

基于网络文本的我国游客不文明行为分析研究

焦念涛^{1, 2}, 郑向敏¹, 殷 杰¹

(1.华侨大学 旅游学院, 福建 泉州 362021; 2.青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100)

摘要: 旅游文明程度是衡量人类社会发展水平和旅游业发展水平的重要标志之一。游客的不文明行为, 不仅会引发他人的不满和反感, 给自己带来麻烦, 还会损害国家和民族的形象, 不坚决遏制旅游不文明行为, 将直接影响旅游强国目标的实现。通过对网络文本中的旅游不文明行为进行归类、整理、频次分析, 明确游客不文明行为的类型和特征, 并从个体、社会环境、法律法规建设、宣传、教育、目的地环境因素等方面进行深入剖析, 寻找不文明行为产生的原因, 进而提出了引导游客文明旅游行为养成的对策, 以期达到旅游传播文明、交流文化、增进友谊的桥梁作用, 提升旅游的整体形象和发展水平。

关键词: 不文明行为; 旅游; 特征; 法律; 道德

中图分类号: F 59 **文献标志码:** A **文章编号:** 1008-7192(2016)03-0046-08

随着国民经济的快速发展和国民收入的不断提高, 黄金周的实施和带薪年假逐步落实, 出行的便利性不断提高, 特别是高铁线路网的覆盖, 让国民出行更加方便, 我国居民出行人数急剧增加。据国家旅游局统计, 2015 年我国出境旅游人次达到 1.2 亿人次, 国内旅游达到 40 亿人次, 出境旅游 1.2 亿人次, 全年旅游总收入 4 万亿元。中国国内旅游、出境旅游人次和国内旅游消费、境外旅游消费均列世界第一。无论出境旅游还是国内旅游, 旅游人数、产业规模和旅游收入都在快速增长。旅游业在国民经济发展中起着战略支柱性作用, 在经济文化交流中起着重要的桥梁和纽带作用。习近平总书记强调: “旅游是传播文明、交流文化、增进友谊的桥梁, 是人民生活水平提高的一个重要指标。”

随着旅游业的蓬勃发展, 人们参与旅游活动的次数增多, 旅游活动中不文明行为的数量和负面影响也迅速增多, 被很多人打上了“中国式旅游”的标签, 概括为: 扎堆出游、注重形式、疯狂购物、不文明行为。在旅游活动中, 一些游客不注重礼仪、违背地方风俗、不讲卫生、不遵守秩序、公共场所

大声喧哗、乱涂乱画珍贵文物和古建筑等不文明行为时有发生, 这些行为严重损害了国家和民族形象、中国旅游的形象和国家的软实力。旅游中出现的“道德感弱化”比较普遍^[1], 旅游伦理建设迫在眉睫^[2], 虽然国家出台了一系列政策法规, 政府主管部门、旅行社、景区和导游仍旧不能够尽到管理和服务的责任^[3]。总体来看, 游客不文明行为负面影响大, 社会和媒体关注度高, 在一些时空维度上已经严重影响旅游者的出游体验, 如何解决和改善成为了国家法治文明建设、社会文明进步、旅游行业发展、公共秩序提升的重要研究课题。

一、研究现状

当前, 对不文明旅游行为的研究较少, 对游客不文明行为尚无权威界定, 普遍存在道德和法规两个层面的思考。陈波认为不文明旅游行为处于法规和道德之间, 是游客对当地旅游资源、环境、居民造成不良影响的破坏行为^[1]。李萌、何春萍认为不文明旅游行为指游客在旅游景区、景点游览过程中所有可能有损景区(点)环境和景观质量的行为^[4]。国家旅游局《关于游客不文明行为记录管理暂行办

收稿日期: 2016-03-12

基金项目: 国家旅游局 2015 年度“万名旅游英才计划” 基金项目“社会心理学视角下不文明旅游行为的动因与对策研究”(WMYC20151039)

作者简介: 焦念涛(1982-), 男, 青岛酒店管理职业技术学院副教授, 华侨大学旅游学院博士研究生, 研究方向为旅游行为与心理、旅游教育、旅游安全; 郑向敏(1954-), 男, 华侨大学旅游学院教授, 博士生导师, 旅游安全研究院院长, 研究方向为旅游安全、饭店管理。E-mail: psyajiao@163.com

