

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)

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

. 最... . 本... . 旅游饭店 - 商业服务 - 案例 - 分析 菜谱 - 丛书 . F719.2 TS972.13
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

春节海南海景房价涨了 10 倍.....	1
外资旅行社绕开“雷区”.....	2
办一次手续可游两次港澳.....	4
中国公民赴德国旅游正式组团.....	5
西双版纳机场扩建.....	6
旅行社无端拖欠团款质检所负责监督催还.....	6
导游冬训出新招“挂职见习”海南岛.....	7
广东放宽港澳游限制——两次签注有效期最长 14 天.....	8
海南春运期间出岛客轮航班天天有.....	8
广西民航增加 335 个航班.....	10
2002 年 12 月份我国入境旅游市场继续增长.....	11
春节“黄金周”启动：全国假日办强调安全第一.....	14
我国旅游外汇收入突破 200 亿美元.....	15
港澳游惊爆“199 元”——必须参加旅行社的旅游团... ..	16
旅行社春节出游线路全面告急——国内游仅剩一成.....	16
春节酒店价格不降反涨.....	18
“最大”旅行社与“最大”站——合谋“度假游”.....	20
抓继续教育培训，促企业效益增长.....	21
出境旅客需向海关申报的物品清单.....	24

精品环线打造腾冲“新”旅游	25
毛泽东故居今年再现田园风光	26
中韩共同开发“漂浴”	26
旅游购物大忌：随便开口	27
旅游购物大忌：贪图便宜	30
旅游十五点注意事项	32
森林旅游十注意	34
出境旅游的 6 个建议	35
中国提醒赴新西兰团组注意安全	37
全国工商联旅游业商会成立	38
宜昌旅行社冬季练兵	39
“汉之旅”联合体成立	40
仙人台景区成为国家级森林公园	41
上海居民赴日团签证将就地解决	41
“两马”航线本月开通	42
江西兴建大觉山旅游区	43
山东导游全部实行网上管理	43
民航总局为出台新规定：机票折扣仍低至六折	44
我市旅游界人士普遍看好明年旅游市场环境	45
体验日本都市与自然	46
2003 年全国铁路春运方案出台	46
旅游设施与服务符号元旦“现身”	47

2003 年中国烹饪王国游活动启动.....	48
印尼巴厘岛客满：上海春节出境游猎奇线路俏.....	48
春节出境游出现个性线路.....	50
乌鲁木齐—阿克苏航线开通.....	51
中旅总社入出境接待服务质量会议召开.....	51
北京市旅游局公告.....	52
各旅行社灵活开展香港游.....	54
北京中旅恢复出境旅游业务.....	54
单纯降价导致恶性循环.....	55
品牌旅游怎样给游客带来实惠.....	56
中国打造旅游产业“航母”抗衡洋巨头.....	56
首批在日中国人获日本国家旅游陪同资格.....	58
南方航空公司新举措.....	58
年末岁初港澳游火爆.....	59
春节出游：勿信“全包”.....	61
春节出游注意四大事项.....	61
选择“分时度假”慎防陷阱.....	62
出国游禁涉黄赌毒：7 种陋习损国家形象.....	65
令游人扫兴的“土”政策——从嘉峪关不许录像说起..	67
春节出境游“涨”声一片——泰澳旅游上调千元以上..	68
不做沉默的羔羊 地接社如何营销突围.....	69
2001 年度全国国内旅行社 100 强名单.....	73

我国加入 WTO 与旅游企业的跨国经营	80
开发环日本海五国旅游的设想	94
导游薪金制度存在的问题和改革的思路	104
北京迎来 2002 年第 300 万名海外旅游者.....	118
第 29 届冰灯艺术博览会在哈尔滨正式拉开帷幕.....	119
佛教圣地五台山将举行首次春节民俗风情游活动	120
沈阳旅游专列明年驶出国境.....	121
国内四省游更便宜.....	122
山西推冬游五大系列	122
今年“春运”客流量增加——政府提前强调 安全问题.....	123
湖北 15 家旅行社联手推出修学旅游.....	124
粤春节出境游价格基本确定——相比去年稳中有降....	125
河南洛阳部分旅行社——组建旅游联合体.....	126
上海——雅加达航线开通	127
中青旅推出寒假“东方学子港澳修学游”	127
“康辉”东莞扩军.....	128
越南开发世界遗产公路游	129
民营“旅游大鳄”来了.....	129
国内航线价格开始下调.....	130
携带大量现金出境游——盗匪瞄准扛现金出游 中国客	131

