



北京市高等教育精品教材立项项目

高等院校旅游专业系列教材
旅游企业岗位培训系列教材

童俊 主编 / 温智 王桂霞 副主编

旅游道德与法规



清华大学出版社



北京市高等教育精品教材立项项目

高等院校旅游专业系列教材
旅游企业岗位培训系列教材

旅游道德与法规

童俊 主编 / 温智 王桂霞 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

旅游业持续健康的发展既需要旅游道德的约束,也需要旅游法律法规的保障。本书根据旅游业发展的新形势和新特点,结合国家2009年5月新修订颁布实施的旅游相关法规和管理规定,系统介绍旅游道德、旅游职业道德、旅行社管理制度、导游人员及领队管理制度、旅游资源管理制度、消费者权益保护、旅游饭店管理法律、旅游合同制度、旅游安全与保险等旅游法律法规知识及技能,并注重教学内容和教材结构的创新。

由于本书构思独特、理论适中、知识系统、内容翔实、案例鲜活、贴近实际、突出实用性,并注重理论与实践应用相结合,且采用新颖统一的格式化体例设计;因此本书可以作为普通高等院校本科旅游管理专业的教材,同时兼顾高职、高等教育自学考试以及职业教育和旅游从业人员的岗位培训。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

旅游道德与法规/童俊主编;温智,王桂霞副主编. —北京:清华大学出版社,2010.6
(高等院校旅游专业系列教材. 旅游企业岗位培训系列教材)
ISBN 978-7-302-22854-7

I. ①旅… II. ①童… ②温… ③王… III. ①旅游业—职业道德—高等学校—教材
②旅游业—法规—中国—高等学校—教材 IV. ①F590.63 ②D922.296

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第094055号

责任编辑:龙海峰

责任校对:宋玉莲

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市人民文学印刷厂

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:26

字 数:517千字

版 次:2010年6月第1版

印 次:2010年6月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:39.00元

产品编号:029862-01

编审委员会

编委会主任：

牟惟仲

副主任：

王纪平	吴江江	李大军	丁建中	宋承敏	吴海龙	王茹芹	吕一中
沙景禄	武裕生	李佐	刘劲	冯玉龙	黄大林	申海莲	王培贤
张承军	吕德方	赵鹏	随维林	米淑兰	王松	车亚军	宁雪娟

委员：

赵志远	郝建忠	仲万生	李宇红	王琦	赵丽	鲁瑞清	李洁
阎宏斌	程文军	韩铁	邢路	王建章	沈方民	刘庐际	王德顺
沙旭昆	曹景洲	徐经仪	崔晓文	程伟	肖淑敏	钟丽娟	时永春
黄中军	赵立群	何深	石宝明	蔡丽伟	童俊	马继兴	吴琼
陈玉峰	温智	杨昆	刘爱服	刘宏申	贾晓龙	侯雪艳	刘晨
李雨燕	李伟	潘素玲	王取银	李秀霞	梁冬梅	李岩	陈昱霖

主编：李大军

常务副主编：王琦

副主编：赵丽 武裕生 程伟 石宝明 何深

专家组：赵丽 王琦 李宇红 武裕生 时永春 崔晓文

序 言

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展,随着交通和通信技术的不断进步,旅游景区的维护、旅游文化的挖掘以及宾馆饭店设施设备的不断完善与提高,居民收入和闲暇时间的增多,使旅游正日益成为现代社会人们主要的生活方式和社会经济活动。大众化旅游时代已经到来,旅游业也以其强劲发展势头成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局发布的《2007 年中国旅游业统计公报》显示,2007 年我国旅游业全年共接待入境人次数达 1.32 亿人次,同比增长 5.5%,外汇收入达 419 亿美元,同比增长 23.5%;国内旅游人次数达 16.1 亿人次,增长 15.5%,收入达 7771 亿元,增长 24.7%;旅游业总收入首次突破 1 万亿元,达 1.09 万亿元,增长 22.6%;出境旅游达 4 095 万人次,增长 18.6%;中国继续保持全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另外,根据国家旅游协会调查统计,居民因旅游每花 1 元钱就可以带动相关消费 5 元钱,直接或间接地刺激行业经济、促进 140 多个相关产业的发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化等方面发挥着越来越大的作用,因而成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中占有举足轻重的地位。

旅游业发展不仅具有强大的促进经济发展的助推作用,而且在强身健体、陶冶情操、修身养性、丰富社会生活方面也有积极的影响,更重要的是旅游对缓解世界政治军事紧张局势、构建国际社会和谐具有极其深刻的政治意义。

