

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

(三十三)

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

◎韩国游开始涨价——韩国政府赚钱殃及中国游客.....	VIII
◎澳大利亚移民部自 7 月 1 日起上调签证费用.....	XI
◎欧洲游有望 9 月 1 日全面开放——价格均在万元以上..	XII
◎大陆人赴台旅游关卡多，到了台湾被当“贼”	XIII
◎韩国游涨价转嫁中国游客.....	XIX
◎阿根廷总统宣布将简化签证手续开拓中国旅游市场..	XXV
◎出境游合同新增费用条款：7 月 1 日推行统一文本..	XXVI
◎游线报价涨万元——奥运游下月低调登场	XXVII
◎北欧五国游价格有望降至万元.....	XXVIII
◎香港新加坡在长江三角洲掀起个人游争夺战.....	XXIX
◎利润惊人：北欧旅游尝鲜团暗藏暴利	XXXI
◎出入境防治非典今起执行新规定	XXXIII
◎突尼斯成出境游目的地	XXXIV
◎国外同行挑战出境游“虚高”报价.....	XXXIV
◎北欧旅游尝鲜团暗藏暴利.....	XXXVI
◎征收观光基金——韩国游调价上涨 200 至 300 元	XXXVIII
◎出境游价格跟着油费涨	XXXVIII
◎中国 10 至 25 岁女青年赴马来西亚旅游签证恢复..	XXXIX
◎赴马签证条件突生变故	XXXIX

◎出境游市场面临整治.....	XL
◎中国公民出境组团旅游国家新添突尼斯.....	XLI
◎世界遗产大会在苏州举行：中国已成遗产大国.....	XLI
◎瑞士有钱不想赚：拒不简化中国人入境手续.....	XLII
◎赴南非观光的中国游客第一季度增长近四成.....	XLV
◎出境游线路旺季前大跳水：日本旅游跌破 6000 元....	XLVI
◎世界最大的“移动游乐场”环球嘉年华首次进京....	XLVII
◎瑞士对中国公民开放团队游——欧洲游价格战暗涌	XLVIII
◎看中沪上自由行——新加坡香港暗较劲.....	XLIX
◎中国中小学生赴日修学旅行签证实行免费	L
◎中国旅游团申请美国签证将设团队申请专线.....	LI
◎出境游再添罗马尼亚：欧洲游何时成行仍是谜	LII
◎东航新辟上海至温哥华航线：每周有 3 个航班.....	LIV
◎飞尼泊尔六七月价不同	LV
◎“零团费”引起重视——香港游拟取消小费提高团费..	LV
◎欧亚国家争抢中国旅游市场	LVIII
◎暑期出境游 7 月 15 日后涨 500~1500 元.....	LVIII
◎9 城市新开“个人游”香港收入将达 8000 亿.....	LIX
◎打入中国旅游市场——荷航欧洲自游行计划出炉.....	LXI
◎游客拒绝低价游——泰国游何时走出低价怪圈	LXII
◎北欧将以几国联游为主，短期很难开展一国游	LXIV
◎香港严打低价旅游团，考虑取消小费制度	LXVI

◎挪威成中国公民旅游目的地：北欧游价过两万	LXVII
◎国际航空公司加大对中国航线的投入力度	LXVIII
◎一周价格三次探底：淡季港澳游价格迭创新低	LXIX
◎港澳五日游跌破两千元	LXXI
◎比五一价格便宜一半，出境游线路跳水赚人气	LXXI
◎韩国旅行社将办“沈阳月”	LXXII
◎旅游线路大降价：四天韩国游跌破三千元	LXXIII
◎在中国建连锁度假村——法国度假旅游巨头登陆...	LXXIV
◎5 家香港银行来深发展	LXXV
◎55 元游澳门——广东旅游市场再创历史最低价纪录	LXXVI
◎出境游价格纷纷跳水，最低价格的淡季时光	LXXX
◎八城市享受自由行 新加坡旅游可逗留 30 天	LXXXII
◎节后东南亚游价下调 香港游推出超低价	LXXXIV
◎出境游火爆中文导游海外走俏 港人借机淘金	LXXXIX
◎淡季澳洲游刷新低——7 日游全包价跌到 7299 元	XCII
◎法国最大度假品牌谋略中国旅游市场	XCIII
◎价格超过万元——欧盟新线路近期末可成行	XCIV
◎港澳游团费 老人小孩多收	XCIV
◎节后出境游跌幅超 50% 游普吉岛爆 1480 元低价 ...	XCVII
◎香港旅游发展局 6 月将举办“香港购物节”	XCVIII
◎美驻华使馆发布赴美签证申请程序最新公告	XCIX

