

文明出境游

出境游:将文明内化于心

尹婕 孟令伟

准则。”“德国禁止用打响指的方式招呼任何人,德国人认为响指是用来招呼狗的。”不同于一本正经的说教,手册以幽默、好商好量的口吻,对游客旅行过程中文明细节进行提示。该手册通过出团说明会发放、EDM电子版发放等各种形式送抵游客。

去年,众信旅游也做了一个“21条文明出行公约手册”,通过一些生动的漫画,提醒游客对不文明行为加



保护环境也是文明旅游的题中之意 来源:百度

以注意,并在报团的时候,将手册发放给游客。“这种小手册的宣传效果很好,许多游客都注意到了细节,对文明出境游越来越注意与了解,甚至还会亲自加入文明出游的宣传活动中。”众信旅游市场推广部媒介主管李梦然说,她观察到如今在出境游团队里年轻人会尽量坐在车后面,让腿脚不方便的老年人坐在前面以便下车;在自助餐的时候也不会一次拿好多造成浪费;在博物馆里会轻声细语地交流。

“现阶段,主观故意的不文明已经不是普遍现象,更多的不文明来自于不习惯和不了解,而更深层次的原因,是不在意。”葛磊说,对于领队、导游而言,必须以身作则,尽到提示的义务,同时也要引导游客在意其他

国家、其他民族、其他宗教信仰的感受,如同在意自己的家人和朋友一样。

强化公民文明意识

澳大利亚亚太学院中华全球研究中心主任格雷米·R·巴尔姆教授的一句话,代表了不少外国人士的看法:“随着中国变得更加富有并在国际舞台上更加自信,它还希望作为一个全球主要力量和强大文明得到尊重和接受。”然而,现实情况是,部分中国游客在境外的不文明行为屡屡发生,致使中国形象大打折扣。

为了迅速提升中国公民的文明素质,近半年来,中国政府引导开展了关于文明出境游的大讨论,吸引了旅游从业人员、专家学者、政府官员、普通民众的广泛参与。这期间,《中华人民共和国旅游法》出台实施,文明旅游作为需要旅游者、旅游企业共同承担的重要内容在其中被多次提及;文明旅游被纳入旅游合同,提升中国公民出境游文明素质的要求成为导游资格考试、日常培训和年度考核的内容;国家旅游局向全社会征集文明旅游提醒语,发起“文明旅游提醒儿”活动,发动全社会力量,共同纠正旅游活动中的陋习;中国外交部还联合三大手机运营商,调整了入境90个国家和地区的中国用户海外安全提醒短信,增加了文明出游内容,包括风俗习惯、宗教禁忌、法律法规等多方面,直接针对个体进行文明旅游的引导。

中国旅游研究院院长戴斌指出,这些措施归根结底旨在强化我国公民

的文明意识,而这正是践行文明出境游的重点。

期待更多“中式服务”

不久前,中国社科院旅游研究中心编写的《2013—2014年中国旅游发展分析与预测》指出:“作为客源地的中国,还处在为世界所适应的阶段。”

中国旅游研究院研究人员马仪亮指出,目前很多目的地国家和地区只是盯着中国游客的“钱袋子”,却并没有给中国游客提供特色化、人性化的服务。凯撒旅游高级副总裁魏灵在接受采访时举例,中国人有喝热水的习惯,而西方人则没有,即便是在接待中国游客的酒店里也同样没有热水供应,许多中国游客到国外就会感觉到很不适应,有些甚至因此与服务方产生不愉快。此外,许多境外旅游目的地尽管每年接待大量的中国游客,但是中文导示依然很欠缺。

中国旅游研究院前不久制订并颁布了境外旅游服务标准“欢迎中国”项目,通过向认证商户普及中式服务的内容,更好地保障中国游客在境外的旅游体验。标准认证根据商户对中国游客提供的不同服务内容可分为铜级、银级和金级,级别越高,要求也越详细。比如金级认证需要服务商可以提供中文服务。目前,通过认证标准的主要是酒店,将来该认证体系将会扩展到景区、博物馆、零售业、餐饮业等。

葛磊认为,旅游本质上是两种文化的交流,彼此对对方的文化都应有足够的尊重。境外商户积极参与此认证,也反映出了中国软实力的不断提升。“近年来,多国推出对我国签证简化及免签等政策,也反映出我国在旅游交流中逐渐掌握更多话语权。”葛磊说,率先对中国作出善意表示的国家,也必然会率先从中国旅游的成长中获益。

文明旅游十大提醒语

2014年春节假日到来前夕,国家旅游局面向社会发布“文明旅游十大提醒语”:

- 1.文明是最美的风景
- 2.旅途漫漫 文明相伴
- 3.旅游美时美刻 文明随时随地
- 4.文明游天下 快乐你我他
- 5.一花一木皆是景,一言一行要文明
- 6.游遍天下山川 只留脚印一串
- 7.出游讲礼仪 入乡要随俗
- 8.垃圾不乱扔 举止显文明
- 9.多看美景,不刻美名
- 10.平安是福 文明是金

面对不同文化应『客随主便』

邹统钎

近年来,我国出境游的发展非常迅速,游客的购买力也大幅提升,为世人所注目。但部分游客的不文明行为也屡屡遭人侧目,一定程度上损害了我国礼仪之邦的形象。

出国旅行时,我曾亲眼见过一些“出格”的行为。记得游览英国剑桥时,需要坐船,而船的数量不足,团里的许多人并没有像绅士一般谦让,而是争先恐后去抢占座位,造成秩序混乱,给人留下了非常不好的印象。还有一次在越南,团里的游客间发生了矛盾,竟不顾身处异国他乡,面红耳赤地争吵起来,很不雅观。在我看来,中国游客在出境旅游中的不文明行为是存在的,比如乱扔纸屑、随地吐痰、不守秩序不排队等,这些问题,是出游时每个人都应意识到的,应当坚决杜绝。

