

河北省导游人员资格考试参考教材
HEBEISHENGDAOYOURENYUANZIGEKAOSHICANKAOJIAOCAI



LÜYOU

• ZHENGCEFAGUIYUZHIYEDAODE

旅游政策法规 与职业道德

本书编写委员会 / 编



中国旅游出版社

河北省导游人员资格考试参考教材

旅游政策法规与职业道德

本书编写委员会 编

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游政策法规与职业道德/本书编写委员会. - 北京: 中国旅游出版社, 2003. 6 (2007. 4 重印)

河北省导游人员资格考试参考教材

ISBN 978 - 7 - 5032 - 2181 - 1

I. 旅… II. 本… ①旅游业—方针政策—中国—资格考核—教材②旅游业—法规—中国—资格考核—教材③旅游业—职业道德—资格考核—教材 IV. ①F592②D922. 296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 040348 号

书 名：旅游政策法规与职业道德

编 著 者：本书编写委员会

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2007 年 4 月第 2 版 2007 年 8 月第 2 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：10.75

印 数：8001 - 11000 册

字 数：255 千

定 价：20.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 2181 - 1

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

河北省导游人员资格考试 参考教材编写委员会

名誉主任：王新勇

主任：纪保平

副主任：郭平

主编：刘启亮 舒艳

副主编：张国成 王玉成 翁钢民

修 订 说 明

中华人民共和国导游人员资格考试自 1989 年实施以来,已经形成了一套为业界、学术界所认可的学习及考试兼用的教材,此间历经多次修订,对指导、辅助广大考生学习备考,提高导游人员素质起到了较大的作用。为迎接新世纪旅游业的大发展,国家旅游局又一次对导游人员资格考试进行改革,并提出提高导游队伍素质,适当调整考试教材内容,培养导游人员实际工作能力的要求。据此,河北省旅游局组织成立了河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会。组织旅游主管部门同志、省内高校旅游专家学者以及业内精英编写出版了《旅游政策法规与职业道德》、《导游基础》、《导游服务规范》三本教材。这套教材贯彻了国家旅游局的改革精神,结合河北省导游人员培训与考试工作的实际,注重知识的全面性、权威性与实用性,既可以作为导游人员资格考试的参考教材,又可供在职导游人员和旅游院校在校生学习之用。

《旅游政策法规与职业道德》一书由河北旅游职业学院的教师负责编写,其中第一章由白海波编写,第二章由王宏奇编写,第三章、第四章由刘启亮编写,第五章、第六章由张国成编写,第七章由门宏姿编写,第八章由张秀君编写,第九章、第十章由张国成编写,第十一章由王金茹编写,第十二章由何升华编写,第十三章由张国成编写,第十四章、第十五章由刘启亮编写。全书由刘启亮、舒艳负责框架结构和内容统筹。张国成、王玉成、翁钢民对全书进行了统编及修订。张辉老师负责本次再版的修订工作,本书系统

论述新时期党和国家的路线、方针、政策,阐述旅游职业道德意识与规范,全面介绍旅游法规、规章及相关法律、法规知识,对导游人员提高政治素质及政策水平,增强职业道德观念,有很大裨益。

在这套教材的编写过程中,河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会办公室多次召开座谈会和大纲审定会,并将本套教材拿到实践中去经受检验,得到有关单位和人士的大力支持与真诚帮助,谨在此表示最诚挚的谢意。

此次修订,对第一编、第二编的内容进行了调整、删简;对第三编第十章第三节、第十二章第一、二节的内容进行了修改,并对全书个别词句进行了修订。

河北省旅游行业岗位资格
等级考评委员会办公室
二〇〇七年四月

目 录

修订说明	1
------------	---

第一编 国家方针政策

第一章 新时期党的基本理论和基本路线	3
第一节 邓小平理论是当代中国的马克思主义	3
一、邓小平理论是马克思主义在中国 发展的新阶段	3
二、邓小平理论的内容和精髓	5
第二节 社会主义初级阶段党的基本路线和 基本纲领	10
一、社会主义初级阶段的含义、基本特征和 历史任务	10
二、党在社会主义初级阶段的基本路线	13
三、党在社会主义初级阶段的基本纲领	15
第三节 “三个代表”重要思想是与时俱进的 马克思主义	17
一、“三个代表”重要思想的形成	17
二、“三个代表”重要思想的科学内涵和历史地位	19
三、以改革的精神推进党的建设	21

