

输入关键词或拼音字母

研究基地动态 [更多](#)

- 中科院科技政策与管理科学研究所陈安教:
- 研究基地郑向敏教授、谢朝武副教授等获
- 研究基地郑向敏教授参加2010年中国饭店:
- 研究基地谢朝武副教授入选福建省“高校:
- 研究基地陈金华副教授获2010年度国家社:
- 研究基地谢朝武副教授获国家旅游局2010:
- 《中国旅游报》报道研究基地揭牌仪式和:
- 丘进校长为中国旅游研究院旅游安全研究:

相关链接

- 中华人民共和国国家旅游局**
- 各地政府旅游网
 - 国际旅游组织
 - 旅游研究机构

旅游社区安全认知

时间: 2009-11-22 20:10:06 收藏此页 打印此页

王新建 郑向敏

(华侨大学旅游系, 福建泉州362011)

摘要:引入了旅游社区安全的概念, 分析了旅游活动与旅游社区安全互动作用, 并对旅游社区安全管理的社区参与管理机制进行了探讨。

关键词:旅游社区;安全;社区参与

中图分类号:F590.1文献标识码:A文章编号:1006-1398(2003)04-0054-07

近年来, 旅游安全问题受到了旅游者和业界的广泛关注, 许多学者从不同的层面对旅游安全进行了卓有成效的研究。这些研究主要集中在以下几个方面:关于旅游安全性质的研究[1]、关于旅游企业安全管理的研究[2][3]、关于宏观安全管理制度的研究[4]、关于旅游从业人员安全意识培育和管理的研究[5], 以及关于旅游者们的安全研究等, 但对于与旅游地安全环境构建息息相关的旅游地社区的安全研究却较少有人涉及。本文把研究焦点放在旅游社区的安全层面, 探讨和分析了旅游活动与社区安全互动作用以及社区安全管理机制设计问题。

一社区与旅游社区安全认知

(一)社区与旅游社区

社区是进行一定的社会活动, 具有某种互动关系、共同文化维系力的人类生活群体及其活动区域的社会综合体[6]。本文研究的社区是指生活在旅游景区或景区周围一定区域的人群以及与其直接相关的村庄、居民区或街道等的系统综合体暂称为旅游社区。它是旅游目的地的社会环境构成要素, 是旅游吸引物的社会载体。有些旅游社区还兼具旅游目的地的集散中心、服务中心、商品交易中心和旅游中心的功能。旅游社区的安全状况对目的地旅游业有较大的影响。

(二)旅游社区安全及其类型

广义的旅游社区安全是指社区人群(社区居民与旅游者)的生命财产不受侵犯或威胁, 居民的精神生活、文化价值观念健康持续发展, 社区生态环境处于良性循环状态。狭义的旅游社区安全是指社区具有良好的社会治安环境和安全、和谐、旅游休闲度假环境。本文以讨论狭义的旅游社区安全为主。

旅游社区安全既具有一般社区的安全特征, 又有旅游目的地的安全特殊性。其范畴很广, 类型也比较复杂。

从具体的安全内容来看, 包括物质安全和精神安全两方面。前者主要指社会治安、人身财产安全、卫生健康、生态环境安全等具体的、行为方式方面的安全问题, 如:偷盗、抢劫等犯罪行为及卫生(饮食卫生、食品卫生、疾病传染)、消防、滑倒与高空坠落(防护不周, 产生人体坠落;没有遮拦, 物品下坠伤人)、灾变(火灾、水灾、地震、风沙等)、水土流失、环境污染等安全问题。后者主要指因文化失衡、道德失范等所引起的抽象的思想文化领域方面的安全问题, 如:青少年犯罪、社区居民价值观沉沦、社会风气恶化等。

