



教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材
全国高职高专旅游类“十二五”示范教材

刘惠芹 主编

TOURISM

旅游法规

实务



南京师范大学出版社
NANJING NORMAL UNIVERSITY PRESS



教育部高等学校高职高专旅游管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材
全国高职高专旅游类“十二五”示范教材

TOURISM

旅游法规

实务

本教材编写委员会

主 编 刘惠芹

副主编 印 伟 陈 瑶 杨旭光 何调霞

主 审 叶凌波 胡 强



南京师范大学出版社
NANJING NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

旅游法规实务/刘惠芹主编. —南京: 南京师范大学出版社, 2012. 6

(全国高职高专旅游类“十二五”示范教材/黄震方总主编)

ISBN 978-7-5651-0724-5

I. ①旅… II. ①刘… III. ①旅游业—法规—中国—高等职业教育—教材 IV. D922.296

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 071108 号

书 名	旅游法规实务
主 编	刘惠芹
责任编辑	崔 兰 朱海榕
出版发行	南京师范大学出版社
地 址	江苏省南京市宁海路 122 号(邮编: 210097)
电 话	(025)83598072(传真) 83598412(营销部) 83598297(邮购部)
网 址	http://www.njnup.com
电子信箱	nspzbb@163.com
印 刷	扬中市印刷有限公司
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	14.5
字 数	296 千
版 次	2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷
印 数	1—3 600 册
书 号	ISBN 978-7-5651-0724-5
定 价	34.50 元

出 版 人 彭志斌

南京师大版图书若有印装问题请与销售商调换

版权所有 侵犯必究

全国高职高专旅游类“十二五”示范教材专家指导委员会

主 任:黄震方(南京师范大学)

副主任:黄维兵(四川烹饪高等专科学校)

海米提·依米提(新疆大学)

委 员:(按姓氏笔画排序)

王全在(内蒙古财经学院)

王美萍(北京联合大学)

石 强(深圳职业技术学院)

冯玉珠(河北师范大学)

朱水根(上海旅游高等专科学校)

杨 坚(西南大学)

杨 柳(中国饭店协会)

汪京强(华侨大学)

邹益民(浙江大学)

林伯明(桂林师范高等专科学校)

赵桂毅(淄博职业学院)

唐 文(吉林商业高等专科学校)

徐桥猛(无锡商业职业技术学院)

彭诗金(郑州轻工业学院)

魏洁文(浙江商业职业技术学院)

全国高职高专旅游类“十二五”示范教材编审委员会

主 任:黄震方(南京师范大学)

徐 蕾(南京师范大学出版社)

副主任:黄维兵(四川烹饪高等专科学校)

林荣芹(南京师范大学出版社)

委 员:(按姓氏笔画排序)

丁彦宏(河北旅游职业学院)

方法林(南京旅游职业学院)

匡家庆(南京旅游职业学院)

刘 伟(广东金融学院)

刘晓琳(山东旅游职业学院)

刘惠芹(江苏经贸职业技术学院)

吉良新(日照职业技术学院)

吴 云(上海旅游高等专科学校)

吴 江(南京师范大学)

吴丽云(中国旅游研究院)

汪京强(华侨大学)

宋益丹(南京旅游职业学院)

张树夫(应天职业技术学院)

张 骏(南京旅游职业学院)

张 晶(上海旅游高等专科学校)

邹统钎(北京第二外国语学院)

周春林(南京旅游职业学院)

胡 强(江苏经贸职业技术学院)

姜爱萍(南京师范大学出版社)

徐桥猛(无锡商业职业技术学院)

徐洪灿(应天职业技术学院)

崔 兰(南京师范大学出版社)

曹艳芬(湖北职业技术学院)

谢元博(桂林旅游高等专科学校)

詹兆宗(浙江旅游职业学院)

滕玮峰(浙江商业职业技术学院)

魏 凯(山东旅游职业学院)

