

《旅游管理法案例专题》课程教学大纲

一、课程基本信息

课程代码：16227501

课程名称：旅游管理法案例专题

英文名称：Case study on Tourism Management Law

课程类别：专业必修课

学时：16

学分：1

适用对象：旅游管理本科专业、酒店管理本科专业

考核方式：考试

先修课程：管理学、市场营销学、商法

二、课程简介

随着我国经济的发展、社会的进步，旅游越来越成为人们生活中不可或缺的一部分，由此引发的旅游活动中的各种纠纷问题。为了妥善处理旅游纠纷问题，对旅游管理法案例专题的讨论评析给旅游企业和消费者以一定的启示作用。本课程涉及的内容相当广泛，贯穿了法学、心理学、市场营销学、管理学、公共关系学、沟通技巧和专业知识的内在联系，是一门综合性、实践性都很强的课程。本课程包括的主要内容有：关于出境游问题的案例专题、旅游交通服务问题的案例专题、酒店住宿管理方面问题的案例专题、旅游购物方面问题的案例专题、影响旅游业、酒店业诚信问题的典型案例专题、突发事件而导致纠纷的案例专题、关于顾客投诉的案例专题等等。

三、课程性质与教学目的

本课程是旅游管理类专业必修课，也可作为全院选修课程，适合于管理学科相关专业学生使用。通过教学使学生系统掌握旅游管理法的基本理论知识，了解旅游活动中容易发生的纠纷类别，掌握应对突发事件的应急处理方法和原理，掌握旅游服务的日常运营管理中出现的突发情况和应急事件的管理技巧以及涉及的法律法规。通过课程讲授、小组讨论、案例分析作业、调查研究、多媒体等多种形式的教学，拓展学生的知识面，提高学生分析问题和解决问题的能力，牢固树立法制观念，践行社会主义核心价值观，深化对法治原则、重要法律法规概念的认知，提高学生运用法律法规维护自身权利、化解矛盾纠纷的意识和能力。

四、教学内容及要求

第一讲 酒店住宿服务管理案例专题

（一）目的与要求

1. 了解酒店住宿管理的内容
2. 掌握酒店面对住宿管理上的问题所采取的措施
3. 掌握相关事件的处理流程

（二）教学内容

酒店的安全管理是酒店经营管理中的重要内容之一，关系到酒店的服务质量。本案例以酒店在所管辖区域内发生的刑事案件的处理为研究样本，通过对案情经过和诉讼过程的描述，分析原因，剖析酒店应对此类事件的处理方式方法，为酒店经营管理实践提供参考和借鉴，提高学生运用法律法规维护自身权利、化解矛盾纠纷的意识和能力。

（三）思考与实践

1. 该选取案例中酒店哪个部门、哪些环节的哪些人存在问题？
2. 酒店的安全保卫管理的内容有哪些？
3. 这个案例给我们的启示是什么？

（四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、调查研究等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

第二讲 旅游交通服务管理案例专题

（一）目的与要求

1. 了解旅游交通服务的重要作用
2. 掌握旅游交通服务的特征及其分类
3. 掌握旅游交通服务纠纷的处理程序

（二）教学内容

由于旅游交通出现问题而延误行程的事屡见不鲜，旅行社对此类事件的处理应该有预案，缓解游客的损失。通过对案例一的描述，具体问题具体分析，规范旅游管理行为。

有些旅行社承接业务后为了节约成本将游客多次“转包”出去，一旦在旅行过程中出现问题，责任的界定是一个重要的问题。因此，通过对本案例二的描述，分析原因，剖析旅游企业对此类事件的处理方式方法，有效的进行旅游企业行为规范的管理，为旅游企业经营管理实践提供参考和借鉴。通过教学使学生树立法制观念，遵守交通规则，深化对法治原则、重要法律法规概念的认知。

（三）思考与实践

- 1、由于旅游交通延误受损游客能否索赔？
- 2、选取一个旅游交通纠纷案例，阐述说明该案例给我们的启示是什么？

（四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、案例分析等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

