

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

(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

◎“黄龙洞”被认定为湖南著名商标.....	1
◎旅行药盒为什么不买不行.....	2
◎农贸市场期盼“领头羊”	7
◎老年旅游的质量管理.....	11
◎广告价格低于实际报价——上海旅游市场超低价 有“猫儿腻”	15
◎超低价游节后面市——解析捅破“特价游”神秘面纱... 17	
◎折扣全面减少——昆明乌鲁木齐少数航线机票仍七折... 19	
◎游览线仅剩 10 多公里——漓江面临全线断航之忧..... 21	
◎铁道部要求各火车站不准旅客携带初生雏乘车	22
◎旅游业人才缺口超过 200 万	22
◎情人节有约——海航推出情侣 5 折票..... 24	
◎“差别费”该收吗	25
◎尽最大努力推动两岸旅游交流.....	27
◎旅游景点实行人数控制	29
◎偷渡不成反起诉旅行社	29
◎欧元汇率上升——中国居民赴欧留学旅游价格攀高	31
◎沪上景点联手开发城市深度旅游市场	33
◎枯水致桂林游缩水，组团价不会大“跳水”	37

◎情人节旅游玩豪.....	38
◎温州千名游客游福州.....	39
◎淡季不淡——和学生成哈尔滨黄金周后旅游主角.....	41
◎武汉今起为外国人办理口岸签证——11 种情况 可申请.....	42
◎2004 年国际旅游十大趋势.....	44
◎全国首个黄金工业旅游区亮相.....	47
◎辽宁中部城市构建三小时旅游经济圈.....	48
◎北京、深圳、武夷山等地构筑禽流感“防护网”.....	49
◎2003 年：世界旅游业受到重创.....	53
◎广东旅行社一些游线游团不安排游客吃鸡.....	55
◎海底会友社交新形式，三角爱潜族超 600 人.....	56
◎误机苦等成家常便饭——民航“塌脑航班”玄机何在... ..	62
◎“塌脑航班”抖出隐情.....	65
◎节后消费品市场抓什么(消费感悟).....	68
◎海南旅游“黑车”亟需整治.....	71
◎春节游客 95 万人次收入近 4 亿——江门旅游 日进斗金.....	75
◎旅行社年检请抓紧时间，则要开“罚单”.....	79
◎春节期间西藏旅游喜获丰收.....	79
◎客人担心禽流感，越南游遭受“寒潮”.....	80
◎旅游大降价首日报名 200.....	81

◎当欧洲游向我们走近——2004 年出境旅游	82
◎重庆旅游交易会 9 月举行.....	86
◎夜幕下的哈尔滨不该给客人吃闭门羹	86
◎中旅总社派员抵泰处理车祸善后——初查是因 驾驶失误	88
◎市领导在旅游工作会上希望深圳旅游业——创精品 旅游和旅游精品.....	89
◎今年春节“游价”比去年便宜.....	91
◎江苏旅游今年要赚 13 亿美金	92
◎“出境游”成为合肥市民新需要	93
◎友谊关前销毁入境活禽——表明我国严防禽流感决心...95	
◎深圳客车掉进广西小河——造成 3 死 4 伤交通部门 连夜赴桂处理善后	98
◎广东节后旅游热不减：黄金周延伸为黄金月.....	99
◎假日结束——维权不止省旅游稽查总队又受理解决 两起投诉	100
◎云南游降 500，天山游降 1000.....	102
◎冰城喜降雪乐煞南方客——哈尔滨冰雪游继续升温	105
◎“网上订房”享受团队价.....	106
◎从 14500 元到 888 元——海南四日游“噱头” 赚人气.....	107
◎中越联手救援——130 名海上游客顺利脱险	109

◎西藏春节接待中外旅客 2.7 万人次，同比增长 6.8%.....	111
◎宁夏冬季旅游不冷——特色旅游吸引四方游客	112
◎禽流感扩散至普吉岛 北京赴泰游纷纷退团	116
◎泰国禽流感波及沈阳旅游业	117
◎旅行社一票难求——携程等订票网站囤积机票 赚大钱.....	117
◎北京旅游产品落后——来京游客多了收入少了	119
◎广州“六类分子”节后忙出游.....	120
◎旅行社“免责条款”引发纷争.....	123
◎机票价格由您定.....	125
◎出境游长线会涨价	126
◎佛山医院和旅行社节后联手推出“医药游”	127
◎“黄金周”旅游市场面临变革.....	130
◎弥补“马尔代夫游”失误——上海青旅今起重新从 严考核境外地接社	133
◎寒冷黄金周旅游业火爆——自驾车游人数创 历次之最	133
◎甘肃“黄金周”喜获丰收，“后黄金周”异彩纷呈	135
◎兰州假日旅行社——千多人游览卫星发射基地	137
◎各地旅游市场开门红.....	138
◎2004 年春节黄金周旅游统计报告	141
◎旅游购物遭遇陷阱——连遇“精明”商家	143