总序

近年来,我国高等职业教育主动适应经济社会发展的需要,以培养生产、建设、服务、管理第一线的高素质技能型专门人才为主要任务,坚持以服务为宗旨、以就业为导向,走产学研结合发展道路,通过不断深化教育教学改革,推进体制机制和办学模式创新,办学思路日益明确,教育规模不断扩大,人才培养质量显著提升,为经济社会的发展提供了强大的人才支撑和智力支持。

“十二五”时期是我国高等职业教育稳步发展和全面提升的关键时期,是办学活力明显增强、办学水平整体提升、服务能力显著提高的重要时期,是高等职业教育深化改革、创新发展的攻坚时期。这一时期,也是我国文化和旅游业大发展、大繁荣的黄金机遇期。高等旅游职业教育面临着巨大的行业人才需求,也肩负着深化教育教学改革,全面提高教育质量,培养高素质技能型旅游专门人才的历史重任。

教材是实现教育目的的主要载体,是教学的基本依据,是培养高质量优秀人才的基本保证。伴随着我国高等旅游职业教育的发展,教材建设也取得了明显的成果,教材种类大量增多,教材内容不断丰富,对促进高等旅游职业教育发展起到了积极的作用。但是,现有的高职旅游教材还存在一些不足,主要表现在:一是高职教育特色不强,仍然没有完全摆脱本科压缩型的教材模式;二是教材内容与生产实践结合不紧,实践性内容相对不足,没有充分体现行业生产实践和职业技能鉴定规范的要求;三是教材低水平重复建设现象比较严重;四是教材内容比较单调、陈旧,难以适应现代技术、行业发展和教学改革要求。

高职旅游教材的编写是一项研究课题,需要变革和创新。应根据高职培养目标准确进行教材定位,按照应用导向设计教材内容结构,将“做中学”、“用中学”、“工学结合”等现代性、实用性观念融入教材,进入课堂教学。必须面向广大学生,研究专业的职业特点及培养目标的业务规格,突破传统教材框架,探索易于高职学生接受的编写模式和内容体系,编写体现高职院校自身特色的专业教材,使教材真正成为实现旅游教学与职业紧密对接的现代教学媒体。

高职旅游示范教材的编写更是一项系统工程,需要多领域高水平协同研发。南京师范大学出版社在全国范围内精心组织编审、编写团队,其研发历经三年多时间。从深入一线课堂进行调研,听取相关领域众多师生的意见;到向全国不同教学层次学者、行业专家征求高职旅游课程建设与教材改革、行业发展新建议、新要求,在全国多所骨干、示范性高职院校旅游类重点建设专业和精品课程负责人中遴选作者;再到多次召开调研会、编委会、组稿会、统稿会、评审会……其目的在于力争让教材跟上时代步伐、体现高职旅游类课程改革最新成果、彰显教材示范性。

本套教材结合高职旅游专业的特点,围绕工作过程(任务)系统化的课程要求,在遵循科学性、职业性、实用性、创新性、示范性编写原则的同时,在现代职业教育理念与教材有机融合、体现课程改革与高职教材特点、教材框架体系与教材内容选择、教材编写队伍与编写方式、教材立体化开发和呈现形式等方面,体现出较好的示范价值。

本系列教材基本涵盖了当前高职高专院校旅游管理、酒店管理专业的基础课、专业核心课程。编写体例分两个版本:A版偏重理论知识的课程体例,提倡以案例化、能力活动化形式展现;B版偏重实践操作的课程体例,提倡以情境化、实操化形式展现。无论是A版还是B版,其基本体例都包括目标—过程—评价。为了让学生的学习的过程中能够了解并熟悉行业要求,我们在体例设置上把“目标”进一步细化,分为“行业要求”和“学习目标或终极目标”;为了把“知识和技能”融进学习任务或工作任务中,在每个教学任务下分设了“任务目标”、“案例聚焦”、“任务执行”、“任务拓展”、“任务反馈”栏目(另外,有些教材在栏目的增减或措辞上稍有差异,以适应相关课程的具体发展要求),加强了任务与任务、项目或模块与任务之间的条理性 and 系统性,突出了每个栏目下内容都是科学设置、合理设计的特点;为了使得学习过程和教学过程更加完整,我们在“模块评价或项目评价”栏目下分设了“知识/技能评价”、“能力应变或实训演练”、“模块链接或项目链接”三个小栏目,与行业动态、实训内容等相联系,使得学生在过程评价或实践演练中培养素质、积累经验、提高技能。

