

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 (三十四)

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

◎新加坡采取措施吸引中国游客.....	1
◎外航抢占欧洲游先机.....	5
◎签证时间长手续烦 赴日本旅游“瓶颈”依旧	7
◎荷兰航空在华首推“欧洲自由行” 价格优势明显	9
◎印尼巴厘岛豪华游降价一半	10
◎境外旅游遭遇危险呼叫 SOS.....	11
◎1 至 2 万价位格局不会改变 旅行社备战欧洲游.....	13
◎政协委员建议：个人游港澳能否刷卡通关	14
◎大陆各地台商返台投票踊跃 预计可破 10 万大关.....	16
◎深澳台客运航线九日正式开通 各项准备就绪	18
◎印尼飞机入境前要查灭蚊证 中国急堵登革热	19
◎欧洲游能否赶上在今年“五一”黄金周启动.....	20
◎“澳门旅游卡”飞临羊城.....	22
◎泰柬越联手打造旅游线路.....	23
◎印尼 19 省 1 万多人感染登革热已有 200 多人死亡.....	25
◎登革热疫情可能复萌 澳门四月开始全城再动员.....	26
◎欧盟开放：出境游市场受打击最大的是日本游	27
◎法国获特批：“五一”可组团前往.....	28
◎低价揽客抢地盘 欧洲九天游首次跌破 9000 元	28

◎日本《经济学人》报道中国已成旅游“大客源国”	31
◎欧洲游面临三大瓶颈：线路老航班缺接待能力不足	32
◎开放一年游客寥寥“印度游”为何不叫座	35
◎世界旅游资源博览会介绍	36
◎欧洲游添挪威	37
◎与丹麦已签 ADS 协议 市民今夏可游“童话王国”	38
◎台湾网络旅游业五雄鼎立 大陆市场是决胜点	39
◎丹麦已正式获准成为中国公民自费旅游目的地	40
◎力保海峡成坦途	41
◎匈牙利旅游局来京揽客	44
◎新加坡看好齐鲁风光	44
◎650 元港澳自由人旅行是不是真的经济实惠	45
◎禽流感影响泰国旅游人骤减 至普吉航班暂停	46
◎中银个人人民币业务在港推出 银行卡即将登场	47
◎受淡季影响为保持竞争力 出境游价继续走低	48
◎泰国旅游局：泰国旅游魅力仍然非常明显	49
◎欧洲之旅又添丹麦游 北欧城市正加紧建设中餐馆	51
◎旅行社筹划欧洲线路 出境游市场将重新划分	53
◎最佳旅游城市 澳大利亚最多	54
◎香港警察自驾车畅游七省市	56
◎西班牙安达鲁西亚全力进军中国市场	56
◎欧盟、韩国来长沙揽客 出境游市场有望升温	60

◎又有游客致电，认为康辉旅行社问题多？	61
◎欧洲游价格短期难降.....	63
◎实行新申请程序 国人赴美签证先要扫描指纹	64
◎欧洲旅游 5 月有望启动 岛城各大出境社摩拳擦掌 积极准备	65
◎个人游港澳全省放开 港澳旅行社广东抢客.....	66
◎马尔代夫旅游“难民”索赔万.....	68
◎欧洲游可选线路了	70
◎大型推广团竞相抵京 赴欧旅游有望提前至五一.....	71
◎新马游价格跌破 2000 元.....	73
◎香港情人节新意多 自己动手制作情人节礼物	74
◎法国南部城市联合打造“蓝色海岸”新经济.....	77
◎欧洲委员会驻华代表团新闻官员称合作双赢.....	79
◎欧洲游“五·一”成热点 旅行社辟多条线路出行	81
◎南博会搭桥交流合作 印尼大型旅游团月底来桂考察.....	82
◎曼谷随笔：亚洲航空市场中“廉价”风起云涌	83
◎中国公民欧盟游指日可待 可望今年夏天前实施.....	86
◎盟 12 国旅游今夏开放 欧洲游价格可能不降反升.....	87
◎浅浅海峡架起快速通道 百万来往大陆台商成为 受益者.....	92
◎台湾居民在厦门可以办理 5 年期《台胞证》	96
◎39 地旅游机构自掏腰包来沪预热出境游.....	98

