

河南省中等职业学校
旅游政策与法规课程标准
(2025 年)(试行)

目 录

一、课程性质与任务	1
(一) 课程性质	1
(二) 课程任务	1
二、课程目标与要求	1
三、课程结构与内容	2
(一) 课程结构	2
(二) 课程内容	3
四、学生考核与评价	5
(一) 评价原则	5
(二) 评价方式	6
(三) 评价结果运用	7
五、课程实施与保障	7
(一) 课程实施	7
(二) 教学条件	8

一、课程性质与任务

（一）课程性质

旅游政策与法规是支撑旅游行业规范发展、培养高素质旅游人才的重要课程，对提升学生职业素养与实践能力具有关键作用。旅游政策与法规课程是中等职业学校旅游服务类专业的专业基础课程，主要内容包括旅游行业相关政策规范、法律法规核心知识及旅游服务场景下的实践应用。

（二）课程任务

本课程全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，对接旅游行业一线岗位对技能人才的现实需求，使学生掌握旅游服务类专业必备的旅游政策法规基础知识、旅游服务规范知识和法律运用技能，具备运用法律法规分析解决旅游接待纠纷、处理投诉与突发事件、规范服务流程、提升应变与实际带团操作的能力，养成依法服务、诚信尽责的素质，为后续专业课程学习及未来职业发展奠定坚实基础。

二、课程目标与要求

本课程立足中等职业教育人才培养定位，通过系统的理论学习、实践训练和综合应用，应达到以下目标与要求。

1. 能识别与区分《中华人民共和国旅游法》的立法宗旨、调整对象等核心概念，了解其在旅游行业监管、权益保障中的基本内涵及应用场景。
2. 能识别与区分旅游安全责任、安全保障措施、旅游保险类型等旅游安全管理与保险法律制度核心概念。
3. 会观察、描述与分析旅行社经营活动中涉及法律制度执行的案例，理解制度条款与旅行社运营行为的内在联系及基本原理。
4. 能运用导游管理法律制度知识，明确导游资格取得、执业许可要求、权利义务边界及违规惩戒标准，解读服务行为合规要点，强化依法执业素养。
5. 能运用旅游资源管理法律制度知识，解读旅游资源开发项目合规要求，明确开发与保护的法定边界，强化依法利用资源的专业素养。
6. 能运用旅游安全管理与保险法律制度知识，解读旅游安全风险提示要求，明确安

全保障与理赔处置的法定标准，强化风险防控与合规处置素养。

7. 具备旅游纠纷处理中的协作意识，在与纠纷各方、调解组织沟通协调时，高效沟通、凝聚共识，推动纠纷妥善解决。

8. 会查阅智慧旅游平台及官方渠道的政策法规资料，获取有效信息以支持学习与工作。

9. 能对完成的服务案例分析及纠纷处理工作进行总结反思，具备持续改进的意愿和能力。

10. 树立旅游消费服务的规范意识与诚信理念，遵守食品住宿娱乐法律制度及服务操作标准，合理运用政策资源，协助保障游客合规消费。

11. 树立规范意识与诚信理念，遵守服务法规及操作标准，合理运用政策资源，合规诚信开展工作。

三、课程结构与内容

（一）课程结构

本课程由 10 个教学单元构成，包括中华人民共和国旅游法、旅行社管理法律制度、导游管理法律制度、旅游安全与保险法律制度、出入境管理法律制度、旅游交通管理法律制度、食品住宿娱乐法律制度、旅游资源管理法律制度、消费者权益保护法律制度、旅游纠纷处理法律制度。

