

最新旅游宾馆饭店管理

与世界各国特色风味名菜

# 旅游管理实务 (二十六)

本书编写组编

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

最新旅游宾馆饭店管理与世界特色风味名菜大全 / 本书编写组编. —呼和浩特: 内蒙古人民出版社, 2004

ISBN 7-204-05943-3

I. 最… II. 本… III. ①旅游饭店—商业服务—案例—分析②菜谱—丛书 IV. ①F719.2②TS972.13  
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 114938 号

内蒙古人民出版社出版发行

(呼和浩特市新城西街 20 号 010010)

全国各地新华书店经销 北京兆成印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 356.25 字数: 4 760 千字

2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1~1 000 册

书号: ISBN 7-204-05943-3/Z · 102

定价: 1026.00 元(本卷定价: 18.00 元)

# 目录

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| ◎在京游和出境游恢复较快，入境游前景不容乐观.....         | 1  |
| ◎民航将启用新旅客信息系统，航班变化直接告知乘客.....       | 2  |
| ◎游客不解省钱意，拳脚相加一导游.....               | 3  |
| ◎2003 年第 1 批国家 4A/3A 级旅游区、点名单 ..... | 4  |
| ◎下半年亚太区出境旅游升温——中国将成复苏主力 .....       | 7  |
| ◎借旅游之名行偷渡之实——江苏最大的偷渡案<br>日前开审 ..... | 9  |
| ◎游海南：900 元游成 3000 元 .....           | 11 |
| ◎西藏国际、国内旅游执行最低限价标准.....             | 13 |
| ◎新疆旅游火爆 .....                       | 14 |
| ◎北京铁路购票措施：预订火车票提前 20 天 .....        | 15 |
| ◎中国旅游将在全球展开魅力攻势 .....               | 15 |
| ◎国家旅游局重申三峡不可分 .....                 | 17 |
| ◎谁抹黑就砸谁饭碗桂林严肃查处宰客事件 .....           | 18 |
| ◎云南旅游：诚信服务创造无价资产.....               | 20 |
| ◎海外媒体推介新三峡旅游.....                   | 22 |
| ◎个人游改变香港旅游格局.....                   | 23 |
| ◎山西省工业旅游又添矿井探秘.....                 | 25 |
| ◎未经同意私印作品锦州中旅法庭被告 .....             | 26 |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| ◎25 名游客掉队——铁道部门批旅游专列破例等客         |    |
| 1 小时 .....                       | 27 |
| ◎日本万人旅游团 9 月访华.....              | 28 |
| ◎百余游客在丽江被“放鸽子” .....             | 29 |
| ◎香港部分旅行社暂停办理接待内地游客.....          | 31 |
| ◎海南开放航权促进旅游拉动经济 .....            | 31 |
| ◎导游携款不辞而别 .....                  | 38 |
| ◎香港全力应对即将到来内地“个人游”商机.....        | 39 |
| ◎九寨沟环线滑坡路段恢复通车:实行临时交通管制.....     | 41 |
| ◎旅游局出面调解“大连五日游”终有说法 .....        | 42 |
| ◎预计国庆假期将有 28 万内地客游港.....         | 43 |
| ◎福建旅游价格已全面上扬.....                | 43 |
| ◎57 项措施帮旅游企业过难关 .....            | 45 |
| ◎泰国游涨声又起_8 月 26 日起签证费上涨将近一倍..... | 46 |
| ◎旅游业进入区域合作时代.....                | 46 |
| ◎新三峡游船业会否重蹈覆辙 .....              | 49 |
| ◎北京首都机场五分钟内可为旅客办理好身份证明.....      | 54 |
| ◎“假日拥有权”真能游遍世界? 当心有诈 .....       | 55 |
| ◎河南开展旅游安全检查_不符合条件企业一律关闭.....     | 59 |
| ◎何光晔: 旅游目标无法实现 .....             | 59 |
| ◎香山勤政殿免费开放:游客纷至沓来.....           | 61 |
| ◎京城人周末游玩盯准文化游 .....              | 62 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| ◎旅行社教游客旅游途中巧藏钱.....            | 65 |
| ◎全国旅行社业规模扩大效益下降.....           | 66 |
| ◎航意险可能退出市场.....                | 67 |
| ◎南航更改退票费为改期费.....              | 68 |
| ◎广东旅游价格上升游客不减.....             | 69 |
| ◎港报称内地人每年访港将超千万——带来五百亿收益... 70 |    |
| ◎香港业界预期香港旅游业明年初将会全面复苏.....     | 71 |
| ◎制止“自杀式”降价——西藏旅游执行最低限价标准... 73 |    |
| ◎七月份起中国入境旅游已进入恢复振兴的新阶段.....    | 74 |
| ◎走出非典阴影——港澳低价游结束.....          | 75 |
| ◎两百多名上海游客“罢机”——集体滞留印尼雅加达... 76 |    |
| ◎“十万上海市民游余杭”拉开序幕.....          | 78 |
| ◎四川发现明惠帝避难遗址——明十四陵被发现.....     | 79 |
| ◎尼泊尔对中国游客免签证——无任何停留时间限制.....   | 81 |
| ◎四川旅游业“六条禁令”严肃行风.....          | 82 |
| ◎宁夏做大民运会旅游.....                | 82 |
| ◎进藏旅游进入最佳时机.....               | 83 |
| ◎外资社为恢复市场支招.....               | 84 |
| ◎无锡三措施嘉奖旅行社.....               | 86 |
| ◎上青山下碧海“财眼”冷看避暑旅游路线.....       | 87 |
| ◎西藏入境旅游逐步升温——游散客反应热烈.....      | 91 |
| ◎正值旅游旺季，辽宁发布旅行交通治安预报.....      | 91 |