法》中的界定“游客不文明行为”为游客在旅游活动中,因违反法律、法规及公序良俗等受到行政处罚、法院判决承担法律责任,或造成严重社会不良影响的行为。现实中有很多行为没有在该办法中界定,但仍然属于游客不文明行为。因此,对不文明行为的界定应该更为宽泛。

已有研究聚焦于以下几个方面:(1)类型与特征:孟丽娟认为游客不文明行为包括无知型、知而未做、知而不做三种类型^[5]。李涛、陈芸基于互联网的案例整理分析,提出了独立式不文明行为和互动式不文明行为^[6]。陈波认为游客不文明行为存在导致原因的复杂性和在时空、人群上的普遍性两个特征^[1]。(2)产生原因与对策:何晓琳认为不文明行为受游客的心理原因和社会原因所导致,进而提出宣传、教育、引导和经济处罚等措施^[7]。陈波从公德心和文明修养不健全、道德心弱化、环保意识淡薄等方面进行了原因分析^[1]。刘晓琴从旅游教育、引导和一些奖惩措施方面寻求原因^[8]。其实,游客的很多不文明行为只是其日常生活中的不文明行为在旅游中的体现。杨国兰提出,游客不文明行为是无意识惯性行为延续^[9]。柯罗妮娜从法治建设角度对立法、处罚措施、执法等方面探究,提出了景区问责制、门票实名制和旅游信用系统的措施^[10]。邓道玉对比西方国家的一些做法,认为现代文明和法治理念的核心是享有个人自由应该以不妨害他人的自由为前提^[11]。

现有网络文本研究中,大多以“微博、博客、攻略、游记、点评”等研究旅游行为,而从政府、旅游部门和主流新闻媒体的视角以新闻和报道的旅游行为为研究对象的文章较少^[6]。现实中,游客不文明行为数据不易采集。近年来,政府、旅游部门和主流媒体对游客不文明行为进行了大量报道,对有效开展不文明旅游行为研究提供了可靠的数据支持。本研究选择我国游客不文明行为为研究对象,通过网络文本分析游客不文明行为的类型、特征,研究游客不文明行为成因,并提出有针对性的建议。

二、研究方法与步骤

1. 研究方法

研究采用内容分析方法进行研究。内容分析法

是一种对各种信息传播形式的显性内容进行客观的、系统的、定量的描述与分析的研究技术。内容分析主要用于对各种大众传媒信息,尤其是对报刊、杂志、广播、电视及网络中的信息进行分析,适用面广^[4]。内容分析法在占有大量的信息内容的前提下,经过科学的筛选、抽样,以获取研究所需要的具有较高效度的信息资料。ROST Content Mining6 的文本挖掘功能比较全面,是国内最常采用的内容分析软件。

2. 研究步骤

(1)网站文本内容获取。作者于2015年11月19日至2016年2月17日浏览了大量网站,搜索相关旅游评论。以“旅游+不文明+行为”为关键词,在中新网、网易、凤凰新闻网、法制日报和人民网等收集相关报道。由于获取的报道数量非常多,选择新闻报道的范围是2006年1月—2016年1月发布的,浏览量4000次以上,新闻报道必须为游客不文明行为或者现象,内容必须完整、翔实,包括具体行为。经过严格筛选后,最终得到521个典型案例,共计88914字,作为研究的文本资料。

(2)文本内容分析。研究借助内容挖掘软件RCM6进行分词、词频统计分析,实现内容挖掘、文本分析等目标。在对文本进行分词前,参考文本内容,建立包括主要关键词(雕塑、游客、攀爬、国庆节等)的自定义词典;构建过滤词表,将与游客不文明行为特征无关的词汇,如介词、冠词等纳入过滤词表,初步过滤高频词表。

三、结果分析

经词条统计,对游客不文明行为的类型、时空等特征进行重点分析,为寻找原因、提出对策提供有益参考。

1. 文本内容分析结果

用于分析游客不文明行为的高频词中,排名前20个高频词(表1)中有游客、景区、中国、公园、垃圾、拍照、国庆节等,主要体现为5个核心主题:行为主体、行为内容或者客体、行为发生区域、行为动词和相关时间。这些高频词基本上反映出了我国游客不文明行为的一些典型特征,具有一定的说服力。