◎近 20 年来伊朗发生的主要空难.....	100
◎台当局花费新台币 1.5 亿元吸引日观光客.....	101
◎入境后失踪或从事色情行业	102
◎驻泰大使看望受伤中国游客 脉脉温情慰同胞	105
◎888 游海南 999 游香港——节后旅游市场低价大战.....	108
◎我驻泰使馆披露车祸详情.....	111
◎“旅行团泰国遇车祸”死伤 24 均为山西人	113
◎东南亚经济面临严峻考验.....	114
◎突破沙斯风暴后所定目标 去年旅客人次超过 600 万... ..	116
◎北京旅游促销火爆法德两国	118
◎台湾拍大钱吸引日观光客 媒体指绕大陆市场 花冤枉钱	120
◎香港旅游业开发个性化服务	122
◎“吴哥游”串烧今春黄金周	122
◎柏林努力吸引中国游客	124
◎英官员称今后旅行安全警告会更多.....	125
◎日本提出海外旅行“2000 万计划”	126
◎德、印成为市民春节出境游新宠	128
◎进入淡季香港旅行社半价揽客.....	129
◎2 月 1 日起香港四日游仅需 999 元	130
◎东南亚旅游受创.....	130
◎香港酒店食肆：情人节出奇招揽客.....	131

◎香港：21 万内地客送来 17 亿港元，比去年同期 增加近一半.....	133
◎羊城通热销广交会	134
◎葡萄牙旅游国务秘书说欢迎中国游客造访	134
◎中国与北马里亚纳群岛旅游备忘录近期签署.....	135
◎内地居民持“通行证”往来港澳不再填登记卡	136
◎尼泊尔旅游出现变化 不分淡旺季周周都发团	137
◎五一自费畅游欧洲已不可能	139
◎五一出境游各条线路涨价幅度各不同	140
◎五一黄金周期间 38 万内地旅客将访香港.....	142
◎“五一黄金周”香港酒店入住率将高达 9 成.....	143
◎航权开放后首批外国航班抵琼哈萨克斯坦、韩国、 俄罗斯航班相继飞抵三亚凤凰国际.....	145
◎《福清一赴新游客在马遭拘》追踪.....	147
◎1200 个内地旅行团香港过圣诞.....	148
◎感受美国的低票价航空公.....	151
◎新加坡意大利宣布：恢复对入境中国旅客检疫	154
◎港澳穗游发团照旧	154
◎泰国推出“终身豪华游”	155
◎为吸引游客美国要沉航母入海.....	159
◎内地与港澳地区将联合实行黄金周旅游预警机制.....	159
◎香港：让我靠近你	160

◎年底纽约盗贼多——报道指大陆客最受	
小偷“青睐”	164
◎人参炖小鸡不上桌，韩禽流感波及游客菜单.....	166
◎出境游可免息分期付款	166
◎萨达姆藏身洞将搬到美国 有望成新旅游景点	167
◎非洲日本的旅游签证南京市民暂不能办理	169
◎推进 CEPA 澳门与内地签署更紧密旅游合作协议书	170
◎香港迪士尼乐园两三年后开幕.....	172
◎中国游客由新入马可在指定关卡落地签证	174
◎内地与港澳将联合实行黄金周旅游预警机制.....	175
◎严防 SARS：澳门要求入境旅客填写健康申报表	176
◎新加坡推出签证新措施	177
◎出境游需提前半月报名	177
◎新马泰游线路火爆业内人士预计春节出境游费用	
至少涨两成.....	178
◎香港入境处预计圣诞元旦数万人压境 酒店濒爆满	179
◎德国旅游业竞争激烈而有序	180
◎POS 机已贴上银联标志 人民币卡月底畅游香港	183
◎非洲八国游价格不菲 正式成行仍需时.....	185
◎澳门航空公司开通成都—澳门直航：每周两班	187
◎中国拟新增 8 个非洲国家为自费游目的地国.....	187
◎香港迎接新一轮旅游高峰.....	188

◎赴韩旅游签证恢复——业界冷淡对待	191
◎世界旅游及旅行理事会为中国政府支招——设立 国家会议局专管会展奖励旅游.....	193
◎黄金周旅游线路报价上涨——业界人士提醒 慎重选择	196

◎ 新加坡采取措施吸引中国游客

近年来，随着中国经济的持续稳步发展，中国游客的足迹开始遍布世界各个角落。为了吸引更多的中国游客造访狮城，新加坡旅游局决定将出台三大措施：增加华文路标与华语电视节目，逐步放宽对中国游客入境的限制，对消费能力高的中国游客展开针对性很强的促销宣传活动。

据新加坡媒体 14 日报道，新加坡发展部政务部长维文 13 日表示，中国每年出国旅游游客在 2020 年将达 1 亿人次。为了吸引更多的中国游客，新加坡政府将进一步研究放宽入境限制，让中国游客以更便捷的方式游览新加坡。