当前,随着全球旅游业的快速发展,旅游观念、产品、营销方式、运营方式及管理手段等都在发生着巨大的变化,面对国际旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业者急需更新观念、提高服务技能、提升业务与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“有知识、懂管理、会操作、能执行”的专业实用型人才。加强旅游经营管理模式的创新、加速旅游经营管理专业技能型人才培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国高等教育“旅游管理”专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业急需、为满足日益增长的旅游市场需求,我们组织多年在一线从事旅游教学和实践活动的国内知名专家教授及旅游企业家共同精心编撰此套教材,旨在迅速提高大学生和旅游从业者的专业素质,更好地服务于我国已经形成规模化发展的旅游事业。

作为普通高等教育旅游管理专业的特色教材,本套系列教材坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;在吸收国内外旅游界权威专家学者最新科研成果的基础上,

融入了旅游运营与管理的最新教学理念;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律法规和旅游业管理规定;按照旅游企业对用人的需求模式,结合解决学生就业、加强职业教育的实际要求;注重校企结合、贴近行业企业业务实际,强化理论与实践的紧密结合;注重管理方法、管理能力、实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与知识讲解的写法;严守统一的创新型格式化体例设计,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材的出版,对帮助学生尽快熟悉旅游操作规程与业务管理,帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会
2009年3月

前言

旅游业作为文化创意产业的核心支柱,已成为当今世界经济发展最快的“绿色朝阳产业”,在我国经济发展中发挥着重要的作用。但是,伴随中国旅游业的迅速发展,也出现了一些不和谐的现象,如:不讲卫生、不懂礼仪、不爱护环境和公共设施,有些旅游企业超范围经营、挂靠经营、做虚假广告等。这些非道德和不遵守法规的行为,不仅严重干扰了旅游市场,而且损害了中国“礼仪之邦”的形象;也已经引起了国家旅游行政管理机关、旅游企业、旅游从业人员的高度重视。

旅游业作为传统的服务性行业,特别关注“礼仪道德”和“遵纪守法”。随着我国国际交往扩大、国际影响力的提升,随着世界现代服务经济的快速发展,不仅对旅游业服务内容与服务质量提出了新的更高要求;同时也对旅游者提出了道德规范的要求。

旅游业持续健康的发展既需要旅游道德的约束,也需要旅游法律法规的保障。面对国际旅游市场的激烈竞争,提高公民旅游道德素质和法律意识教育、加强旅游业依法服务、加速旅游服务专业人才法律法规意识的培养,已成为当前亟待解决的问题。为了规范旅游道德、普及旅游法律法规知识,为了培养社会急需的具有旅游道德与法规意识的旅游服务复合技能型人才,我们精心编撰了此教材,旨在迅速提高大学生和旅游从业者的法律法规专业素质,更好地服务于我国旅游事业。

本书作为普通高等教育旅游管理专业的特色教材,坚持案例教学法,自觉以科学发展观为统领;本教材的出版,对学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。全书共十二章,根据旅游业发展的新形势和新特点,依照旅游活动的基本过程和规律,按照应用型人才的培养目标,全面贯彻国家新颁布实施的旅游法律法规和管理规定,结合实证案例系统介绍:旅游道德、旅游职业道德、旅行社管理制度、导游人员及领队管理制度、旅游资源管理制度、消费者权益保护、旅游饭店管理法律、旅游合同制度、旅游安全与保险等旅游法律法规基本理论知识及技能,并注重教学内容和教材结构的创新。

由于本书融入了旅游法律法规最新的教学理念,力求严谨、注重与时俱进,具有构思独特、理论适中、知识系统、内容翔实、案例鲜活、贴近实际、突出实用性等特点,并注重理论教学与实践应用相结合,且采用新颖统一的格式化体例设计,因此本书既可以作为普通高等院校本科旅游管理专业的教材,同时兼顾高职、专升本、高等教育自学考试、成人教育以及旅游从业人员的职业教育和岗位培训,还可以作为导游资格考试的参考用书和旅游者获取旅游法律知识依法维权的读本。

本教材由李大军进行总体方案策划并具体组织,童俊主编并统稿,温智和王桂霞为副主编,由具有丰富旅游法律法规教学与实践经验的齐众希和时永春教授审定。作者分工:

温智(第一章、第七章),童俊、李雨燕(第二章),童俊(第三章、第四章),于晓松(第五章),李燕军、王桂霞(第六章),王桂霞(第八章),李燕军(第九章),罗佩华(第十章、第十二章),李秀霞(第十一章),马瑞奇、李瑶、刘宏申(附录);李晓新负责本教材课件的制作。

在编写过程中,我们参考借鉴了国内外大量有关旅游法律法规等方面的最新书刊资料,查阅了国家历年出台的旅游业相关管理制度与规定,并得到旅游界知名专家教授的具体指导,在此特别致以衷心的感谢。为了方便教师教学和学生学学习,本书配有教学课件,可以从清华大学出版社网站免费下载使用。因时间紧、作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足,恳请专家和广大读者给予批评指正。

编 者

2009年10月

目 录

第一章 道德与职业道德	1
引导案例	2
第一节 道德概述	3
第二节 职业道德与社会主义职业道德	17
本章小结	28
引导案例解析	28
复习思考题	28
实践课堂	29
第二章 旅游道德	31
引导案例	32
第一节 旅游者道德	32
第二节 旅游职业道德	44
第三节 旅游行业的伦理责任与责任伦理	56
本章小结	59
引导案例解析	60
复习思考题	60
实践课堂	61
第三章 旅游法概述	62
引导案例	63
第一节 旅游法的产生及其调整对象	63
第二节 旅游法律关系	69
第三节 旅游立法状况	79
本章小结	85
引导案例解析	86
复习思考题	86
实践课堂	87

第四章 旅行社管理法律制度	88
引导案例	89
第一节 旅行社概述	89
第二节 旅行社的设立和审批	92
第三节 旅行社的经营	102
第四节 旅行社质量保证金制度	113
第五节 旅行社监督检查制度	120
本章小结	122
引导案例解析	122
复习思考题	123
实践课堂	124
第五章 导游与领队人员管理法律制度	126
引导案例	127
第一节 导游人员概述	127
第二节 导游职业准入制度	131
第三节 导游人员的权利和义务	137
第四节 导游人员的管理	143
第五节 领队人员的管理	149
本章小结	152
引导案例解析	153
复习思考题	153
实践课堂	155
第六章 旅游饭店管理法律制度	156
引导案例	157
第一节 旅游饭店法规概述	157
第二节 旅游饭店星级评定制度	161
第三节 旅游饭店治安管理制度	167
第四节 旅游饭店的权利、义务和法律责任	169
第五节 中国旅游饭店行业规范	177
本章小结	182
引导案例解析	182
复习思考题	183

实践课堂·····	183
第七章 旅游消费者权益保护法律制度 ·····	185
引导案例·····	186
第一节 旅游消费者的概念及其法律地位·····	186
第二节 旅游消费者的合法权益及旅游经营者的义务·····	194
第三节 旅游消费者合法权益的保护·····	204
本章小结·····	213
引导案例解析·····	213
复习思考题·····	214
实践课堂·····	215
第八章 旅游合同法律制度 ·····	217
引导案例·····	218
第一节 旅游合同概述·····	218
第二节 旅游合同的订立和履行·····	221
第三节 旅游合同的变更、转让和解除 ·····	229
第四节 违约责任·····	234
第五节 旅游合同示范文本·····	239
本章小结·····	246
引导案例解析·····	247
复习思考题·····	247
实践课堂·····	248
第九章 旅游市场管理法律制度 ·····	249
引导案例·····	250
第一节 食品安全管理制度·····	250
第二节 旅游交通管理制度·····	259
第三节 旅游出入境管理制度·····	269
第四节 娱乐场所管理制度·····	278
本章小结·····	280
引导案例解析·····	280

复习思考题	281
实践课堂	282
第十章 旅游资源管理法律制度	283
引导案例	284
第一节 旅游资源管理法规概述	285
第二节 风景名胜区管理法律制度	287
第三节 文物保护法律制度	296
第四节 相关旅游资源保护制度	303
本章小结	313
引导案例解析	313
复习思考题	313
实践课堂	314
第十一章 旅游安全管理与保险法律制度	315
引导案例	316
第一节 旅游安全管理	316
第二节 旅游保险法律制度	328
本章小结	344
引导案例解析	345
复习思考题	345
实践课堂	346
第十二章 旅游纠纷及纠纷解决制度	348
引导案例	349
第一节 旅游纠纷概述	349
第二节 旅游纠纷调解	351
第三节 旅游投诉	353
第四节 旅游纠纷的仲裁	359
第五节 旅游纠纷的诉讼	367
本章小结	376
引导案例解析	376
复习思考题	377
实践课堂	378