本课程主要内容及参考学时如下。各学校可结合教学实际情况，在保障课程目标达成的前提下，灵活分配各教学内容的学时数。

单元	内容	参考学时
中华人民共和国旅游法	旅游者、旅游经营、旅游服务合同、旅游规划和促进、旅游监督管理	8
旅行社管理法律制度	旅行社的权利义务及经营规范、旅游服务及质量保证金制度、文化和旅游市场信用管理制度、在线旅游经营服务管理法律制度	10
导游管理法律制度	导游资格考试、导游执业许可与管理制度、导游等级考核与激励保障制度、导游的权利与义务	10
旅游安全与保险法律制度	旅游安全管理制度、责任保险管理制度、治安管理相关法律制度	6

续表

单元	内容	参考学时
出入境管理法律制度	我国出入境管理概述、中国公民出境入境、外国人入境出境	6
旅游交通管理法律制度	中国人民共和国民用航空法、中华人民共和国铁路法	4
食品住宿娱乐法律制度	食品安全法律制度、住宿管理法律制度、娱乐场所管理法律制度	4
旅游资源管理法律制度	风景名胜区法律制度、自然保护区法律制度、文物保护法律制度、博物馆管理法律制度、非物质文化遗产保护法律制度	8
消费者权益保护法律制度	消费者权益保护法概述、消费者的权利和经营者的义务、消费者权益的保护、侵犯消费者权益的法律责任	8
旅游纠纷处理法律制度	旅游纠纷及其处理、旅游投诉受理和处理制度、旅游投诉处理及法律适用、旅游不文明行为记录管理	8
合计		72

（二）课程内容

单元	任务描述	教学内容与要求
中华人民共和国旅游法	1. 分析《中华人民共和国旅游法》的立法框架。 2. 介绍《中华人民共和国旅游法》中关于总则、旅游者、旅游规划和促进、旅游经营、旅游监督管理等主要法律制度。 3. 辨识旅游服务合同及相关法律责任条款	1. 了解《中华人民共和国旅游法》的立法框架及其附则中关于本法用语含义的规定。 2. 熟悉《中华人民共和国旅游法》关于总则、旅游者、旅游规划和促进、旅游监督管理等主要法律制度。 3. 掌握《中华人民共和国旅游法》关于旅游经营、旅游服务合同制度及其相关法律责任的规定
旅行社管理法律制度	1. 学习旅行社相关法律制度。 2. 辨识旅行社设立、变更与审批要求。 3. 分析旅行社经营规范与服务标准。 4. 介绍旅行社信用管理与保证金规定	1. 了解《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》《文化和旅游市场信用管理规定》《在线旅游经营服务管理暂行规定》等关于旅行社经营的规定。 2. 熟悉旅行社设立与变更规定，信用信息采集与分类。 3. 掌握旅行社经营规范、旅游服务质量保证金制度、失信认定与信用修复等

单元	任务描述	教学内容与要求
导游管理法律制度	1. 介绍导游资格考试条件与内容。 2. 辨识导游执业许可与领队服务条件。 3. 分析导游执业规范、导游执业保障与激励、导游的权利和义务及其相关法律责任	1. 熟悉《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游管理办法》《导游等级考核管理办法》等关于导游资格考试制度、导游执业许可制度、导游等级考核制度及导游从事领队服务条件的规定。 2. 掌握《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游管理办法》关于导游执业管理、导游执业保障与激励、导游的权利和义务及其相关法律责任的规定
旅游安全与保险法律制度	1. 介绍旅游安全的核心法律框架。 2. 分析与应用旅游安全管理制度、责任保险法律制度。 3. 评估与制定风险应对策略	1. 熟悉旅游安全管理、责任保险、消费者权益保护、治安管理等法律制度。 2. 了解旅游投诉处理及法律适用、旅游不文明行为记录管理。 3. 掌握旅游经营者安全义务、风险提示制度
出入境管理法律制度	1. 梳理我国出入境管理法律体系的构成与核心框架，明确其立法目的与适用范围。 2. 解析中国公民出境入境的申请条件、办理流程、证件管理要求及禁止性规定。 3. 辨识外国人入境出境的签证类型、申请程序、停留居留规则及相关法律义务	1. 了解我国出入境管理的发展历程，熟悉《中华人民共和国出境入境管理法》《中华人民共和国护照法》等核心法律的立法宗旨与整体框架。 2. 掌握中国公民出境入境证件（护照、往来港澳台通行证等）的申请、换发、补发流程，以及出境入境时的证件查验要求；熟悉中国公民出境入境的限制情形与法律后果。 3. 掌握外国人停留居留许可的办理要求、期限规定及住宿登记制度；了解外国人入境出境的禁止性情形与权益保障条款
旅游交通管理法律制度	1. 解读《中华人民共和国民用航空法》的核心条款，分析民用航空运输的法律关系与基本原则。 2. 解析《中华人民共和国铁路法》中关于铁路旅客运输的核心规定，明确铁路运输企业与旅客的权利义务	1. 了解民用航空运输的分类（国内运输、国际运输）与基本原则熟悉《中华人民共和国民用航空法》关于航空运输企业设立条件、经营范围的规定。 2. 掌握民用航空客票的格式要求、购买与变更规则，行李票的记载内容与行李运输责任；熟悉旅客退票、误机、漏乘等情形的法律处理方式，以及航空运输凭证的法律效力认定