本套教材凝聚了国内多位高职旅游院校优秀教师和行业精英的智慧和经验,体现了现代旅游职业教育的特点和教育教学改革的成果,是高职旅游专业教材改革创新的一次有益尝试,对提高旅游专业教材质量,推进专业教材建设具有积极意义。

期待这套教材的出版,能在我国旅游人才的培养中发挥重要的作用,为促进高等旅游职业教育的发展作出更大的贡献。

教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会 主任委员

南京师范大学旅游系主任、教授、博士生导师



前言

随着旅游日益步入人们日常生活并成为一个重要的生活方式,旅游业已经迅速发展成为当今世界最大的产业之一。据预测,到2020年,我国将实现从世界旅游大国向世界旅游强国的飞跃,并将旅游业作为国民经济的支柱产业。旅游业的发展推动了旅游法学理论和实践研究的深入及旅游法制建设的繁荣。

旅游法规是高职高专旅游管理等专业的核心课程。为了适应高职高专学生课程学习中职业能力培养的目标,结合旅游法的最新立法动态,基于旅游业实践的要求,我们编写了本书。该书的创新之处有:

一、编排体例新

高职教育应该实现岗位技能教育的目标。本书以旅游行业具体岗位——旅行社、旅游饭店和旅游景区服务与管理人员的具体工作过程为基点,归纳其典型工作任务,安排了十大模块的内容。从旅游从业人员从业资格的取得、旅游企业的设立到旅游企业的日常经营管理再到旅游纠纷的解决,符合岗位的认知规律和 workflows,也便于学生系统地掌握旅游法规的基础知识。

二、理念新

高职教育既要强调学生专业能力的培养,也要强调学生方法能力和社会能力的培养,旅游法规也不例外。在本书的模块评价和任务反馈栏目中,注重学生的法律法规条款和案例的查阅与辨析能力的培养,注意要求学生以团队形式解决问题,以帮助学生具备较好的人际沟通与协调能力,以及形成严谨细致、实事求是的工作作风等。

三、内容新

本书对旅游行业所涉及的法律法规进行了全面、细致的介绍,关注最新的旅游法律法规的动态并将其融入相关内容。如:2010年11月1日正式生效的《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》在旅游合同法规的知识技能中

就得到有效体现。

四、案例新

案例教学是旅游法规实践互动式教学重要的组成部分,也是旅游管理类高职学生培养法律素养的重要途径。本书选用的案例在考虑了其典型性的同时,还考虑了其时效性和实用性。如:2010年国家旅游局公布的十大旅游案例在本书中均有所引用。

五、文章风格新

在旅游法规理论知识实用、够用的前提下,增加了一些拓展资料,并分设了如“事件传真”、“政策传真”、“深度解读”、“小资料”、“法律风险防范建议”等子栏目,并加上小图标,以增强趣味性、活跃版面,增加可读性。

本书由刘惠芹担任主编,陈瑶、印伟、何调霞和杨旭光为副主编。全书共分为十个模块,具体分工如下:刘惠芹(模块六、模块七中的任务四、模块八、模块九);印伟(模块一和模块七中的任务一至三);何调霞(模块二和模块七中的任务五);杨旭光(模块三、模块五);陈瑶(模块四、模块十)。全书由刘惠芹统一拟定编写大纲并统稿。

本书主审江苏省旅游局质监所的叶凌波所长和江苏经贸职业技术学院旅游外语学院的胡强院长,从旅游行业的实践出发给本书提了很多建设性的意见并提供了大量一手资料。本书既可作为高职高专院校旅游管理等专业的课程教材,又可作为旅游行业职业培训教材和自学读物。

在本书的编写过程中,得到了教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会、江苏经贸职业技术学院及其教务处、旅游外语学院、南京师范大学出版社领导与编辑的大力支持和热情帮助,同时,在本书的编写中参考并借鉴了众多专家学者的著作,在此一并表示衷心的感谢!

