

导游业务：第十一章导游业务相关知识第二节导游资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/547/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_547806.htm

第二节 住宿、餐饮、娱乐方面的法规知识 一、住宿方面的法规知识 (一)住宿业的概念 “住宿”是旅游的构成要素之一。实践中，通过旅行社安排旅游者的住宿，通常是在以饭店为代表的住宿设施中，例如饭店、酒店、宾馆、旅馆、度假村、招待所、青年旅社、农家旅社等。在我国，按照饭店的建筑、装潢、设备、设施条件和维修保养状况、管理水平和服务质量高低、服务项目多寡，进行全面考察，综合平衡后确定饭店的相应星级级别：一星级、二星级、三星级、四星级和五星级(含白金五星级)。(二)住宿业经营者的权利和义务 1．住宿业经营者的权利 住宿业经营者的权利，主要体现在经营权、人身权、知识产权和申诉权四个方面。住宿业经营者的权利是保证其正常经营活动开展所必需的。在经营活动中，上述权利体体现在：在核准的经营范围内开展宣传促销活动；与相关部门在自愿的基础上建立业务关系、签订合同；向提供服务的对象收取合理的费用，向损害其饭店设施的客人要求赔偿；在合理的范围内行使不接待旅客的权利：包括因客满或者客房维修的、饭店存在安全隐患的、旅客患有法定不准住店传染性疾病的、旅客拒绝支付合理费用的、旅客住店期间违法犯罪寻衅滋事的等。 2．住宿业经营者的义务 经营者的义务主要体现在：开展经营活动遵守国家法律、法规和相关政策，遵守行业自律规范，遵守商业道德，接受相关管理部门的监督检查；保障住店旅客的人身、财产安全；向旅客提供热

情、规范、周到的服务；依法照章纳税。（三）旅游者在住宿中的权利和义务

- 1.权利：依据合同约定得到符合标准的食、宿等规范服务；其人身权、财产权受到保护，享有住宿业经营者应当提供的安全环境，尽到合理照顾义务的权利；在合法权利受到侵害时，通过行使申诉权维护合法权益的权利。
- 2.义务：出示合法身份证件，如实填写住宿登记表；缴纳住宿费和其他合法费用；不得将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性和放射性等危险物品带人住宿地；不得进行卖淫、嫖娼、赌博、吸毒、传播淫秽物品等违法犯罪活动；不得酗酒滋事、大声喧哗、影响他人休息，不得私自留客住宿或转让床位；爱护饭店设施和财产，因其过错造成经营者损失的，应当承担赔偿责任；遵守其他有关法律、法规的规定。

（四）住宿业的治安管理

对住宿业的治安管理，由公安部门担当。住宿业经营者，应当遵守国家法律、法规规定，建立各项安全管理制度。为了保障旅客的财产安全，减少失窃、被盗事件发生，住宿业经营者应当依法设置财物保管箱、保管柜或者保管室、保险柜，并指定专人负责保管工作。对旅客寄存的财物，要建立严格、完备的登记、领取和交接制度。对旅客遗留的物品，应当加以妥善保管，并根据旅客登记所留下的地址设法将遗留物归还失主。住宿业经营者在经营中，发现旅客将违禁的易燃、易爆、剧毒、腐蚀性、放射性等危险物品带入住宿设施中，必须加以制止并及时报告公安机关处理，以避免安全事故的发生。公安机关对违禁将上述危险物品带入住宿设施中的旅客，可以依照治安管理条例的有关规定，给予行政处罚；如果因此造成重大事故，造成严重后果并构成犯罪的，由司法机关依法追究其刑事责任。住宿设施中，严禁

卖淫、嫖娼、赌博、吸毒、传播淫秽物品等违法犯罪活动。住宿业经营管理人员，如果发现违法犯罪分子、行迹可疑的人员或公安机关通缉的罪犯，不得知情不报或者隐瞒包庇，应当立即向公安机关报告。

二、餐饮方面的法规知识

“餐饮”是构成旅游的要素之一。为旅游者提供餐饮服务的经营者，应当提供健康、卫生的饮食，保障旅游者的身心健康。

(一)食品卫生

食品卫生，是指食品应当无毒、无害，符合应有的营养要求，具有相应的色、香、味等感官性状。

(二)食品卫生的许可管理和标识管理

1. 卫生许可证 我国对生产经营食品的企业和食品摊贩实行卫生许可证制度。未取得卫生许可证的，不得从事食品生产经营活动，食品生产经营者不得涂改、伪造、出借卫生许可证。
2. 健康证明 食品生产经营人员每年必须进行健康检查，新参加工作或者临时参加工作的食品生产经营人员必须进行健康检查，取得健康证明后方可从事食品生产经营活动；凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者)、活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生疾病的人不得参加直接入口食品工作。 百考试题整理
3. 食品标识 我国要求定型包装食品和食品添加剂等食品标识清楚，须具有下列内容的食品表示：品名、产地、厂名、生产日期、批量、规格、配方或主要成分、保质期限、食用方法，国内市场销售的要有中文标识。

(三)食品中毒及报告义务

餐饮部门向旅游者提供餐食，应当切实注意卫生安全。发生食物中毒单位和接收病人进行治疗的单位，除采取抢救措施外，应当根据国家有关规定，及时向所在地卫生行政部门报告。

三、娱乐方面的法规知识

(一)娱乐场所的经营管理

“娱乐”是旅游的构成要

素之一。健康、丰富多彩的娱乐活动，可以使旅游者得到完美的享受。在娱乐场所开展活动，文明、健康是核心。为此，严禁从事含有下列内容的活动：违反宪法确定的基本原则的，危害国家的统一、主权或者领土完整的，危害国家安全、利益或社会稳定的，煽动民族分裂、侵害少数民族风俗习惯、破坏民族团结的，宣扬淫秽、色情迷信或者渲染暴力、有害消费者身心健康的，违背社会公德或者诽谤、侮辱他人的。

(二)娱乐场所的治安管理 娱乐场所经营单位应当建立、健全各项安全制度。严禁娱乐场所经营单位及其人员组织、强迫、引诱、容留、介绍他人卖淫，开设赌场、赌局，引诱、教唆、欺骗、强迫他人吸食、注射毒品，进行封建迷信活动，贩卖、传播淫秽书刊、影片、录像带、录音带、图片及其他淫秽物品。禁止在娱乐场所内以陪酒、陪舞、陪唱等形式从事有偿陪侍活动，或者为进入娱乐场所的人员从事上述活动提供方便条件。严禁进入娱乐场所的人员在娱乐场所卖淫、嫖娼、赌博、吸毒，贩卖、传播淫秽书刊、影片、录像带、录音带、图片及其他淫秽物品，从事淫秽、色情或者违背社会公德的活动和封建迷信活动，或者从事以营利为目的的陪侍。任何人不得在娱乐场所内打架、斗殴、酗酒、滋事，不得调戏、侮辱妇女，不得进行扰乱娱乐场所正常经营秩序的活动；不得携带枪支、弹药、管制刀具或爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性物品进入娱乐场所。

"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com