

走向职业化高职高专“十一五”规划教材

【旅游及酒店管理系列】



旅游法规与职业素养

蒲 阳 主编

免费
赠送
电子课件



机械工业出版社
China Machine Press

走向职业化高职高专“十一五”规划教材

【旅游及酒店管理系列】

旅游法规与职业素养

蒲 阳 主编

肖彩娥 林小毅 副主编

潘沁红 参编



机械工业出版社
China Machine Press

本书较为全面、系统地介绍了我国旅游政策与法律法规的最新内容,主要包括旅游行政管理、旅游资源和环境保护、旅游饭店管理、旅行社管理、导游管理、旅游交通管理、旅游合同管理、旅游安全管理以及职业素养等方面的内容。针对高职高专教学特点,重新设计了更实用的教材架构,突出培养理论知识和实际运用能力。

本书不仅能较好地满足高职高专类学校旅游管理专业的教学需要,也适合热心旅游事业、研究旅游现象的旅游企事业单位从业人员学习与参考。

封底无防伪标均为盗版

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目(CIP)数据

旅游法规与职业素养/蒲阳主编. —北京:机械工业出版社, 2010.7
(走向职业化高职高专“十一五”规划教材·旅游及酒店管理系列)

ISBN 978-7-111-31434-9

I. 旅… II. 蒲… III. ①旅游业—法规—中国—高等学校:技术学校—教材 ②旅游业—职业道德—高等学校:技术学校—教材 IV. ①D922.296 ②F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第146452号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:许可 版式设计:刘永青

北京京北印刷有限公司印刷

2010年8月第1版第1次印刷

170mm×242mm·14印张

标准书号:ISBN 978-7-111-31434-9

定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

客服热线:(010) 88379210; 88361066

购书热线:(010) 68326294; 88379649; 68995259

投稿热线:(010) 88379007

读者信箱:hzjg@hzbook.com

高职高专经管类、旅游类规划教材 总编委会名单

顾问	吴念香	卢 一	陈 智	刘跃南
	叶小明	唐子峰	杨群祥	查振祥

主任委员 陈秉宋

副主任委员	陈云川	林惠华	汪 治	廖俊杰	张渝涓
-------	-----	-----	-----	-----	-----

委 员	(排名不分先后)				
	唐 宇	黄文刚	谢金生	石 强	陈 健
	刘志娟	李 丽	赵 红	于雁翎	熊 焰
	朱 权	曾艳英	肖 平	罗千人	李立新
	缪永合	高 伟			

秘书长	欧阳丽
秘 书	高 伟

高职高专经管类、旅游类规划教材 旅游分编委会名单

主任委员 陈云川

副主任委员 陈 健 石 强 李 丽

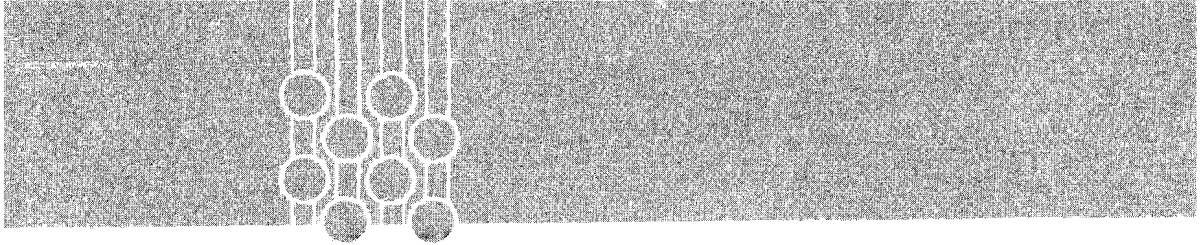
委 员 (排名不分先后)

付钢业	刘致良	刘国强	苏日娜
陈咏淑	舒惠芳	姜先行	黄文刚
梁王巧云	曾国友	蒲 阳	陈的非
刘朝晖	张洪刚	鄢 赫	余 琳

走向职业化高职高专经管类、 旅游类规划教材联编院校名单

(排名不分先后)