◎欧洲游：旅游目的地新签爱尔兰	C
◎“五一黄金周”拉动内地旅客香港游	CI
◎爱尔兰对中国正式开放旅游 欧盟独缺英国	CIII
◎再添欧洲十国 欧洲游何日成行仍未可知	CIV
◎99 元游香港：广东节后旅游市场降声连连	CVI
◎粤“澳门游”团费创新低 跌破一百块直逼成本价	CVII
◎省内游劲增一倍 五一黄金周旅行社香港游依然火 ...	CVIII
◎香港酒店业迎来“最旺的五一”订房爆满	CIX
◎日本人怎么过“黄金周”	CXI
◎香港“星光大道”正式向市民和游客开放	CXIII
◎五一黄金周 38 万内地旅客将令香港收益逾 20 亿港元	CXIV
◎美驻华签证话务中心关闭，签证预约全部停顿	CXV
◎韩国游境遇堪忧，五一出境游出新难推陈	CXVI
◎贵价冰岛游暂难成气候	CXIX
◎出境游投诉超过国内游，泰国游投诉最多	CXIX
◎泰国泼水节事故不断，公路死伤人数 6060	CXXI
◎全美 25 城市旅游排名——纽约最时尚檀香山度 蜜月最佳	CXXII
◎国台办敦促台湾当局尽快开放大陆居民赴台旅游	CXXV
◎“黄金周”预料吸引 35 万人到港，部分酒店涨价	CXXVI
◎五一将有 35 万人赴港旅游	CXXVI

- ◎北马里亚纳联邦成为中国官方指定的旅游目的地. CXXVII
- ◎五一节香港房价将大幅提升 游价增长五成..... CXXVIII
- ◎今年五一泰国游价格涨幅居前——最高达 1500 元 CXXIX
- ◎出境游禁收“年龄差别费”CXXX
- ◎10 日起进入会展高峰 香港本月无房可订 CXXXII
- ◎世界旅行旅游理事会预测中港澳旅游业将强劲反弹
.....CXXXIII
- ◎越南打响南沙人文资源争夺战——军方组织
旅游活动..... CXXXV
- ◎欧洲游最怕承诺不兑现 心理价位锁定万元.....CXL
- ◎今年前往日本的香港旅客可能超过 60 万..... CXLII
- ◎网络流传台湾“人间仙境” 数千人游历受骗.....CXLIII
- ◎价格战趋激烈——荷航推出 6888 元往返欧洲低价.CXLIV
- ◎无奈的零团费现象——天津泰国游降至 580 元..... CXLIV
- ◎泰国廉价航空增飞中国 东南亚游可能降价..... CXLVI
- ◎今年内地、香港和澳门的旅游业将强劲反弹..... CXLVII
- ◎肯尼亚游首团 4 月底出发..... CL
- ◎欧洲游：搅动境外游格局..... CLI
- ◎五一欧洲游并非全违规 德国等国允许组团..... CLIII
- ◎日本用旅游树形象 保守的岛国意识是最大障碍..... CLIII
- ◎日本铁路成恐怖高危地带 赴日游蒙上阴影..... CLIX
- ◎香港个人游降至 2660 元 “星光大道” 将于

