作模式。

重新构建旅游安全管理系统模型的首要任务是确立旅游行政管理部门的核心地位,避免多头管理现象。从中国旅游安全事故管理的现状看,为保障旅游者权益,目前已经可以做到在发生旅游事故时先行由组团旅行社对旅游者承担赔偿责任。这是最近几年所取得的突破性进步,表面上看这也是符合人性化管理原则的。因为无论是由组团社、地接社或其它关联旅游企业所导致旅游事故,都先由组团社承担赔偿责任,所以这种模式与欧盟的管理模式颇有几分相似。在欧盟国家,在包价旅游中一旦发生的旅游事故,则首先由旅游组织承担严格责任,体现了人性化管理的特点,而追究造成该旅游事故的具体责任人则是下一步的工作。但是,这一模式在我国遭遇多重障碍,不适合我国的国情。

一是,信息障碍。在旅行社业务运作过程中,旅行社向旅游者“慷慨地”(免费且大量)提供旅游价格信息,却“吝啬地”提供旅游安全信息。致使旅游者获取信息的成本高昂,成本的高昂一旦超过旅游者的预期收益,旅游者就会认为获得旅游安全信息是不值得的,于是选择相信旅游安全性指标达到了政府

管理要求。二是,举证障碍。我国以“过错责任”为基础的侵权责任制度实际上是对维护旅游企业的组织利益非常有利,而对维护旅游者的个体利益非常不利。根本原因在于旅游企业可以相对轻松地举证说明自身“无过错”,或者通过举证说明是旅游者的“过失”,从而最终逃避旅游事故的赔偿责任。大量的事实证明,由于处在举证弱势的一端,旅游者个体很难通过取证、举证等司法手段来维护自身的合法权益。三是,保险障碍。目前我国旅行社购买了旅行社责任险,同时也为旅游者购买了旅游意外保险,这样就使得旅行社把旅游安全事故风险完全转嫁给了保险公司,这揭示了我国旅行社对旅游安全事故的零风险实质。实际上这导致了旅行社普遍罔顾旅游者的安全而追逐经济收益,盲目地向游客推广高风险旅游项目并导致了旅游安全事故的频发。

本文研究发现,欧盟国家是通过制定特别立法(如《包价旅游指令》)来保障旅游者个体权益的。欧盟立法规定旅行社既是旅游产品的生产者,也是旅游安全事故的第一责任人,通过政府强势立法从而保障旅游者权益。本文借鉴欧盟的经验,呼吁加强立法确立政府管理(则旅游行政管理)在旅游安全管理系统中的核心地位,否则旅游安全管理将成为一句空话。

### (二)廓清旅游安全管理系统动态模型的外延

旅游安全管理系统的建立,还要在制度层面上理清系统的外延关系。一是,核心和外延之间分别是一个相对独立的动态管理回路。系统的核心对系统的外延具有绝对的监督和管理权,旅游安全评估、旅游安全预警、旅游安全救援、旅游保险和旅游安全教育这五个子系统接受核心的领导,并向核心汇报工作。二是,旅游安全教育是管理系统的特殊外延。一方面它与核心之间形成回路,接受核心领导向核心负责;另一方面它又把旅游安全评估、旅游安全预警、旅游安全救援、旅游保险四个子系统联系起来,形成独特的一个环状回路,循环推动四个子系统的良性循环运作。也就是说,旅游安全教育工作在系统中地位很特别,它起到了桥梁、纽带的作用,贯穿系统的各个方面,关系全局。在旅游安全教育子系统的推动下,旅游安全评估、旅游安全预警、旅游安全救援、旅游保险四个子系统独立构成一个环状中间系统,四者之间一环紧扣一环,互相依赖,循环不息,而且任何一个环节出现问题都会导致旅游安全事故的发生。特别值得一提的是,在其它外延子系统运作滞后或者失灵的情况下,旅游安全教育子系统将成为预防旅游安全事故的最直接和最有效的手段。

综上所述,旅游安全管理系统动态模型可以通过以下示意图来做更加形象化的描述(见图1):