刘惠芹

目 录

总 序（黄震方）

001

前 言

001

走进旅游法规

模块一 旅游法规的本体——认识旅游法规

003

任务一 旅游法的渊源

003

任务二 旅游法律关系

006

任务三 旅游法律行为

011

任务四 旅游法律责任

014

规范旅游法规主体

模块二 旅游活动的组织者——旅行社设立与经营法规

021

任务一 如何设立旅行社？

021

任务二 旅行社的基本职责

026

任务三 旅行社的基本制度

032

模块三 旅游业的窗口——导游与领队人员管理法规

043

任务一 导游的成长与管理规范

043

任务二 导游的权利与义务

048

任务三 导游人员的职责和行为规范

054

任务四 导游人员计分管理和年审管理规范

058

任务五 领队的成长与管理规范

061

模块四 旅游住宿法律服务——旅游饭店管理法规 067

任务一 旅游饭店星级的评定 067

任务二 旅游饭店经营中的权利与义务 074

任务三 旅游饭店承担的法律 responsibility 078

模块五 旅游业可持续发展的保障——旅游资源保护法规 082

任务一 风景名胜区管理法规 082

任务二 自然保护区管理法规 089

任务三 人文旅游资源管理法规 094

任务四 旅游区(点)质量等级评定 098

规范旅游法规行为

模块六 旅游主体之间的“法律”——旅游合同法规 107

任务一 旅游合同订立 107

任务二 旅游合同双方当事人的权利与义务承担 114

任务三 旅游合同效力分析 117

任务四 旅游合同履行 120

任务五 旅游合同变更、解除与终止 123

任务六 旅游合同违约责任 127

模块七 旅游业的生命线——旅游安全法规 134

任务一 旅游安全管理法规 134

任务二 旅游安全事故处理法规 138

任务三 旅游交通安全管理法规	142
任务四 旅游出入境安全管理法规	152
任务五 食品安全管理法规	158
模块八 旅游业竞争规则——旅游反不正当竞争法规	168
任务一 旅游不正当竞争行为的认定	168
任务二 旅游不正当竞争行为的监督检查和法律责任	176
模块九 旅游业弱者的保护——旅游消费者权益法律保护	182
任务一 旅游消费者的权利与旅游经营者的义务	182
任务二 旅游消费者权益保护和争议解决	190
任务三 法律责任承担	193

解决旅游纠纷

模块十 定纷止争——旅游纠纷解决	201
任务一 旅游投诉规范	201
任务二 旅游纠纷仲裁	206
任务三 旅游纠纷诉讼	211

参考文献	217
------	-----



走进旅游法规

模块一 旅游法规的本体

——认识旅游法规

◆模块目标

【行业要求】

作为国民经济新兴的战略性支柱产业,旅游业在改革开放后 30 余年间得以迅速发展,旅游法制环境也在进一步完善,因此旅游从业人员应该具备基本的旅游法律知识,并且在具体的旅游实务中做到知法、懂法与守法,以促进对旅游业的法律监督。

【终极目标】

旅游从业人员要掌握旅游法的基本概念以及相关的制定和表现形式;能够分析旅游案例中的具体法律关系,并且正确地进行归责,从而保证旅游纠纷依法得到公正解决。

◆模块任务

学生能够知道规范旅游从业人员行为的具体法律;能够分析旅游案例的具体法律关系;能够分析在旅游法律关系中具体旅游法律行为的类型;能够正确地对旅游案例进行归责,分析相关的法律责任。

任务一 旅游法的渊源

【任务目标】

学生应了解我国旅游立法的现状,熟悉法本体的基本知识,掌握旅游法的渊源。

【任务导入】

案例 1-1

香港导游“阿珍”辱骂游客案

2010 年 1 月,某市某电器公司委托 A 旅行社开展促销活动,获奖顾客可获港澳双卧六日游大奖。A 旅行社在促销期间与没有出境游资质的宣城 B 旅行社合作,其后 B 旅行社又与深圳 C 旅行社签订了赴港澳游的委托协议,而获奖游客与 B 旅行社签订了出境旅游合同。同年 3 月 24 日,该旅游团从安徽出发,香港接待社为 D 旅行社,但是 D 旅行社所派导游李巧珍在带团过程中多次胁迫游客购物,并进行人身侮辱。

问:本案适用哪些旅游法规?