1. 深圳职业技术学院
2. 顺德职业技术学院
3. 广东轻工职业技术学院
4. 广东工贸职业技术学院
5. 四川烹饪高等专科学校 [四川旅游学院 (筹)]
6. 番禺职业技术学院
7. 广东交通职业技术学院
8. 广东白云学院管理系
9. 暨南大学管理学院
10. 中山职业技术学院
11. 广东农工商职业技术学院
12. 广东邮电职业技术学院
13. 中山火炬职业技术学院
14. 广州铁路职业技术学院
15. 广州航海高等专科学校
16. 佛山职业技术学院
17. 珠海城市职业技术学院
18. 广东培正学院
19. 广东教育学院
20. 广东女子职业技术学院
21. 内蒙古财经学院职业学院
22. 山西金融职业学校
23. 黄河水利职业技术学院



前 言

1978年12月,十一届三中全会的召开确立了改革开放的基本国策。30多年后回顾,中国在政治、经济、社会与文化等各个方面都有了巨大的发展。旅游,这一涉及前述几乎所有层面的文化、经济和社会现象,也发生了深刻变化,由改革开放初期以外汇创收为主要目的的单一入境旅游,到今天入境、国内、出境旅游全面发展;由少数人所从事的奢侈消费,逐步成为国人社会生活的必需项目;由主要以团体观光为主的旅游方式,到今天越来越注重个性化需求,各类旅游形式日益丰富多彩。总体来看,中国的旅游事业有了长足的发展。

旅游教育事业作为旅游的重要组成部分,同样取得了可喜的发展,为旅游业发展提供着源源不断的人力资源。高素质人才的进入,是我国旅游事业可持续发展的重要保证。为满足旅游教育的需要,基于对旅游业的体验、认识和研究,编者先后出版了各种满足不同层次教学需要的旅游学科教材,包括《旅游政策法规》和《旅游法规概论》、《旅游法概论》等即是其中之一。

为反映我国旅游政策法规建设的最新进展,更好地满足高职高专类学校“旅游政策法规”课程教学的需要,由机械工业出版社组织,各相关院校参与,共同编写了本书。本书由多年从事“旅游法规”课程教学的本科、高职高专教师参与编写,有的教师也曾亲自参与旅游法规实践工作,在教材的编写过程中能较好地做到理论联系实际。教材第1、5、6、10章由暨南大学管理学院旅游管理系蒲阳负责编写,第2、3、4章由广东佛山职业技术学院肖彩娥负责编写,第7、8、9章由广州女子职业技术学院林小毅负责编写,珠海城市职业技术学院潘沁红负责编写第11章。全书由蒲阳负责整理与统稿工作。

全书的编写工作参考并引用了近年来发表在各类公开刊物的部分研究成果

和案例，一些案例来自互联网，在此对作者一并表示诚挚的谢意！

中国的旅游业虽然经过了近 30 年的快速发展，一些基本业态已经步入成熟阶段，但是随着科技和经济的不断发展，相关知识始终处在不断更新的过程中，旅游服务与管理理论也需要不断地总结和提高。某种意义上，参编人员的知识总是存在局限性，书中难免有一些尚不能反映旅游业务最新理论与实践的不足甚至是错漏之处，热情欢迎广大读者批评与指正。

编者

2010 年 6 月

教学建议

教学目的

本课程根据旅游服务的特点，立足于适应 21 世纪对合格旅游从业人员培养的需要，突出对学生的服务意识、法律法规意识、职业道德意识、竞争意识、创新意识和实践意识的培养，提高他们运用旅游法规的基本理论、基本原理和基本方法发现问题、提出问题、分析问题和解决问题的能力。通过课程的学习，使学生在掌握旅游法规基础知识和基本理论的基础上，努力提高实操能力。

需要掌握的相关知识

旅游学基础、旅游饭店服务与管理、餐饮服务与管理、旅行社服务与管理、旅游区服务与管理等知识。

课时分布建议

教学内容	学习要点	课时安排	
		理论	实践
第 1 章 旅游法规概述	(1) 各类受旅游法规调整的法律关系 (2) 旅游法律关系构成的主体、客体和内容 (3) 旅游法律关系的产生、变更、消灭以及保护机构 (4) 旅游法规的渊源 (5) 旅游法律责任	4	1
第 2 章 旅游行政管理法规	(1) 行政管理的概念、特征和内容 (2) 旅游行政管理体制的构成、模式和内容 (3) 旅游行政管理的行政处理、行政复议和行政诉讼	3	1

(续)