表1 排名前20的高频词

排序	高频词	词频	主题
1	游客	901	主体
2	景区	235	区域
3	中国	178	区域
4	旅游	173	行为
5	公园	169	区域
6	垃圾	168	客体
7	拍照	127	行为
8	国庆节	98	时间
9	孩子	92	主体
10	雕塑	81	客体
11	市民	80	主体
12	景点	68	区域
13	文物	59	客体
14	损坏	56	行为
15	酒店	55	区域
16	男子	53	主体
17	草坪	52	客体
18	刻字	52	行为
19	导游	50	主体
20	动物	49	客体

2. 主题分析

(1) 行为动词频次特征。对网络文本关于游客不文明行为的动词高频词分析结果(图1)如下:旅游兼做动词和名次,与提醒和参观均属于中性动词。真正隶属于游客不文明的行为动词有:拍照、损坏、刻字、涂鸦、攀爬、刻画和吸烟。所以,游客不文明行为中不文明拍照、破坏行为、涂鸦、攀爬、损坏旅游设施、旅游吸引物、吸烟行为出现的频次最多,最受媒体和公众关注。

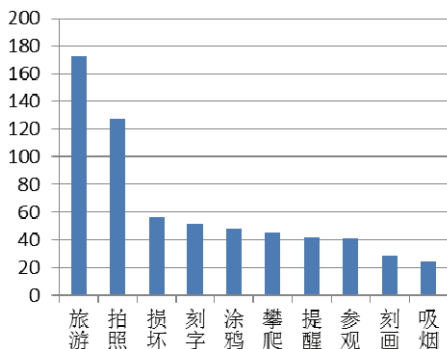


图1 游客不文明行为动词频次

(2) 行为客体或内容特征。图2是游客不文明行为的客体或内容的高频词统计,该类词语以名次为主,主要有垃圾、雕塑、文物、草坪、动物、到

此一游、护栏、座位、食物、竹子。反映出不文明行为客体和内容及其受关注的程度。将客体内容与前面的动词组合分析,产生多种高频的不文明类型:乱扔垃圾、攀爬雕塑(护栏)、刻画(涂鸦)文物(竹子)、踩踏(破坏)草坪(座椅)、不文明用餐和不文明照相等行为。这些是旅游中倍受诟病的高频不文明现象。概括来看,游客不文明行为大致可以分为公共秩序类、环境卫生类、恶意破坏类、人际互动类、民俗文化类几种。

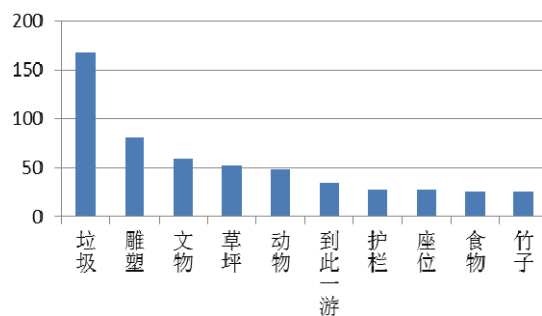


图2 游客不文明行为客体或内容频次

(3) 行为发生的区域特征。游客不文明行为发生区域的高频词依次是景区、中国、公园、景点、酒店、泰国、航班、北京、动物园、沙滩、广场、飞机、南京、福州、成都、四川、机场、故宫、颐和园、博物馆等(图3)。这些词大致分为三个层次:一是出境游突出体现在泰国,这跟当前我国出境游以泰国等旅游资源丰富的亚洲国家为目的地有关;截至2016年2月,国家旅游局游客不文明行为记录中,已有的16条信息,10条记录与出境游有关,占62.5%。二是目的地或者客源地受关注度,分别为:北京、南京、福州、成都(四川),从521篇案例来看,这些城市多是旅游目的地,分布范围较广。三是游客不文明行为发生的具体地点:包括景区、公园、景点、酒店、航班、动物园、沙滩、广场、飞机、故宫、颐和园和博物馆,清晰地反映出不文明行为出现的具体区域,属于管理监督中需要重点关注的环节,其中景区、公园、景点属于游客旅游中停留时间较长、人口密集、相对公开的场所,是不文明行为高发区域。酒店是游客停留时间长的场所,存在就餐和住宿的不文明行为。航班、机场是近年来备受关注的不文明行为发生地,在国家旅游局的游客不文明行为档案中,有12条发生在机场或者飞机上的不文明行为,占75%。