续表

单元	任务描述	教学内容与要求
食品住宿娱乐法律制度	1. 介绍食品安全制度与操作规范。 2. 辨识食品安全事故处置流程与责任。 3. 分析酒店经营者权利与义务，娱乐场所设立与经营规则	1. 熟悉食品安全保障制度与操作规范。 2. 掌握食品安全事故处置制度及相关法律责任。 3. 掌握酒店经营者权利义务，娱乐场所设立与经营规则
旅游资源管理法律制度	1. 分析风景名胜区管理与保护要求。 2. 介绍非物质文化遗产的保护与传承措施。 3. 辨识文物保护法与自然保护区规定	1. 了解《博物馆条例》等规定。 2. 熟悉风景名胜区管理、非物质文化遗产保护与传承。 3. 掌握文物保护法适用范围、所有权及自然保护区管理规定
消费者权益保护法律制度	1. 梳理消费者权益保护法律体系的构成，解读《中华人民共和国消费者权益保护法》的立法背景、宗旨与适用范围，明确“消费者”的法律界定。 2. 辨识消费者权益保护的多元途径，包括自我保护、社会保护、行政保护与司法保护的具体运作机制	1. 了解消费者权益保护法的发展历程与立法意义，熟悉《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》的整体框架；掌握“消费者”的法律定义及法律适用排除情形（如生产经营目的购买）。 2. 熟悉消费者权益的自我保护方式；掌握消费者协会的法定职能；明确司法保护途径的适用条件与流程
旅游纠纷处理法律制度	1. 辨识旅游纠纷特点与投诉管辖规则。 2. 分析旅游投诉案件受理与处理程序	1. 了解旅游纠纷及其特点，《旅游投诉处理办法》关于旅游投诉及其管辖的规定。 2. 掌握《旅游投诉处理办法》关于旅游投诉案件受理和处理制度的规定

四、学生考核与评价

（一）评价原则

1. 坚持立德树人

把立德树人成效作为评价的根本标准，注重学生理想信念、爱国情怀、品德修养和职业道德的培育，将践行社会主义核心价值观贯穿于评价全过程。

2. 促进全面发展

落实德智体美劳全面发展的评价要求，注重考查学生的人文素养、科学素养、数字素

养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，关注学生创新精神、个性发展与综合职业能力的达成，促进学生健康成长、全面发展。