◎春节：570 万人游广州，出境游六成去欧洲	147
◎消费者并非总是对的.....	149
◎旅游投诉旅行社占七成	151
◎风雪里等啊等，游客直喊冷	152
◎“黄金周”推动旅游业快速发展	155
◎东南亚商务专家许宁宁：禽流感考验东南亚经济.....	158
◎睡觉受冻起床挨饿——豪华游成吃苦游.....	160
◎欧洲向中国游客敞开大门.....	161
◎我国 1 月份入境旅游人数因非典及禽流感同比下降....	165
◎组团社先行赔付：保护旅游消费者.....	165
◎因车辆故障中断行程引起的纠纷	167
◎海航推出机票网上竞价	169
◎北京旅游业全力迎“两会”	171
◎广东旅游未发生重大质量问题.....	173
◎“穷人乍富”与“富人装穷”	174
◎经营深圳国旅 150 名深圳市民避开春运——理性 包机前往日本旅游	176
◎上海中国国际旅行社股份有限公司董事会 关于收回 3000 万元委托投资款事项的公告	177
◎泰禽流感扩散到普吉岛附近——波及北京赴泰 旅游团.....	177
◎旅行者青睐“网上开房”——广西网络预定房间	

渐成气候	178
◎7 名上海游客被扔尼泊尔	180
◎海南旅游市场“黑车”不少	181
◎白云机场 10 条通道 6 条专供外宾——老外通道 空着，国人通道排长队	185
◎(900929)“国旅 B 股”公布收回 3000 万元委托 投资款事项的公告	192
◎年初十一包机出国游	192
◎7 名上海游客哈尔滨遇车祸受伤——旅行社 态度冷漠	193
◎60 万客热游梅州	194
◎春节出行旺季我省旅游界受禽流感影响不大	195
◎14 个上海人海上过的“伤心年”	196

◎ “黄龙洞”被认定为湖南著名商标

日前，张家界市“黄龙洞”注册商标被湖南省工商行政管理局认定为 2003 年湖南省著名商标。

“黄龙洞”商标，属著名旅游企业黄龙洞投资股份有限公司拥有，1999 年 8 月份在国家工商总局商标局成功注册。几年来，黄龙洞投资股份有限公司对受托经营的武陵源黄龙洞景区重抓建设管理，积极改善基础设施，着力增加景区的接待能力。改造后的黄龙洞，各项硬件设施达到了国际旅游溶洞的先进水准。与此同时，公司正确运用商标战略，积极铸造企业形象，打造中国旅游知名品牌：为黄龙洞标志景点“定海神针”买下一亿元保险，创下人类为世界自然遗产景点买保险的先河；独家出资、策划并成功组织实施的以“穿越天门，飞向二十一世纪”为主题的’99 张家界世界特技飞行大奖赛，更是把张家界旅游事业推上了前进中的高速公路，因而成为中国旅游界举办大型宣传促销活动的成功典范。

1998、1999 年连续两年，黄龙洞被湖南省旅游局评为湖南省最佳旅游景区；2000 年，黄龙洞被国家旅游局评为中国首批 AAAA 级旅游区；2001 年，黄龙洞公司被评为湖南省“重合同、守信用”企业

及“消费者信得过”先进单位；同年 11 月，黄龙洞被中国质量管理协会评为全国用户满意服务先进称号。2002 年，黄龙洞被评为中国旅游首批知名品牌。在短短的几年时间里，黄龙洞景区已经成为中外游客出游张家界的必选景点，而“黄龙洞”则成为家喻户晓的品牌。

据了解，被认定为 2003 年度湖南省著名商标共有 57 件注册商标，“黄龙洞”是湖南省旅游界唯一被认定的著名商标。黄龙洞投资股份有限公司总经理叶文智表示，2004 年公司将加大“黄龙洞”的宣传力度，提高著名商标产品的科技含量，不断改进经营管理，全方位提高产品质量和市场占有率，努力争创中国驰名商标。