此前，新加坡政府已经修改相关条例，将发给中国人的社交签证有效期从 3 周延长到 5 周，每次可逗留的时间从 14 天延长到 30 天。新加坡旅游局已指定中国主要省市的 43 家旅行社办理“个人观光签证”，并希望在今年内把指定的旅行社数目增加到 60 家。

为了让中国游客能有宾至如归的感觉，新加坡旅游局将与新加坡民航局、陆路交通管理局及各旅游景点合作，在更多地方设立包括华文在内的多种文字的路牌、告示牌。同时，新加坡旅游局也将鼓

励更多的酒店业者设置华语电视频道。酒店套房里的各种指南与宣传品也应尽量照顾到包括中国游客在内的各国游客的需要。新加坡旅游局还将考虑推出“物有所值”的旅游“套餐”，把不同的旅游景点安排在一起，使中国游客更好地享受狮城之旅。

为吸引更多的中国高消费游客，新加坡旅游局将在中国的浙江、福建及云南等省市加强旅游促销活动。措施之一是将与威士卡国际组织合作，为中国威士卡白金卡和金卡持有者推出高消费旅客“便签”服务和特惠旅游配套。旅游局同时也会与一些航空公司联合举行类似的促销活动，吸引特定的高消费旅客。

旅游业是新加坡最大的服务行业，每年为这个“弹丸之国”赚取 100 亿新元(1 美元约合 1.7 新元)的收入，约占其国内生产总值的 5%。

新加坡今年的目标是使外国游客数量恢复到 2002 年的水平，即全年游客达到 760 万人次，比去年增加 24%。中国去年已经成为新加坡的第二大客源地。去年中国旅新游客总数为 56.84 万人次，比 2002 年下跌 17%。最近几个月，中国游客数量明显回升。去年 12 月，中国游客数量同比增幅达 21%。因此，新加坡非常看好中国这一颇具潜力的旅游客

源地。

近年来，随着中国经济的持续稳步发展，中国游客的足迹开始遍布世界各个角落。为了吸引更多的中国游客造访狮城，新加坡旅游局决定将出台三大措施：增加华文路标与华语电视节目，逐步放宽对中国游客入境的限制，对消费能力高的中国游客展开针对性很强的促销宣传活动。

据新加坡媒体 14 日报道，新加坡发展部政务部长维文 13 日表示，中国每年出国旅游的游客在 2020 年将达 1 亿人次。为了吸引更多的中国游客，新加坡政府将进一步研究放宽入境限制，让中国游客以更便捷的方式游览新加坡。

此前，新加坡政府已经修改相关条例，将发给中国人的社交签证有效期从 3 周延长到 5 周，每次可逗留的时间从 14 天延长到 30 天。新加坡旅游局已指定中国主要省市的 43 家旅行社办理“个人观光签证”，并希望在今年内把指定的旅行社数目增加到 60 家。

为了让中国游客能有宾至如归的感觉，新加坡旅游局将与新加坡民航局、陆路交通管理局及各旅游景点合作，在更多地方设立包括华文在内的多种文字的路牌、告示牌。同时，新加坡旅游局也将鼓

励更多的酒店业者设置华语电视频道。酒店套房里的各种指南与宣传品也应尽量照顾到包括中国游客在内的各国游客的需要。新加坡旅游局还将考虑推出“物有所值”的旅游“套餐”，把不同的旅游景点安排在一起，使中国游客更好地享受狮城之旅。

为吸引更多的中国高消费游客，新加坡旅游局将在中国的浙江、福建及云南等省市加强旅游促销活动。措施之一是将与威士卡国际组织合作，为中国威士卡白金卡和金卡持有者推出高消费旅客“便签”服务和特惠旅游配套。旅游局同时也会与一些航空公司联合举行类似的促销活动，吸引特定的高消费旅客。

旅游业是新加坡最大的服务行业，每年为这个“弹丸之国”赚取 100 亿新元(1 美元约合 1.7 新元)的收入，约占其国内生产总值的 5%。

新加坡今年的目标是使外国游客数量恢复到 2002 年的水平，即全年游客达到 760 万人次，比去年增加 24%。中国去年已经成为新加坡的第二大客源地。去年中国旅新游客总数为 56.84 万人次，比 2002 年下跌 17%。最近几个月，中国游客数量明显回升。去年 12 月，中国游客数量同比增幅达 21%。因此，新加坡非常看好中国这一颇具潜力的旅游客

源地。

◎ 外航抢占欧洲游先机

欧洲游脚步渐近，与国内旅行社埋头筹备相比，外国航空公司却纷纷高调地跳上舞台，开新航线、增加航班，甚至直接向旅行社叫板、筹办自助游，给有望在今年五月开始的欧洲游市场竞争增添了新的悬念。