4 月 28 日对公众开放.....	CLXI
◎五一黄金周出境旅游价格总体稳中有降.....	CLXII
◎欧日争抢中国游客 上海更成为欧洲重点.....	CLXVII
◎新线路至今未露面 今年“五一”游欧洲难以实现.....	CLXIX
◎上海到丹麦有了直达航班 欧洲游有望省一成.....	CLXX
◎港澳旅游界考察广州从化.....	CLXXI
◎香港迪士尼乐园将于 2005 年正式开放.....	CLXXXIII
◎泰国“廉价航空”广受追捧 计划增辟飞中国航线	CLXXIV
◎百架包机直飞“东方伊甸园”追踪.....	CLXXV
◎越南组织“南沙旅游”中方提出严正交涉.....	CLXXV
◎香港购物须防质次价高 去年出境游投诉泰国最多	CLXXVI
◎持 VISA 卡三天两夜旅游澳门需 2480 元.....	CLXXVII
◎香港酒店提前进入旺季 旅行社措手不及.....	CLXXVIII
◎新加坡—南京 28 日开通直航，每周 3 个航班.....	CLXXXI
◎外交部就美国留取赴美人员指纹提出严正交涉.....	CLXXXIII
◎旅游市场的淡季香港游报价为何看涨.....	CLXXXV
◎五一出境游：新马泰游线价格涨幅为二到四成.....	CLXXXVI
◎日敲定观光促进政策 扩大中国游客签证范围.....	CLXXXVIII
◎出境游取现金更方便 外币旅行支票管理实施.....	CLXXXIX
◎国内航企力推中欧线特惠机票 杀手锏难撼外航.....	CXC

◎春秋旅行社影子缠身.....	CXCI
◎香港将与内地旅游市场加强合作	CXCIV
◎世界旅游观光委员会预测香港旅游业呈现 V 型反弹	CXCVI
◎非洲游有望降价一半.....	CXCVII
◎香港：高档旅行团越贵越旺	CXCVIII
◎看好巨大客源——菲律宾今年将在京设旅游办事处	CXCIX
◎中国公民有望 5 月赴肯尼亚旅游 团费约 12000 元.....	CC
◎7088 元往返欧——奥地利航空紧盯中国游客.....	CCII
◎品牌战略推动中国旅游业健康发展.....	CCIII
◎第 6 届北京国际旅游文化节将在 10 月举行	CCVIII
◎重塑新形象重建信心——港旅游局在沪推出 “特惠游”	CCIX

◎ 韩国游开始涨价——韩国政府赚钱殃及中国游客

从 7 月 1 日起，韩国政府开始对赴韩机票征收观光基金并对燃油税进行价格调整，因此，韩国游价格将从明日起上涨 200 元到 600 元左右。昨天从北京各大旅行社了解到，虽然此次涨价对参团情况影响并不是很大，但旅行社在向游客解释涨价原因等方面花费了大量的人力，叫苦不迭。业界人士分析，此次涨价包含了很多政府因素和非经济行为，使得国内旅行社和游客对韩国旅游的好感大打折扣。

燃油税只是幌子

据悉，此次韩国旅游线路价格调整的起因是由于国际航油价格上涨和韩国政府开征观光基金。据了解，燃油税价格调整包括大韩、韩亚等航空公司，上涨幅度为每段航行 7 美元，对于旅行者而言则是往返共上涨 14 美元，约合人民币 120 元左右。然而这仅仅是价格上涨的一小部分。

韩国政府从 7 月 1 日起开始征收的观光基金也是此次韩国游涨价的主要组成部分，并且同样反映在机票价格里。其金额为 1 万韩元，折合人民币大约 70 多元。因此，7 月 1 日以后赴韩机票将肯定上

涨近 200 元。此外，业内人士分析，若加上地接方面可能出现的价格变化，预计从 7 月 1 日开始，韩国游价格将上涨 200 元到 600 元左右。

同时，韩国政府还要求韩国本地地接旅行社将原来对外特别是对中国收取的地接费上涨 10~15 美元/晚，也就是说，如果是 5 天 4 夜行程，地接费将上涨 30~45 美元，相当于约 350 到 500 元人民币。而这些才是韩国游价格上涨的主要动力。