◎ 旅行药盒为什么不买不行

机场出售的旅行药盒为什么散客不买，旅行团却不得不买？

春节放假，王小姐带父母随旅行团出国观光。钱交了，签证也办好了，原打算出国过个舒舒服服的假期，却不想人刚到首都机场就触了霉头。

在机场的出关检疫出口，全旅行团的人都被要求从同一个出境口通过，等团员们按次序站好，导游通知大家，每个人必须要买一个 47 元的旅行保健

盒。这让王小姐十分纳闷——出国也不是一次了，为什么以前作为散客从来没遇到这种事，这回和旅行团走就一定要买。想不通的团员和机场检疫人员理论，得到的答复是，和旅行团出境就该买这种药盒，而且药盒的费用应该算在团费里的，“你们应该找旅行社。”人们返回头又问导游，导游则说：“团费的支出每一笔都写得清清楚楚，并没有旅行保健盒这一项，所以 47 元应该由游客自己支付。”

那么为什么散客就不用买，跟团出国就必须买？检疫人员没有解释，导游给出的说法则很简单，“散客人杂不好控制，哪像旅行团一团只能从一个口走，‘逮’起来也方便。”“话说的没道理，也有道理，当时的情况就是我们一团的人都被堵在了出口，眼巴巴地看着别人出关了。”王小姐说。几千元都付了，难道真会为这 47 元扫了兴？没办法，最后大家只好交钱买药盒。

“钱付了，导游为了给我们有个交代，要求检疫人员给我们每个人单开发票。”工作人员则说：“可以开，你们都在这等着，我一张一张的给你们开。”“这句话的言下之意分明是说开不完你们谁都别想过关，当时好多游客怕误机就表示不开发票了，最后检疫人员给导游开了张团体发票，才放我

们过去。作为游客，我们不能判断究竟是导游还是检疫在骗我们，但单从行为和服务态度上，我们相信导游说的是真话。”

47 元花得值吗？

这个价值 47 元的旅行药盒包括北京市科泰新技术公司生产的科泰新双氢青蒿素片(抗疟药)一盒、创可贴两张(重庆陪都制药厂)、清凉油一盒(上海中华制药厂)、温度计(露水牌)、黄连素(四川光泰制药公司)、去痛片(福州福药制药有限公司)、仁丹(上海中华制药厂)、硝酸甘油(西安康复制药厂)、乘晕宁片(上海金山制药有限公司)、扑尔敏(厦门建发制药有限公司)、扑感敏片(江西赣江制药有限公司)、颠茄片(厦门建发制药有限公司)、乳酸菌素片(国有西安草滩制药厂)、复方新诺明(厦门建发制药有限公司)，这些药中除了价值 25.6 元的科泰新双氢青蒿素片外均属常见药，出国的人大都会准备一些止疼药、晕机药，还有的会根据自身的情况，携带一些胃药、降压药和预防心绞痛等急救药。那么，这个 47 元的药盒还有什么购买的价值？

自愿购买怎么成了不买不行？

据保健药盒的出品方厦门卫生检疫技术研究所的许先生说，旅客出境是否必须要买药盒是由当地

出入境检验检疫局决定的。一般来说都是根据旅客需求自愿购买，只有在紧急情况下才会出现强制性要求购买。对此首都机场检疫部的工作人员态度很明确地回答，没有什么规定要求旅客必须要买这种保健药盒。随后，检疫部门的赵处长说，这种保健药盒从 80 年代就有了，当时东南亚一带正流行疟疾、登格莱等传染病，为了保证旅客的安全而提供的保健服务。这种药盒一共有两种，一种是常规性的到欧美国家的备用药，每盒 30 元；一种是到东南亚一带预防抗疟疾的，47 元一盒。

既然是服务性的，肯定就不是强制性的，可是为什么旅行团体就必须买呢？赵处长的话颇让人寻味，“我们和旅行团之间有协议的，这是很多年前就形成的机制，大家相互合作，也是为了更好的工作。但我们仅仅是向旅行公司提出建议，建议他们团体订购，保障旅客的身体健康，并没有强迫什么。一些工作人员的服务态度确实有问题，可能是在向旅客解释的时候有些误会在里面。”

如果说旅客对这个问题的理解有困惑，那么旅行团在机场之间是常来常往，他们对这个问题是不是很清楚呢？一位不愿意透露姓名和单位的旅行社工作人员说，“对这种情况我们也很无奈。我们经

常要带团出境，和机场的工作人员常打交道，可是他们穿着制服是衙门里的人，大家关系弄僵了，不好办。”