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| ◎古巴开放旅游有价无市 .....                           | 92  |
| ◎长线首付 5%——“按揭”旅游能走多远 .....                  | 98  |
| ◎“铁老大”打出优惠牌——购火车票 20 免 1 .....              | 99  |
| ◎暑期旺季旅游爆棚——西部和沙滩线最火爆 .....                  | 100 |
| ◎中青旅阳光巴士 .....                              | 101 |
| ◎出境海洋休闲游——东马沙巴 6 日游跌破 5000 元 .....          | 102 |
| ◎高速路上翻了车——一家三口向旅行社索赔 11 万元 ..               | 103 |
| ◎个人赴港游冲击旅行社业务——业界人士：股市<br>中旅游板块可能再度走低 ..... | 104 |
| ◎游客索赔变了味本想“私了”无法了，旅行社被<br>逼自曝家丑 .....       | 105 |
| ◎一字母之争——中青旅状告国家商评委 .....                    | 107 |
| ◎打造大三峡旅游经济圈 .....                           | 109 |
| ◎庐山重奖旅行社 .....                              | 117 |
| ◎小三峡：旧貌换新颜 .....                            | 118 |
| ◎网上招聘旅游人才 .....                             | 120 |
| ◎江浙沪三地联动日德游 8 天 14500 元 .....               | 121 |
| ◎“个人游”成香港振兴旅游业的强心针 .....                    | 122 |
| ◎23 家韩国旅行社来深圳考察 .....                       | 124 |
| ◎广东四市今起试办个人港澳游业务 .....                      | 125 |
| ◎京郊延庆：盛夏可以看冰灯 .....                         | 127 |
| ◎百元药诨千余元——旅游捎带看“医生” .....                   | 128 |