从旅游社区安全管理的范畴看, 主要包括:旅游社区生活与旅游安全环境、旅游活动与社区安全互动影响、社区旅游安全监督与促进机制等三方面。

(三)影响旅游社区安全的因素

影响旅游社区安全的因素是多方面的。有关研究表明, 最主要的有:旅游活动导致的社区文化冲突[7];外来从业人员涌入所导致的社会治安问题[8];旅游者旅游活动对社区安全之直接影响[1], 以及旅游业发展过程中因收入分配不均匀而导致的各类矛盾等。

1.文化冲突导致的社区安全问题

从社会历史发展而言, 社区并非单纯的地理区位概念, 而是具有共同的社区群体、共同的文化认同感、心理归属感及其文化维系力的社会组织单元。社区文化是社区居民彼此合作的社会基础, 兼具解释自然现象、社会现象的认识功能和调和人类社会生活中的矛盾和冲突的调节功能。

从一定程度上可以说旅游是旅游者和旅游目的地居民之间的文化互动过程。理论上, 旅游目的地居民与客源地旅游者之间的文化交流对旅游社区文化的发展具有一定的促进作用。然而, 在实际的旅游活动过程中, 许多旅游目的地经济条件差, 居民素质相对较低, 社区文化往往处于弱势地位, 因而, 易受到外来文化的冲击。这种冲击致使旅游社区产生了过渡性的“伪文化”, 这种“伪文化”破坏了社区传统文化体系的稳定制约因素, 导致了旅游社区的不安全。

文化的冲击不仅表现在物质文化层面, 而且渗入到深层次的伦理道德、价值观念、生活习俗等精神文化层面。特别是后者, 对社区能够产生较深远的影响。旅游客源地和旅游目的地之间的经济差异越大、居民文化水平相差越大, 冲击力越强。这种冲击所造成的民族文化和民俗风情的同化、商品化、庸俗化、青少年的堕落以及民族文化价值观的退化与遗失等是旅游社区思想文化方面安全问题的主要致因。

笔者对某国家风景名胜区的研究发现, 随着旅游业的发展, 以前处于封闭、落后、贫困的旅游社区, 居民的生活习俗、价值观念发生了较大的变化。邻里之间和睦相处、老幼尊卑等传统观念被削弱。而利益之争逐渐地成为了社区居民社会交际的焦点。欺诈、吸毒、从事不健康职业的人也越来越多。

2.外来从业人员涌入导致的社会治安问题

导致旅游社区不安全的第二个因素是大量外来人员的涌入。随着旅游景点的开发和与之配套的住宿、餐饮、娱乐场所的建造, 旅游社区在较短的时间内聚集了许多外来人员。这些外来人员扰乱了社区相对稳定的安全制约系统, 导致了社会治安在一定时期内急剧恶化。旅游社区因而容易出现盗窃、暴力、欺诈等社会不安全问题。

3.旅游者对社区安全的直接影响

除了在旅游主客文化交流过程中, 旅游进人对旅游社区文化“急剧”冲击而导致了旅游社区不安全问题外, 旅游者对社区安全的直接影响还表现在:旅游者大量进入社区而造成社区物质供给紧张、水电费用增高等对社区居民生活的直接冲击;旅游者带来的饮食卫生、疾病传染问题;旅游者产生的生活垃圾污染以及

造成的水、空气、噪音等污染问题;因旅游业过度开发建设带来了水土流失以及生态环境恶化问题。

4.旅游收益分配不均所造成的社区矛盾

旅游收益分配不均也会造成旅游社区矛盾与不安全。在旅游发展过程中,政策有时照顾了一部分社区居民的利益,而忽视了另一部分人的利益,使少数人优先得到了较好的发展机会;此外,有部分居民,或者对旅游的经济利益敏感性强,较早的涉足旅游业的经营,或者通过不正当的途径,先富了起来。处于旅游收益劣势的社区居民因此感到强烈不满。他们便使用不同的方式抵制旅游业的发展,如给旅游者发送有敌视内容的传单、驱赶旅游者、破坏道路或景点安全设施、破坏旅游景点等,从而导致了旅游社区的不安全。