第二章 新世纪与旅游发展相关的基本政策	25
第一节 我国的外交政策	25
一、和平与发展是当今世界的两大主题	25
二、我国独立自主的和平外交政策	26
三、建立国际政治经济新秩序	30
第二节 “一国两制”和平统一祖国	32
一、邓小平“一国两制”的科学构想	32
二、推进祖国和平统一的实践	35
三、“一国两制”构想的伟大意义	37
第三节 新世纪的伟大战略	38
一、我国国民经济发展“三步走”的战略	38
二、完善社会主义市场经济体制	40

第二编 旅游业职业道德

第三章 道德与职业道德	45
第一节 道德概述	45
一、道德的含义	45
二、道德的基本特点	45
三、道德的作用方式	46
第二节 我国公民道德建设的指导思想和主要内容	47
一、公民道德建设的指导思想	47
二、公民道德建设的主要内容	48
三、树立社会主义荣辱观	49
第三节 职业道德的特点与基本内容	53
一、职业与职业道德	53
二、职业道德的特点	54

三、社会主义职业道德的主要内容	55
第四章 旅游业职业道德	57
第一节 旅游业职业道德及其作用	57
一、旅游业职业道德的概念	57
二、旅游业职业道德的作用	57
第二节 社会主义旅游业职业道德意识	59
一、社会主义旅游业职业道德的政治意识	60
二、社会主义旅游业职业道德的服务意识	61
三、社会主义旅游业职业道德的敬业意识	63
第三节 社会主义旅游业职业道德规范	65
一、社会主义旅游业职业道德规范的含义	65
二、社会主义旅游业职业道德规范的具体要求	66
三、公民旅游文明行为规范	69

第三编 旅游相关法律法规

第五章 法律法规基础	73
第一节 旅游法律法规	73
一、旅游政策与法律法规	73
二、我国的旅游法制建设	74
三、旅游法律关系	75
第二节 宪法基本知识	79
一、宪法的概念和特征	79
二、我国的政治制度	81
三、我国的经济制度	83
四、我国公民的基本权利和义务	86

第六章 合同法律制度	93
第一节 《合同法》概述	93
一、合同与《合同法》的调整范围	93
二、《合同法》的基本原则	94
三、合同法与旅游业	96
第二节 合同的订立	97
一、订立合同主体的资格	97
二、合同的形式与内容	99
三、合同订立的程序	102
四、合同的效力	104
第三节 合同的履行与担保	108
一、合同履行的原则	108
二、合同履行的担保	109
第四节 合同的变更、转让、终止及违约责任	112
一、合同的变更	112
二、合同的转让	114
三、合同的终止	116
四、合同的违约责任	117
 第七章 导游人员管理法规制度	121
第一节 导游概述	121
一、导游人员的概念与分类	121
二、导游工作的原则	122
第二节 导游证书制度	123
一、导游人员资格考试制度	123
二、导游证颁发制度	125
三、导游人员资格证书与导游证	130

第三节 导游人员的权利和义务	131
一、导游人员的权利	131
二、导游人员的义务	133
第四节 导游人员的管理	136
一、导游人员等级考核制度	136
二、导游人员的计分与年审管理	138
三、导游人员的管理部门及其权限	141
四、违反导游人员管理法规的法律责任	142
 第八章 旅行社管理法规制度	144
第一节 旅行社概述	144
一、旅行社的概念及其法律特征	144
二、旅行社的分类及其经营范围	145
三、各级旅游行政管理部门管理的对象	147
第二节 旅行社的设立及审批	147
一、旅行社的设立	147
二、旅行社和变更旅行社的审批	150
三、外商投资旅行社的设立与审批	151
第三节 旅行社管理	154
一、旅行社业务经营许可证制度	154
二、旅行社经理资格认证制度	155
三、旅行社质量保证金制度	156
四、旅行社公告制度	160
五、旅行社外汇管理制度	160
六、监督检查制度	161
第四节 旅行社经营	163
一、旅行社的经营原则	163