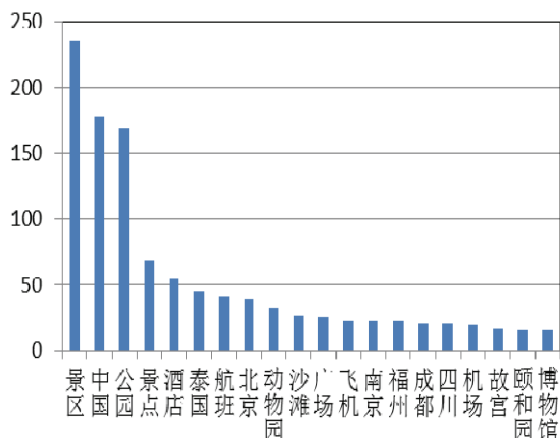


图3 游客不文明行为发生的区域频次

(4) 行为相关的主体特征。游客不文明行为相关主体的高频词依次为游客、工作人员、孩子、市民、男子、导游、家长、负责人、网友、领队、旅游团、女子(图4)。游客属于一个公共关键词,不做具体讨论。孩子(家长)是不文明行为高发群体,研究也发现,家长在场的儿童不文明行为出现频次高;男性比女性发生不文明行为频次高,导游、领队、旅游团三个词反映出跟团旅游中出现不文明行为比较多,而且也符合破窗效应、从众行为现象。对不文明行为关注的群体有工作人员、市民、负责人和网友。说明大众对不文明行为已形成了多角度的关注。

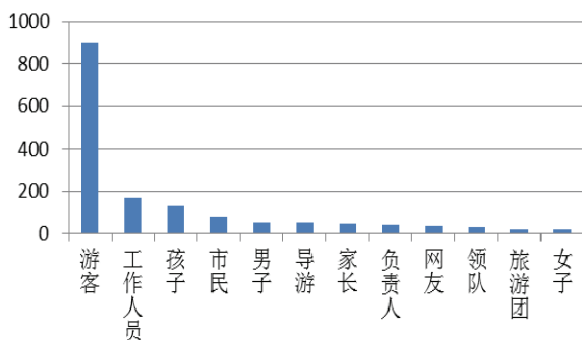


图4 游客不文明行为相关主体频次

(5) 行为时间特征。网络文本中,关于游客不文明行为时间的高频词频次主要有:国庆节、五一、每天、下午、长假、昨日、黄金周、分钟、近日、假期(图5)。出游人次密集的假期(国庆节、五一、清明)是不文明行为的高发期。“每天”、“分钟”则反映出不文明发生的普遍性和时段的高密度。“下午”是不文明集中显露的时间,很多景区下午的接待环境明显低于上午,增加了游客不文明行为,暴露出景区等场所过程监管跟进不及时问题。而“昨日”和“近日”,表明不文明行为发现的滞

后,不文明行为发生后才会有相关报道和管理。

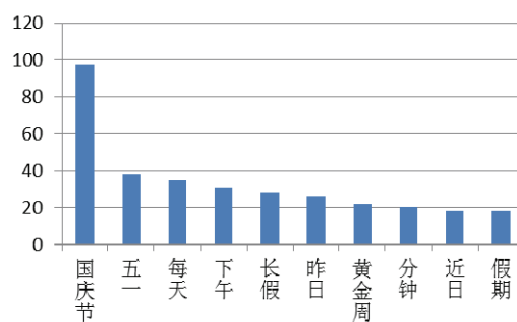


图5 游客不文明行为时间特征频次

四、游客不文明行为治理措施

近年来,国人的不文明旅游行为给国民出游形象带来了一定负面影响,这其中不乏一些刻板印象、夸大性解读和国人文化的不自信因素。文明一词的对立面是野蛮而非不文明,不文明是文明的一个层次,只是属于文明的低层次。要想根除不文明行为,要从行为主体上寻找原因,从行为养成和发生环境等方面去探索一些解决措施。