教学内容	学习要点	课时安排	
		理论	实践
第3章 旅游环境与资源及景区管理法规	(1) 旅游资源的概念、特征以及旅游环境与资源管理现状 (2) 风景名胜区的法律保护——概念、等级划分及其管理；风景名胜区的规划、资源保护、开发与利用 (3) 自然保护区的概念、设立条件、建立程序，自然保护区的等级与区域划分以及管理 (4) 文物的概念与分类、文物旅游资源保护的基本法律及相关政策 (5) 旅游环境的法律保护	4	2
第4章 旅游饭店管理法规	(1) 旅游饭店概述（产生与发展、概念与特征、法规的产生与发展、权利与义务、法律责任） (2) 旅游饭店星级评定制度（主要内容、检查制度、复核与处理） (3) 旅游住宿业治安管理条例	3	1
第5章 旅行社管理法规	(1) 旅行社的概念、特征与类型 (2) 旅行社的设立条件与审批程序，旅行社分支机构与服务网点设立的程序与要求 (3) 旅行社的经营许可制度、质量保证金制度、旅游保险制度、旅游公告制度以及监督检查制度 (4) 旅行社的权利、义务，经营管理以及法律责任	4	2
第6章 导游管理法规	(1) 导游人员的概念与特征、导游资格考试、导游资格证与导游证、导游等级考核制度 (2) 导游人员的权利、义务与承担的法律法律责任 (3) 导游人员的计分管理、年审管理以及社会导游管理的内容	3	2
第7章 旅游交通运输法规	(1) 旅游交通运输的概念、分类与特征、交通运输法规构成 (2) 航空、铁路、公路和水路运输管理法规的主要内容	3	2
第8章 旅游合同管理法规	(1) 旅游合同的概念、特征及作用，旅游合同订立的原则、内容、形式与合同管理 (2) 旅游合同的订立与效力 (3) 旅游合同的履行、担保、变更与转让 (4) 旅游合同的撤销与终止 (5) 旅游合同争议的解决与法律责任	3	2
第9章 旅游投诉管理法规	(1) 旅游投诉概述 (2) 旅游投诉管理 (3) 投诉处理的受理与处理	3	2

(续)

教学内容	学习要点	课时安排	
		理论	实践
第10章 旅游安全与保险管理法规	(1) 旅游安全管理的方针、管理机构及其职责, 旅游安全事故的等级 (2) 旅游安全事故处理的一般程序, 重、特大安全事故处理程序以及外国旅游者伤亡事故的处理 (3) 旅游保险的特点、旅游保险的风险、保险事故分类、旅游保险法规 (4) 旅游保险的种类	3	2
第11章 旅游职业道德与素养	(1) 职业素养概述 (2) 职业理想 (3) 职业道德的内涵、核心职业意识、职业知识、职业核心能力等内容	3	1
课时总计		36	18

说明: 在课时安排上, 各教学单位可以根据学生的实际情况和现场实训条件灵活安排; 在理论教学上, 各教学单位可以参考其中的【案例分析】等; 在实践教学上, 各教学单位可以参考应用【实训应用】这一内容其中实训考核环节中的考核标准也应因实际情况而异。

目 录

前言

教学建议

第1章 旅游法规概述 1

本章导读 1

学习目标 1

引例 2

1.1 旅游法规的调整对象 2

1.1.1 旅游行政管理机关与旅游 企业之间的关系 2

1.1.2 旅游企业与旅游者之间 的关系 2

1.1.3 旅游企业之间的关系 3

1.1.4 各旅游行政管理机关之间 的关系 3

1.1.5 其他旅游关系 3

1.2 旅游法律关系及其构成 3

1.2.1 旅游法律关系的主体 3

1.2.2 旅游法律关系的客体 4

1.2.3 旅游法律关系的内容 5

1.3 旅游法律关系的确立与 保护 6

1.3.1 旅游法律关系的产生、 变更和消灭 6

1.3.2 旅游法律关系的保护及其 保护机构 6

1.4 旅游法规的渊源 7

1.4.1 宪法中有关旅游的规定 7

1.4.2 综合性的旅游基本法 7

1.4.3 旅游部门单行法规 8

1.4.4 旅游相关单行法规 8

1.4.5 与旅游相关的国际条约 和国际协定 9

1.5 旅游法律责任 9

本章小结 10

关键概念 10

思考与练习 11

实训应用 11

案例分析 11

第2章 旅游行政管理法规 13

本章导读 13

学习目标 13

引例 13

2.1 行政管理概述 14

2.1.1 行政管理的概念与特征 14

2.1.2 行政管理的内容 15

2.2 旅游行政管理 15

2.2.1 旅游行政管理构成 15

2.2.2 旅游行政管理方式 16

2.2.3 旅游行政管理模式 16

2.2.4 旅游行政管理内容 17

2.3 旅游行政管理行为	19
2.3.1 旅游行政处理	19
2.3.2 旅游行政复议	20
2.3.3 旅游行政诉讼	21
本章小结	23
关键概念	23
思考与练习	23
实训应用	23
案例分析	24
补充阅读	25

