



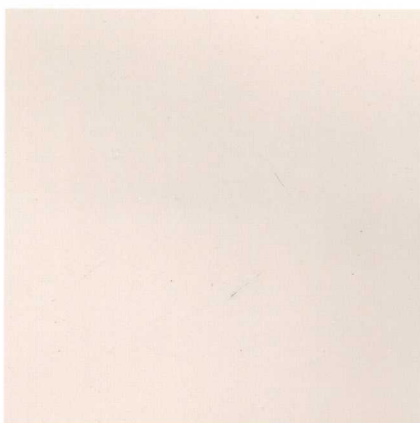
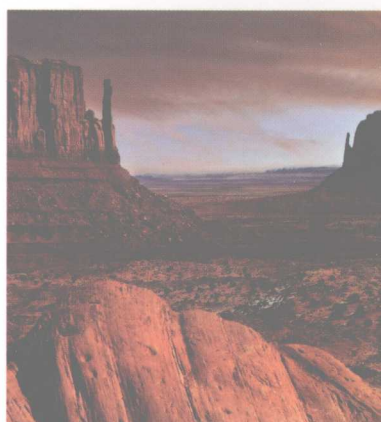
湖北高职“十一五”规划教材

湖北省高教学会高职专委会研制

旅游法规实务

Lüyou Fagui Shiwu

主编 李远慧 郑宇飞



WUHAN UNIVERSITY PRESS

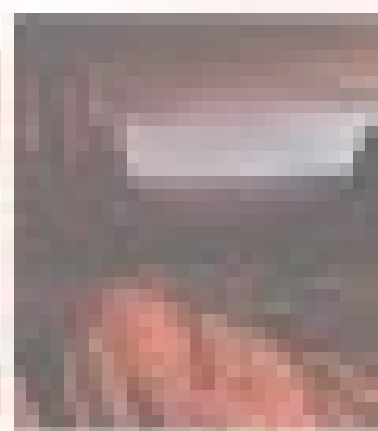
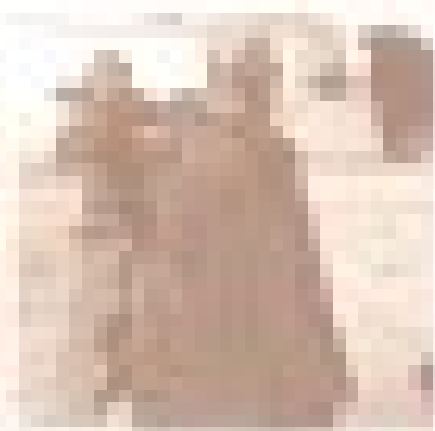
武汉大学出版社



國家圖書館“9—12”出版計畫
國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

旅遊法規實務 Lǚyóu Fǎguī Shíwù

第一版 1998年10月1日



國家圖書館
National Library of China



湖北高职“十一五”规划教材
HUBEI GAOZHI “SHIYIWU” GUIHUA JIAOCAI

总策划 李友玉 策划 屠莲芳

旅游法规实务

主 编 李远慧 郑宇飞

副主编 沈永胜 袁永华 黄美忠

教材研制人员：(以姓氏笔画为序)

向光华 杨宏明 张丽利

陈发新 徐海军 戚龙琦

薛 红



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游法规实务/李远慧,郑宇飞主编. —武汉:武汉大学出版社,
2008.8

湖北高职“十一五”规划教材

ISBN 978-7-307-06459-1

I. 旅… II. ①李… ②郑… III. 旅游业—法规—中国—高等学校:
技术学校—教材 IV. D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 116721 号

责任编辑:易 瑛 责任校对:黄添生 版式设计:马 佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北省京山德兴印务有限公司