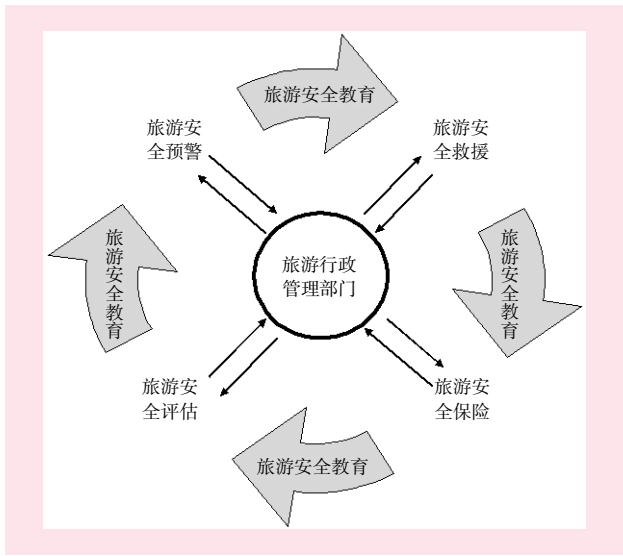


图1 “旅游安全管理动态模型”示意图

### 三、创建旅游安全教育互动模式

旅游安全教育子系统的特殊地位和作用既已明确,接下来就该着手深化子系统的内涵建设了,也就是建立旅游安全教育“政府-高校-企业”互动模式。简单地说,旅游安全教育要靠政府、高校和企业三个部门联合推进,充分发挥各自的优点。政府的作用体现在法律、制度、政策和资源配置上,高校的作用体现在旅游安全教育的专业性权威性上,政府组建专业的旅游安全教育团队,政府解决日常的教研经费,企业则负责落实具体的旅游安全教育专项活动经费。具体分为推式互动、拉式互动和平式互动三种互动模式,分别举例诠释如下:

#### (一)旅游安全教育推式互动模式

推式互动(Pushing Interaction)就是“走出去”、送教上门的一种教学模式。提高旅游者的安全意识最有效的方法是教育。广州市教育工作会议于2011年4月14日在广州召开,《广州市教育中长期改革与发展规划纲要(2010-2020)征求意见稿》提出要大力发展社区教育。经过多年的改革发展,从义务教育、基础教育、高等教育、职业教育到成人教育,业已形成一个层次分明结构相对合理的国民教育体系。相对而言,目前发展社区教育是提高国民素质的最好办法,表一所列的旅游事故中大部分都是由于旅游者的安全知识缺乏、安全意识淡薄和个人素质不高造成的。所以说,搞好旅游安全教育可以减少旅游事故的发生,发展社区教育,送教进社区是非常必要和有效的。

定期免费到社区开展各种形式的旅游安全知识讲座。政府、高校和企业三合一,送教上门,让旅游者提前了解更多的旅游安全知识。广东女子职业技术学院旅游与酒店管理专业已对服务社区、服务社

会工作做了明确的规划,常规化管理的经验值得推广。例如,借助《导游业务》课程校外实训、见习和实习机会,联合南湖国旅、卫生厅(或其属下医院)在番禺石碁社区开设“旅游保健与急救课堂”,重点展开对心脏病猝发、溺水两个救护项目技能的展示,向社区居民赠送旅游安全教育光盘;又如,联合广东省地震局、广之旅国际旅行社在黄花岗社区、华侨社区开展“地震知识和天灾逃生技能的讲座”,并组织旅游者参观地震教育模拟展厅。旅行社是最大的受益者,既可以借此推广企业形象,还可以推介旅游线路和最新产品。发展社区教育关键是政府牵头,政府牵头最困难的就是政府部门之间的协调,政府应该克服困难大力发展社区教育,推广旅游安全教育,努力实现旅游安全教育常规化。

#### (二)旅游安全教育拉式互动模式

拉式互动(Pulling Interaction)就是以企业为据点把游客“请进来”的一种教学模式。这里需要特别推荐广东“南湖国旅体验城”的经验。南湖国旅体验城是中国首个将“博览会”与“大卖场”相结合的综合性旅游服务和体验中心。<sup>[12]</sup>是全国首家集全球世界各地旅游供应商发布、咨询、报名、购物、形象展示、休闲、顾客互动于一体的旅游体验城,也是目前华南地区最大、功能最齐全、展示手段最先进的综合旅游服务和体验中心。作为旅游博览会的一项全新功能,通过现代高科技将旅游安全知识和技能现场展示给游客,很好地实现了旅游安全教育的目的。

南湖国旅体验城最大的特色就是打破传统的产品推销和“你问我答”的旅游咨询模式,充分利用3D科技的强大展示功能,引进最先进的3D技术,通过巨型触屏电子书、LED墙、3D移动走廊、IPAD等高科技产品,提供立体化的模拟旅游服务。所谓虚拟旅游,是指建立在现实旅游景观基础上,通过模拟构建的一个虚拟旅游环境,使潜在旅游者能够坐在电脑椅上就能身临其境地游览全世界的风景名胜的一种虚拟旅游方式。这必将对那些潜在的旅游市场产生巨大的吸引力。在此条件下,增设专业的旅游安全教育互动平台,让游客与专家面对面交流,既是安全教育又是一种创新的营销方式。例如,根据客人需求展示虚拟旅游,并根据实际行程提示安全注意事项。