川滇藏将联手创建“中国香格里拉生态旅游区”	132
国旅成为美国运通特许经营伙伴	133
俄罗斯游客青睐海南岛	134
2020 年上亿人来华旅游——中国将成为世界旅游 首选地	135
去看不同的风景：精选十大探险线路	136
新疆旅游今年创新纪录	141
自贡灯会出新招：异国风情+北国冰灯	142
上海国旅国家股划转锦江(集团)	143
出境旅游逐渐转向新目的地	143
78 名高管持股 49%：旅游业 MBO 康辉成旗手	144
上海至英法德荷航班明年大扩容	147
年底出游热，办照排长龙	149
京沪粤旅游市场有很大发展空间	150
今年中国公民出境游仍将两位数增长	153
广东动真格——20 家旅行社被摘牌	154
香港旅游瞄准内地市场	155
中德首家合资旅行社将成立	155
新推最佳旅游线路——三峡、神农架	157
雷峰塔雄姿重现	158
乌鲁木齐—伊宁穿梭航班开通	158
深港合作开发海上旅游线	159

规范特许经营有关法规将出台	160
航空公司纷抢直客，国航连开 7 家售票点.....	161
外资旅行社带来多少实惠	161
怎能收“上帝”的资格证	162
厦门：网上查导游.....	163
展示旅游产品的好地方——王府井新东安.....	164
济南重定“七十二名泉”	165
黄龙景区下月“闭门谢客”	165
150 条航线机票价格松绑.....	166
电视与广播博物馆国际理事会年会在京召开—— 中青旅圆满完成该会旅游接待任务	167
国旅要做旅游批发商	168
广西新建两个支线机场.....	169
西藏规划建设 8 个机场.....	170
民航取消国内航线联营.....	170
印尼积极开拓中国市场.....	171
中旅总社与 TUI 联手打造旅游旗舰.....	172
中国公民出境旅游目的地达 29 个.....	173
上海旅交会开幕	173
哪些文物不能出境.....	174
沉睡千岛湖 40 年——汉唐古城将与游人见面.....	175
“十一”黄金周期间甩团、扣团事件被通报	176

甩下游客私借证件.....	177
北海两名导游被吊销导游证.....	178
南海建成旅游目的地营销系统.....	179
三亚没法导游再导购了.....	180
旅游经营单位预防控制传染性非典型肺炎应急预案....	181
黄金周必然会消亡——黄金周需要新思维.....	188
旅行社受挫黄金周——三大原因促业内人士反思.....	193
旅行社国际采购能力不强——限制出境游发展.....	196

春节海南海景房价涨了 10 倍

由于大量旅游者涌向海南“晒太阳”，致使今年春节将形成北京客人扎堆儿局面。从多家旅行社了解到，目前三亚高档宾馆饭店炙手可热，尤其是可欣赏大海的海景房价格飙升，最贵的涨了近 10 倍。

海南游历来是北京春节旅游的首选。现在各家旅行社几乎都有多条海南游线路可供挑选。由于北京人对海南的特殊偏好，使得只要沾海南边，旅行社就无赔钱之虞。国旅总社甚至每天包机两趟直飞海南，可见对此市场的信心。

有人预测，今年春节到三亚的各地游客将达到 20 万人。因此，春节期间去海南的机票，包括租车、住房等费用将大幅上涨。一家旅行社抱怨，三亚的酒店房价涨得太猛。四星级酒店看得见大海的海景房每间每晚对旅行社的报价就要 1000 多元，而平常这样的房子才 100 多元。即便这样，酒店未必有空房给旅行社。

平常 2000 多元的海南游，春节期间价格扶摇直上，达到三四千元。即便这样，中旅、国旅等大旅行社的名额依然紧俏。据国旅国内旅游公司负责人介绍，目前报名情况非常理想，海南行程基本接近