再者,旅游所具有的淡旺季交替的特点也促使了旅游社区的不安全。在旅游淡季,旅游社区常会出现大量闲置的社区劳动力。这些人既具有一定的经济条件,在一个相对较长的时期内又无事可做,因而极易滋生聚众赌博、打架斗殴,或者参加一些不健康的活动或不法行为。

二 旅游社区安全与目的地旅游业发展认知

旅游社区安全状况对目的地旅游业发展有明显的影晌作用,这种影响主要体现在旅游者旅游体验、旅游目的地整体形象,以及旅游目的地的旅游业可持续发展等方面。

(一)旅游社区安全对旅游者的影响

社区旅游安全能够影响旅游者的旅游体验,甚至威胁到旅游者的生命财产安全。

首先,旅游社区是旅游目的地的社会环境空间,是旅游吸引物的重要载体。社区治安状况、卫生条件、居民的精神面貌等往往是旅游者产生第一印象的重要因素。而第一印象对旅游者鉴赏和评价旅游景点有较大的影响。其次,随着旅游业的发展和旅游者的进一步成熟,了解社区居民的生活习俗、精神面貌、价值观念等,将成为旅游者主要需求之一。旅游社区安全也是旅游者旅游体验的组成部分。第三,社区的不安全问题,如社区居民因反对频繁干扰或对利益分配的不均衡而产生的对旅游者的不友好态度,社区经营者为了经济利益而表现出的虚假、欺骗等行为,都会使旅游者精神紧张并产生对生命财产的担忧和对目的地居民的反感,进而影响到旅游者的旅游体验、甚至威胁到旅游者的生命财产安全。

(二)对旅游目的地旅游形象的影响

目的地旅游形象是指旅游者对旅游目的地特征之主观印象,是旅游目的地之间差异的集中体现,也是产生旅游吸引的原动力。旅游社区的安全状况对树立和维护旅游目的地形象有较大的影响。

旅游社区的安全是社会感知旅游目的地形象的基本内容。树立旅游目的地良好形象,既要靠旅游目的地历史知名度和市场营销活动,也要靠旅游者人际宣传和新闻媒体的报道,且后者对旅游目的地形象形成具有更大的作用力。旅游目的地安全状况是影响旅游者旅游体验和人际宣传的主要因素。在不安全事件频繁发生、人们普遍关注旅游安全的今天,不安全事件易受到旅游者的特别关注和新闻媒体的追踪,对旅游目的地形象会产生较大的负面影响。一次安全事件有时会导致一个旅游目的地旅游业较长时间的衰退,印尼巴厘岛爆炸事件就是一个佐证。

(三)对旅游目的地可持续发展的影响

良好的旅游发展环境是一个旅游目的地旅游业可持续发展的保证。旅游社区不安全所导致的水土流失、生态环境退化、旅游吸引物被恶意破坏、社会传统习俗庸俗化等问题,都会阻碍旅游地的长远发展。这些现象一旦发生,在短期内就很难、甚至根本不可能得到有效的改善和恢复。例如,湖北某市的一个旅游景点,由于没有搞好与社区的关系,当地居民常聚众闹事,有时还偷偷的掐断电线或切断水源,使景点无法维持经营。承包商见投资回收无望,一怒之下用炸药将景点彻底破坏。

三 旅游社区安全管理认知

加强旅游社区安全防控与管理是保证旅游者旅游安全和旅游业可持续发展的必要措施。下文探讨了旅游社区安全管理与社区参与,以及旅游社区安全管理的社区参与机制。

(一)旅游社区安全管理与社区参与

导致旅游社区不安全的因素主要是社区在旅游活动中所受到的经济、文化、社会生态环境等各方面的冲击。因此,旅游社区安全管理需要全盘考虑,而实行社区参与管理是治理旅游社区安全问题的有效和必要手段。其实,治理旅游社区安全问题也是提倡社区参与旅游(近年来,旅游社区参与受到业界的广泛的重视)的主要目的之一。[9]