另外有些行为,却是文化差异导致的,而大家习惯性地用西方的文明与文化作为衡量标准。对此,我们不能一味地将其算作“不文明”而加以否定或指责。比如,许多中国人在旅行时更喜欢团队出行,因为爱热闹是中国人自古就有的一种习惯,而外国人则更注重个人的感觉,享受孤独并喜爱独自领略旅游目的地的人文景观。环境与生活习惯的差异,使得某些所谓的“不文明”发生了。

探究其背后的原因,许多西方国家已进入发达社会,国民更注重的是舒适与环保;而中国正处于飞速发展阶段,由原来的贫穷发展到如今的经济水平,可以说是不小的飞跃。在这样的背景下,我国国民出境时更看重排场与体面。许多国家都经历过这样的阶段,比如韩国、日本。随着社会的不断发展,国家对文明出境游越来越重视,我国游客的文明素质会不断提高。从这个意义上说,“文明出境游”对国民来说只是时间问题。

当然,文化差异是客观存在的,不可能根本消除。试想一下,倘若各国文化趋于统一,千篇一律,这个世界将失去多少精彩!也正因此,对于不同的文化,我们应当充分尊重、理解与欣赏。既然选择去别国旅游,就应该“客随主便”地尊重他们的文化,按照当地的文化习俗行事。只有这样才能更好地相互理解与沟通,既做到了文明出境游,又可以减少相互间的误解。

(孟令伟整理)

引导游客学会“在意”

春节期间人们出境旅游,大多是报团随行。许多旅行社都在行前对游客进行了文明出游的引导。中青旅控股股份有限公司市场推广部总经理葛磊说,《旅游法》将文明旅游提升到法治的高度,给其以制度性保障。我们旅行社要做的工作,是如何让游客将文明的意识内化于心。

经过网络征集,中青旅旅游网编制了由基本礼仪篇、环境保护篇、目的地风俗篇三个部分组成的《文明旅游实用攻略66条》。“饭后不宜当众剔牙,这个动作不符合美女帅哥的行为



土楼王子——龙腾盛事



客家土楼民间绝艺王李福渊



陈东“四月八” 胡家新摄



腾讯微信二维码



新浪微博二维码



醉卧土楼 年味客家

永定客家土楼过大年

廖智荣 杨斌 梁泉

踏着癸巳蛇年的尾巴,甲午年的骏马即将到来。又到一年一度国人最看重的传统节庆,何不体验一番最传统的“年味”和最纯粹的客家年俗?来世界文化遗产地——福建土楼·永定客家土楼,感受最具客家文化气息的农历新年吧。做客永定,亦客亦家!

福建土楼最“风情”

2014年1月19日,“世界遗产中的不动产、5A景区中的商城旺铺”——福建土楼风情街火热开盘。它依托世界文化遗产地、国家5A级旅游景区——福建土楼永定景区,雄踞核心景区出入口,已成为景区不可或缺的一部分,是所有游客到达景区和离开景区的必经点,是投资自营首选之地,也是目前福建省规模最大的景

区型旅游商业地产项目。目前,该风情街现铺正在火热销售。把握最佳时机,掘金世界遗产,你,还在等什么呢?咨询电话:0597-5525888。

“醉卧土楼”博大奖

大年初三,在洪坑客家土楼民俗文化村内,将举办喝米酒博大奖活动,游客每喝一杯客家米酒将获得一次博饼机会,博得状元的幸运游客将获得神秘大奖,届时还有新春灯谜汇、土楼欢乐迎宾宴、十番音乐展示等各项活动。

客家民俗“微展示”

新春时节,高陂镇西陂村的林姓迎春牛、坎市镇打新婿、抚市镇走古事、下洋镇中川村迎花灯将在永定各

乡镇轮番上演,热闹连连、好戏不断!大年初二至初六,洪坑客家土楼民俗文化村震天腰鼓、客家婚嫁等轮番上演,更有客家年糕、下洋牛肉丸、牛肉兜汤、美味牛杂等地道美食让您大饱口福。

别样绝艺客家年

来到土楼,到了客家人的聚居地,千万不能错过土楼民间艺人带来的传统艺术演出。春节期间(年初二起),客家绝艺馆隆重开业,全天候进行客家山歌表演——让你回味余音绕梁的感觉,“民间绝技王”——李福渊、阮宏昌等同时弹奏五种乐器、薄片吹奏、鼻子双吹锁呐等民间绝技,让你获得余音绕梁的感觉,给你展示别样的客家年。

永定土楼旅游小贴士

自助游、自驾游小贴士:自助游的游客可乘动车抵达龙岩,在龙岩汽车站有土楼专线车,直接到达洪坑土楼民俗文化村;落地自驾的游客可在乘动车抵龙岩前预约租车公司:喜生租车 2880777,天下行租车、弘鑫租车 2396769,金珠租车 2396769,鑫丰租车 15960887562,赢时通租车 2211078 (区号0597)。

团队旅游小贴士:全国各大旅行社均设报名点,接受一人起报名,费用相对低廉且全程无忧。报名时请认准世界文化遗产、国家5A级旅游景区——福建土楼·永定客家土楼。

压题图为福建土楼风情街广场效果图。