

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 ( 三十五 )

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

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| ◎中国游客“失踪”克罗地亚背后 .....                    | 1         |
| ◎“两门”敲定明年春运船班 .....                      | 5         |
| ◎香港迎接新一轮游客高峰 2004 年旅游业令人鼓舞 .....         | 8         |
| ◎内地首个南极旅游团即将于明年 1 月份出发 .....             | 11        |
| ◎春节出境游：欧洲游价格涨幅比亚洲游低 .....                | 14        |
| ◎香港旅行社保证房价不升 .....                       | 18        |
| ◎抢攻大陆客游台商机 岛内旅行社角逐战一触即发 .....            | 19        |
| ◎罗马尼亚人热衷国外过年 9 成旅行团报满 .....              | 20        |
| ◎粤旅游业需加快与港澳接轨 .....                      | 21        |
| ◎旺季香港行 订房请趁早 .....                       | 错误！未定义书签。 |
| ◎春节旅游进入旺季 埃土游价格上涨 20% .....              | 23        |
| ◎内地游客明年游澳门也将实现刷卡消费 .....                 | 24        |
| ◎去香港淘实惠：参加购物游的市民瞅准了节日香港<br>商品打折的机会 ..... | 25        |
| ◎春节推出澳非游 热点还是东南亚 .....                   | 26        |
| ◎雅典奥运会中国区门票销售过 7 成 .....                 | 错误！未定义书签。 |
| ◎看雅典奥运会须组团，费用 1.88 万至 2.18 万 .....       | 错误！未定义书签。 |
| ◎圣诞将临 200 万游客压境港旅行社保证房价不升 .....          | 错误！未定义书签。 |

## 定义书签。

- ◎香港零售管理协会主席余鹏春看好圣诞错误！未定义书签。
- ◎韩国旅行社考察湘西德夯..... 错误！未定义书签。
- ◎日旅拔得独资社头筹.....26
- ◎年初就可组团——瑞士可能比欧盟 12 国提前放行.....28
- ◎香港欲成沪企投资“良港” .....30
- ◎出境游价格春节将大涨 .....31
- ◎法国简化商务团签证手续 准备对中国开放.....35
- ◎“个人游”游客增长迅猛 拱北口岸日出入人次  
近三万.....35
- ◎34 名中国人克罗地亚失踪.....36
- ◎国内首家外资控股旅行社挂牌 欧洲最大旅游  
集团持股 75%.....37
- ◎曼谷航空开始逐渐增加曼谷至桂林的航班 .....38
- ◎“国泰”京港航线昨正式开通.....39
- ◎首家外资旅行社本月在京开业 业务范围仅限入境  
不含出境 .....40
- ◎法国推出广州—巴黎首航广东出入境均获利好 .....40
- ◎伊城爆炸波及旅游北京部分团队取消 .....41
- ◎台湾游客巴厘岛染痢疾 25 人感染 航空股应声下跌 .....43
- ◎景点少罢工多，中东旅游胜地门可罗雀.....44