附录一 旅行社条例	380
附录二 旅行社条例实施细则	389
附录三 旅游道德相关文件和通知	397
附录四 旅游相关法律法规、标准及文件	398
参考文献	401

第一章

道德与职业道德

主要内容

本章主要介绍了道德和职业道德的概念、特征、功能和作用，社会主义道德体系等相关知识。通过本章的学习，有助于大家树立社会主义道德观，培养为人民服务的道德品质，提高社会主义职业道德水平，从而推动全社会道德进步，构建社会主义和谐社会。

学习目标

1. 了解道德的概念、本质和特征、功能、社会作用；
2. 掌握社会主义道德的核心、原则、基本要求，公民应遵守的基本道德规范；
3. 了解职业道德的概念、本质、特点，以及职业道德的作用；
4. 掌握社会主义职业道德的基本内容。

引导案例

关键时刻，他挺身而出

王新慷是中国旅行社总社优秀导游员，因其在一起绑架外国游客事件中表现出的超凡胆识和无私奉献精神，被国家旅游局授予了“全国模范导游员”称号。在2008年3月5日，中国旅行社总社负责接待的澳洲10人旅游团在西安旅游期间，遭遇匪徒挟持，带团导游王新慷的优秀表现，是整个事件得以顺利解决的关键，所有团员安然无恙。

澳洲10人旅游团在游览完西安行程的最后一个景点钟鼓楼后，所有团员陆续上了车，随后一名被误以为与车上某个人相识的陌生男子也跟着上来。在大巴车要开时，陌生男子说：“都不要动！我身上绑着炸药，关上门，开到西安市公安局去！”

为保障客人的人身安全，王新慷和地陪导游同意了绑匪的要求。到市公安局后，由司机去找西安市公安局吴副局长。这时，车上的客人陆续猜到发生了什么事，其中几位情绪很激动，王新慷与绑匪协商，分几次放走了9名客人。在吴副局长到来后，绑匪要求将车换为防弹运钞车，在等待换车时，吴副局长不断让大家喝水。已经下车的客人需要语言相通的中国人陪同，绑匪同意王新慷和地陪导游中一人可以离开，危难时刻，王新慷选择了留下。

防弹运钞车来了后，司机换了，车上只剩下一名客人、王新慷、吴副局长和绑匪，在开往机场过程中，吴副局长不断让车上的人喝水。王新慷与客人一直保持沟通，将重要的内容翻译给客人听，这样，绑匪的要求、中方人员的处置办法等，客人都能随时了解。这种在客人与绑匪之间的交流，很大程度上稳定了他们的情绪，为警方办案创造了条件。

在距西安机场10公里处的收费口遇到堵车，这时车上的人都表示想上厕所，征得绑匪同意后，王新慷下了车，一直尾随在后面的一名特警下车向他了解情况，随后这名特警上车击毙了绑匪。在处理了后续的一些事情后，王新慷陪同最后一位客人到机场与其他团员汇合飞赴上海。在入住上海的酒店后，王新慷积极配合中旅总社做好客人的安抚工作，单独与客人做一次交流与沟通，以积极的心态引导客人面对此事、面对媒体，赢得了客人的信任、尊重和配合。

（资料来源：冯颖.关键时刻，他挺身而出[N].中国旅游报，2008年9月26日）

问题：在上述案例中，导游员王新慷体现了什么职业道德品质？

第一节 道德概述

一、道德的概念和特征

(一) 道德的概念

在我国古代的典籍中,“道”与“德”单独使用的时候较早,“道”原本与“行”相通,“道,所行道也,从行从首。”(《说文解字·卷二》)指具有一定方向性的供人行走的道路,后引申为具有哲学意义的“道”的说法,意思是做人的根本原则、道理与途径。“德”字有品格、德性等义,《说文解字》将“德”解释为:“德者得也”,“内德于己,谓身心所自得也;外德于人,谓惠泽使人得也。”这种解释已经隐有将道德理解为道德规范和人的品德两种含义。

道德二字的连用始见于春秋战国时的《荀子·劝学篇》,“故学至乎礼而止矣,夫是谓道德之极。”荀子认为学到了“礼”,按照“礼”的要求去为人处世,就能达到很高的道德境界,这里的道德就是人们在各种伦常关系中表现的道德境界、道德品质和调整这种关系的原则和规范。