1. 游客不文明行为归因分析

(1) 游客素质参差不齐。我国大众旅游刚刚兴起,游客素质参差不齐、经验缺乏、旅游知识较少,导致很多不文明行为发生。我国经济的快速发展与文明的进步显然不是一个同步的过程,我们用三十几年的经济快速发展,走过了西方国家近百年的道路,而文明进步需要文化积淀、经验积累和沉淀,才能内化于心,外显于行。一个日常生活中不文明的人很难在旅游时突然变得文明起来,而且人们在陌生环境中更容易道德失范和不文明。日常生活中就需要养成一个良好的文明习惯。

(2) 游客不文明行为成本低。通过对现行有关法律法规的梳理发现,我国现行法律法规中对旅游不文明行为的约束不够,现行法律规定不能与时俱进;最新颁布的法律条文又缺乏约束性,多为禁止性、原则性条款,缺乏可执行性。法律法规空白和违法成本过低导致对游客不文明行为的约束性较差。一套完善、可行和有效的法律法规体系,有益于文明习惯的养成,也能够给执法监督提供权威的依据^[12]。

(3) 监管不到位。不文明治理中,普遍存在执法主体不明确、有法规无执行的现象。一些监管人

员在重点人群、重点时段、重点环节上,存在侥幸心理、警惕性不强,导致一些小事件升级成为恶性事件。同时,当前我国的国民信用体系不健全,也给监管执法带来很大困扰。美国人类文化和社会心理学家英格尔斯在《人的现代化》中提出:国民的心理和精神还被禁锢在传统意识中,严重阻碍经济与社会发展,如果一个国家及其人民缺乏一种能赋予社会制度以真实生命力的广泛的现代心理基础,如果执行和运用这些现代制度的人还没有从心理、思想、态度和行为上都经历一个向现代化的转变,将不可避免地导致失败和畸型发展的悲剧结局。

(4) 风俗习惯差异。我国地域广阔、民族众多、文化资源丰富,除自然风光之外,很多人文风俗习惯也是旅游吸引物,由于游客对这些风俗习惯认知有限,也会产生不文明行为。在出境游中,异域文化、不同风俗习惯的差异带来的无意识不文明行为占有很大的比重。目的地居民和游客因为这种差异导致的不文明冲突和误解较为普遍。

(5) 供应商的不文明。我国旅游业的发展,经济利益驱动明显,很多景区、游乐场所规划缺乏前瞻性,对接待能力预估不足,旅游服务水平不高,一些重点旅游吸引物(文物)的开发和保护措施不得力。服务的技术和手段落后,经营管理者的整体素质水平不高、市场秩序混乱、欺客宰客现象时有发生,供给和服务的不文明,会导致游客破坏环境、设施、过度维权等不文明行为发生。分析案例发现,有些游客的不文明是由旅游经营者导致。

(6) 游客从众行为。我国带薪休假制度尚未完全落实,“小长假”扎堆出游拥挤现象非常突出,扎堆出游不文明行为发生的概率明显增多。在约束性不强的群体活动中,很多原本文明的游客,因为看到其他游客的不文明行为并没有受到管理和制止,而会产生盲目从众。

(7) 旅游供需失衡。随着我国中产阶级迅速崛起,他们在出游中占有的比重也越来越高;消费面临着转型升级,大众旅游逐渐从观光向休闲过渡,游客群体的多元化带来的需求多样性、多层次,而旅游产品的供给却存在时空和层次的不均衡、不匹配,同质化严重,这样势必会影响游客满意度和体验感,一些游客会因为消费得不到满足而出现“抱

怨性”不文明行为。

我国曾经历过资源不足、人均偏低的时期,导致很多人养成“抢”的概念,与获取资源相比,遵守秩序显然被靠后考虑。改革开放以来,经济快速发展,但还有相当一部分人的这种思维和行为习惯没有改变。因此,一旦供需失衡,不文明行为的数量就会增加。

(8) 门票经济的负面效应。我国景区门票价格普遍较高,门票经济一直没有得到有效的解决^[13],门票消费在消费者出游消费中比重较大,部分景区的收入门票占比甚至达到80%,游客支付了较高的费用,期望能够获得等值或者超值的游览体验收获,而景区提供的很多设施、服务以及景区的景色并没有达到游客的预期,一部分游客支付了相对较高的费用,容易因为产生不良情绪的宣泄,引发不文明行为。