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| ◎香港提供方便 北京人赴港澳游预热在即 .....                                | 48 |
| ◎明年上半年泰国金三角观光游将成为现实 .....                                | 50 |
| ◎欧洲最大旅行社三季度净利衰退 17%.....                                 | 51 |
| ◎港澳游下月看涨 出境游套餐较划算 .....                                  | 51 |
| ◎港澳游徘徊在十字路口 团队旅难续辉煌 .....                                | 52 |
| ◎七成出国游线路将涨价一成 欧洲游线路新鲜出炉 .....                            | 55 |
| ◎上海赴港游价格狂跌.....                                          | 57 |
| ◎简化签证手续, 降低签证费用——去菲律宾旅游<br>更方便.....                      | 59 |
| ◎澳大利亚全力发展中国旅游市场 .....                                    | 59 |
| ◎香港三招管好旅行社.....                                          | 61 |
| ◎韩国政府计划增加旅游投资, 以吸引更多的海外<br>游客, 特别是吸引大量中国内地、香港和台湾游客 ..... | 62 |
| ◎8 日泰国游 1280 元 出境游狂吹降价风.....                             | 63 |
| ◎中国和俄、澳酝酿将在南极开旅游航线.....                                  | 67 |
| ◎港中旅将进军厦门旅游市场 着眼对台旅游潜力.....                              | 68 |
| ◎世界旅游目的地开发合作研讨会将在桂林召开 .....                              | 68 |
| ◎瑞士成为我国公民自费旅游目的地.....                                    | 69 |
| ◎中日韩签署旅游备忘录(外报摘要).....                                   | 70 |
| ◎香港三招对付“零团费” .....                                       | 70 |
| ◎“我来推销美丽的吴哥窟” .....                                      | 72 |
| ◎去澳门旅游, 300 元住一晚.....                                    | 74 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| ◎诺沃克病毒拦住香港游 .....                  | 77  |
| ◎赴港消费将可刷卡埋单 .....                  | 78  |
| ◎中国入境旅游整体形势好转 .....                | 79  |
| ◎“填旅游签证千万别蒙人” .....                | 80  |
| ◎菲律宾简化旅游签证手续.....                  | 82  |
| ◎明年 1 月—10 月游泰国中大奖.....            | 83  |
| ◎游客往来，赴港澳就学改持《通行证》 .....           | 84  |
| ◎香港中旅进军内地商旅业.....                  | 85  |
| ◎国泰航空复飞北京 出境游价格将下调.....            | 86  |
| ◎9 日游改 8 日游 8888 元澳大利亚游降 4000..... | 88  |
| ◎内地“自由行”拉动澳门旅游业 .....              | 91  |
| ◎中国东盟加速旅游合作达共识 对自贸区前景乐观 .....      | 92  |
| ◎芬兰旅游届来京力推便捷、健康、生态游 .....          | 94  |
| ◎土耳其入境游快速复苏 .....                  | 96  |
| ◎预计欧洲游将成为明年出境游的最大热点 .....          | 98  |
| ◎12 月 3 日起国泰加盟京港航线 新马泰游将更便宜 .....  | 99  |
| ◎金门县观光局局长表示：金门已经万事俱备.....          | 100 |
| ◎香港公民在英无故被殴 .....                  | 102 |
| ◎出境游：西风欲压东南风.....                  | 102 |
| ◎欧洲游西风吹得热 .....                    | 103 |
| ◎香港将成第二个东南亚 .....                  | 105 |
| ◎“香港个人游”数千游客遭拒.....                | 106 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| ◎印尼最大公园昨突发山洪.....           | 107 |
| ◎欧盟望尽快促成旅游团.....            | 108 |
| ◎明年出境游欧洲将成沸点.....           | 109 |
| ◎澳大利亚宣布赴澳中国游客来源地由三个增至九个.... | 112 |
| ◎入境旅游市场加快恢复.....            | 113 |
| ◎美国会吁政府考虑严格的签证规定对旅游的影响..... | 113 |
| ◎港航北伐来势汹汹 沪港京港航线将现龙虎斗.....  | 117 |
| ◎日本将实行旅游顾问制度.....           | 122 |
| ◎南非期待更多中国游客.....            | 123 |
| ◎南非旅游部长推广旅游时称：南非急需汉语导游..... | 125 |
| ◎旅游：乘火车游越南凭身份证过关.....       | 126 |
| ◎约旦成为中国公民自费旅游目的地.....       | 127 |
| ◎简化游客入境签证手续，提供更多旅游配套便利..... | 128 |
| ◎越南：强化旅游业市场管理.....          | 129 |
| ◎赴韩签证下周恢复 韩国游将重新启动.....     | 131 |
| ◎美国内华达州来沪推.....             | 132 |
| ◎东南亚出境游全线降价 出境游驶入低价期.....   | 133 |
| ◎世界旅游组织下周北京聚会.....          | 134 |
| ◎香港旅游局：9月访港旅客创历史新高.....     | 137 |
| ◎港旅游业明年将创7.4万职位.....        | 138 |
| ◎埃及部分景点门票涨价.....            | 139 |
| ◎让中国游客满意就能赚钱.....           | 140 |