3. 突出能力导向

体现职业教育类型特色，根据旅游服务类专业特点，设计体现服务管理、法规应用专业特色，以考核导游、计调、旅行社运营等核心岗位法规应用能力为重点的评价内容和方式。

4. 注重多元评价

强化过程评价，改进结果评价，探索增值评价，健全综合评价。鼓励社会评价和学校评价相结合，教师评价和学生评价相结合。

5. 推动技术赋能

充分利用数字技术，提高教育评价的科学性、专业性、客观性。

（二）评价方式

1. 过程评价

通过课堂问答、案例研讨、法规解读、模拟投诉处理及导游执业合规检查等环节，重点考查学生在法律逻辑、协作能力、学习投入度及政策法规初步应用能力方面的表现。

2. 结果评价

采用期末考试方式，检验学生在旅游法等核心法规理解及旅游安全事故责任认定、复杂合同纠纷处理等实际问题解决方面的综合运用能力。

3. 增值评价

重点考查学生在法律应用能力、合规意识、实操技能及严谨求实的职业素养方面的进步幅度，关注个体发展与提升，探索纳入学生成长档案。

4. 综合评价

不仅关注知识的学习、技能的训练，还要注重职业综合素质和行动能力的培养，促进学生全面发展。

（三）评价结果运用

1. 服务学生发展

通过评价结果帮助学生认识在法律应用能力、合规意识、实操技能及职业素养等方面的优势与不足，为岗位能力提升、导游资格备考及职业规划提供依据。

2. 改进教学工作

教师根据学生在政策解读、合同纠纷处理、安全应急处置等的评价结果，及时调整教学策略与方法，强化教学针对性。

3. 完善课程建设

将学生实操技能、行业适配度等的评价结果作为优化教学内容、实训资源及案例库的重要参考。

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 教学要求

落实立德树人根本任务，根据本课程目标、内容特点和学生认知基础，以学生为中心设计教学活动。有机融入文化自信、法治意识、诚信服务等思政元素。对接导游、计调、旅行社运营等职业能力要求，贯彻理实一体化理念，以投诉处理、合同纠纷调解、政策宣讲等典型工作场景为载体，通过案例研讨、情境模拟、实操演练等方式，引导学生在解决问题中掌握法规应用、纠纷处置、安全防控等核心技能点。积极运用现代信息技术，优化课堂讲授、实践指导、课后拓展等教学过程。

2. 教材编写要求

教材编写须遵循旅游类专业教学标准和旅游政策与法规课程标准，基于旅游政策解读、法规应用、纠纷处理等设计内容，突出旅游行业岗位适配性的实用性与针对性。结构设计应适配理实一体化、情境教学等需求，配套开发微课视频、案例库、实操指南、在线测试题库等数字资源。

3. 课程资源开发与利用要求

文本资源方面，开发学习材料、实习实训手册等教学材料。

数字化资源方面，构建涵盖音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件等在内的资源体系。

（二）教学条件

1. 师资配备要求

主讲教师应持有相应专业的教师资格证书，具备法学或旅游服务类相关专业背景及教学能力，能够胜任旅游政策与法规的理论与实践教学。

课程负责人应具有中级及以上职称，具有 5 年以上教学或行业实践经验。

兼职教师可聘请来自文旅管理部门、旅行社、景区等相关行业企业，具有中级及以上专业技术资格或 5 年以上岗位经验的人员承担实践教学指导。

教学团队应定期开展教研活动，共同研课备课，提升教学效果。

2. 教学设施要求

专业教室应具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

校内实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接旅游投诉处理专员、旅游合同审核专员、文旅政策宣讲员等岗位真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展模拟旅游纠纷调解、旅游合同条款谈判与审核、导游带团规范流程实操、地方文旅政策宣讲模拟、旅游企业合规风险排查等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

校外实训场所应符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际，符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议，能提供与学生规模相适应的实习实训岗位，配备指导教师，保障实习实训顺利进行。

编制人员及单位：

张健让，郑州旅游职业学院

许冬梅，郑州旅游职业学院

郭 琪，郑州市财贸学校

苗永春，郑州市财经学校

马 龙，开封市文化旅游学校

张庆智，洛阳市中等职业学校

张克成，禹州市中等专业学校