【任务执行】

一、法的基本知识

(一) 法的概念

法是一种行为规范,具体是指由国家制定或认可的,由一定社会的物质生活条件所决定的,反映统治阶级意志、规定人们权利和义务、以国家强制力保证实施的具有普遍约束力的行为规则的总和。

(二) 法的本质

1. 法的国家性

法的国家性是指由国家制定或认可,并由国家强制力保证实施的官方正式确定的行为规范。无论是从形成方式、实施方式还是表现形式来看,法都是正式的国家制度的组成部分。法具有国家性表明了法律与国家权力之间存在密切联系,法律直接形成于国家权力,是国家意志的体现。

2. 法的阶级性

法的阶级性是指在阶级对立的社会,法所体现的国家意志实际上是统治阶级的意志,即国家意志就是法律化的统治阶级的意志。由于国家具有公共权力和普遍权力的形式,因此通过国家意志表现出来的统治阶级意志具有高度的统一性和权威性。鉴于此,统治阶级总是把自己的共同意志通过法律加以确认,而遵守法律恰恰是对统治阶级最大利益的维护。

3. 法的物质制约性

法的物质制约性是指法的内容受社会存在的制约,其最终由一定的物质生活条件所决定,因此立法者不是在创造法律,而是在表述法律,是将社会生活中客观存在的包括生产关系、阶级关系和

亲属关系在内的各种社会关系以及相应的社会规范、社会需要上升为国家的法律。

(三) 法的特征

1. 法的调整对象是行为关系

法是针对行为而设立的规范,因此它首先对行为起作用,调整的是人的行为关系。对于法律而言,不通过行为控制就无法调整和控制社会关系。

2. 法由国家专门机关制定或认可

法律形成于国家专门机关,这种专门机关是建立在一定的合法性基础上的政权,具有普遍的公共性特征。正因为如此,法律派生出了普遍性特征,即在一国全部地域范围内对一切人和社会组织发生效力。

3. 法以权利和义务双向规定为调整机制

法是通过设定以权利义务为双向内容的行为模式,指引人的行为,将人的行为纳入统一的社会秩序之中,从而调整社会关系。因此,法不仅规定义务,还赋予权利。

4. 法通过强制程序予以实施

法律的实施由国家强制力保证,如果没有国家强制力作为后盾,违反法律的行为则得不到惩罚,法律所体现的意志就得不到贯彻与保障。同时,法律的实施虽然是强制进行的,但它是由专门机关依照法定程序执行的。

二、旅游法的渊源

(一) 法的渊源

法的渊源也称为法的形式,是指法的具体外部表现形态。在我国,法的渊源主要是指由不同国家机关制定或认可

的,具有不同法律效力或法律地位的各种法的形式。

法的渊源最主要的分类是正式的法渊源与非正式的法渊源,这是根据法是否以国家制定的法律文件中的明确条文形式表现出来而进行的分类。正式的法渊源,主要指以规范性法律文件形式表现出来的成文法,主要是指制定法。非正式意义上的法的渊源,主要指具有法的意义的观念和其他有关准则,如正义和公平等观念,政策、道德和习惯等准则,还有权威性法学著作等。

我国法的正式渊源主要是指以宪法

为核心的各种制定法,包括宪法、法律、行政法规、地方性法规、行政规章、民族自治法规、经济特区的规范性文件、特别行政区的法律、国际条约和国际惯例等等;非正式渊源包括习惯、判例与政策。

(二) 旅游法的渊源

1. 旅游法的正式渊源

(1) 旅游法律。旅游法律是指全国人民代表大会制定的基本法律以及全国人民代表大会常务委员会制定的其他法律。如:《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国文物保护法》和《中华人民共和国民用航空法》等。