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| ◎皇马来京比赛京城旅行社错失商机.....                | 129 |
| ◎旅游不忘安全第一 .....                      | 130 |
| ◎银行、旅游传来欢呼声——港报热评中央助港<br>三新措.....    | 131 |
| ◎新加坡试行简化一些中国旅客申请赴新签证手续.....          | 133 |
| ◎云南地震导致文物古迹破坏严重 .....                | 134 |
| ◎沈阳“一宫两陵”将开放.....                    | 135 |
| ◎京、沪两地个人游香港新获批准 .....                | 137 |
| ◎安徽省旅游首评质量信得过旅行社.....                | 138 |
| ◎超值自助游：530 元香港游 3 天.....             | 139 |
| ◎赴古巴旅游尚难形成亮点.....                    | 140 |
| ◎跨海火车轮渡成为海南新兴旅游热点 .....              | 141 |
| ◎山西度量衡博物馆成旅游新景点 .....                | 142 |
| ◎出境游跌劲十足——马尔代夫跌破 8000.....           | 143 |
| ◎云南大姚地震距旅游景点较远——可放心游昆明.....          | 144 |
| ◎中国公民出国游再添古巴——自费出境游目的地<br>24 个 ..... | 145 |
| ◎长三角要建无障碍旅游圈.....                    | 146 |
| ◎国内游省内游本周起价看涨 .....                  | 152 |
| ◎网上怎么冒出两个旅交会.....                    | 153 |
| ◎给出境游加一条“安全带” .....                  | 156 |
| ◎四川省旅游执法总队关于启用新版《四川省出境               |     |

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 《旅游组团合同》的通知 .....                     | 157 |
| ◎国内游价格全面回升——旅行社及时推出新线路 .....          | 169 |
| ◎旅游业：香港和内地共享繁荣 .....                  | 170 |
| ◎旅游市场价格战一触即发——昆明饭店业价格<br>不降反升 .....   | 174 |
| ◎凭身份证入深圳将有可能实现 .....                  | 177 |
| ◎抱团儿的和拆台的——闲话旅游业 .....                | 177 |
| ◎“非典”让北京旅游业损失 400 亿——入境<br>人数减半 ..... | 180 |
| ◎WTO 确定今年“世界旅游日”主题 .....              | 181 |
| ◎重庆启动“环湖畅游新三峡”精品线 .....               | 182 |
| ◎贵州力推“红色之旅” .....                     | 183 |
| ◎旅游要振兴，信息须先行 .....                    | 185 |
| ◎探路新三峡 .....                          | 187 |
| ◎旅游、航空和餐饮：非典后恢复谁快谁慢 .....             | 194 |
| ◎九寨沟神仙池景区 9 月 10 日迎客 .....            | 198 |

## ◎ 在京游和出境游恢复较快，入境游前景不容乐观

北京“双解除”后旅游业呈现出本市市民在京游和出境游市场恢复较快，国内来京旅游客源市场因暑期来临呈较强恢复态势，但入境旅游市场前景不容乐观的阶梯状分布恢复情况。

相关负责人说，以北京接待游客数量最大的春秋旅行社为例，7月份接待游客数量恢复到去年同期的1/3，可见国内旅游正在逐步恢复。具体从旅游饭店接待情况来看，从调查的15家正常经营的饭店看，出租率恢复较快，多数饭店7月份出租率达到50%至70%。但据预测，由于到9、10月份，受下半年会议预订被大量取消和入境旅游市场启动缓慢负面因素影响，饭店出租率不会很高。

景点接待情况方面，故宫和世界公园为吸引游客，在目前旺季时期采取了淡季票价，游客数量恢复较快，但收入受到影响。八达岭长城日均接待量8000人次左右，同比减少1万人次。定陵日均接待游客约1万人次，与去年同期相比持平。颐和园、北海公园、北京海洋馆和石花洞景区的接待游客数量同比仍减少50%至60%。以接待本市市民为主的雁栖湖景区游客数量同比略有增长。另外从旅行社

接待和外联情况来看，出境游启动迅速，8月份迅速回升的组团人数基本上达到去年同期水平，但因旅行社为快速启动出境旅游市场特别推出一些优惠线路，收入降低。

入境旅游市场启动缓慢，北京市旅游局相关负责人表示，由于入境旅游市场特殊性，北京市入境旅游市场的恢复还尚待时日。据悉，目前接待的团队大部分是非典以前已预订的，新增预订基本为零。几大旅行社从6月24日到7月24日接待量仅相当于去年同期的3%至6%，且绝大部分是亚洲地区客源。J012