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| ◎“十一”黄金周澳门：内地游客多 店铺生意旺.....                                 | 144 |
| ◎加勒比凭借“安全”形象吸引游客.....                                       | 145 |
| ◎匈牙利高级官员：欧洲心脏之国期待中国游客.....                                  | 147 |
| ◎企业跟着女人走：另类市场研究方法.....                                      | 148 |
| ◎杭州—东京、杭州—大阪的航线正式启航.....                                    | 151 |
| ◎深圳市导游再次援藏.....                                             | 152 |
| ◎机票报价略低——“五一”游香港价格不会太高.....                                 | 153 |
| ◎旅客换了登机牌却不能登机，飞机也“拒载”.....                                  | 154 |
| ◎民航票价上涨背后——机票玩起“折扣游戏”.....                                  | 160 |
| ◎昆明市社会各界共商旅游业“提质增效”.....                                    | 163 |
| ◎内蒙古首趟出区旅游专列整装待发.....                                       | 164 |
| ◎三至五人即可成行——康辉推出完全自主游.....                                   | 165 |
| ◎旅游禁令全部解除.....                                              | 166 |
| ◎2003·旅行社业大盘点.....                                          | 167 |
| ◎公正的法律责任框架亟待建立——以如何判断<br>“组团社对旅游车上游客财物被盗的责任及其<br>赔偿范围”..... | 175 |
| ◎83 万人次春节畅游宁波.....                                          | 185 |
| ◎导游的“生意经”.....                                              | 187 |

## ◎ 中国游客“失踪”克罗地亚背后

克罗地亚时间 12 月 2 日上午(北京时间 12 月 2 日下午), 一个大约 34 名中国人组成的旅游团在即将结束克罗地亚之行时, 突然在克罗地亚首都萨格勒布集体失踪。目前, 克罗地亚警方正在追查这些人的下落。

12 月 4 日上午, 克罗地亚驻中国大使馆公使衔参赞、临时代办欧泽恩·巴科维奇(Dr.Ozren Bakovic) 急赴中国外交部, 了解有关中国旅游团在克国失踪事件的最新进展。

“这是今年 2 月份中、克两国签订互为旅游目的地国协议以来, 第一个办理商务旅游签证的旅游团。”欧泽恩向本报表示, “我们本来希望推广双边旅游, 但是没有想到发生这样的事情!”

据欧泽恩介绍, 失踪者约有 34 名, 年龄在 20~30 岁之间, 其中绝大部分为中国浙江人。他们进入克罗地亚境内的时间是 11 月 24 日。目前的调查显示, 他们根据旅行日程, 游览了十六湖、斯普利特等地所有景点和古迹。11 月 29 日, 他们由一家旅行社从杜布罗夫尼克带到萨格勒布。

12 月 2 日中午, 当旅行社的汽车准备接他们去普莱索机场, 乘飞机途经莫斯科返回上海时, 却发

现他们全都失踪了。这些人在酒店里留下了一些物品，所以人们以为他们还在酒店，孰料竟是“空城计”。

当地警方初步怀疑这些失踪者已偷渡到欧盟国家，立即成立专门的调查组进行搜寻，并联系了国际刑警协助调查。

12月3日，中国驻克罗地亚大使馆约见克罗地亚警方，要求警方掌握新情况随时与大使馆沟通。大使馆一工作人员接受咨询时称，因警方正在调查当中，大使馆不便公布这批游客的相关具体资料。

12月4日晚8时，就这起中国游客失踪事件，中国外交部门发言人办公室的张先生接受媒体采访时说，因为事发突然，外交部目前还没有得到此案的进展情况，但他们正通过各种渠道以及相关部门，尽快查清这起失踪案。

克罗地亚大使馆临时代办欧泽恩表示，克方期待与中国警方的全面合作，并将首先对操作这次旅游的中国旅行社彻底调查。

“合法渠道”出国来自克罗地亚的消息称，这批失踪者是根据两国旅游部门所签的协议，由一家中国旅行社和当地旅行社联合组织来克罗地亚旅游的。他们所持证件都是经过合法渠道获得，其签证