尾声。

对于火爆的海南游，业内人士提醒，游客要有充足的心理准备，春节期间游客多，住宿、游览等活动较平日会打折扣。对于还未报名者，可以考虑选择贵阳、武夷山等旅游线，这些地方温度适宜，价格适中，不会像热点线路一样人满为患。

外资旅行社绕开“雷区”

继去年 5 月合资成立国旅运通旅行社后，全球最大旅游企业美国运通和北京国旅总社日前再度联手，推出采用特许经营形式加盟的国旅运通休闲旅游服务网络计划。

专家评价，美国运通将特许经营的理念及方式引入中国旅行社业，意味着外资旅行社品牌渗透另辟蹊径；对于众多国内旅行社而言，这也不失为一个“借船出海”的良机。

国旅运通辟蹊径

国旅运通推出的休闲旅游服务网络特许经营计划，被业内人士称为一着“妙棋”。原来，外资进入国内旅行社行业并非无拘无束，《中外合资旅行社试点暂行办法》第九、第十条分别做出“每个外国合营者只能在中国境内投资设立一家合资旅行社”、“试点阶段暂不允许合资旅行社设立分支机

构”等规定，限制了外资品牌在国内的迅速扩张。而国旅运通的特许加盟计划却巧妙地绕道而走。

特许加盟方式更是一种低成本扩张，特许方只要提供业务培训、经营指导等服务，还能收取相当比例的加盟费。这样，即避开“雷区”，又做大规模降低成本，可谓一举两得。

本土企业借船出海

对于加盟者来说，获得的优势是多方面的：可以受惠于运通的著名旅游品牌效应，获得客户的信赖及重视；通过美国运通的全球，有效提升知名度；运通与全球的 4000 多家酒店签署的优惠合作协议，有助于加盟者取得优惠价格及丰厚佣金；通过运通设在 130 多个国家的超过 1700 多个旅游服务办事处，可拓展出境游；加盟者还可籍此获得完善的企业管理及服务质量培训，提升服务素质……尤其重要的是，美国运通在全球拥有 5000 多万名会员，无疑为本土旅行社扩张入境商务旅游业提供了客源。

市场博弈能否双赢

样品牌进入国内市场，一般都需要经过较长的培育客户过程。美国运通在国内推出“休闲旅游服务”特许加盟计划，其目的显而易见：通过网点扩

张，加快国内消费者对运通品牌的认识，抢先竞争对手一步，获得中国市场的份额。

特许加盟计划的推出，在国内旅行社业内激起了新涟漪。这一动作将大大缩短外资品牌进入中国旅游市场的进程。但对于国旅运通这一“偏招”，各地方旅游主管部门是否会给予“绿灯”放行？在市场的博弈中，外资企业和本土旅行社谁将最终获益？能否出现“双赢”局面？一系列的疑问，有待创新与实践来回答。

办一次手续可游两次港澳

再过半个月，就是中国的传统节日——春节。为尽可能使更多的粤港两地分居者在春节期间赴港与家人团聚和促进粤港旅游业的发展，广东省公安厅出入境管理处近日加快了单程审批进度并进一步放宽了赴港澳地区的限制。

以前赴港澳地区旅游有配额限制，随着旅游业的发展，配额取消了，但是前往港澳地区旅游只能办理一次进入香港或澳门有效签注。按照新的规定，凡是前往港澳地区旅游的，申请人可根据自己的需要申办一次或者两次进入香港或者澳门有效签注。一次进入有效旅游签注每件收费 20 元，两次进入有效旅游签注每件收费 40 元。每次签注的有效期

为 14 天，两次相隔没有时间限制。不过申请人在申请两次签注时，也需要旅行社出具两份收费证明。

据省公安厅出入境管理处负责人透露，目前符合赴港定居条件的共 2959 人，其中 1995 年 3 月 31 日前夫妻分居的 2240 人，照顾在港无依靠父母类的 196 人(6 分)，未成年人投靠亲属类 461 人(16 分)及无依靠老人投靠亲属类的 196 人(16 分)，以上申请人均可在新春佳节期间按得分高低顺序赴港与家人团聚。该项工作现正有条不紊地进行。省公安厅出入境管理处负责人表示，凡是 1 月 18 日前已在《南方都市报》或香港《文汇报》公布了名单的申请人，如果于 1 月 31 日前尚未收到领证通知的，可向原申请地或向广东省公安厅出入境管理处求助、咨询、投诉、举报。广东省公安出入境管理处将为申请人提供帮助。

