

旅游中等职业技术学校教材

旅游应用文

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游教育出版社

旅游中等职业技术学校教材

旅游应用文

(修订版)

国家旅游局

江苏工业学院图书馆
藏书章

旅游教育出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

旅游应用文 / 国家旅游局人事劳动教育司编. —2 修订版. —北京: 旅游教育出版社, 1999.3

旅游中等职业技术学校教材

ISBN 7-5637-0783-2

I. 旅… II. 国… III. 旅游-应用文-写作-专业学校-教材 IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 03255 号

旅游中等职业技术学校教材

旅游应用文

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	中国科学院印刷厂印刷
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1 / 32
印 张	13.125
字 数	291 千字
版 次	1999 年 4 月第 2 版
印 次	2001 年 7 月第 3 次印刷
定 价	18.00 元

前 言

为了满足中等旅游教育的需要,提高教学质量,根据我司制定的旅游中等专业学校饭店服务与管理专业教学计划和教学大纲,我们组织编写了该专业主要课程的教材。经审定,本套教材除可供旅游中等专业学校饭店服务与管理专业试用外,其他学校的相应专业也可参用,也可作为旅游涉外饭店员工培训和企业职工自学读物。

《旅游应用文》一书由山东省旅游学校肖德昌编写。北京第二外国语学院刘兰英对本书进行了审阅。

本套教材在编写过程中,曾多次听取有关专家、教师的意见,并得到一些单位的支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间和水平,本套教材在组织编写中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1994 年 11 月

再版前言

由我司组织编写、旅游教育出版社出版的旅游中等职业技术学校饭店服务与管理专业系列教材已面世三年,该套教材在我国旅游中等职业教育的发展中发挥了重要作用,受到普遍欢迎。为了进一步提高教材质量,反映近年来旅游业和旅游职业教育科学研究的新成果以及旅游业发展对人才培养的新要求,保持教材的先进性,我们组织了这次教材修订工作。

《旅游应用文》一书由山东省旅游学校肖德昌修订。

本套教材的修订工作得到了有关学校和专家、教师的大力支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间和水平,本套教材在组织修订中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1998年9月

目 录

绪论	(1)
第一章 日常事务类	(7)
第一节 书信	(7)
第二节 电报 电传 传真	(20)
第三节 条据	(26)
第四节 通知	(32)
第五节 启事	(35)
第六节 聘书	(48)
第七节 祝辞	(51)
第二章 专项业务类	(57)
第一节 旅游商品说明书	(57)
第二节 旅游项目设计说明书	(76)
第三节 旅游项目可行性研究报告	(83)
第四节 旅游解说词	(92)
第五节 旅游广告文	(106)
第三章 经营活动类	(123)
第一节 经济合同	(123)
第二节 技术合同	(149)
第三节 协议书与意向书	(163)
第四节 市场调查报告	(170)
第四章 管理事务类	(197)
第一节 公文	(197)

第二节	规章	(244)
第三节	计划	(281)
第四节	总结	(293)
第五节	会议记录	(311)
第六节	简报	(315)
第五章	口头语言表达	(321)
第一节	口头语言表达概述	(321)
第二节	口头语言表达的一般要求	(325)
第三节	副语言	(339)
第四节	体态语	(345)
第六章	旅游工作中几种常用的口语表达方式	(356)
第一节	接待口语表达	(356)
第二节	导引口语表达	(364)
第三节	讲演口语表达	(370)
附录		(384)
附录一	国家行政机关公文处理条例(草案)	(384)
附录二	部分公文常用语	(391)
附录三	关于出版物上数字用法的试行规定	(395)
附录四	标点符号用法	(398)
附录五	校对符号及其用法(节选)	(407)

绪 论

《旅游应用文》是旅游中等专业学校的一门基础课教材,也是旅游从业人员自学或参考用书。

本教材主要包括汉语应用文写作及口语表达两部分内容,旨在介绍旅游应用文写作知识与口语表达的基本要求,提高学生汉语书面语及口语表达能力,以适应旅游服务、管理、经营等工作的需要。