在西方古代文化中,“道德”一词源于拉丁文 Mores,原意是指风尚和习惯,引申开来,也有道德原则、道德规范、行为品质和善恶评价等意思。

人们生活在各种各样复杂的社会关系中间,世界观和价值观不同,为人处世的方式不同,这就不可避免地发生矛盾。为了维持社会的稳定,就需要道德来规范人们的行为,调整人与人之间的关系,评价人们的行为。

道德是做人的规矩,那么,究竟什么是道德?道德是由社会经济关系决定,依靠社会舆论和人的内心信念维持的,也是调整个人与他人、社会与自然之间相互关系的行为规范的总和。它是人们对于是非、好坏、善恶、正义非正义、诚实与虚伪等的观念,也是评价和调节人们行为的标准。

(二) 道德规范

道德规范是道德的“应当怎样”的表现形式,道德规范包括道德原则和道德规则及其细则。道德规则比道德原则具体,可以指导某一方面的伦理行为,但比道德细则抽象,是具有普遍指导价值的一般性的规范。道德规范越普遍、越抽象,其适用性便越强,其内涵也就越丰富。道德规范与政治规范、法律规范相比,不同之处在于以下几个方面:

1. 道德规范是一种非制度化的规范

与法律法规是由国家制定并认可、告诉人们“必须怎样”的制度化规范相比,道德规范

并没有制度化,是通过人们的共同劳动和生活长期积累形成的,它表现在人们的言行中,体现人们的思想品德和意识。

2. 道德规范不是强制性的规范

与法律体现统治阶级的意志、违反就会受到处罚、具有强制性相比,道德规范的实施主要是借助于传统习惯、社会舆论和内心信念来实现。传统习惯是人们的行为准则,社会舆论是对人们的道德评价,内心信念是人们心中无形的“标尺”,判断着人们的行为是否符合道德标准。此外,大众传播媒介、党和国家的宣传教育在影响人们道德观的形成、培养人们的道德意识方面起着相当大的作用。

3. 道德规范是一种内化的规范

道德主要依靠人们自律对社会利益关系进行调节,道德规范是靠社会舆论和个人内心信念的力量维持,由人们真心诚意地接受并受它的制约,转化为内心情感、信念、意志时,才能发挥作用。

【例 1-1】 据新华网 2007 年 1 月 18 日新闻报道,本日北京市召开了“迎奥运、讲文明、树新风”活动动员大会,会上公布将每月 11 日确定为自觉排队日,希望杜绝公共场所乱拥乱挤、城市交通乱行乱停等不文明行为,引导广大交通参与者遵守交通法规、践行交通公德、共建交通文明,为奥运会创造文明有序环境。

首都文明办主任张慧光介绍,北京将每月 11 日确定为自觉排队日,意为两人以上就应像“11”一样顺序排列。北京市希望政协委员、社会名流向全社会倡议自觉排队、讲究秩序,组织公共文明志愿者引导市民在人流拥挤的重点公共场所自觉排队,着重培育市民的排队意识,使自觉排队、文明礼让成为首都的一道亮丽风景线。

另据《京华时报》2008 年 8 月 22 日新闻报道,由市交通委、市运输局联合发起了“22 日让座日”活动,这是继“排队日”后,北京市推出的第二次大规模倡导文明的活动,同时也是我国首个由政府层面推出的“让座日”。交通委副主任刘小明介绍说,选择每月 22 日为让座日,既是取“让让”的谐音“RR”,同时,“22”的字形又与座位的形状相似,能进一步提醒市民主动为老、弱、病、残、孕乘客让座。通过“让座日”活动使让座成为一种时尚,一种人们自觉的活动,让交通更加和谐。

【解析】 讲文明礼貌,是中华民族的传统美德,中国素以礼仪之邦而著称于世。但由于一些主客观的原因,近四十年来,我国公民的道德素质有所下降。改革开放以来,党中央认真总结人类社会文明发展的经验,特别是党的十四届六中全会以来,社会主义精神文明建设开始了一个新的阶段,党中央提倡在全社会开展社会公德、职业道德、家庭美德教育,在全社会形成团结互助、平等友爱、共同前进的人际关系。

歌德说:一个人的礼貌,就是一面照出他的肖像的镜子。北京市政府通过宣传教育影响着公民道德观的形成,倡导全民讲文明礼貌,实现公民道德风貌和社会的进步。