#### (三)旅游安全教育平式互动模式

平式互动(Plain Interaction)就是常规化的互动模式,也就是不管国内、出境和入境旅游团,每个旅游团在正式开始旅游活动之前都要集中时间,指定由专业人士为游客开展针对性的旅游安全教育,不可以留下“盲点”——则人人必受教育。目前,在我国的出境旅游活动中事故频发,旅行社难辞其咎:一是旅行社“偷工减料”违反规定没有召集出境旅游者召开说明会,多以电话通知取代了召开说明会的做法

是非常危险的；二是开展说明会时旅行社没有重视对游客进行安全教育。呼吁国家尽快立法，规定旅游团在出团之前务必召集游客进行安全教育，由旅游安全专家对游客进行针对性的旅游安全教育，强调旅途安全注意事项，这是预防和减少旅游安全事故最直接最有效的方法。

值得业界重点注意的是，我国国内旅游团的做法是十分危险的。据本文调研后发现，旅行社通常安排在旅游团队出发前（通常在机场出发大厅门口），由全陪导游人员在致欢迎辞时附带性地提一下旅游安全指引和警示，仅此而已。由于这时是全陪导游第一天和游客见面，彼此还很陌生，加上崭新的旅程即将展开，旅游者心中也是千头万绪，以致很难集中精力来听讲安全注意事项。此外，由于全陪导游缺乏经验和安全教育专业训练，所以安全教育效果不理想，甚至有些时候旅行社安排的全陪导游是第一次带团或第一次前往旅游目的地，可想而知全陪根本无暇顾及旅游安全问题。本文呼吁加强旅游管理立法，建立专业的旅游安全教育师资队伍，规定在旅行社的旅游业务中普及安全教育，做到旅游者出团前必受教育，这必将最大限度地减少旅游安全事故的发生。

#### 参考文献：

- [1] 陈硕. 旅游安全的特征与保护 [J]. 劳动保护, 2004, (4): 66-68.

- [2] 郑向敏. 旅游安全学[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2003.
- [3] 汪传才. 旅游安全: 一项永恒而又亟待深入的研究课题[J]. 旅游学刊, 2010, (3): 11-12.
- [4] 韩玉灵, 翟向坤, 王业娜. 国内旅游安全问题的前沿研究述评 [J]. 华侨大学学报 (哲学社会科学版), 2011, (1): 39-46.
- [5] 向宏桥. 市场失灵. 制度扭曲与旅游安全研究[J]. 商业研究, 2011, (9): 202-206.
- [6] 张进福, 郑向敏. 旅游安全表现形态与时空特征简析[J]. 桂林旅游高等专科学校学报, 2001, 12(1): 36-44.
- [7] 余一明. 对“窝火旅游”的反思[J]. 价格月刊, 2011, (7): 87-89.
- [8] 余一明. 对“窝火旅游”现象的反思——兼论旅游产业运作新模式[J]. 经济论坛, 2011, (4): 208-210.
- [9] Salazar N B. Tourism and globalization “Local” tour guiding [J]. Annals of Tourism Research, 2005, 32(3): 628-646.
- [10] Schmidt C J. The guided tour: Insulated adventure [J]. Urban Life, 1979, 7(4): 441-467.
- [11] 方旭红, 戚丹丹. 大陆游客在台旅游安全问题引发因素研究 [J]. 华侨大学学报 (哲学社会科学版), 2011, (3): 35-43.
- [12] 人民网. 南湖国旅城: 潮游从这里出发 [EB/OL]. (2011-11-09). <http://www.people.com.cn/h/2011/1109/c25408-2027621139.html>, 2012-02-09.

[责任编辑: 石芬芳]

## On Interaction Model of Tourism Safety Management System and Tourism Safety Education

YU Yi-ming

(Dept. of Management, Guangdong Women's Polytechnic College, Guangzhou 511450, China)

**Abstract:** China's theoretical research on tourism safety lags behind the actual needs, particularly a lack of re-search on tourism safety education, both of which indirectly lead to the frequent occurrence of the tourism accident. The paper proposes an interaction mode of travel safety education concerning the three parties of government, tour enter-prise and educational institution. It argues that a "Heart" (tourism administration) and a "Ring" (travel safety education) are two important aspects of travel safety management system.

**Key words:** tourism safety; management system; tourism safety education; interactive model