第3章 旅游环境与资源及 景区管理法规

本章导读	26
学习目标	26
引例	26
3.1 旅游环境与资源及其 管理概述	27
3.1.1 旅游资源的概念与 特征	27
3.1.2 旅游环境与资源 管理现状	28
3.2 自然旅游资源的法律 保护	29
3.2.1 风景名胜资源的 法律保护	29
3.2.2 自然保护区的法律 保护	32
3.2.3 野生动植物资源的 法律保护	35
3.3 文物旅游资源的 法律保护	36
3.3.1 文物的概念与分类	36
3.3.2 中国保护文物旅游资源 的基本法律	37
3.3.3 文物保护及其相关	

措施	37
3.4 旅游区(点)国家评价 体系	41
3.4.1 旅游区质量等级划分与评定 的范围及管理部门	41
3.4.2 旅游区的质量等级及其划分 与评定条件	42
3.4.3 旅游区质量等级划分与评定 的方法及程序	42
3.5 旅游环境的法律保护	42
3.5.1 环境与环境保护法规 概述	42
3.5.2 环境监督管理体制和环境 保护的基本法律制度	43
3.5.3 旅游环境的固体废物污染 防治措施	44
3.5.4 旅游环境的水污染防治 措施	44
3.5.5 大气与环境噪声污染防治 措施	45
本章小结	46
关键概念	46
思考与练习	47
实训应用	47
案例分析	48
补充阅读	50

第4章 旅游饭店管理法规

本章导读	51
学习目标	51
引例	52
4.1 旅游饭店的权利义务与 法律责任	52
4.1.1 旅游饭店的概念和特征	52
4.1.2 旅游饭店的权利	53
4.1.3 旅游饭店的义务	53

4.1.4 旅游饭店的法律责任	54	5.3.4 旅行社公告制度	73
4.2 旅游饭店星级评定制度	55	5.3.5 旅行社监督检查制度	74
4.2.1 星级评定制度的主要内容	56	5.4 旅行社的经营	74
4.2.2 星级评定检查制度	57	5.4.1 经营原则	75
4.2.3 旅游饭店星级的复核与处理	58	5.4.2 经营规则	75
4.3 旅游住宿业治安管理法规制度	59	5.5 旅行社的法律责任	77
本章小结	60	本章小结	80
关键概念	60	关键概念	80
思考与练习	60	思考与练习	80
实训应用	60	实训应用	80
案例分析	61	案例分析	81
补充阅读	62	补充阅读	82
第5章 旅行社管理法规	63	第6章 导游管理法规	83
本章导读	63	本章导读	83
学习目标	64	学习目标	83
引例	64	引例	84
5.1 旅行社的概念与特征	64	6.1 导游人员概述	84
5.1.1 旅行社的概念	64	6.1.1 导游人员的概念与特征	84
5.1.2 旅行社的法律特征	65	6.1.2 导游人员资格考试	87
5.1.3 旅行社的分类	66	6.1.3 导游员资格证和导游证	87
5.2 旅行社的设立与审批制度	67	6.1.4 导游人员等级考核制度	90
5.2.1 旅行社的设立条件	67	6.2 导游人员的权利与义务	93
5.2.2 旅行社的审批程序	68	6.2.1 导游人员的权利	93
5.2.3 旅行社分支机构的设立	68	6.2.2 导游人员的义务	94
5.2.4 外商投资旅行社的设立	69	6.2.3 导游人员的法律责任	96
5.3 旅行社的管理制度	70	6.3 导游人员的管理	97
5.3.1 旅行社经营许可制度	70	6.3.1 导游人员的计分管理	97
5.3.2 旅行社质量保证金制度	71	6.3.2 导游人员的年审管理	98
5.3.3 旅行社的保险制度	72	6.3.3 社会导游管理的规定	99
		本章小结	100
		关键概念	100
		思考与练习	100