有效期到 12 月 1 日，代理出境游业务的是黑龙江省哈尔滨市的一家旅行社。但警方称，不排除游客可能在做护照时使用过假照片。

不过，欧泽恩并未向确证这家中国旅行社的名称，他认为应当在案件水落石出之后，由警方来披露详情。

欧泽恩介绍，克罗地亚已经向中国公民发放签证达 10 年之久，平均每年大约发放 400 张签证。中国人一般去克罗地亚开餐馆或做生意。10 年前，一些中国非法移民途径中欧地区进入欧洲。他们通常集群结伴，从塞尔维亚、南斯拉夫，非法进入克罗地亚，进入西欧境内意大利等国。但在过去 3 年~4 年间，来自中国的非法移民数量锐减。为了在 2007 年前后成为欧盟成员国，克罗地亚警方加大了打击非法移民的力度，产生了较好效果。

然而，这次失踪事件和从塞尔维亚等国途径克罗地亚的非法移民案完全不一样。失踪者是通过政府授权的合法中介机构申请护照，由欧泽恩亲笔签发的签证，是从合法渠道出境(中国)的。

失踪“路径”凸现监管真空

那么，失踪者是怎样顺利出境的呢？

首先联系哈尔滨市旅游局行业管理处，希望了

解究竟是当地哪家旅行社经办了这次出境游业务。该行管处的许先生称，“只要旅行社有经营出境游资格，我们旅游局对它们开展业务不做干涉。就算代理出去的人失踪了，我们旅游局也没有什么过错。”

“行业管理处(以下简称行管处)对出境游有监管职责。”在接受采访时，黑龙江省旅游局行管处的张吉容副处长说，行管处是对旅游饭店业行使行业监督与业务指导的具体主管部门，虽不干涉企业个体的经营运作，但在此类事件中负有责任。

张吉容表示，一般情况下，旅行社在代理出境游时先要求旅游者提供身份证、联系电话等相关材料，进行详细登记备案。接着，旅行社依据这些客源材料向行管处申领出境游业务单，并凭此单和旅游者个人帐号等去公安部门办理护照，再向旅游目的地国大使馆申请商务旅游签证。

不过，张吉容以该部门负责人出国考察为由，没有向透露 11 月以来该部门发放的出境游业务单情况。

有业内人士指出，在实际操作过程中，各地旅游部门不可能像公安部门一样，对旅游者个人材料逐项严格审查，只是按照程序发放签章出境游业务

单。碰上这样的事情，组团的旅行社将被取消营业资格，游客的押金(5 万元人民币)将被没收，银行存款(10 万~15 万元人民币)也会被冻结。

上海某旅行社的杜先生说，旅行社本身无法分辨、杜绝假证件，也不能准确摸清旅游者出境目的。对于奖励旅游、度假等团体委托业务，旅行社一直很难也很少对其资质进行鉴别，而公司组织的游客也一般不会亲自到旅行社办理手续，工作人员只能看到公司送来的游客资料，这使得旅行社对公司委托的审核力度非常薄弱。

“这种现象的确存在，但以前都是个别游客失踪。”哈尔滨铁道旅行社出境部经理郭蕾认为，以这次“失踪”事件的规模来看，不排除有国际“人蛇”组织参与其中的可能性。

黑龙江省国旅总经理助理赵新征表示，当地许多旅行社与北京某些同行有常年业务合作，并由后者协助办理出境游的相关手续。随即联系黑龙江省、哈尔滨市的国、中、青、康辉、天马等骨干旅行社，以及北京国、中、青、康辉等旅行社总社，对方均否认与此事件有关。

## ◎ “两门”敲定明年春运船班

为确保明年春运期间经由“两门”航线返乡的

台商及眷属安全顺利地回家过年，厦门日前召开了厦门市台商协会、市政府有关部门、台湾岛内航空船运公司及金门旅游业者协调会，会上初步商定了明年的春运航班安排。

在春运实施期间(2004年1月9日至2月2日)的25天里，除夕当日正常运营，考虑到业者回家团圆心切，当日下午可能会较正常营运时间提前一个多小时甚至再早些收工。正月初一正好是周四，停航一天。正月初二、初三，“两门”双方各开一条船，即4个船班，时间初定上午半天。此前厦门市台协多方吁请厦门市有关部门争取在春运期间，一周中天天有船走，经协商初步商定，每周逢周四停航，其余六个航日里，厦门、金门双方船公司的12个船班天天运营。