韩国游报名尚未受影响

昨天从北京各大旅行社了解到，虽然韩国游线路涨价的局面不可避免，但从各旅行社接到报名的情况来看，短期影响并不是很大，并未出现大量退团的现象。中商国际旅行社世界旅游中心韩国部金小姐告诉，由于此次涨价是韩国政府行为，属于不可抗力，并非旅行社自己抬价；加上旅行社对前来报名的游客做出再三解释，因涨价而退团的客人目前还没有。但她告诉，虽然报名情况基本没有受到影响，但旅行社花费了较大的人力向游客解释涨价的原因，给旅行社工作增加了不少负担。

中国旅行社出境部顿继东在接受采访时表示，韩国旅游报名短期内可能会出现波动，但只会影响到总量，不会导致旅行社间竞争的加剧。他说，旅

游资源不同于其他商品，其独特性和不可替代性是其制胜的“法宝”，价格对其影响还是次要的。韩国游价格上涨后，部分游客可能会选择其他国家或目的地，但对韩国旅游的需求仍然存在，这种需求可能在以后的旅游中得以实现。

另外，从海洋国际旅行社了解到，该社韩国线路的市面报价均没有包含机场税(即燃油税变动)和观光基金。海洋国旅相关负责人告诉，由于近期的有关线路安排早已出台，宣传资料等均未包含这两项，因此旅行社只能在游客报名时向其做详细解释。据旅行社方面介绍，既然打算报名去韩国，游客的经济实力毋庸置疑，区区几百元的额外税费不会对游客的计划产生太大影响，这也是此次涨价极少出现退团现象的原因之一。

旅行社：

无法承担这种风险

针对韩国游涨价是否应该由旅行社承担风险，京城和沪上的媒体竞相炒作。而从一位业内人士处了解到，目前韩国旅游线路利润只有 200 元/人，涨价的幅度则平均在 400 元/人，旅行社是无论如何都承担不起的。这位人士表示，旅行社可以不赚钱，但赔钱的买卖谁都不会干。

他表示，对此旅行社也有损失，暑期是韩国、日本以及东南亚线路畅销的时期，韩国单方面宣布涨价肯定对游客选择线路以及选择出行时机产生影响。

业内人士分析，由于中国经济的发展，近年来中国人出境旅游的数量一直呈递增趋势，而且中国游客的消费能力也不弱，因此各个国家都对中国游客十分重视，从近期各国纷纷在华举行旅游推介就能反映。韩国政府此次增加赴韩费用势必会丧失中国的部分市场，相比中国游客在韩为其创造的经济效益，征收一点观光基金可能会得不偿失。而且此次涨价也给各旅行社带来一定的麻烦，给旅行社增加了不少负担，因此，韩国政府日后再想拓展在华业务，估计不会太顺畅。

◎ 澳大利亚移民部自 7 月 1 日起上调签证费用

澳大利亚移民、多元文化及土著事务部在网上发布消息，澳大利亚移民部自 2004 年 7 月 1 日起上调签证费用，上调后的费用 7 月 1 日起生效。此次签证费的上调比例在 2.8%至 3.0%左右。上调比例是根据 1997 年颁布的移民费用法案的公式计算出来

的。

◎ 欧洲游有望 9 月 1 日全面开放——价格均在万元以上

欧洲游的正式开放已经进入“读秒”阶段。昨天，获悉，中国游客有望从 9 月 1 日起前往欧洲各国旅游。此番可以成行的欧洲国家共 29 个，包括除英国以外的欧盟 24 国，以及冰岛、挪威、瑞士、罗马尼亚、列支敦士登。

昨天，国家旅游局召集国旅、中旅、中青旅、康辉、港中旅国际五大旅行社相关负责人进行座谈，预计在 9 月 1 日开始，旅行社就能获准正式组团欧洲旅游。北京、上海、广州三地都将各组首发团前往欧洲。据悉，有关欧洲签证问题，将在正式开放前邀请使馆签证官分批对旅行社进行培训。国家旅游局强调，欧洲游开放后，组团社必须严格按交换名单确定自己的地接社。

