

Policies, Regulations and Professional Ethics

政策法规与职业道德

山东省导游资格考试系列教材

SHANDONGSHENG DAYOU ZIGE KAOSHI XILIE JIAOCAI



陈向群 主编



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn

山东省导游资格考试教材

ZHENGCE FAGUI YU ZHIYE DAODE

政策法规

与职业道德



山东科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

政策法规与职业道德/陈向群主编. — 济南: 山东科学技术出版社, 2002. 4 (2006 重印)

ISBN 7-5331-3149-5

I. 政... II. 陈... III. ①导游—管理—法规—
中国 ②导游—职业道德—基本知识
IV. ①D922.296.9 ②F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 019303 号

**山东省导游资格考试教材
政策法规与职业道德**

出版者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531)82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发行者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531)82098071

印刷者: 山东新华印刷厂潍坊厂

地址: 潍坊市潍州路 753 号

邮编: 261031 电话: (0536)2116928

开本: 787mm×960mm 1/16

印张: 14.5

版次: 2006 年 7 月第 2 版第 3 次印刷

ISBN 7-5331-3149-5

F·55

定价: 23.80 元

本书双色印刷, 封面覆印有山东科学技术出版社字样和标志的激光防伪膜

林姓知孝部资能号省来山

主 编 陈向群

编 委 周晓明 王之峰 刘 镁 何佳梅
狄保荣 余 洁 王煜琴

编写人员 (以姓氏笔画为序)

王玉玲 王煜琴 李晓东 邱殿成

山西出版集团

前

言

《山东省导游资格考试教材》自2003年出版后,对指导、帮助我省考生参加全国导游资格考试和旅游院校学生学习导游专业知识起到了应有的作用。教材合订本在两年的使用过程中,出现了一些问题和不足,我们组织专门人员对教材重新进行了修订。同时,为方便教学使用和读者阅读,我们将合订本改为三册分印。

本次再版《政策法规与职业道德》有以下变动:政策部分增加了“全面落实科学发展观,构建社会主义和谐社会”;旅游职业道德部分根据旅游业现状增加了一些内容;法规部分在大纲基础上,根据2004年至今发布的相关法律、法规进行了修改,如原《山东省旅游管理条例》变更为2005年8月1日实施的《山东省旅游条例》等。

为做好本次再版工作,我们广泛深入征求了全省各市旅游行政管理部门、旅行社、专业教师和考生的意见,并多次召开座谈会,集思广益,吸纳众长。在此,谨向关心和支持该教材再版工作的单位和个人表示衷心感谢。由于时间紧、编写水平有限,书中难免出现不妥之处,敬望同行、专家和读者提出宝贵意见。