旅游安全管理的社区参与是指将社区安全管理融入旅游目的地开发和管理中,积极鼓励和引导社区的管理人员、工作人员及社区民众重视和参与社区治安管理、精神文化教育等安全环境维护工作,为旅游目的地创造一个安全的社区工作与生活环境。

社区参与在实施过程中要受到目的地旅游业发展的规模水平、社区居民对旅游业的认识程度、旅游主管部门对社区参与的重视程度、参与机制与政策法规的健全程度、激励机制的完善程度等诸多因素的影响,这些因素制约着社区参与的程度和效果。在旅游业不同的发展阶段,从参与规模、内容、形式来看,社区参与经历了从参与单纯土特产买卖到全面深层次地参与旅游经营、环境保护和社区文化维护等多方面活动,从居民个别参与到全民积极参与的过程。[10]

旅游社区安全与社区旅游业的发展阶段及居民的参与程度有密切的关系。认知社区参与旅游安全管理要把握如下问题:(1)旅游发展的不同阶段社区参与的规模与范畴;(2)在社区参与的不同阶段社区安全表现形式和特征;(3)社区参与旅游安全管理的政策法规与条件;(4)社区参与旅游安全管理的机制、制度与具体措施;(5)社区参与旅游安全管理的层次和程度;(6)社区参与旅游安全管理的内容和形式。

(二)旅游社区安全管理的社区参与机制

实行社区参与是管理旅游社区安全的有效形式。下面从旅游社区安全管理组织建设、安全管理制度建设、居民安全意识培育、社区安全文化环境建设等四个方面探讨具有社区参与特征的旅游社区安全管理。

1.旅游社区安全管理组织建设

在我国涉及到社区安全的管理机构或单位主要有:公安(派出所)、消防部门、卫生部门、环保部门、社区居委会等。这些机构分别负责社区的社会治安、消防、卫生、环境保护等任务,各司其职,较少发生横向联系。这种分工形式在管理社区安全方面存在管理滞后、衔接不到位的问题。而与一般社区相比,旅游社区环境多变、不安全的因素较多、安全事故影响大。因而这种分工形式存在的缺点在旅游社区显得更加突出。要有效管理社区旅游安全,必然建立与社区参与管理相对应的旅游安全管理组织(见图1),图1中:

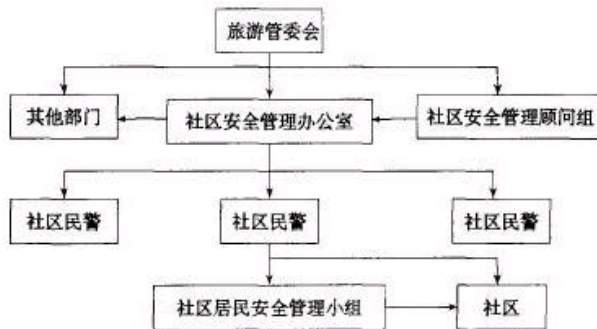


图1 社区参与的旅游社区安全管理机构设置

旅游管委会职责:制定相关的管理制度和工作计划,将有关社区安全问题放在旅游开发与管理的全局加以考虑。

社区安全管理办公室职责:集中各种社区安全管理职能,统一组织协调和管理社区安全问题,在旅游社区推行居民安全联动管理。具体职责包括:

(1)负责社区安全;(2)制定统一的社区安全管理计划;(3)协调公安、消防、卫生等部门对社区安全工作进行定期和不定期的检查和处理重大安全事故;(4)处理一般的安全问题;(5)协调其他有关部门的安全工作,如协调宣传部门做好有关安全方面的思想意识教育工作,协调文化部门负责有关社区文化建设,为旅游社区安全提供良好的文化环境。

社区安全顾问组:由旅游管委会各办公室负责人和社区领导组成社区安全顾问团。其具体职责是负责监督社区安全工作,并帮助协调相关部门的安全工作。

社区民警:根据社区的范围大小和安全环境,在社区设置若干社区民警。具体职责包括:

(1)信息收集和掌握。发挥直接接触社会的优势,建立群众性信息网络,组织信息员队伍,及时获取和上报各类涉及安全、治安等方面的动态信息,为社区旅游安全管理建立预警机制的信息网络。

(2)人口管理。重点要抓好流动人口、暂住人口和重点人口管理。对社区内的违法犯罪嫌疑人有防、控、管理的方法与措施。

(3)治安组织与防控。指导社区居民安全管理小组,组织开展预防犯罪宣传教育、邻里守望、对违法犯罪高危人群教育转化、推广各种防范硬件设施等形式多样、生动活泼的社区群众性治安防范活动。提高整个社会治安防控的严密性、渗透性、适应性,有效促进防范工作的落实,从而减少和控制有关案件的发生。

(4)抓阵地控制。要对社区内公共复杂场所和地段、特种行业、企事业单位和要害部位及居民区,实行属地治安治理,协助社区内的旅游企业搞好保卫工作,预防、减少犯罪和治安、灾害事故。

社区安全居民管理小组:成员由社区居民中一些先进分子,如退休老干部、老党员、具有一定威望的居民,热心社区公益的居民组成。在社区民警的指导下开展如下工作:

- (1)社区走访和巡查。
- (2)负责监督管理特定区域的安全,如纳入旅游景点保护范围的特色民居、旅游设施等。
- (3)调解社区民众与旅游管委会的矛盾。
- (4)及时汇报社区安全隐患、发放旅游安全管理材料、帮助组织旅游安全宣传活动。

2. 社区安全管理制度建设

旅游社区安全管理制度化建设是有效管理旅游社区安全的基础,是将旅游社区安全管理法制化、稳定化、规范化的保障。旅游社区安全管理制度的基本内容包括如下部分:

(1)社区安全管理规章制度。配合公安、消防等部门制定各种相关的旅游安全管理制度。包括:旅游文物的保护法规、治安条例、社区内旅游设施及公共财产的保护条例、旅游景点的保护条例、文明经商条例、公共卫生安全管理条例、景区环境保护条例等。

(2)旅游安全规划。根据旅游总体规划的要求,制定旅游社区安全管理的长远规划,将之纳入到旅游开发的总体工作中。

(3)社区安全管理工作组、社区民警、社区居民安全管理小组的岗位工作职责、相互协调制度、工作计划等。

(4)社区安全设施设备配置要求及维护管理制度。

(5)社区交通安全管理制度以及其他相关条例,如森林砍伐管理条例、禁止野外烧荒等管理条例。

此外,社区旅游安全管理要考虑社区公平问题。在相关的制度中,要有保障社区利益,特别是弱势群体利益的相关条款,如保障社区居民优先经营权、改善社区公共设施和条件、资助弱势群体等。

3. 旅游社区安全意识建设

社区居民安全意识的高低是衡量社区安全状况的标志。社区居民安全意识教育是社区安全管理的重点工作内容。做好社区居民安全意识教育,应充分考虑社区居民的实际情况,如思想观念、接受能力、容易接受的宣传方式,在社区旅游业发展的不同阶段、社区居民参与的不同层次等,针对社区安全的特点及具体问题有计划的进行。

在社区旅游发展初期,社区居民对旅游业了解程度低、被动参与旅游经营且参与的范围窄、对旅游安全认识不足。另外,旅游者不多,旅游安全问题也较少。因此,这阶段旅游安全宣传的重点是加强社区居民对旅游安全的理解和认识,以及对文物的保护和环境保护的重要性的认识。主要的宣传方式有:张贴相关的宣传标语、举办社区居民茶话会、接受社区居民参与旅游的咨询、制定和宣传相关的安全管理条例和制度等。