一、旅游应用文写作

(一)旅游应用文的性质与特点

旅游应用文属于应用文体。它是旅游业的从业人员在管理、经营、学习、生活中,处理各项公务和日常事务、交流信息、解决具体问题经常使用的、具有一定惯用格式的一种文体。

旅游应用文的特点,既具有应用文体的共性,又有其自身的个性。所谓共性,是指旅游应用文具有应用文体的一般特点,写作中应符合应用文体的共同要求;个性则是指旅游应用文在文体结构、语言材料、表达手法等方面,还必须适应旅游工作的规律和要求。概括起来,旅游应用文具有以下几个特点:

1. 广泛性

随着社会的不断迅速发展,人们的联系日益密切,交往更加频繁,应用文的使用范围也就越加广泛。无论是机关团体、人民团体、企事业单位,还是个人,要传递信息、交流思想、联系工作和进行协作等,几乎随时随地都要应用它。在旅游业涉及到的各种文体中,

旅游应用文使用范围广,使用频率高。例如,进行日常事务联系,要写书信、电报、条据,要发通知、启事、聘书等;开展专项业务活动,要写商品说明书、解说词、广告文等;为了搞好经营,要签订协议书、合同书;进行市场调查,要写市场调查报告等;建立规章制度,制订计划、总结工作,进行业务活动,更是离不开公文等。这些都是整个旅游工作的一部分,服务于它们的应用文都应该包括在旅游应用文之内。因此,旅游工作的特性决定了旅游应用文具有广泛性的特点。

2. 实用性

旅游应用文的写作是为了解决实际问题或达到某种目的,它对象明确,实用价值大,对于提高旅游管理、服务水平,具有十分重要的作用。

例如,为了使旅游业的发展能够适应社会主义市场经济的需要,我们必须坚决贯彻党和国家的方针和政策,公文则是传达政策、法令,处理业务的依据。我们必须要认真对旅游市场进行调查研究,准确掌握旅游市场方向,写出具有针对性和目的性的市场调查报告;及时总结经验、教训,写出有分量的总结、分析,掌握旅游业发展的规律。同时,我们还必须抓好旅游业的“软件”建设,提高服务质量,拟定一整套行之有效的规章制度,使旅游服务标准化、规范化和科学化。

由此可见,旅游应用文在旅游管理和经营中,具有实用性的特点。

3. 综合性

应用文种类较多,在内容、格式等方面有自己的特点和要求。为了适应不同领域、不同部门和不同行业的需要,作者必须掌握相应的应用文文体的特点和要求,写出切合实际的应用文。旅游业工作的综合性比较强,它涉及到政治、经济、文化等许多部门,同外事、财经、司法等有着密切的联系。因此,旅游应用文自然就具有多

种应用文的综合性特点。它既有旅游专业应用文的专业性、针对性,又有日常类应用文的广泛性、个体性;既有公务类应用文的严肃性、法规性,又有经营类应用文的政策性、效益性。旅游业工作的特殊性,使旅游应用文具有综合性的特点。

4. 程式性

程式,即惯用的格式。应用文在长期的使用过程中,逐渐形成了一些固定的格式和某些习惯用语。旅游应用文属于应用文体的一个分支,同样也具有一定的程式性。例如,书信的写法,书信上的收、寄人的姓名、地址都有一定的规定;各种规章制度一般都是条款式;合同书的结构更是相对固定;行政公文的格式必须严格按照国家的有关规定,用语也有一定的规范。旅游部门与国际交往比较频繁,凡涉外的应用文还应遵照不同国家的要求撰写。这些相对固定的格式和习惯用语,是根据应用文各自的特殊性和针对性而约定俗成的,一旦形成,又对应用文的写作起一定的制约作用。因此,旅游应用文的程式性这一特点是不可忽视的。

(二)旅游应用文的语体特征

学习应用文写作,不仅需要了解各种应用文文体的性质、特点、格式,同时还应掌握好其语体特征和要求,才能写出合乎规范的应用文。

旅游应用文的语体特征,主要表现在以下几个方面:

1. 文风朴素、平实

旅游应用文是要解决旅游业中某些实际问题的,讲究实用与实效。因此,文风要朴素、平实。这就要求做到“文质相称,语无旁溢”,情况和材料要真实可靠,不允许“合理想象”;分析和推断要符合客观规律,不允许主观臆断;措施和办法要切实可行,不允许空想虚构。文字表达要质朴,不务饰藻,杜绝华而不实之词,反对套话、大话、假话、空话;表达手法要妥帖,一般不宜采用文学创作表现手法。叶圣陶先生说:“它不一定要好文章,但必须写得一清二

楚,十分明确,句稳词妥,通体通顺,让人家不折不扣地了解你说的是什么。”(《公文写得含糊草率的现象应当改变》)这话就是针对于应用文文风而言的。

2. 语言准确、得体、简要

语言准确,这是应用文语体的基本特征。准确,是说反映文章内容的文字要准确贴切,例如,对与内容有关的时间、地点、人名、地名、数据、引语等的表述要确凿无误,对范围、程度、条件、主次等的表达要恰如其分,掌握好尺寸。避免含糊、费解或产生歧义。

得体,是说要根据应用文具体文种的不同,选择恰当的语言表达方式。老舍先生说:“要写一篇会务报告,我们就用浅显明确的文字;要写一篇浪漫主义小说,就用极带感情的文字……写信给父母要钱,我们顶好老老实实在地陈述,假若给他老人家写一些散文诗去,会减少了要到钱的希望的。”(《散文不“散”》)这句话形象地揭示了应用文语言得体的重要作用。以公文为例,上行文是指下级机关向上级机关报告、请示事项所报送的公文,因此行文主要使用请示性用语,下行文是指上级机关向下级机关指导工作、通知应办事项所递送的公文,行文则主要使用指导性用语。又如合同书与协议书虽然是性质基本相同的两个文种,但语言表达上也有不同,合同书的语言表达必须十分严谨、具体、全面,而协议书则可以比较概括、简单。要做到语言得体,还要正确地运用某些固定格式和习惯用语,行文措辞要切合特定的阅读对象,这样才便于表达相应内容。

简要,即简练扼要。在内容上,叙事应简明完备,略而不漏;说理应精辟透彻,简而不偏。该写的一定写,可以不写的一定不要写,可写可不写的以不写为宜。在表述过程中,要使用简洁的语言,以达到明白、清楚为主要目的。

二、口头语言表达

(一)口头语言的概念

口头语言又可简称之口语。口语的概念可以从两个方面来理解：一方面是指口语语体的语言风格，相对于书面语而言，口语具有平易、自然、朴素、生动活泼、富有强烈的生活气息的特点。另一方面是指口语的表达方式，凡是直接运用有声语言传播信息的，称之为口语。相对而言，凡是运用文字传播信息的，叫做书面语。我们这本教材中所说的“口头语言”，是就口语的表达方式来讲的。例如口语表达方式可以分为接待口语、导引口语、讲演口语等。目的在于帮助学生了解口语特点的基础上，学习并掌握旅游工作几种常用的口语表达方式，以提高口语表达能力。

(二)学习口头语言表达的意义

表面看来，只要是言语功能正常的人都具有口语能力，但是，在社会生活中，人们的口语表达能力却有高有低，表达效果有好有坏。即使是同一个意思，不同的人用不同的口语表达，其效果会有很大的差异。我国有一句谚语：“良言一句三冬暖，恶语半句六月寒。”说得就是这个道理。有些职业的工作性质，似乎与口语表达没有直接的关系，但是，在日常生活和工作中，总要与他人进行交际，如果不能掌握一定的口语艺术，将会直接影响到人际关系，影响正常的感情交流。