政策传真

我国《旅游法》立法进程

2009年12月,《旅游法》起草工作全面启动。

2010年1月31日至2月2日,在京召开了国家旅游局配合起草《旅游法》工作组第一次全体会议。

2010年5月18日,国家旅游局召开配合全国人大财经委起草《旅游法》专家论证会,通报全国人大财经委调研组的调研情况。

2011年1月14日,起草小组召开了第三次会议,并拿出了第一稿文本征求各相关部门意见。

2011年2月15日,《旅游法》立法专家座谈会在京召开。

2011年5月26日,《旅游法》起草组在北京召开了《旅游法》立法研讨会,形成《旅游法》草案第二稿文本并征求各相关部门意见。

(2) 旅游行政法规。旅游行政法规是指国家最高行政机关即国务院所制定的旅游行业的规范性文件,其法律地位和效力仅次于宪法和法律,如《旅行社条例》、《导游人员管理条例》(香港《导游作业守则》)等等。

(3) 旅游地方性法规。旅游地方性法规是指一定的地方国家权力机关,根据本

行政区域的旅游具体情况和实际需要,依法制定的在本行政区域内具有法的效力的规范性文件,如《江苏省旅游管理条例》、《南京市旅游市场管理条例》等等。

(4) 旅游行政规章。旅游行政规章是指国务院各部委和省、自治区、直辖市以及省、自治区人民政府所在地的市和国务院批准的较大的市的人民政府为了

管理旅游行政事务所制定的规范性文件,如《旅游投诉处理办法》、《旅行社服务质量赔偿标准》等等。

(5) 国际旅游条约和协定。国际旅游条约和协定是指我国作为国际法主体同外国缔结的关于旅游的双边、多边协议和其他具有条约、协定性质的文件,如

《保护世界自然与文化遗产公约》、《旅行契约国际公约》等等。

2. 旅游法的非正式渊源

旅游法的非正式渊源主要包括旅游习惯、旅游判例以及旅游政策,若旅游法律问题无法从法的正式渊源中找到答案,则需要诉诸法的非正式渊源。



案例 1-1 点评

在本案中,对于导游胁迫游客购物以及对游客人身侮辱的行为,适用《导游人员管理条例》(香港《导游作业守则》);对于旅行社擅自将业务委托给其他旅行社的行为,适用《旅行社条例》;如果游客对旅行社和导游的行为进行投诉,则适用《旅游投诉处理办法》。前两者属于旅游行政法规,后者属于旅游行政规章。

【任务拓展】

查找旅游法的渊源,并选择分析其中具体的条款。

【任务反馈】

以小组为单位,分别按照旅游法律、旅游行政法规、旅游地方性法规和旅游行政规章四类归纳汇报我国旅游法的渊源,同时指出这些渊源的效力位阶。

学生设疑:如果《江苏省旅游管理条例》与《旅游投诉处理办法》就同一事项出现法律条文规定不一致时,应当适用哪一种法律文件?

教师释疑:地方性法规与部门规章之间对同一事项的规定不一致,不能确定如何适用时,由国务院提出意见,国务院认为应当适用地方性法规的,应当决定在该地方适用地方性法规的规定;认为应当适用部门规章的,应当提请全国人民代表大会常务委员会裁决。

任务二 旅游法律关系

【任务目标】

学生应熟悉旅游法律关系的基本概念,并且能够分析旅游案例中具体的法律关系,从而为正确归责奠定基础。

【任务导入】

案例 1-2

湖南前乒乓球国手陈佑铭猝死案

2010年5月下旬,湖南前乒乓球国手陈佑铭参加了湖南A旅行社组织的香港游,香港地接社B旅行社安排郑某某为该团导游。5月22日,郑某某将游客带到一珠宝店安排购物,此时陈佑铭独自走到店门外看报纸。半小时后,郑某某叫陈佑铭返回店内,当陈佑铭打算离开该店时,郑某某出言指骂并阻止他离开店铺。双方为此发生争执,陈佑铭心脏病发作,送医院后不治身亡。

问:本案涉及了哪些旅游法律关系?