

<<旅游法规实务>>

图书基本信息

书名：<<旅游法规实务>>

13位ISBN编号：9787565107245

10位ISBN编号：7565107247

出版时间：2012-6

出版时间：刘惠芹 南京师范大学出版社 (2012-06出版)

作者：刘惠芹 编

页数：218

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<旅游法规实务>>

内容概要

《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：旅游法规实务》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。

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。

<<旅游法规实务>>

书籍目录

总序（黄震方）前言 走进旅游法规 模块一 旅游法规的本体——认识旅游法规 任务一 旅游法的渊源 任务二 旅游法律关系 任务三 旅游法律行为 任务四 旅游法律责任 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 任务一 如何设立旅行社？ 任务二 旅行社的基本职责 任务三 旅行社的基本制度 模块三 旅游业的窗口——导游与领队人员管理法规 任务一 导游的成长与管理规范 任务二 导游的权利与义务 任务三 导游人员的职责和行为规范 任务四 导游人员计分管理和年审管理规范 任务五 领队的成长与管理规范 模块四 旅游住宿法律服务——旅游饭店管理法规 任务一 旅游饭店星级的评定 任务二 旅游饭店经营中的权利与义务 任务三 旅游饭店承担的法律 责任 模块五 旅游业可持续发展的保障——旅游资源保护法规 任务一 风景名胜区管理法规 任务二 自然保护区管理法规 任务三 人文旅游资源管理法规 任务四 旅游区（点）质量等级评定 规范旅游法规行为 模块六 旅游业主体之间的“法律”——旅游合同法规 任务一 旅游合同订立 任务二 旅游合同 双方当事人的权利与义务承担 任务三 旅游合同效力分析 任务四 旅游合同履行 任务五 旅游合同变更、解除与终止 任务六 旅游合同违约责任 模块七 旅游业的生命线——旅游安全法规 任务一 旅游安全管理法规 任务二 旅游安全事故处理法规 任务三 旅游交通安全管理法规 任务四 旅游出入境安全管理法规 任务五 食品安全管理法规 模块八 旅游业竞争规则——旅游反不正当竞争法规 任务一 旅游不正当竞争行为的认定 任务二 旅游不正当竞争行为的监督检查和法律责任 模块九 旅游业弱者的保护——旅游消费者权益法律保护 任务一 旅游消费者的权利与旅游经营者的义务 任务二 旅游消费者权益保护和争议解决 任务三 法律责任承担 解决旅游纠纷 模块十 定纷止争——旅游纠纷解决 任务一 旅游投诉规范 任务二 旅游纠纷仲裁 任务三 旅游纠纷诉讼 参考文献

<<旅游法规实务>>

章节摘录

版权页：插图：三、评定原则、标准（一）评定标准 目前，饭店星级评定依据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）进行。

在此标准中，一方面很多规定比以前更为细化。

如对“豪华”的描述，新标准对屋顶、照明、阅读等功能有详细要求。

隔音方面，新标准对门、窗、墙体、天花板均有规定。

客房环境以前无具体要求，新标准则规定，室内湿度“冬季为50%~55%，夏季为45%~50%”，且应与公共区温度相差5℃。

此外，水龙头温度也史无前例地被赋予高标准：完全打开15秒钟之内温度达46℃，且水温稳定。

另一方面在标准设定的原则、具体项目上加入了可持续发展、绿色环保、危机管理等顺应社会发展的新内容。

比如，在2003年的版本中，五星级酒店的评定，总分是610分，其中与智能化、低碳相关的仅占35分，分值占较高的反而是卫生间的淋浴、蒸汽浴、自动按摩缸等豪华设备。

在新标准中，这些都有适当调整。

评定饭店的星级时，一些标准是必备项目，另一些允许有不同。

其中，《旅游饭店星级的划分与评定》附录A是“必备项目检查表”。

该表规定了各星级必须具备的硬件设施和服务项目。

要求相应星级的每个项目都必须达标，缺一不可。

附录B为“设施设备评分表”（硬件表，共600分），主要是对饭店硬件设施的档次进行评价打分。

三、四、五星级规定最低得分线：三星220分、四星320分、五星420分，一、二星级不作要求。

附录C为“饭店运营质量评价表”（软件表，共600分），主要是评价饭店的“软件”，包括对饭店各项服务的基本流程、设施维护保养和清洁卫生方面的评价。

三、四、五星级规定最低得分率：三星70%、四星80%、五星85%，一、二星级不作要求。

申请星级评定的饭店，如达不到相应要求及最低分数或得分率，则不能取得所申请的星级。

（二）评定原则 1.整体性原则 星级饭店强调整体性，评定星级时不能因为某一区域所有权或经营权的分离，或因为建筑物的分隔而区别对待。

饭店内所有区域应达到同一星级的质量标准和管理要求。

否则，星评委对饭店所申请星级不予批准。

2.真实性原则 饭店取得星级后，因改造发生建筑规格、设施设备和服务项目的变化，关闭或取消原有设施设备、服务功能或项目，导致达不到原星级标准的，必须向相应级别星评委申报，接受复核或重新评定。

否则，相应级别星评委应收回该饭店的星级证书和标志牌。

3.可持续发展原则 可持续发展是现代社会寻求自身进一步发展的必然要求。

2010年的新标准在这方面表现较为突出。

首先是在整个的标准设计上充分考虑低碳、环保相关问题，比如在总则中明确规定，“倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念”。

在后续的具体项目中要求注意这些理念的贯彻，而不是一味追求奢华。

另外，将一、二、三星级的考核集中于住宿产品，四、五星级才全面考核，区分有限服务和完全服务，也体现了节约资源的精神，符合节能减排、绿色消费的理念。

可持续发展原则在新标准的另一体现为强调完整的持续管理的理念，在总则中要求各星级饭店都应增强应急处置能力，都要有突发事件处置的应急预案。

即便在评定星级后，在营运中发生重大事故，所属星级也将立即取消，相应星级标志不能继续使用。

<<旅游法规实务>>

编辑推荐

《全国高职高专旅游类"十二五"示范教材:旅游法规实务》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。

<<旅游法规实务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>