开本:720×1000 1/16 印张:14 字数:259千字 插页:2

版次:2008年8月第1版 2008年8月第1次印刷

ISBN 978-7-307-06459-1/D·817 定价:22.00元

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售
部门联系调换。

湖北省教育科学“十一五”规划

专项资助重点课题成果

湖北高职规划教材编审委员会

顾问

姜大源

教育部职业技术教育中心研究所研究员 《中国职业技术教育》主编

委员

马必学

黄木生

刘青春

李友玉

刘民钢

蔡泽寰

李前程

彭汉庆

陈秋中

廖世平

张玲

魏文芳

杨福林

顿祖义

陈年友

陈杰峰

赵儒铭

李家瑞

屠莲芳

张建军

饶水林

杨世金

杨文堂

王展宏

刘友江

韩洪建

盛建龙

黎家龙

王进思

郑港

高勇

湖北省高教学会副理事长

湖北省高教学会高职专委会主任

湖北省高教学会秘书长

湖北省高教学会副秘书长

湖北省高教学会高职专委会副主任

湖北省高教学会高职专委会副主任

湖北省高教学会高职专委会副主任

湖北省高教学会高职专委会副主任

湖北省高教学会高职专委会副主任

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会常务理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

湖北省高教学会高职专委会理事

武汉职业技术学院院长

长江职业学院党委书记

湖北省教科规划办主任

湖北省教育科学研究所所长

湖北省教科所高教中心主任

武汉船舶职业技术学院院长

襄樊职业技术学院院长

仙桃职业学院院长党委书记

湖北职业技术学院院长

荆州职业技术学院院长

武汉软件工程职业学院院长

武汉铁路职业技术学院院长

十堰职业技术学院院长

咸宁职业技术学院院长

恩施职业技术学院院长

黄冈职业技术学院院长

随州职业技术学院院长党委书记

三峡职业技术学院院长

教学组组长

秘书长

湖北财税职业学院院长党委书记

鄂东职业技术学院院长党委书记

武汉工业职业技术学院院长

江汉艺术职业学院院长

武汉工程职业技术学院院长

武汉警官职业学院院长

湖北水利水电职业技术学院院长

武汉交通职业学院院长

湖北国土资源职业学院院长

湖北交通职业技术学院院长

武汉电力职业技术学院院长

湖北中医药高等专科学校校长



湖北高职“十一五”规划教材·旅游系列

总策划 李友玉

策 划 屠莲芳

编 委 会

主 任 袁 俊 武汉航海职业技术学院
谢 苏 武汉职业技术学院

副主任 (以下按姓氏笔划排序)
王 斌 湖北经济学院
余远国 湖北三峡职业技术学院
阚如良 三峡大学

委 员 万 雯 湖北交通职业技术学院
王 斌 湖北经济学院
刘长洪 荆州职业技术学院
吕建东 长江职业学院
余远国 湖北三峡职业技术学院
余明学 恩施职业技术学院
吴 筠 武汉铁路职业技术学院
张树坤 湖北职业技术学院
张菊芳 襄樊职业技术学院
杨万娟 湖北国土资源职业学院
夏绍兵 武汉船舶职业技术学院
徐 迎 湖北财税职业学院
袁 俊 武汉航海职业技术学院
郭志敏 三峡电力职业技术学院
梁 颖 随州职业技术学院
谢 苏 武汉职业技术学院
谭志明 咸宁职业技术学院
阚如良 三峡大学

内 容 简 介

《旅游法规实务》是湖北省高职高专“十一五”规划教材，是作者在多年的教学实践基础上编写而成的。主要内容包括合同法、旅行社法规、导游人员法规、饭店法规、消费者权益保护法、旅游安全法规、旅游保险法规、出入境管理法规、旅游交通法规、食品卫生法规、娱乐场所管理法规、旅游资源管理法规、旅游纠纷及处理法规等。

《旅游法规实务》采用“学习目标—案例导入—基本内容—本章小节—复习思考题—实务训练—案例分析”的结构，每章都以篇首案例导入教学内容，从分析问题入手，让学生掌握旅游法规知识。每章课后设置复习思考题和实务训练、案例分析题，让学生能够学以致用，运用旅游法规进行事前防范、依法经营、合法维权。让学生学会用理论知识解决实际问题，提高学生分析问题和解决问题的能力，从而把学生培养成为合格的旅游从业人员。