二、旅行社业务经营规则	164
三、旅行社对旅游者权益的保护	166
四、违反旅行社管理有关规定的处罚	167
第九章 旅游安全与保险法律法规制度	171
第一节 旅游安全	171
一、旅游安全概述	171
二、旅游安全的管理机构及其职责	172
三、旅游安全事故的处理	175
第二节 旅游保险	180
一、保险和旅游保险	180
二、旅游保险合同	182
三、旅行社责任保险	185
第十章 旅游出入境与交通管理法律制度	192
第一节 中国公民出入境管理法律制度	192
一、中国公民出境入境的原则	192
二、中国公民出境入境管理的规定	193
三、出国旅游管理法律制度	196
第二节 外国旅游者入境出境管理法律制度	200
一、《外国人入境出境管理法》的适用范围与原则	200
二、外国人入境出境管理的规定	201
三、港、澳、台同胞入出境的法律问题	207
第三节 旅游交通管理法律制度	208
一、旅游交通运输业务管理的规定	208
二、旅客航空运输管理	211
三、旅客铁路运输管理	219

第十一章 旅游住宿、饮食及娱乐管理法规制度	225
第一节 旅游住宿管理法规制度	225
一、旅游住宿业概述	225
二、旅游住宿业的法规制度	226
第二节 食品卫生管理法律制度	232
一、食品卫生概述	232
二、食品卫生管理	235
三、食品卫生监督	237
第三节 娱乐场所管理法规制度	239
一、娱乐场所的含义与管理主体	240
二、娱乐场所的设立	240
三、娱乐场所的经营	242
第十二章 旅游资源管理法律制度	246
第一节 旅游资源管理概述	246
一、旅游资源的概念	246
二、旅游资源的特点	247
三、旅游资源法律及旅游资源开发的一般原则	248
第二节 风景名胜旅游资源管理	249
一、风景名胜区的界定	249
二、风景名胜区的等级划分及其管理	250
三、风景名胜旅游资源的保护、开发和利用	254
四、旅游区(点)质量等级评定	256
第三节 人文旅游资源管理	257
一、人文旅游资源	257
二、文物的管理保护	258
第四节 相关旅游资源法律规定	264
一、世界遗产及其保护	264

二、历史文化名城及其保护	267
三、自然保护区及其保护	268
第十三章 消费者权益保护法律制度	270
第一节 消费者权益保护法律制度概述	270
一、消费者的概念及其权益保护中的相关问题	270
二、《消费者权益保护法》及与其他法律、法规的关系	271
三、《消费者权益保护法》的基本原则	272
第二节 消费者的权利与经营者的义务	273
一、消费者的权利	273
二、经营者的义务	278
第三节 消费者权益的保护	281
一、国家对消费者合法权益的保护	281
二、消费者组织对消费者合法权益的保护	283
三、消费者权益争议的解决	284

第四编 河北省地方旅游法规

第十四章 《河北省旅游条例》与旅游业管理	289
第一节 《河北省旅游条例》概述	289
一、《河北省旅游条例》的颁布	289
二、《河北省旅游条例》的有关原则规定	290
第二节 旅游业发展	293
一、各级政府在旅游业发展中的工作	293
二、河北省对旅游业发展的鼓励政策	294
第三节 旅游业管理	295
一、旅游资源的保护与开发	295

二、旅游者的权利与义务	296
三、旅游经营者的权利与义务	298
四、旅游业监督与管理	300
第四节 法律责任	303
第十五章 《河北省旅游投诉办法》与旅游投诉	306
第一节 旅游投诉概述	306
一、旅游投诉制度	306
二、旅游投诉管理部门与受理机构	309
三、旅游投诉者与被投诉者	311
第二节 旅游投诉管辖	314
一、旅游投诉管辖的含义	314
二、级别管辖	315
三、地域管辖	315
四、移送管辖与指定管辖	317
第三节 旅游投诉的受理与处理	318
一、旅游投诉受理的程序	318
二、旅游投诉处理程序	321
参考文献	326

第一编

国家方针政策