旅行社人士称，开放初期，旅行社首先会从西欧各国入手设计主打产品，这一方面与西欧各国旅游接待条件成熟有关；另一方面，近期新增的中国飞往欧洲的航线主要都集中于西欧，给旅行社组团带来了便利条件。预计开放初期，欧洲游的产品价

格与目前的商务团价格相距不大，均在万元以上。

与国内旅行社同样兴奋的还有相关的欧洲国家。瑞士旅游局首席代表张雯佳称，瑞士旅游局将在中国市场投入 20 万瑞士法郎进行宣传和准备工作，对通过培训考试的中国旅行社颁发“瑞士旅游专家”资格证书，并充实中文网站的内容，游客今后可在网上获取信息，并下载签证表格。据悉，目前瑞士的一些景区景点已经增加了中文说明，瑞士旅游行业还针对如何接待好中国游客出了一本指导书籍《你好，中国》。

◎ 大陆人赴台旅游关卡多，到了台湾被当“贼”

近日，台湾“交通部长”林陵三表示，在今年 10 月于智利举行的 APEC(亚太经合组织)观光部长会议上，台湾将与大陆有关部门进行深入沟通，再度表达台湾愿意开放大陆第一类观光客到台旅游的政策。林陵三还透露，台湾“交通部”已经就大陆观光客赴台的方式进行了讨论，基本上为团进团出，无论是南进北出(高雄进、台北出)或北进南出(台北进、高雄出)都可以，希望能尽快付诸行动。至于旅游路线，除了科学园区、重点实验室和军事基地不

能前往外，其余都可以参观游览。而开放的人数，初期维持在每天不超过 1000 人次。

台湾旅游事务归“交通部”管辖，但由于全面开放大陆民众赴台观光是涉及两岸人员往来的大事，“交通部”根本做不了主，正能做主的是“陆委会”。台湾深谙此道，纷纷前去“陆委会”打探消息。对此，“陆委会副主委”邱太三回应说，全面开放大陆人士赴台观光是当局既定政策，但须经相关部门统合意见，并与对岸取得处理模式的具体共识后，“陆委会”才能统一对外发布。他同时表示，林陵三的讲话内容，“陆委会”事前并不知情。

只开放两类大陆人赴台，到了台湾被当“贼”一样防着

其实，台当局说要全面开放大陆民众赴台观光，也不是一次两次的事了。2002 年 11 月 17 日，台湾媒体就曾放出消息说两岸观光交流有重大突破，大陆民众有望于 2003 年实现赴台观光！但到目前为止，台湾只允许两类大陆人士到台湾旅游。

2001 年年底，台湾当局制定了所谓的《大陆地区人民来台从事观光活动许可办法》，把大陆人分为三类：长期居住在大陆的人士为第一类；赴国外

旅游或商务考察的大陆人士为第二类；赴国外留学或旅居海外且取得永久居留权的大陆人士为第三类。台当局同时宣布，自 2002 年 1 月 1 日开始，首先允许“第三类”大陆人赴台观光。2002 年 5 月 1 日，台“行政院”又通过了“陆委会”所提的“开放大陆人士赴台观光第二阶段执行事项”，规定自 2002 年 5 月 10 日起，允许“第二类”人赴台观光。而“第三类”人则扩大到在港澳地区 4 年以上且有工作证明的大陆人士及其随行配偶与直系亲属。

即使是第二、第三类大陆人到台湾观光，台湾当局也以“安全考虑”为借口，设置了种种限制，采取了非常歧视的态度，全然不顾游客的权益和尊严，比如要求游客出示存款证明、签具保证书，并一度要求面谈；带团的旅行社还得提出财力证明和大笔保证金；游客在台湾不能自由出行，就连晚上要去逛 24 小时营业的诚品书店也被禁止，因为 11 点必须回饭店。办理手续的繁文缛节已经够惹人讨厌的了，到了台湾还要被当“贼”一样防着，早集合、晚点名，更不能看亲戚访朋友。试想，这样的旅游哪里还有乐趣可言？

虽然在社会各界的抗议下，台当局后来做了一些变通，但去台湾的大陆人仍然寥寥无几，旅游业