### ◎ 民航将启用新旅客信息系统，航班变化直接告知乘客

下月起，国内航班一旦临时发生变化，航空公司相关工作人员将立即能通知到乘客本人，这将大大减少因航班变化而引起的旅客与航空公司之间的冲突。

从9月1日起，民航将启用一套新的旅客信息系统，旅客在购买机票时必须留下真实姓名、身份证号、住址和有效联系方式等详细的个人信息。

据海南航空营业部的销售人员介绍，虽然以往人们在购买机票时也要填写购票单，留下身份证号

和联系方式，但这些个人信息并未输入民航旅客信息系统，而是留在了机票销售网点，航空公司从民航旅客信息系统里只能看到旅客的拼音姓名、售票处电话、出票时间和相关航班信息。所以每当发生航班推迟起飞或取消时，航空公司必须得通过售票处和旅客联系，一旦售票处因旅客信息登记不全，联系不到旅客，一些旅客因为空跑机场和航空公司发生摩擦的事就比较多。

中国航信市场部总经理黄澎告诉，这套新的旅客信息系统是在非典期间建立起来的，新系统将使航空公司能在第一时间联系到旅客。

### ◎ 游客不解省钱意，拳脚相加一导游

12 日上午，因对导游代买门票持不同意见，几名游客情急中将他们的男导游打伤。

当日上午 11 时在现场看到，一辆满载乘客的白色旅行大巴停在欧必达酒店对面路边。另一辆面包车里坐着一位小伙子，他的腿上青一块紫一块，肩部红肿。他告诉，他是云南世博国际旅行社的导游，姓宋。当天上午，有一批游客要到世博园游玩，为了能给游客省些门票钱，旅行社派他为游客购买团体票，并护送游客进世博园。上车后，他即向旅客说明，由他代买门票可享受团体优惠，并叫

持有学生证、军官证的游客每人交 50 元，其他游客每人交 80 元钱，由他代买门票。此时，部分游客认为他想借机吃回扣，便心生抵触。当小宋数次说明原因时，有的旅客就说些比较刺耳的话。小宋听后十分气愤，便将手里的矿泉水瓶一扔，叫司机停车，并说他不带这样的游客去了。游客见状十分气恼，其中几名游客上前就将小宋按倒在车内拳脚相加。幸亏司机及警，此事才得平息。

一位游客说，他们当时以为是假冒导游想来骗钱，而且称其服务态度也不太好，加之摔矿泉水瓶的动作令他们无法忍受，才动手打了这位导游。前往处理此事的昆明市旅游质量监督所有关负责人表示，游客对旅行社及导游的接待及服务不满意可以投诉，动手打人无助于问题的解决。

## ◎ 2003 年第 1 批国家 4A/3A 级旅游区、点名单

根据国家旅游局关于“非典”之后我国旅游业恢复余震性工作计划，依照中华人民共和国国家标准《旅游区(点)质量等级的划分与评定》，经有关省、自治区、直辖市旅游局推荐，国家旅游局组织正式评定，国家旅游局旅游区(点)质量等级评定委员会批准，以下 22 家旅游区(点)和 6 家旅游区(点)分

别为 2003 年第一批国家 4A 级和 3A 级旅游区(点), 现予公布。

附 1: 2003 年第一批国家 4A 级旅游区(点)名单

附 2: 2003 年第一批国家 3A 级旅游区(点)名单

2003 年第一批 4A 级旅游区(点)名单(22 家)

江苏(7 家)

- 1、苏州盘门景区
- 2、苏州西山景区
- 3、苏州木渎古镇
- 4、苏州市狮子林
- 5、苏州市网师园
- 6、苏州市留园
- 7、无锡市锡惠园林文物名胜区

浙江(1 家)

- 1、浙西大峡谷

安徽(5 家)

- 1、颖上八里河风景区
- 2、淮南八公山风景区
- 3、西递古民居景区
- 4、宏村景区
- 5、马鞍山采石风景名胜區

福建(4 家)

- 1、永春牛姆生态旅游区
- 2、永泰青云山风景名胜区
- 3、泉州惠安崇武古城风景区
- 4、天福茶博物院景区

山东(3家)

- 1、济南大明湖公园
- 2、济南趵突泉公园
- 3、济南红叶谷生态文化旅游区

河南(1家)

- 1、鹤壁淇县云蒙山风景名胜区

宁夏(1家)

- 1、银川市镇北堡华夏西部影视城

2003年第一批3A级旅游区(点)名单(6家)