(9) 缺乏系统的文明素养教育。当前教育中存在的应试教育、功利心较强、急于求成,对人文素养和传统美德的传承不够,道德教育缺位^[14],不合理的隐形考核制度等,严重影响了各级学校教学内容设置、教学活动的开展。因此,不能够很快显现出效果的综合素养和文明习惯的养成很容易被忽视,社会、学校和家庭没有尽到应有的教育责任,导致很多学生毕业之后,与其学识相匹配的道德素养明显不足。李克强总理曾经说过:教育走的太快,请等等落下的灵魂。一语道破教育存在的问题。

2. 游客不文明行为治理措施

(1) 构建完善、有效的法规政策体系。我国的法规政策体系不断完善,特别是针对新情况的配套法律法规政策不断出台,释放出一种积极的信号。比如,2015年4月30日,国家旅游局针对游客不文明行为出台的《游客不文明行为记录管理暂行办法》的实行,以及不文明行为档案的建立,国家旅游局、中国民航局和部分省市旅游局陆续实施游客不文明“黑名单”措施,在一定层面上起到了警醒作用。但是,也存在着“黑名单”信息共享互认的阶段性问题,这和我国当前社会信用体系不健全有很大的关联。2015年7月17日,国家旅游局颁发的《旅游经营服务不良信息管理办法(试行)》采取惩戒约束和教育引导相结合的措施,又进一步对

旅游经营者和从业人员的经营行为、履约行为和服务行为进行了规范。2016年3月8日,《国务院关于进一步加强对文物工作的指导意见》提出“保护为主、抢救第一、合理利用、加强管理”的文物工作方针,深入挖掘文物所蕴含的文化内涵和时代价值,切实做到在保护中发展、在发展中保护^[15]。通过对法律规范的不断细化和处罚设置的合理性,作为行为规范的“高压线”,起到保护和威慑的双重作用,达到有法可依、惩前毖后的积极效果。

(2) 多途径采取富有感染力的宣传。在新媒体快速发展今天,扁平单薄的内容、说教性的宣传既没有吸引力又缺乏感染力。通过与社会精神文明其他领域的宣传整合,采用新旧媒体的结合,根据不同人群采取不同的宣传手段、使用有针对性的宣传资料,策划有吸引力和感染力的宣传内容,引起共鸣,以起到宣教引导作用。游客存在责任分散意识、群体无意识和从众行为,团队出游中,当游客出现不文明行为时导游和领队能够及时进行劝导,很多不文明现象能及时避免。随着国人出游频次不断增加,国内游有文明的导游、出境游有文明的领队,周边有一批正在变得文明的游客,能够对游客群体的文明行为塑造起到很好的正面引导和示范。因此,在出行前和出游中,针对风俗文化差异、生活习惯差异等问题,旅行社、导游、领队对游客适时、及时地引导和宣传,能够起到积极的促进作用。

(3) 回归和遵循教育规律。美国社会学家英格尔斯曾说,人的现代化并不是现代化过程结束后的副产品,而是现代化制度与经济赖以长期发展并取得成功的先决条件。现代政治、经济和社会文化生活的实践,是造就现代人的土壤,我们应该充分重视现代化过程中人与物之间的辩证关系。价值观的训练和良好日常行为、社会生活的习惯养成,需要社会、学校和家庭达成共识,形成合力,提升全文明素质。教育的新常态也应该摒弃浮躁、功利,回归到教育规律。台湾地区的基础教育内容设置包括了很多行为、生活习惯的养成,台湾民众整体的素质水平相比较,带给我们很好的启示。

(4) 采取严格公平的执法和监督管理。游客不文明行为的数据获取虽然有一定的难度,但是多年的旅游发展也已经积累了足够多的资料,鼓励开展

文明旅游行为的实证研究,找到游客不文明行为的多发时段、多发地点、多发人群,有针对性监督管理,是积极的应对措施。构建“国家—省市—地方—旅游企业—游客”多层次的旅游文明监督体系,政府主管部门依据科学合理的法律法规以及政策,进行严格、公平执法,文明、有效执法,同时积极发挥文明旅游志愿者、监督员的作用,营造全民监督不文明旅游行为的氛围。