增加航班数

增加航班和开辟新的航线，是国外航空公司最直接的应对方式。仅仅最近一个月，就有 6 家外国航空公司来到中国，开始了他们的市场扩张步伐。北欧航空公司将在 3 月 29 日开辟上海至哥本哈根航线；荷兰皇家航空的上海、北京至阿姆斯特丹的航线从 5 月 30 日起将由现在的每周 4 班增加到每天 1 班；芬航宣布北京至赫尔辛基的航线从 4 月初开始将增至每日 1 班，6 月份上海航线将增至每周 5 班；奥地利航空宣布开通上海到维也纳的航线，并在初期定出 7088 元往返欧洲的优惠价格。此外，德国汉莎航空、英国维珍航空、法航也纷纷宣布增加航班。

民航总局有关人士估计，以荷航为例，增加的航班将为荷航每月增加约 4000 人次的中国游客。奥

地利航空增开的上海航线，将在一年内为维也纳直接增加约 6 万名中国游客。

渗入旅游业

荷兰皇家航空公司上周在北京低调透露，要在今年夏季面向中国游客推出一项“机票+酒店”的“欧洲自游行”计划，目前正准备与其航空网络内的酒店进行人员培训、业务合作方面的谈判，估计将在暑假时全面实施，届时中国游客将可以通过航空公司自助游欧洲。

业内人士评论，欧洲国家的航空公司只要在中国国内找到合适的代理机构，再在其国内依托长期搭建起来的营销网络加以配合，完全可以在中国的欧洲游市场上分一杯羹，而且将是国内航空公司和旅行社十分强硬的对手。

中旅总社出境部顿继东表示，航空公司如果依托自身强大的网络，直接跳过旅行社去招揽游客，对旅行社造成的威胁将不好估量，尤其是经验丰富、服务体系完善的外国航空公司。

拼抢更激烈

刚刚打出 7088 元“往返欧洲城市”优惠价的奥地利航空公司，虽然该公司的于健女士表示，打出这个价格并不是为了低价抢夺市场，而是以适当的

优惠价格，为中国游客提供“实惠与优质兼具”的飞行服务，但降价之门一旦打开，对市场的影响不可低估。

据北欧旅游局中国代表萱言估计，2003 年中国赴欧洲的游客有 64.5 万人次，今年这个数字将增长 60%。业内人士表示，面对这个超速增长的市场，挟成熟的运作经验和良好的服务而来的外国航空公司，将使这一市场的竞争空前激烈。

◎ 签证时间长手续烦 赴日本旅游“瓶颈”依旧

赴日旅游主要障碍 签证时间长手续烦

一些旅游公司的有关人士昨天向反映，按规定，去日本旅游必须由日本的旅行社发出邀请，五人以上组团才可以成行，整个团队同进同出，个人不能单独活动。现在到日本去的签证手续

时间长、而且烦琐。时间需要 10 个工作日，包括 4 个双休日。此外，递交的个人在职证明审核特别严格，工作单位必须与户口本上一致。近年来不少年轻人频频“跳槽”，很多人并不会去派出所更改自己的单位。如不一致，必须事先更改，再报签证。这使得不少年轻游客望而却步。

日本政府决定将从 4 月份起放宽对中国的商务

及部分地区游客的入境签证，但这对上海的赴日旅游促动不大。昨天与锦江国际旅游事业部上海国旅的出境部刘经理联系，他表示，尚未接到具体的实施细则，但过去上海就基本没有到日本的商务旅游，都是以一般出境旅游方式进行的。

新政策能否解决“老问题”

现在，日本虽然开放了北京、上海、广东三地的市民出境游，但上海国旅刘经理介绍，有的夫妇，男的在上海，女的在北京，按日本方面的规定，他们就不能在一个团组中出去，而要分开办，弄得“棒打鸳鸯”，不少人对此颇有微词。据悉，日本政府将在4月份，放宽浙江、江苏、山东、天津、辽宁等5省市的居民团体去日本旅游，如果这类问题不解决，也会产生不必要的麻烦。

这次日本将放宽中小学生休学游。但据了解，上海现在组织的以观光、探亲为目的的休学游一般以北美、澳洲和欧洲为主，国旅刘经理说，他们几乎没有办过日本的休学游。

欧洲12国市场即将全面开放，日本政府此刻出台这项对策，显然“意在沛公”。虽然我们还没有看到具体细节，但如果不是有的放矢，破解中国游客最关心的难题，则日本旅游市场要与具有浓郁异