在社区旅游迅速成长期,旅游者和外来务工人员急剧增多,社区居民积极参与旅游业的经营活动,社区安全问题开始不断出现,盗窃、诈骗、破坏文物古迹事件层出不穷。因此,此阶段安全意识建设的主要任务是:规范安全管理制度并全面宣传社区安全防控措施,为社区居民举办安全讲座,加强有关法律法规的宣传,组织社区居民安全管理小组协调社区矛盾,对一些不法行为和不健康行为进行整治和报道等。

在社区旅游成熟期,社区居民全面参与旅游发展,并重视社区形象的保护和社区旅游安全的防控和管理。因此,这一阶段任务是:加强对社区文化、社区环境保护的宣传和教育;鼓励社区居民保护传统设施、美化社区环境;促使社区居民自觉地维护社区的形象和社区安全,同各种有害社区安全现象作斗争。

4. 旅游社区安全文化环境建设

建设积极健康的具有地方特色的社区文化,既是提高旅游目的地吸引力的有效手段,也是实行社区安

全管理的根本保证。主要途径有:

(1)积极弘扬传统的文化价值观念

归纳和宣传社区传统文化中积极方面,使社区民众了解社区传统文化及其作用与意义,激发社区民众对传统文化自豪感和维护传统文化的责任感。从而弱化社区民众对外来文化的盲目模仿,减缓旅游活动对社区文化过度冲击,抵御诸如欺客、黄赌毒等不法行为的人侵。

(2)强化社区居民的社区认同感,促进社区旅游安全文化环境建设

通过电影广播媒体宣传、社区学校“本土”文化教育以及举办文化讲座等多种途径,强化社区居民的文化认同感和社会认同感,减少社会张力,促进社区的整合和旅游安全环境的构建。

(3)鼓励和支持社区民俗文艺的挖掘和光大,引导社区文化向健康、高层发展

通过成立具有社区文化特色的表演团体,支持社区居民自发的民俗文化表演活动等,丰富社区居民的文化生活,提高社区文化的品味和层次,抵御不良的黄赌毒等行为,减少社会治安案件。

(4)挖掘社区物质文化

引导社区居民将一些传统而有特色的日常使用物品开发成旅游商品,以达到强化社区居民对自己文化的认同感,提高社区居民的收入,吸纳更多的社区居民参与旅游业,从而加强社区居民对旅游业发展的支持力度目的。以社区经济发展推动社区社会进步进程,改变旅游地社区文化的弱势地位,从而使之更有利于社区旅游安全管理。

(5)加强社区青少年教育,整顿不良社区文化

加强对社区娱乐企业的管理。查处不法活动场所,打击不法活动,控制不良社区文化的侵蚀,杜绝损坏社区形象的不良行为。

参考文献:

- [1] 张进福, 郑向敏. 旅游安全研究[J]. 华侨大学学报(哲社版), 2001, (1):15—22.
- [2] 郑向敏. 饭店安全管理与电脑应用[J]. 中外饭店, 1996, (2):18.
- [3] 郑向敏. 酒店常见安全问题分析[J]. 中外饭店, 1998, (6):16.
- [4] 张进福. 旅游安全管理现状与对策思考[J]. 旅游科学, 2001, (2):44—46.
- [5] 郑向敏, 王新建. 旅游从业人员的安全意识与安全管理[J]. 中国职业安全卫生, 2003, (4):73-74.
- [6] 唐顺铁, 旅游目的地的社区文化及社区旅游研究[J]. 地理研究, 1998, (2):145—149.
- [7] 刘越平, 再论旅游对接待地的社会文化影响[J]. 旅游学刊, 1998, (1):50—54.
- [8] 许纯玲 李志飞. 旅游安全学[M]. 科学出版社, 2000.
- [9] 胡志毅. 社区参与和旅游业可持续发展[J]. 人文地理, 2002, (4):38—41.
- [10] 郑向敏, 刘静. 论旅游业发展中社区参与的三个层次[J]. 华侨大学学报(社会哲学版), 2002, (4):12-18.

本文发表于:《华侨大学学报》, 2003(4)

上一篇: 国外旅游安全研究综述

下一篇: 目的地旅游安全事故范畴简析