(5) 借助于先进技术手段。智慧旅游的兴起,在物联网、“旅游+”的时代背景下,采取先进技术手段宣传、销售、服务、评价与监控等越来越有必要性和可行性。比如,景区采用门票预约系统进行承载力的动态监管,采用电子门票技术减少游客排队时间,采用大数据进行精准营销、服务管理、客源预测与应急处理。先进技术不仅可以更好地提高游客的旅游效率和体验感,还可以减轻企业的人力成本,有的技术甚至还可以成为新的旅游吸引物。在一些地方实行的电子涂鸦、文明银行有效减少了不文明行为。

(6) 旅游企业内外兼修形象塑造。旅游企业首先要做到文明经营、合法经营、注重企业形象和品牌维护,承担更多社会责任。旅游企业和从业人员积极参与,能够带来正面效应,比如,中青旅首发的《文明旅游实用攻略66条》,方便游客又提升了企业社会形象。有的旅行社推出文明对赌协议,游客旅游结束后无不文明行为获奖200元。有些景区主动引导文明旅游,推出垃圾换水的活动,效果明显。旅游“食、住、行、游、购、娱”等各要素行业与游客、政府部门、目的地居民建立起一套完善的不文明行为档案信息互通共享机制,以有效制约游客的不文明行为发生。

(7) 旅游供给侧改革。供给侧改革中心是产品品质的提升、产品结构的优化。当前,旅游消费大多是根据供给来消费的模式,即“我供给—你消费”,旅游的供给侧改革更应该是一种供给层次和结构的变革,采取根据消费需求供给,即“你需求—我供给”。围绕“游客消费体验”进行供给,是供给侧改革中重要的思想转变,即使是资源依托型旅游企业,在服务配套和产品开发方面也应该从多样化、个性化的角度着手,解决旅游产品同质化、

体验性差等问题。针对游客涂鸦、破坏文物等行为,除了加强人力和技术监管外,还可以积极引导,比如,设立涂鸦墙、游客涂鸦比赛等。

五、结 语

文章所涉及的不文明行为的类型、时间区域特征、主客体等都较好地反映了当前我国不文明行为的一些问题。经济、社会发展,相关的配套政策法规非常重要,如果经济社会发展快于法律法规的配套,必然出现监管缺失,行为失范。问题出现后不及时解决,会产生更大的负面影响。文章在数据获取方面较此前的研究已经有一定的突破,但是这也还是基于互联网媒体的报道案例,媒体报道具有筛选性,从媒体关注视角的报道,也会影响对游客不文明行为研究的规范性。在今后的研究中需要进一步改进。

我国游客不文明行为越来越受关注,国家旅游局实施的游客“黑名单”制度,具有一定的警示和约束作用。很多景区和经营者提出垃圾换水、涂鸦墙、电子涂鸦墙、文明银行、合理定价、限流等方式,都是积极应对不文明行为的有效尝试,值得肯定。通过一系列的制度建设、宣传教育和监督管理,采取“堵”和“疏”结合的措施,与社会文明建设相辅相成,引导游客“他律—自律—自觉”的文明习惯养成,提升游客素质。只有全社会的公民素质提高了,不文明旅游行为才会大幅度减少甚至绝迹。

我们的文明发展水平在进步,开始关注一些以前不关注的东西,正如中国旅游研究院戴斌院长所言“中国人出境游规模大,发展旅游时间短,所以我们在旅游的过程中就会出现一些不文明行为;此外,我国人口规模大,所以不管是文明的行为还是不文明的行为,都会引起国际国内的关注。”在面对众多不文明问题的同时,我们也应该清醒地认识