编者

目

录

山东省导游资格考试大纲	(1)
-------------------	-----

第一编 政策部分

第一章 党的指导思想及基本路线、纲领、方针	(9)
-----------------------------	-----

第一节 党的指导思想	(9)
------------------	-----

第二节 社会主义初级阶段党的基本路线	(13)
--------------------------	------

第三节 社会主义初级阶段的基本纲领	(15)
-------------------------	------

第四节 社会主义初级阶段的基本方针	(15)
-------------------------	------

第二章 我国的基本国策、外交政策与祖国和平统一	(17)
-------------------------------	------

第一节 我国的基本国策	(17)
-------------------	------

第二节 我国的外交政策	(19)
-------------------	------

第三节 “一国两制”统一祖国	(24)
----------------------	------

第三章 新世纪的伟大战略	(29)
--------------------	------

第一节 全面落实科学发展观,构建社会主义和谐社会	(29)
--------------------------------	------

第二节 全面建设小康社会的奋斗目标和我国的发展战略	(35)
---------------------------------	------

第三节 旅游发展战略	(40)
------------------	------

第二编 旅游相关法规

第一章 合同法律制度	(43)
------------------	------

第一节 合同的一般规定	(43)
-------------------	------

第二节 合同的订立	(44)
-----------------	------

第三节	旅游合同的效力	(52)
第四节	合同的履行	(54)
第五节	合同的变更和转让	(57)
第六节	合同的权利义务终止	(59)
第七节	违约责任	(61)
第八节	合同的其他规定	(67)
第二章	旅行社管理法规制度	(69)
第一节	旅行社管理条例总则	(69)
第二节	旅行社的设立	(71)
第三节	旅行社管理制度	(75)
第四节	旅行社经营	(81)
第三章	导游人员管理法规制度	(86)
第一节	导游人员资格考试制度及等级考核制度	(86)
第二节	导游证书	(89)
第三节	导游人员的权利和义务	(94)
第四节	导游人员的管理	(99)
第五节	导游人员计分管理制度和年度审核制度	(100)
第四章	旅游安全管理及保险法律制度	(103)
第一节	旅游安全管理制度	(103)
第二节	旅游保险与旅游保险合同	(110)
第三节	旅行社责任保险规定	(112)
第五章	出入境管理及交通法律制度	(115)
第一节	中国公民出入境管理法	(115)
第二节	中国公民出国旅游管理办法	(118)
第三节	外国人入出境管理法	(122)

第四节 中国民用航空法律制度	(128)
第五节 铁路运输法律制度	(136)
第六章 住宿 饮食 娱乐管理制度	(140)
第一节 旅游住宿法规制度	(140)
第二节 食品卫生管理法规制度	(146)
第三节 娱乐场所管理法规制度	(149)
第七章 旅游资源管理法律规定	(154)
第一节 风景名胜旅游资源管理法规	(154)
第二节 人文旅游资源管理法律规定	(158)
第八章 消费者权益保护法律制度	(161)
第一节 消费者权益保护的法律制度概念	(161)
第二节 消费者权利和经营者的义务	(163)
第三节 消费者合法权益的保护	(166)
第九章 旅游投诉法规制度	(171)
第一节 旅游投诉概述	(171)
第二节 旅游投诉管辖	(174)
第三节 旅游投诉的受理	(176)
第四节 旅游投诉的处理	(179)

第三编 旅游职业道德

第一章 职业道德概述	(181)
第一节 职业道德教育的重要性	(181)
第二节 道德与社会公德	(182)
第三节 职业道德	(186)

第二章 社会主义旅游职业道德	(187)
第一节 旅游职业道德的特点	(187)
第二节 旅游职业道德的基本要求	(187)
第三节 旅游职业道德规范	(189)
第三章 旅游职业道德教育的重点	(201)
第一节 “三观”教育	(201)
第二节 “三德”教育	(207)
第三节 “三意识”教育	(209)
第四章 导游人员日常行为规范	(211)
第一节 礼貌礼节	(211)
第二节 一般行为规范	(214)
附录 山东省旅游条例	(216)

山东省导游资格考试大纲

政策法规与职业道德

政策部分

第一章 党的指导思想及基本路线、纲领、方针

考试目的:

通过对本章的考核,检查考生对党的基本理论和党在社会主义初级阶段的基本路线、基本纲领、基本方针的熟悉和掌握程度。

考试内容:

一、党的指导思想

了解邓小平理论和“三个代表”重要思想的地位,熟悉和掌握邓小平理论和“三个代表”重要思想的主要内容。

二、党在社会主义初级阶段的基本路线

了解社会主义初级阶段的历史任务,正确理解一个中心与两个基本点的关系,熟悉社会主义初级阶段的含义,掌握党在社会主义初级阶段的基本路线的内容。

三、党在社会主义初级阶段的基本纲领

熟悉和掌握党在社会主义初级阶段基本纲领。

四、党在社会主义初级阶段基本方针

正确理解改革、发展与稳定的关系,掌握党在社会主义初级阶段的基本方针。

第二章 我国的基本国策、外交政策与祖国统一

考试目的:

通过对本章的考试,检查考生对当今国际形势、我国的基本国策和外交政策的熟悉和掌握情况,同时检查考生对“一国两制”科学构想的掌握情况。

考试内容:

一、我国的基本国策

了解我国的基本国策,熟悉和掌握我国的计划生育政策、我国的人口发展目标以及我国环境保护的指导思想和目标。

二、我国的外交政策

了解当今国际形势的特点,熟悉和掌握我国外交政策的主要内容,掌握我国对于建立国际政治新秩序和国际经济新秩序的主张。

三、“一国两制”统一祖国

了解“一国两制”科学构想的形成过程和具体实施过程,熟悉“一国两制”科学构想的意义,掌握“一国两制”科学构想的涵义和主要内容,掌握我国解决台湾问题的基本方针和如何贯彻十五大精神解决台湾问题。

第三章 新世纪的伟大战略

考试目的:

通过对本章内容的考试,检查考生对科学发展观、社会主义和谐社会、全面建设小康社会的奋斗目标、我国的发展战略、我国旅游发展战略以及山东旅游发展战略的熟悉和掌握情况。

考试内容:

一、全面落实科学发展观,构建社会主义和谐社会

了解科学发展观提出的客观必然性、意义及其与社会主义和谐社会的关系,熟悉科学发展观的核心及落实科学发展观的措施,熟悉社会主义和谐社会的基本特征,掌握科学发展观的涵义、基本要求,掌握构建社会主义和谐社会的基本内容、总体目标。

二、全面建设小康社会的奋斗目标和我国的发展战略

了解科教兴国战略的重要性,熟悉全面建设小康社会的奋斗目标和西部大开发的主要措施,掌握科教兴国和可持续发展的涵义、可持续发展的基本原则。

三、旅游发展战略

了解我国旅游业发展取得的成就和经验,熟悉和掌握我国旅游业发展的总方针、今后二十年我国旅游业的发展目标以及2001年—2005年我国旅游促销主题和口号;熟悉和掌握山东旅游发展战略、山东旅游业的发展定位和宣传口号以及2001年—2020年山东旅游发展目标。

法规部分

第一章 合同法律制度

考试目的:

通过本章的考试,检查考生对我国合同法律制度的有关概念、原则、合同的订立、合同的效力、合同的履行、合同的变更和违约责任等规定的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容:

一、合同法的一般制定

了解合同法的立法目的及其调整范围,掌握合同法的基本原则。

二、合同的订立

熟悉订立合同主体的资格;熟悉合同的形式和内容;掌握要约及要约邀请的条件;了解要约的生效与失败;掌握承诺的概念。采用格式条款一方的义务。

三、合同的效力

了解合同生效的概念、条件及时间;了解合同无效的五种情形;了解可变更可撤销合同的概念;熟悉无效合同与被撤销合同的效力及法律后果。

四、合同的履行

熟悉合同的履行原则;掌握合同履行义务的法律规定;掌握合同的履行规则。

五、合同的变更和转让

熟悉合同变更的含义及当事人对合同变更的内容约定不明确的处理;了解合同转让的含义;了解合同订立后当事人合并或分立后权利与义务的行使和承担。

六、合同的权利义务终止

了解合同权利义务终止的情形及合同终止后的法定义务;熟悉合同的解除。

七、违约责任

熟悉违约责任的概念及其性质和违约责任的承担主体;掌握违约责任的承担方式、赔偿损失规则、违约金、定金的概念及法律规定;掌握不可抗力的法律后果及不可抗力一方当事人的义务。

八、合同的其他规定

了解合同的法律适用、合同监督;掌握合同争议的解决途径。

第二章 旅行社管理法律制度

考试目的:

通过本章考试,使考生了解我国旅行社管理法规制度的基本情况;熟悉和掌握旅行社的设立和变更及各类旅行社的业务范围,对旅行社的管理制度及对旅游者合法权益的保护。

考试内容:

一、旅行社管理条例总则

了解旅行社管理条例的宗旨;熟悉其适用范围;掌握旅行社分类及其经营范围。

二、旅行社设立和变更

熟悉旅行社设立应具备的条件、开办旅行社应提交的文件;掌握申办旅行社的程序,外商投资旅行社的经营;了解非法人分社、旅行社门市部的含义及其与设立社的关系。

三、旅行社管理制度

了解对旅行社实行监督检查制度的内容,旅行社业务经营许可证的含义、种类、有效期;旅行社公告制度的内容;掌握质量保证金的概念、适用及不适用保证金赔偿范围及赔偿标

准,对旅行社年检的内容及结论。

四、旅行社经营

掌握旅行社的经营原则及经营规则、对消费者权益的保护;熟悉旅行社经营管理的内容;了解对旅行社违反《旅行社管理条例》的处罚。

第三章 导游人员管理法规制度

考试目的:

通过本章的考试,检查考生对国家关于导游人员的管理、导游人员的权利、义务等法规内容的了解、熟悉和掌握的程度。

考试内容:

一、导游人员资格考试制度及等级考核制度

熟悉导游人员概念及含义、从事导游职业的条件及应遵循的原则;掌握导游人员资格证书实效构成;了解报考资格考试的必备条件,导游人员等级划分。

二、导游证书

熟悉申请领取导游证的条件及程序;了解临时导游证的颁发条件及程序;掌握导游资格证与导游证的区别和联系。

三、导游人员的权利和义务

掌握导游人员依法享有的权利;掌握导游人员依法必须履行的义务。

四、对导游人员的管理

了解导游人员的管理部门及权限,掌握违反导游人员管理法规应受到的处罚。

五、导游人员计分管理及年度审核制度

了解对导游人员计分管理制度的组织管理及导游人员内部管理机制;熟悉导游人员年审管理的方式、结果、培训要求;掌握计分管理制度实施办法及细则。

第四章 旅游安全管理及保险法律制度

考试目的:

通过本章考试,使考生熟悉和掌握建立旅游安全管理制度的内容、目的、旅游安全管理暂行办法的内容,了解旅游保险的特点,掌握旅行社责任保险规定。

考试内容:

一、旅游安全管理制度

掌握我国旅游安全管理工作的方针、各类旅游事故处理程序、外国旅游者重大伤亡事故处理方法及程序;了解旅游安全管理的奖惩规定。

二、旅游保险与旅游保险合同

了解旅游保险的特点,了解旅游保险合同的主体、客体、内容。

三、旅行社责任保险规定

掌握旅行社责任保险的概念、旅行社责任保险合同的主体、客体及赔偿范围;熟悉旅行社责任的保险期限、金额、投保和索赔;了解对旅行社责任保险的监督管理及违规处罚。

第五章 出入境管理及交通法律制度

考试目的:

通过本章的考试,检查考生对我国出入境管理法律制度和航空、铁路旅客运输法规制度的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容:

一、中国公民出入境管理

了解中国公民出入境管理法的宗旨及对违反该法的处罚;熟悉中国公民出入境证件及办理;掌握中国公民出入境的权利义务及限制;掌握中国公民出国旅游管理办法的内容。

二、外国人入出境管理

了解外国人入出境管理法的宗旨及要求;熟悉外国人入出境管理机关、职责,外国人入境有效证件、在中国居留与住宿所需证件;掌握“一关四检”检查制度的基本内容、外国旅游者入出境的权利义务及限制。

三、中国民用航空法律制度

了解民用航空法的宗旨、民用航空经营准则及禁运规定,熟悉运输凭证的含义;掌握承运人的责任承担、减轻或免除不同的情况。

四、铁路运输法律制度

了解铁路运输企业义务、经营要求;熟悉铁路运输合同的组成,违约责任,旅客乘车条件;掌握铁路旅客运输损害赔偿的规定。

第六章 旅游住宿、饮食、娱乐管理制度

考试目的:

通过对本章的考核,检查考生对旅游住宿业、旅游饭店星级评定、饮食卫生和娱乐管理的法规制度的基本含义、基本内容的了解、熟悉和掌握的程度。

考试内容:

一、旅游住宿、饮食、娱乐管理制度

了解旅游住宿业的含义、种类和治安管理的主要内容,熟悉旅游饭店星级评定依据,掌握评定检查复查和处理程序。

二、食品卫生管理法规制度

了解食品卫生法的宗旨、适用范围和管理机构,熟悉《食品卫生法》的基本内容,掌握食品卫生监督制度和法律责任。

三、娱乐场所管理的法规制度

了解娱乐场所管理条例的发布时间和宗旨,熟悉娱乐场所管理的主要内容,掌握对违反条例的各种行为及相应的处罚。

第七章 旅游资源管理法律规定

考试目的:

通过本章的考试,检查考生对风景名胜旅游资源、人文旅游资源以及旅游资源保护的法律规定等内容的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容:

一、风景名胜旅游资源管理法规

了解风景名胜区的等级划分及其划分依据,熟悉风景名胜区的管理、风景名胜区的开发利用和规划内容,掌握风景名胜区的概念和旅游区(点)的定义。

二、人文旅游资源管理法律规定

了解国家对文物的保护和管理的有关法律文件及有关内容,熟悉人文旅游资源的概念及受法律保护的文物的分类,掌握违反《文物保护法》的法律责任。

第八章 消费者权益保护法律规定

考试目的:

通过本章的考试,检查考生对消费者的权利和义务、经营者义务以及国家对消费者合法权益的保护法律规定的了解、熟悉和掌握。

考试内容:

一、消费者权益保护的法律制度概述

了解消费者权益保护法与其他法令法规之间的关系,熟悉消费者及经营者的概念与法律特征,掌握消费者权益保护法的基本原则。

二、消费者和经营者的义务

熟悉消费者的九项权利,熟悉经营者的十项义务。

三、消费者合法权益的保护

了解国家对消费者合法权益的保护和消费者组织对消费者合法权益的保护,熟悉消费者权益争议的解决途径,掌握侵犯消费者合法权益应承担的法律责任。

第九章 旅游投诉法规制度

考试目的:

通过本章的考试,检查考生对旅游投诉暂行规定法规、旅游投诉管辖和旅游投诉受理与处理的了解、熟悉和掌握。

考试内容:

一、旅游投诉概述

了解旅游投诉与民事诉讼、行政复议和行政诉讼的区别,熟悉旅游投诉的概念、特点及旅游投诉部门,掌握旅游投诉者与被投诉者的权利与义务。

二、旅游投诉管辖

了解旅游投诉中的移送管辖与指定管辖的基本内容,熟悉旅游投诉管辖的含义及原则,

掌握旅游投诉的级别管辖与地域管辖。

三、旅游投诉的受理与处理

了解旅游投诉受理的概念、特征、旅游调解及投诉状,熟悉旅游投诉者应具备的条件和受理的程序,掌握旅游投诉的处理程序、处理决定及处理决定书。

职业道德部分

第一章 职业道德概述

考试目的:

通过对本章的考核,检查考生对职业道德教育重要性、道德、社会公德和职业道德的了解、熟悉和掌握程度。

考试内容:

一、职业道德教育的重要性

熟悉职业道德教育的重要性和迫切性

二、道德和社会公德

熟悉道德的含义,掌握道德的特点和社会公德的主要内容。

三、职业道德的基本范畴

熟悉职业道德的基本范畴,掌握职业理想在职业道德中的核心地位,了解职业义务、职业信誉、职业良心、职业荣誉的内涵。

第二章 旅游职业道德

考试目的:

通过对本章的考试,检查考生对旅游职业道德的特点和基本要求的情况,同时检查考生对职业道德规范的掌握情况。

考试内容:

一、旅游职业道德的特点和基本要求

熟悉旅游职业道德的特点,掌握旅游职业道德的基本要求。

二、旅游职业道德规范

了解旅游职业道德规范的重要性,熟悉旅游职业道德规范的道德含义,掌握旅游职业道德规范的具体要求。

第三章 旅游职业道德教育的重点

考试目的:

通过考试,检查考生对“三观”、“三德”及“三意识”教育的掌握情况和认识水平。

考试内容:

一、“三观”教育

了解世界观和人生观的类别,熟悉人生价值的特征、构成和形成情况,掌握马克思主义世界观的主要内容,掌握只有树立马克思主义的世界观,才会形成正确的人生观和价值观的论点。

二、“三德”教育

了解社会公德、职业道德和家庭美德的基本含义,掌握家庭美德的基本要求。

三、“三意识”教育

了解在旅游工作中“三意识”的含义,掌握“三意识”在旅游工作中对旅游从业人员的基本要求。

第四章 导游人员日常行为规范

考试目的:

通过对本章的考试,检查考生对日常礼貌礼节和行为规范的了解、熟悉和掌握情况。

考试内容:

一、礼貌礼节

熟悉作为导游人员在日常生活和工作中的仪容仪表要求,掌握日常生活和工作的礼节。

二、一般行为规范

熟悉导游人员一般行为规范的详细内容,掌握一般行为规范的主要内容。

附录 山东省旅游条例

考试目的:

检查考生对《山东省旅游条例》中宗旨、旅游资源管理、旅游经营管理、旅游者权利义务、旅游保障和旅游业经营者法律责任等内容的了解、熟悉和掌握。

考试内容:

一、条例宗旨和旅游资源管理

了解旅游资源管理的基本内容,熟悉《山东省旅游条例》的宗旨、适用范围、发展原则和管理部门,掌握旅游资源的概念、开发旅游资源的原则。

二、旅游经营管理和旅游者权利义务

熟悉旅游经营者和旅游者的权利义务,掌握旅行社经营管理制度,掌握从事导游业务的要求。

三、旅游业发展的保障机制和旅游业经营者的法律责任

了解旅游行政管理部门对旅游行业实施监督检查的主要内容,熟悉旅游行业经营者应遵循的安全保障制度,掌握旅游经营者法律责任的追究与赔偿。