人们称旅游业是“友好的职业”，旅游工作者是“友好的使者”。口语表达是“使者”工作的重要工具，与国内外及社会各界进行广泛的交际活动，是离开口语表达的。具有较高的口语表达能力和艺术水平已经成为从事旅游工作的重要条件，也成为衡量旅游从业人员工作能力、水平的重要尺度。因此，旅游工作者必须努力提高自己的口语表达能力和艺术水平。

(三)学习口语表达应注意的几个方面

学习口语表达知识,提高口语表达能力和艺术水平,应注意以下几个方面:

1. 明确目的,树立学习口头表达的自觉性、主动性和紧迫感。
2. 以基础理论为指导,在实践中坚持进行经常、大量、系统、科学的训练,主动到各种言语活动场合去检验、磨炼。
3. 从专业工作的需要出发,对自己现有的口语水平作出客观、正确的估价,找出差距,制订措施,增强学习锻炼的针对性。
4. 要勤于观察,善于思考,多听、多思,积极学习、借鉴他人口语表达的优点,弥补自己的不足。

本课程具有较强的科学性、专业性、实用性。因此,在学习过程中,应根据专业工作的需要,不仅要掌握好各种基础理论知识,重要的是多动脑、多动手、多动口,在实践中锻炼和提高自己的应用文写作、口语表达能力。

思考与练习

一、什么是旅游应用文?根据专业特点,举例说明学习旅游应用文的重要性。

二、旅游应用文的语体特征是什么?试比较说明,旅游应用文语体与文艺语体、政论语体有什么不同。

三、从表达方式来讲,什么是口头语言?试举几例说明之。

四、学习口头语言表达有必要吗?结合本专业的要求,谈谈你学习口语艺术的方法。

第一章 日常事务类

处理日常事务,进行日常事务联系,是整个旅游工作的一部分。本章主要介绍旅游业中使用频率比较高的书信、电报、电传、传真、条据、通知、启事、聘书、祝辞等常用应用文的性质、特点等,旨在使学生掌握其写作方法并具备一定的撰写能力。

第一节 书信

一、书信的性质、种类及其在旅游业中的作用

现代意义的“信”这个名称,产生得很晚,大约在近代以后;以前,一般把书信称为“书”。

书,作为古代信函的总称,还有不同的名称。就使用工具而言,有“牍”、“简”、“笺”、“札”,又因古时所用的竹木简或绢帛,通常为一尺左右,所以又有“尺牍”、“尺翰”、“尺素”之称;但不管哪一种名称,书信的本质是人与人之间交流思想的工具,是一种交际手段。因而书信的用途十分广泛。它是机关、单位、个人之间联络感情、传递信息、联系事务、通报情况、托办工作的重要手段。书信在旅游业中的作用尤其重要。

根据使用对象和运用范围的不同,书信分为一般书信(也叫私人书信)、事务书信和专用书信。本节仅就旅游行业中经常使用的事务书信和专用书信作一介绍。

二、事务书信的结构及写作中应注意的事项

事务书信是指日常事务联系往来的信件。随着改革开放的不断深入,中国旅游事业十多年来日益兴旺发达,国内各旅游行业之间,国内与国外旅游行业之间日常事务的往来更加频繁。同时,随着我国旅游资源的不断开发,来中国旅游的外国人、华侨、外籍华人、港澳台同胞,以及国内旅游者,均有较大幅度的增长,咨询、答复事宜、委托办理、祝贺、感谢等事务,都需要用到事务书信。

事务书信的写作格式,与一般书信(私人书信)大致相同,也包括称谓、正文、结束语、具名和日期几部分。另外,信封的写法也有一定的要求。

(一)称谓

称谓,也叫称呼。收信人的称谓要写在信纸的第一行。独占一行,顶格写,后面用冒号。

称谓的写法应注意既要符合收信人的身份,又要讲究礼貌。若是单位、团体,就要用单位、团体的名称,如“中国国际旅行社××分社”、“××宾馆”;若是个人,应在姓名后加上适当的称呼,对国内旅客,一般可称“同志”,也可后加职务,有时也可在称谓后加“台鉴”、“惠鉴”、“英鉴”等提称语;对海外客人,一般称“先生”、“女士”、“小姐”,亦可将学位、职务、头衔连称,如“××博士先生”、“××上校先生”或“部长阁下”、“大使阁下”等;对上级或有身份的人,可在称谓前加上“尊敬的”、“敬爱的”一类的形容词,以表示对对方的礼貌与尊重。