中国公民赴德国旅游正式组团

近日，国家旅游局下发通知，前往德国的组团业务将在全国范围内开展，我国公民从 2003 年 2 月 15 日起可前往该国旅游观光。据悉，国务院 2001 年 6 月批准开放德国为中国公民出国旅游目的地，2002 年 7 月中国与德方就我国公民前往德国旅游的实施办法协商达成了一致意见，签署了备忘录。目前已

正式对中国公民开放的出境旅游目的地增至 20 个国家和地区。

西双版纳机场扩建

西双版纳口岸机场第三次扩建工程近日破土动工。

这次扩建设计方案以远期满足 2030 年预测航空业务量，近期满足 2015 年预测航空业务量为基础，将现有跑道 2200 米向北延长 200 米，跑道长度将增至 2400 米，新建水泥混凝土 820 米平行滑行道和两条联络道，站坪按同时停放 7 架飞机(5C28)设计，扩建机坪 13500 平方；迁建南灯光站，新建北灯光站；更新部分导航设备，结合飞行程序设置导航台站；对程控交换机进行适当增容；新建城南 10KV 线路，改造大曼么线路，以保证机场用电需求等。

扩建期间实行不停航、不影响正常飞行，在确保飞行安全的前提下施工，工期约为 18 个月，预计 2004 年 6 月完工。

旅行社无端拖欠团款质检所负责监督催还

近日，福建省三明市旅游质量监督管理局为改进工作作风，自加压力，通过《中国》向全社会公开承诺，若团队旅游服务无质量问题，在规定时间内

内未付清团款的，将监督该市欠款旅行社及时付清团款，此举受到业内人士好评。

为进一步规范三明市旅游市场秩序，加强行风建设，促进旅行社行业诚信经营，该市质检所与各旅行社达成共识并向社会承诺：通告之日起，凡由本市 36 家旅行社组团旅游结束后无服务质量问题，超过一个月未向接待单位付清团款的，视为拖欠款，有关接待单位可向三明市质检所投诉，质检所将监督拖欠款旅行社及时付清团款。

导游冬训出新招“挂职见习”海南岛

上海春秋旅行社导游素有“夏练三伏，冬练三九”的“老传统”，今年入冬以来，春秋导游服务公司利用“淡季”，举办讲座，示范讲解，实地考察，开展多形式、多层面的导游培训。日前，该社又出“新招”，选派 10 名优秀导游，赴海南省春秋三亚分社“挂职见习”，为期三个月。

导游异地交流“挂职见习”的初衷有三：

其一学敬业精神：通过“零距离”跟团，耳闻目睹，实地感觉海南导游热忱为游客服务，无私为旅游奉献的敬业爱岗精神。其二学专业技能：实行“挂职见习”，身体力行带团，熟悉海南旅游的风土人情、轶事典故，开拓视野，增长见识，提高今

后带团的专业技能。其三学服务本领：通过三个月的异地培训，传帮带教，自我感悟、体会、学习海南导游如何应对突发事件，如何千方百计为各地游客讲解好、服务好、安排好的本领。

广东放宽港澳游限制——两次签注有效期最长 14 天

广东省公安厅出入境管理处 18 日进一步放宽内地居民赴港澳地区旅游限制，申请人可根据需要申办一次或两次进入香港或澳门的有效签注。

广东省公安厅出入境管理处负责人表示，以前前往港澳地区旅游只能办理一次进入香港或澳门的有效签注。放宽限制后两次旅游签注的停留有效期依然为 7 天和 14 天两种，申请人必须在 7 天或 14 天停留期间两次进出香港或澳门。

据介绍，此项政策主要为了方便一些需要频繁出入港澳的民众，申请人只需提供有港澳游经营权的旅行社出具的全额旅游发票，即可申请办理。

海南春运期间出岛客轮航班天天有

今年春运期间，自海口出岛北上的海上客轮天天都有航班，欲乘船过海返乡或外出旅游者，尽可放心地安排好自己的行程。