至于赵处长提到的协议，旅行社的工作人员表示不知道有这么一回事，不过这种长期的“协议方式”确实延续了很长时间。据这家旅行社的老同志说，这种跟团旅客必须要买药盒的历史从1996年的时候就开始了，“这种保健药盒最初是国旅总社用来发给老人团的礼物，使用后觉得效果不错，就推荐给了机场检疫部。这本来是方便之举，是一种有利于大众的服务，可是到了今天却成了一种协议，成了方便部门的举动。虽然我们也觉得并不合理，可是碍于‘良好的合作关系’，也就得过且过了，况且这个问题也不是我们能解决的。”而在没有办法解决的背后，就是近十年来，每个跟团的旅客都要花费一笔保健药盒的费用，如果这笔费用真的由旅行社来出，从团费中扣除，也许这种不合理费用早就取消了。

保健药盒能否替代出境体检？

除了这种无奈的没有办法，这种为了保障旅客身体健康的保健盒还因为有了另一个身份而意义重大：“黄皮书”的替代品。根据我国有关的法规，

中国公民需要出境三个月以上时，应该到指定部门接受出境体检。短期出境旅行者要按照国际上规定出示“黄皮书”，这个“黄皮书”就是《国际预防接种证书》，是为保护出境公民自身健康而接种过疫苗的证书。

同样是机场检疫部门的这位负责人说，“出境旅客是必须要到北京卫生检疫局国家旅行卫生保健中心去做体检的，可有的人时间太仓促，没有来得及去做体检。于是机场就配发药盒做补救措施。”言外之意——有了药盒就证明你做了体检，就肯定能保障你的身体健康，药盒就成了抵制各地不同病菌、不同传染病的“万宝箱”，可这个 24 年没变过配方的药盒今天是否还能发挥效力，我们不知道。

机场的检疫部门本来是要对出境公民是否持有相关的健康证明做检查，严格把关的部门，但现在却成了一个临时补办证明的部门，保健药盒本来是用来预防出境人员突发的病症，保证大家的身体健康，而今这种服务于民却成了强制购买，一盒看似没用的旅行药盒包含了太多说不清的关系和不便说的合作。

◎ 农民市场期盼“领头羊”

春节黄金周，旅游市场红红火火，但令人遗憾

的是，中国最庞大的农民群体却没有合适的旅游产品——

农村出现“草根旅行社”

大年初六，海南三亚市崖城镇拱北村的林先生和村里一些好友租了辆中巴车进城。在短暂的一天中，他们游玩了三亚湾、大东海，逛了商场，还到大排档吃了餐美味，直到天色近晚，才匆匆忙忙赶回崖城。林先生说，假如不是城里住房太贵，他们真想好好玩两三天。

几天来，笔者在三亚不仅看到成群的外地城市游客，也常遇见来自海南乡村的一些小型农民出游团。有关人士介绍，如今，在一些农村，尤其是城市近郊，农民收入渠道多了，手头也相对宽裕。温饱之余，也开始惦记上城里游乐了。农民旅游已经悄然萌芽。

近两年，一些乡村已出现农民自发组织的“草根旅行社”。一些平日开中巴、大巴的农村客运专业户，农闲时纷纷就近组织本村、本乡的农民进城逛闹市。不过，这种自发形成于乡野、贴近农民出游个性需求的“草根旅行社”，在现实中也面临诸多问题。一方面，它们不具备合法经营地位，没办法同旅游景点争得优惠价；另一方面，面临随时被

旅游管理部门查处、取缔的风险。

旅游营销“城乡断链”

现有旅游产品供给在内容、价格和网络三大方面都很难与农民旅游的特殊需求对接。

海南省乐东黎族自治县佛罗镇的郭安说，现在旅行社组织大家旅游，只是把人往深山老林里带，但乡里人出门就是想到大城市看个热闹，顺便买些在农村买不到的稀罕用品。可这样的旅游，根本没人办！

农民们对所在城市不熟悉，不知道如何搭乘公共汽车，也不舍得坐出租车，住宿太贵……由于城乡差别的客观存在，许多进城游的农民往往乐不起来。三亚市海棠湾镇农民林桂生说：“过去乡里人进城里玩，大都靠投亲访友解决住宿。可是城里亲戚虽然嘴上不说，脸色却不大好，哪好意思上门打扰。”一些农村群众表示，在乡镇找旅行社是不可能的，在家门口买张票就登车出游实在没指望；而拖家带口到城里去找旅行社又实在麻烦；可如果不跟旅行社走，景点门票又贵得吓人。

目前农民旅游配套服务相当匮乏，满足农民旅游的特殊产品供给严重不足，极大地制约农民出游。旅游业界盯住收益高的入境游、出境游等高端