据厦门市台协负责人称，日前市台协接到台湾当局有关方面致函，明年春节台商返乡项目的申请，将采用“团进团出”办法，准予比照今年春节做法办理相关证照。

厦门市台协会长吴进忠表示，市台协将在会所设立联合服务中心，邀请相关人员进驻，力争在本月底前汇总台商人数、名单，并负责为台商及其眷属向台湾有关当局申请办理春节期间往返的相关证

照。

厦航表示，目前厦门航空日运力达两万余人，接送台商往返不成问题。与往常不同的是此次春运期间，台商携带的 1 周岁以上子女，也按 1 名乘客计算。

福州市台办有关部门了解到，为了方便大陆台商及其眷属春节期间循“两马”航线返台过年，福州市有关部门和马祖航运部门尽早着手，已经准备了 4 艘客轮，让台商走得方便、走得舒心。

由于此次在大陆投资的台商都可以循“两门”、“两马”航线返乡过年，“两马”航运部门未雨绸缪，准备了充足的运输工具，为台商返乡提供方便。除了已经在营运的马祖的“闽珠一号”与“闽珠二号”客轮，马祖新增了一艘“金龙号”客轮，连江琯海船运集团公司所属的可载运 400 多名乘客的“海乐梦号”客船，也将视客源情况，在春节期间投入“两马”航线营运。如果客源充足，马祖的“台马轮”也可调度支援。马祖八闽旅行社经理林国宏先生在接受电话采访时表示，春节期间，如果客源充足，准备向立荣航空包机，以方便台商中转返台。

## ◎ 香港迎接新一轮游客高峰 2004 年旅游业令人鼓舞

“从目前收到的今后两个月的香港酒店房间订单来看，我们已开始感受到内地多个城市开放个人游对香港旅游业积极影响的‘威力’，2004 年将会是香港旅游业令人鼓舞的一年。”香港酒店业总干事吕尚怀日前接受新华社专访时说。他指出，香港酒店业已达成共识，在圣诞和新年期间将保持与去年同期的房价水平，以吸引内地更多旅游团和“个人游”游客。

今年 10 月份的访港旅客创单月记录，接近 170 万人，其中 87.8 万来自内地。从今年 11 月 28 日到 2004 年 1 月 4 日，旅游发展局举办“香港缤纷冬日节”活动，期望在此期间迎接 200 万来自内地的游客。

前几日赴杭州、广东等地穿梭访问的吕尚怀说，经办内地到香港的旅行团生意很火。杭州、上海等地的很多朋友们都说要来香港过圣诞，香港美丽而独特的圣诞灯饰、“购物天堂”名牌打折的诱惑和适中的旅行费用都是很难抗拒的魅力。

他说，香港酒店业国庆“黄金周”以后对酒店价格进行微调，效果很好。11 月份整个香港酒店的

入住率达到 92%，当然 11 月是商务旅游的旺季，而 12 月因欧美游客通常在家过圣诞被业界称为亚洲市场，来自内地和一些亚洲国家的游客将构成主要客源。

香港万豪酒店现在正和中国国际旅行社、中国国际航空公司、上海锦江旅行社等内地和香港公司联手推广冬季旅游优惠计划，希望在圣诞节和新年期间吸引更多内地旅客。

万豪酒店传讯主任陈让云在接受采访时说：“酒店 11 月的内地游客入住率比去年同期增加了 17%，内地省市在酒店举办的商务活动也大幅度增加，所有与内地有关的统计数字都非常令人鼓舞。”

当然，不仅要“金蛋”，更要养好“金鸡”，这已成为香港旅游业界的共识。《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》的签订和内地一批城市开放赴港“个人游”后，君悦、万豪等豪华酒店纷纷大力对外加强内地市场的开拓，对内加强员工普通话培训，增设房内“服务指南”的中文版本，酒店各种指示牌都设成中英文并列，并成立专门小组解决内地游客的问题，并不断改进对内地游客的服务。