第三讲 关于旅行社服务管理案例专题

（一）目的与要求

1. 了解旅游过程中易出现的问题和纠纷
2. 理解和掌握旅游纠纷的处理程序
3. 掌握旅游纠纷具体案例带来的启示

（二）教学内容

旅行社服务管理涵盖了在入境游、出境游、国内游三方面旅游企业对旅游者提供的各项服务。只有国际旅行社才能经营出境游，出境游涉及到旅游保险、签证、导游小费等问题，一旦在旅行过程中出现问题，要遵守旅游目的地法律法规，明确界定责任，维护游客权益。因此，通过对本案例的描述，分析原因，剖析旅游企业对此类事件的处理方式方法，有效的进行旅游企业行为规范的管理，为旅游企业经营管理实践提供参考和借鉴。通过教学使学生牢固树立法制观念，深化对法治原则、重要法律法规概念的认知，践行社会主义核心价值观。

（三）思考与实践

1. 由于跟团旅游遭遇伤亡事故应该向谁索赔？针对具体案例分析应如何妥当处理？
2. 收集近期的一个旅游服务纠纷案例，分析处理此类纠纷的依据是什么？涉及哪些法律法规？
3. 选择和分析一个典型的旅游服务纠纷案例，该案例给我们的启示是什么？

（四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、社会实践调查等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

第四讲 旅游购物服务管理案例专题

（一）目的与要求

1. 了解旅游购物行为的自愿性、理性化趋势
2. 掌握旅游购物行为模式管理的内容及其方式
3. 理解和掌握对旅行社旅游购物的管理措施

（二）教学内容

随着人们对旅游的需求的增长，很多企业通过给予旅行社折扣的方式吸引旅行社带游客去企业参观采购，以促进其产品销售。但是旅游购物本身就是一个个体行为、自愿行为，现在的游客购物也趋于理性化，近几年关于旅游购物产生纠纷的事件有很多。因此，通过对本案例的描述，分析原因，剖析旅游企业应对此类事件的处理方式方法，有效的进行旅游企业行为规范的管理，为旅游企业经营管理实践提供参考和借鉴。通过教学使学生树立法治观念，提高学生运用法律法规维护自身权利、化解矛盾纠纷的意识和能力。

（三）思考与实践

1. 游客与旅行社是否需要签订旅游合同？
2. 如何鉴别旅游购物时产品质量？
3. 这个案例给我们的启示是什么？
4. 旅游购物方面出现问题应该怎么办？

（四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、案例分析、社会实践调查等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

第五讲 影响旅游业、酒店业诚信的典型案例专题

（一）目的与要求

1. 了解服务消费者的购买心理及其服务消费的发展趋势
2. 理解和掌握影响服务消费者购买行为的因素
3. 了解影响旅游业、酒店业诚信的因素

（二）教学内容

国家旅游局旅游质量监督管理所曾从全国各级旅游质监所受理和处理的旅游消费者投诉中筛选出典型案例，通过媒体予以曝光。其中既有经营者因团款纠纷以旅游团队为人质损害游客合法权益的问题，也有购物店或导游以欺骗手段购物欺诈问题，还有对老年及儿童等团费外加价造成一定社会影响的问题。案例涉及国内游、出境游、入境游三大市场。国家旅游局相关负责人表示，此举的目的是通过新闻媒体向社会公示，从而达到警示经营者诚信经营、提醒旅游者理性消费的目的。选取了部分案例进行分析讨论。通过对本案例的描述，分析原因，剖析旅游企业应对此类事件的处理方式方法，有效的进行旅游业、酒店业诚信问题的管理，为旅游企业经营管理实践提供参考和借鉴。通过教学使学生树立法治观念，深刻理解中华优秀传统文化中守诚信、崇正义的思想精华。

（三）思考与实践

1. 分析影响旅游企业诚信的因素有哪些？
2. 旅游企业诚信经营的好处和作用有哪些？

3. 这个案例给我们的启示是什么？

（四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、社会实践调查等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

第六讲 由于突发事件导致纠纷的案例专题

（一）目的与要求

1. 掌握突发事件的处理程序
2. 了解突发事件能否迅速处理关系到旅游企业声誉
3. 掌握将具体案例与法律法规相结合的分析方法

（二）教学内容

突发事件能否迅速处理关系到旅游企业声誉，通过对这个案情经过的描述，分析原因，剖析酒店应对此类突发事件的处理方法，将具体案例与法律法规相结合，有效的进行突发事件的管理，为服务管理实践提供参考和借鉴。通过教学使学生牢固树立法制观念，深化对法治原则、重要法律法规概念的认知，提高运用法治思维和法治方式维护自身权益、化解矛盾纠纷的意识和能力。