到,解决这些旅游不文明行为需要一个过程。从无意识、不文明到有意识、讲文明,是社会文明进步的一条必经之路,我们已经在文明进步的道路上。

参 考 文 献

- [1] 陈波. 不文明旅游行为产生的原因与对策[J]. 管理观察, 2015(2): 25-26.
- [2] 孙九霞. 传统文化与现代消费导向下的旅游伦理多元化[J]. 旅游学刊, 2014(12): 7-8.
- [3] 彭秋婵. 议“到此一游”现象[J]. 旅游纵览(下半月), 2015(4): 52.
- [4] 李萌,何春萍. 游客不文明旅游行为初探[J]. 北京第二外国语学院学报, 2002(1): 26-28.
- [5] 孟莉娟. 关于不文明旅游行为的原因及对策研究[J]. 中小企业管理与科技(下旬刊), 2014(1): 169-170.
- [6] 李涛,陈芸. 我国游客不文明行为及其管理[J]. 经济管理, 2015(11): 113-123.
- [7] 何晓琳. 对我国旅游者中的不文明行为分析及对策[J]. 价值工程, 2007(8): 23-25.
- [8] 刘晓琴. 分析旅游不文明行为存在的原因与建议[J]. 旅游纵览(下半月), 2015(11): 27.
- [9] 杨国兰. 浅析旅游者不文明行为的原因与对策[J]. 科学咨询(决策管理), 2008(12): 8.
- [10] 柯罗妮娜. 不文明旅游行为的法律规制问题探讨[J]. 九江职业技术学院学报, 2015(2): 69-71.
- [11] 邓道玉. 管出来的文明[J]. 杉乡文学, 2007(21): 43.
- [12] 乔衫. 重塑旅游文明不能忽略经营者[N]. 法制日报, 2015-01-07(07).
- [13] 秦合岗. 浅析门票经济与景区经营企业经营观念的转换[J]. 旅游纵览(行业版), 2012(3): 66-67.
- [14] 王雨慈. 我国旅游者不文明旅游行为的原因及对策研究[J]. 城市地理, 2015(8): 24-25.
- [15] 国务院. 国务院关于加强文物工作的指导意见[EB/OL]. (2016-03-08) [2016-03-11]. http://www.gov.cn/jzhengce/content/2016-03/08/content_5050721.htm.

An Research and Analysis on Chinese Tourists' Uncivilized Behaviors in Terms of Web Texts

JIAO Nian-tao^{1,2}, ZHENG Xiang-min¹, YIN Jie¹

(1. College of Tourism, Huaqiao University, Quanzhou 362021, China; 2. Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: The civil extent of Tourism is an important symbol to measure the development level of a human society and the tourism industry. Visitors' uncivilized behaviors, not only offending others but also bringing trouble to themselves, often blemish the national image. Therefore if visitors' uncivilized behaviors are not kept within limits, they will directly affect the achievement of the goal of a great tourism power. Based on the classification and the analysis of Chinese Tourists' uncivilized behaviors in terms of web texts the paper defines the types and characteristics of visitors' uncivilized behaviors clearly, and discusses the factors resulting from such aspects as individual, social environment, laws and regulations construction, propaganda, education, the destination environment and so on. Then the research puts forward the countermeasures to guide visitors' civilized tourism habit. Tourism plays a role as a bridge to transmit the civilization, exchange the culture and strengthen the friendship, which enhances the overall image of tourism and the level of development.

Key words: uncivilized behavior; tourism; characteristics; law; morality

【编辑 程广平 高婉炯】

=====

(上接第45页)

A Study on the Strategy of Improving Leading Cadres' Moral Autonomy under the Principle of "Running the Party Strictly"

LIN Yuan

(School of Public Administration, Fujian Normal University, Fuzhou 350007, China)

Abstract: Since the 18th CPC National Congress, the Party Central Committee has been putting emphasis on the principle of "running the party strictly" for times, the key of which is to rule the government officials strictly, with the view to keeping on the Party construction in both ideology and system. Currently, the prominent problems arising from Party leading cadres' deficiency of moral autonomy are brought about owing to such influence as the traditional decadent ideas from bureaucracy nature and nepotistic society, their lack of personal cultivation, the negative effects of social transition, the insufficiency of effective administration and so on. To improve the construction of leading cadres' moral autonomy, it is necessary to spurn the decayed traditional culture, confirm the social status of public servant and sustain the idea of governing with the power of virtue. Secondly, the personal cultivation of leading carders should be promoted to strengthen the moral autonomy by means of the self-communion and self-restraint and the theoretical study. Also, the construction of leading carders' moral autonomy is sure to be a mere formality, unless "running the party strictly" is practiced with the countermeasures of taking seriously the Party's rules and disciplines, perfecting the supervisory mechanism and strengthening the punishment of immoral behavior.

Key words: run the party strictly; moral autonomy; countermeasure

【编辑 王思齐】