本书既可作为高职高专旅游管理专业教材，也可作为旅游企业从业人员的培训教材，还可以作为其他相关业务人员、科研人员和有关企业经营管理者们的参考用书。



凝聚集体智慧 研制优质教材

教材是教师教学的脚本，是学生学习的课本，是学校实现人才培养目标的载体。优秀教师研制优质教材，优质教材造就优秀教师，培育优秀学生。教材建设是学校教学最基本的建设，是提高教育教学质量最基础性的工作。

高职教育是中国特色的创举。我国创办高职教育时间不长，高职教材存在严重的“先天不足”，目前使用的教材多为中专延伸版、专科移植版、本科压缩版等，这在很大程度上制约着高职教育教学质量的提高。因此，根据高职教育培养“高素质技能型专门人才”的目标和教育教学实际需求，研制优质教材，势在必行。

2005年以来，湖北省高教学会高职高专教育管理专业委员会（简称“高职专委会”）高瞻远瞩，审时度势，深刻领会国家关于“大力发展职业教育”和“提高高等教育质量”之精神，准确把握高职教育发展之趋势，积极呼应全省高职院校发展之共同追求；大倡研究之风，大鼓合作之气；组织全省高职院校开展“教师队伍建设、专业建设、课程建设、教材建设”（简称“四个建设”）的合作研究与交流，旨在推进全省高职院校进一步全面贯彻党的教育方针，创新教育思想，以服务为宗旨，以就业为导向，工学结合、校企合作，走产学研结合发展道路；推进高职院校培育特色专业、打造精品课程、研制优质教材、培养高素质的教师队伍，提升学校整体办学实力与核心竞争力；促进全省高职院校走内涵发展的道路，全面提高教育教学质量。

湖北省教育厅将高职专委会“四个建设”系列课题列为“湖北省教育科学‘十一五’规划专项资助重点课题”。全省高职院校纷纷响应，几千名骨干教师和一批生产、建设、服务、管理一线的专家，一起参加课题协同攻关。在科学研究过程中，坚持平等合作，

相互交流；坚持研训结合，相互促进；坚持课题合作研究与教材合作研制有机结合，用新思想、新理念指导教材研制，塑造教材“新、特、活、实、精”的优良品质；坚持以学生为本，精心酿造学生成长的精神食粮。全省高职院校重学习研究、重合作创新蔚然成风。

这种以学会为平台，以学术研究为基础开展的“四个建设”，符合教育部关于提高教育教学质量的精神，符合高职院校发展的需求，符合高职教师发展的需求。

在湖北省教育厅和湖北省高教学会领导的大力支持下，在湖北省高教学会秘书处的指导下，经过两年多艰苦不懈的努力和深入细致的工作，“四个建设”合作研究初见成效。高职专委会与长江出版传媒集团、武汉大学出版社、复旦大学出版社等知名出版单位携手，正陆续推出课题研究成果：“湖北高职‘十一五’规划教材”，这是全省高职集体智慧的结晶。

交流出水平，研究出智慧，合作出成果，锤炼出精品。凝聚集体智慧，共创湖北高职教育品牌——这是全省高职教育工作者的共同心声！

湖北省高教学会高职专委会主任

黄木生

2008年5月

序

本教材是湖北高职“十一五”规划教材，是在湖北省教育厅立项的湖北省教育科学“十一五”规划专项资助重点课题《高职旅游专业学生综合素质培养研究》（湖北高职“四个建设”系列规划课题）的成果基础上合作研制而成的。