实训应用	100	第8章 旅游合同管理法规	127
案例分析	101	本章导读	127
补充阅读	103	学习目标	127
第7章 旅游交通运输法规	104	引例	128
本章导读	104	8.1 旅游合同概述	128
学习目标	104	8.1.1 旅游合同的概念	128
引例	104	8.1.2 旅游合同的特征	128
7.1 旅游交通运输概述	105	8.1.3 旅游合同的作用	129
7.1.1 旅游交通运输概念、 分类及特征	105	8.1.4 旅游合同订立的原则	130
7.1.2 旅游交通运输法规 构成	106	8.1.5 旅游合同的内容	131
7.2 航空运输管理法规	107	8.1.6 旅游合同的形式	133
7.2.1 航空运输管理概述	107	8.1.7 旅游合同的管理	134
7.2.2 航空运输管理法规 主要内容	107	8.2 旅游合同的订立与 效力	134
7.3 铁路运输管理法规	113	8.2.1 旅游合同的订立	134
7.3.1 铁路运输管理概述	113	8.2.2 旅游合同的效力	136
7.3.2 铁路运输管理法规 主要内容	114	8.3 旅游合同的履行、担保、变更 与转让	138
7.4 公路运输管理法规	116	8.3.1 旅游合同的履行	138
7.4.1 公路运输管理概述	116	8.3.2 旅游合同的担保	139
7.4.2 公路运输管理法规 主要内容	117	8.3.3 旅游合同的变更	141
7.5 水路运输管理法规	119	8.3.4 旅游合同的转让	142
7.5.1 水路运输概述	119	8.4 旅游合同的撤销与 终止	143
7.5.2 水路运输管理法规 主要内容	120	8.4.1 旅游合同的撤销	143
本章小结	124	8.4.2 旅游合同的终止	144
关键概念	124	8.5 旅游合同争议的解决与 法律责任	146
思考与练习	124	8.5.1 旅游合同争议的解决	146
实训应用	124	8.5.2 旅游合同的法律责任	147
案例分析	125	本章小结	150
补充阅读	126	关键概念	151
		思考与练习	151
		实训应用	151
		案例分析	152

第9章 旅游投诉管理法规 154

本章导读 154

学习目标 154

引例 154

9.1 旅游投诉概述 155

9.1.1 旅游投诉的概念
与特征 155

9.1.2 旅游投诉的条件 156

9.1.3 旅游投诉的范围 156

9.1.4 旅游投诉的形式 156

9.1.5 旅游投诉的时效 157

9.1.6 旅游投诉的主体 157

9.2 旅游投诉管理 158

9.2.1 旅游投诉处理机构 158

9.2.2 旅游投诉的管辖 158

9.3 旅游投诉的受理与 处理 160

9.3.1 旅游投诉的受理程序 ... 160

9.3.2 旅游投诉的处理程序 ... 163

9.3.3 旅游争议的解决 163

本章小结 166

关键概念 167

思考与练习 167

实训应用 167

案例分析 168

第10章 旅游安全与保险

法规 170

本章导读 170

学习目标 170

引例 171

10.1 旅游安全管理概述 171

10.1.1 旅游安全管理方针 172

10.1.2 旅游安全管理机关
及其职责 172

10.1.3 旅游安全事故的等级 ... 174

10.2 旅游安全事故处理 174

10.2.1 旅游安全事故处理的
一般程序 174

10.2.2 重、特大旅游安全事故的
处理程序 175

10.2.3 外国旅游者发生伤亡情况
的处理 176

10.3 旅游保险与旅游保险 法规 178

10.3.1 旅游保险的特点 178

10.3.2 旅游保险的风险及
事故种类 178

10.3.3 旅游保险的种类 179

10.3.4 旅游保险法规 180

本章小结 181

关键概念 181

思考与练习 181

实训应用 182

案例分析 182

补充阅读 184

第11章 旅游职业道德与

素养 185

本章导读 185

学习目标 185

引例 186

11.1 旅游职业道德 187

11.1.1 职业道德的内涵 187

11.1.2 职业道德的特点 188

11.1.3 职业道德的社会
作用 188

11.1.4 旅游职业道德 189

11.2 旅游职业素养 191

11.2.1 素养的概念 191

11.2.2 职业素养 192

11.2.3 核心职业意识 194

11.2.4 职业核心能力 196

11.3 职业理想 198

11.3.1 职业理想的概念 198

11.3.2 职业理想的特点 199

11.3.3 职业理想的功能 199

11.3.4 职业理想的作用 200

11.3.5 实现职业理想的条件 ... 201

本章小结 202

关键概念 202

思考与练习 202

实训应用 202

案例分析 203

参考文献 205