（三）思考与实践

1. 酒店是否存在违约、侵权责任？
2. 你认为酒店事后的处理方法和做法是否适宜？
3. 本案例给我们的启示是什么？

（四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、小组讨论、案例分析等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

第七讲 关于顾客投诉的典型案例分析

（一）目的与要求

1. 了解饭店的超额预订
2. 理解和掌握处理顾客投诉的程序
3. 理解和掌握顾客投诉的管理

（二）教学内容

“订房合同要遵守”这个案例所涉及的是饭店住宿合同以及该合同在履行、变更和转让过程中所产生的法律问题。具体为：一是钱某与 A 饭店之间是否成立合同关系；二是 A 饭店应当如何承担超额预订的责任。通过对这个案情经过和投诉过程的描述，分析原因，剖析酒店应对此类事件的处理方式方法，理解和掌握处理顾客投诉的程序，有效的进行顾客投诉的管理，为酒店经营管理实践提供参考和借鉴。通过教学使学生了解国情民情，牢固树立法治观念，践行社会主义核心价值观。

（三）思考与实践

- 1、钱某与 A 饭店之间是否成立合同关系？
- 2、饭店应当如何承担超额预订的责任？
- 3、本案例给我们的启示是什么？
- 4、处理顾客投诉的程序是怎样的？

（四）教学方法与手段

1. 教学方法：课程讲授、课堂讨论、社会实践调查等。
2. 教学手段：多媒体等多种教学手段。

五、各教学环节学时分配

| 教学时数 课程内容 | 教学环节 | | | | | 小计 |
|--------------|------|-----|-----|----|--------|----|
| | 讲课 | 习题课 | 讨论课 | 实验 | 其他教学环节 | |
| 第一讲 | 2 | | | | | 2 |
| 第二讲 | 1 | | 1 | | | 2 |
| 第三讲 | 1 | | 1 | | | 2 |
| 第四讲 | 1 | | 1 | | | 2 |
| 第五讲 | 1 | | 1 | | | 2 |
| 第六讲 | 2 | | | | | 2 |
| 第七讲 | 1 | | 1 | | | 2 |
| 考试 | | | | | 2 | 2 |
| 合计 | 9 | | 5 | | 2 | 16 |

六、推荐课外阅读的期刊杂志：

1. 王天星, 杨富斌. 《旅游法教程》. 中国人民大学出版社, 2015 年.
2. 李婍. 案例解读《旅游法》. 旅游教育出版社, 2014.
3. 《解读》编写组. 《中华人民共和国旅游法》解读. 中国旅游出版社, 2013.
4. 法律出版社大众出版编委会. 《中华人民共和国旅游法: 实用问题版》. 法律出版社, 2013.
5. 黄恢月. 《旅游法律纠纷答疑 100 例》. 中国旅游出版社, 2015.
6. 中国旅行社协会法律工作委员会编著. 《旅行社常见疑难法律问题. 第 3 版》. 中国旅游出版社, 2015.
7. 瞿大风. 《旅游法规与案例评析》. 南开大学出版社, 2014.
8. 王莉霞. 《旅游法学》, 武汉: 华中科技大学出版社, 2017.
9. 杨富斌. 《旅游法教程-第 2 版》, 中国旅游出版社, 2018.
10. 杨富斌, 杨洪浦. 《中国旅游法判例精解》, 北京旅游教育出版社有限责任公司; 第 1 版, 2018.
11. 杨富斌. 《旅游法案例解析》. 旅游教育出版社, 2012 年.
12. 旅游管理 (中国人民大学书报资料中心)

13. 旅游学刊（北京联合大学旅游学院主办）
14. 中国旅游报（中国旅游协会主管主办）
15. 旅游调研（国家旅游局主管主办）

七、其他说明

总成绩评定比例：平时考核成绩占 50%；期末以开卷形式进行考核，期末考核成绩占 50%。

大纲修订人：陈玲
大纲审定人：

修订日期：2020 年 12 月
审定日期：