据世界旅游组织预测，2020年，我国将成为世界第一大旅游目的地和第四大客源输出国。“入世”后我国旅游业面临新的机遇和挑战，为了提高旅游业的核心竞争力，必须造就高素质的人才队伍，而加快旅游教材建设是旅游人才培养中关键的一环。目前几种版本的法规教材存在许多不完善的地方，主要是现行教材对旅游专业高职学生而言缺乏针对性，如法律条文多，侧重于理论阐述，特别是缺少具体案例分析，实际操作性不强等。而高职旅游专业旅游法规教学特别强调其实用性，高职学生学习旅游法规是为了用它来规范旅游从业人员在旅游从业活动中的行为的。因此，旅游法规教学的目的应当是培养学生有较强的实际应用能力。

本教材根据旅游从业人员的现实需要而编写，是旅游专业学生的必修课。以旅游活动主体为出发点和根本点，坚持以能力为本位，以就业为导向，以培养职业能力为目的，强化职业素养。它涉及旅游活动的“行、游、住、食、购、娱”等各环节。根据“理论够用、注重能力”的总体原则，结合职业技术教育的特点，注重案例分析和能力训练，实用性与可操作性强，旨在提高学生分析和解决问题的能力，培养具有较高职业素质的旅游服务与管理人才。

全书总计十三章，其中具体编写分工是：

第一章，戚龙琦（湖北三峡职业技术学院）；

第二章，郑宇飞（三峡大学）；

第三章，向光华（湖北三峡职业技术学院）；

第四章，陈发新（宜昌国际大酒店董事长）、李远慧（湖北三峡职业技术学院）；

第五章，薛红（武汉商业服务学院）；

第六章，张丽利（宜昌教育学院）；

第七章，李远慧（湖北三峡职业技术学院）、徐海军（襄樊职业技术

学院);

第八章,杨宏明(湖北三峡职业技术学院);

第九章,袁永华(湖北三峡职业技术学院);

第十章,沈永胜(恩施职业技术学院);

第十一章,郑宇飞(三峡大学);

第十二章,黄美忠(武汉商业服务学院);

第十三章,沈永胜(恩施职业技术学院)。

全书由李远慧进行总纂定稿。书稿参考的资料已在标注和参考文献中列出,在此向有关作者表示谢意。

由于编者的水平有限,书中的疏漏与错误在所难免。我们希望专家、学者、同仁不吝赐教。真诚希望使用本书的师生在使用过程中给予批评指正。

邮箱地址 lyh@tgc.edu.cn。



湖北高职“十一五”规划教材

公共课书目

安全警示录——大学生安全教育读本
应用写作实训教程

经济类书目

财会系列:

- ☆财务管理教程
- ☆财务管理全程系统训练
- ☆税法教程
- ☆税法全程系统训练
- ☆企业涉税会计教程
- ☆企业涉税会计全程系统训练
- ☆成本会计教程
- ☆成本会计全程系统训练
- ☆中级会计教程
- ☆中级会计全程系统训练
- ☆初级会计教程
- ☆初级会计全程系统训练
- ☆电算化会计教程
- ☆电算化会计全程系统训练
- ☆会计职业技能仿真训练
- ☆会计职业技能综合实训
- ☆行业特殊业务会计教程
- ☆行业特殊业务会计教程全程系统训练
- ☆审计实务教程
- ☆审计实务全程系统训练

物流系列:

- ☆货物学
- ☆物流基础

市场营销系列:

- ☆市场营销
- ☆市场营销实训教程
- ☆电子商务物流管理
- ☆电子商务概论
- ☆市场营销策划
- ☆网络营销
- ☆推销技术
- ☆国际贸易单证实务

旅游系列:

- ☆旅游服务礼仪
- ☆旅游概论
- ☆旅游服务心理
- ☆旅游英语
- ☆导游业务
- ☆旅游法规实务
- 旅游市场营销
- 旅游景区管理
- 旅行社管理与实务
- 餐厅服务与管理
- 前厅与客房服务管理

工商企业管理系列:

- ☆管理学
- ☆现代企业管理

☆已出书

目 录

第一章 合同法实务

1

第一节 旅游合同概述	2
第二节 合同的订立	3
第三节 合同的效力	8
第四节 合同的履行	11
第五节 合同的变更、转让和解除	13
第六节 违约责任	17

第二章 旅行社法规实务

27

第一节 旅行社概述	28
第二节 旅行社的设立	30
第三节 旅行社的经营	35
第四节 旅行社管理制度	43

第三章 导游人员法规实务

52

第一节 导游人员管理制度	53
第二节 导游人员的权利和义务	63

第四章 饭店法规实务

73

第一节 饭店行业管理制度	73
第二节 星级饭店访查制度	75
第三节 饭店与旅客之间的权利和义务	78
第四节 饭店的法律责任	83

第五章 消费者权益保护法实务

88

第一节 消费者的权利与经营者的义务	88
第二节 消费者权益的保护	94

第六章 旅游安全法规实务 102

第一节 旅游安全概述	103
第二节 旅游安全事故的处理	106

第七章 旅游保险法规实务 113

第一节 旅游保险概述	114
第二节 旅游保险合同与理赔	118

第八章 旅游出入境管理法规实务 128

第一节 中国公民出入境管理	128
第二节 外国人出入境管理	134
第三节 旅游出入境检查制度	138

第九章 旅游交通法规 144

第一节 旅游交通法规概述	145
第二节 承运人和旅客之间的权利义务	146
第三节 旅游交通运输中的法律责任	152

第十章 食品卫生法规实务 161

第一节 食品卫生管理	161
第二节 食品卫生监督	166
第三节 食物中毒及处理	167

第十一章 娱乐场所法规实务 170

第一节 娱乐场所的设立	171
第二节 娱乐场所的经营	173

第三节 娱乐场所的监督管理	176
---------------------	-----

第十二章 旅游资源管理法规实务

178

第一节 风景名胜区法规实务	178
第二节 自然保护区法规实务	183
第三节 文物保护法实务	186

第十三章 旅游纠纷及处理

195

第一节 旅游纠纷概述	196
第二节 旅游投诉法规实务	199

参考文献

210

第一章 合同法实务

【学习目标】

了解订立合同当事人的资格，合同的形式及其内容；合同生效、无效的含义，以及合同无效和被撤销的法律后果。

理解合同履行的概念、规则；合同变更、转让和解除的含义；违约责任的观念和特征。

掌握合同订立的程序；违约责任的承担方式、免除以及赔偿损失的规则。

【章首案例】

遭遇车祸后的“合同风波”

2007年7月，张女士全家和朋友们一行14人组团到丽江旅游。不料，他们在途中遇上了车祸，14人全部受伤。看着导游手忙脚乱地抢救伤者，惊慌失措的张女士这才想起：“天啊，我们的旅游合同、保险合同都没有签！”原来，张女士和朋友们出游前曾到本市一家知名旅行社询价，结果因价格偏贵且只能随大团而放弃计划。后来在浦东旅行社的朋友刘先生帮忙下，张女士联系上了远在云南、素未谋面的丽江旅行社。一番讨价还价后，双方很快口头磋商成功，价钱也大大降了下来。

车祸发生后，张女士有苦难言：这次出行前没有签订任何合同，连个保险也没办理，今后，伤者的高额治疗费用谁来承担？回上海后，张女士急忙打电话给刘先生，要求帮忙开具浦东旅行社的发票和补办保险合同，但遭到了刘先生的明确拒绝。情绪激动的张女士等人很快再次找上了浦东旅行社。他们团团围住正在办公的总经理，拿出预先写好的“收条”要求其签字盖章。随后，张女士拿着强迫他人签章完毕的“收条”，将浦东旅行社和丽江旅行社一并告上了法庭。

——摘自中国游友网

◎问题：

1. 在本案例中，张女士的投诉是否合理？浦东旅行社和丽江旅行社是否应承担违约责任？