内蒙古(4家)

- 1、希拉穆仁草原旅游中心
- 2、鄂尔多斯世珍园
- 3、鄂尔多斯恩格贝旅游区
- 4、内蒙古敕勒川哈素海旅游区

福建(2家)

- 1、南安市灵应风景旅游区
- 2、永春蓬湖百丈岩风景区

## ◎ 下半年亚太区出境旅游升温——中国将成复苏主力

万事达卡国际组织与亚太区旅游协会(PATA)联合发布最新旅游预测,在中国大陆出境旅游人数显著增加的带动下,亚太地区出境游将不断升温,中国大陆也将成为该地区 2003 年下半年旅游业复苏的主力先锋。但是,韩国、中国香港和新加坡旅游者数量预计会有所下降,这将影响该地区旅游业的整体恢复情况。

该预测同时指出,未来 6 个月的时间里,中国香港、印度尼西亚和泰国将大大受益于人数激增的中国大陆游客。届时,中国大陆估计会有 630 万旅游者,其中一半以上将涌向上述目的地。

最新推出的万事达卡旅游指数调查于每年的 6 月和 12 月举行,对未来 6 个月,亚太地区的 12 个主要市场(澳大利亚、中国大陆、中国香港、印度尼西亚、日本、韩国、马来西亚、新西兰、菲律宾、新加坡、中国台湾和泰国)的出境旅游状况作出预测。本次预测还指出:12 个市场中的 9 个市场有望创下出境旅游年增长率的新高。增长率最高的市场是中国大陆(18%)、泰国(12%)和马来西亚(6.5%)。而韩国(-7.5%)、中国香港(-6.5%)和新加坡(-3.6%)这 3

个市场则呈现负增长。

日本将成为该地区的出境旅游大国，预计未来 6 个月的出境旅客将达到 810 万人次，实现 0.8% 的年增长。

在受到 SARS 影响的市场中，中国香港的旅游业前景尤其乐观，这主要是因为来自中国大陆、日本、中国台湾、澳大利亚和马来西亚等主要客源市场的预期入境人数将会激增。中国大陆的入境人数可能会部分受到韩国旅游者数量下降的影响。39% 的韩国旅游者的目的地是中国。

万事达卡国际组织亚太区经济顾问王月魂博士认为：“2003 年上半年的伊拉克战争和 SARS 疫情给亚太地区经济造成负面影响，既削弱了个人消费，也重创了旅游业及相关行业。但是，我们现在看到，整个地区的旅游业出现了一些积极的迹象。这预示着未来 6 个月，该地区的旅游业将逐渐复苏。”

“2003 年后半年形势有望逐渐好转。这意味着，一些重点市场的业务将有机会弥补上半年的亏损。我们希望万事达卡指数调查报告能够帮助大家做好准备，迎接日趋好转的商业环境。”王月魂博士补充说。

万事达卡旅游指数提供权威的市场预测信息，既对旅游业意义重大，也对其他相关行业(比如零售业、娱乐业、餐饮业、酒店和休闲业、以及制造业等)具有参考价值。该指数预测以三大数据为基础：

1、万事达卡消费者信心指数调查；2、监测亚太地区因私和因公旅游走势的万事达卡亚洲生活方式调查；3、PATA 的出境旅游统计数据。

### ◎ 借旅游之名行偷渡之实——江苏最大的偷渡案日前开审

借旅游的名义，向每个人收取巨额费用，组织 140 多人偷渡到国外打工。12 日，通州市三盟经济技术合作有限公司总经理顾国均、副总经理王建忠因涉嫌偷越国境罪在南通中院接受公审，这也是我省迄今最大的偷渡案。

今年 38 岁的顾国均只有小学文化，比他小 5 岁的王建忠也仅初中文化。2002 年 9 月，顾国均、王建忠及王益明 3 人共同出资，注册成立了通州市三盟经济技术合作有限公司，顾国均任老总，另两人任副总。公司成立后，3 人看中了出国劳务能够赚大钱，尽管该公司没有从事出国劳务输出业务的资格，他们还是铤而走险决定发展这个项目。他们 3 人对此做了分工，王益明和老外联系，负责国外事