(二)正文

正文是事务书信的主要内容,应位于称谓的下一行空两格开始书写。一般书信(私人书信)在正文开头常用问候语;事务书信则要求开宗明义,直入本题,但港澳台同胞及东南亚华侨往往在写正文时,有一句作引子的话,叫做启事语,如“敬启者”、“敬托者”、“谨

启者”、“径启者”等，如例文一，目前大陆已不多用。总之，正文内容要直截了当地表达写作意图，行文上要做到明白、简洁、有序、得体。明白，就是要把意思表达清楚、准确；简洁是指为了提高办事效率不要有多余的笔墨；有序，就是要把较繁杂的内容，分层次分段落，有条理地表达出来；得体，就是指用语要恰如其分。

（三）结束语

正文写完后，要用表示致敬或表示祝颂的话来收尾。如表示致敬的结束语有“此致敬礼”、“顺致敬意”等；表示祝颂的结束语有“祝旅安”、“顺祝旅祺”等。如果收信人是单位、集体，一般不用祝颂语而只用致敬语；若收信人为个人，则可根据不同对象，使用不同的祝颂语。对一般旅游者，可用祝颂语“谨祝旅游愉快”等；也可根据对方不同身份使用“祝教安”、“顺祝学安”等；或根据时令，使用“祝春安”（夏安、秋安、冬安），“谨祝节日快乐”等。

结束语的书写位置有两种。一种是结束语的前一截连接正文，后一截另起一行，顶格写，如例文一；另一种是前一截另起一行，空两格写，后一截再另起一行顶格写，如例文二。

（四）具名

具名，也叫署名。在结束语之后右下方署名。以单位名义发出的信，应署单位的全称或规范的简称；如果是单位里的某个部门发出的信，就不能单署单位的名称，还应署明部门名称。总之，具名要写清楚、全面，手写体要端正，不能潦草，这既是一种礼貌，也便于不熟悉你的对方回信。

（五）日期

写在具名的下一行靠后一点，年、月、日都要写出。

另外，一般书信（私人书信）在正文之外，常有需要附带说明或补充的，叫附言。而事务书信中一般不用附言。

（六）信封

现在多采用横式信封。

横式信封左上角写收信人地址,中间写收信人姓名。收信的如果是单位,应写单位的全称;如果是个人,则不要只写姓名,还应在姓名后冠上适当的称谓,如“同志”、“先生”、“小姐”或“女士”等。称谓的字体要同姓名字体相同。收信人称谓后面既可以什么都不写,也可以写“收”或“启”。发信人的地址、姓名写在信封下面靠右的地方。同时应在上下方格内,注明双方的邮政编码。

应当注意的是,英文信封的一般格式与中文横式写法是不同的。发信人姓名、地址应写在信封的左上角或背面,在前面写“from”,意为“寄自……”,或也可以省略,其书写顺序是:发信人姓名、门牌、街名、路名、城市名称和发自国家的名称。收信人的姓名、地址写在中间或信封的右下部,书写顺序与发信人姓名地址相同。邮票应贴在信封的右上角。附式是一英文信封的实例及译文。(附式)

	STAMP
GUANGDONG (H. K.) TOURS CO., LTD.	
6/7 Floor, Guangdong Tours Building	
9—15, Yee Wo Street	VIA AIR MAIL
Causeway Bay	
Hong Kong	
	Mr. Li Hua
	China International Travel Service
	Shanghai Branch
	59 Hong Kong Road
	Shanghai, P. R. C.

事务书信及其他书信的书写,都应使用钢笔、毛笔或圆珠笔,不能使用铅笔,也不可使用红色墨水。