

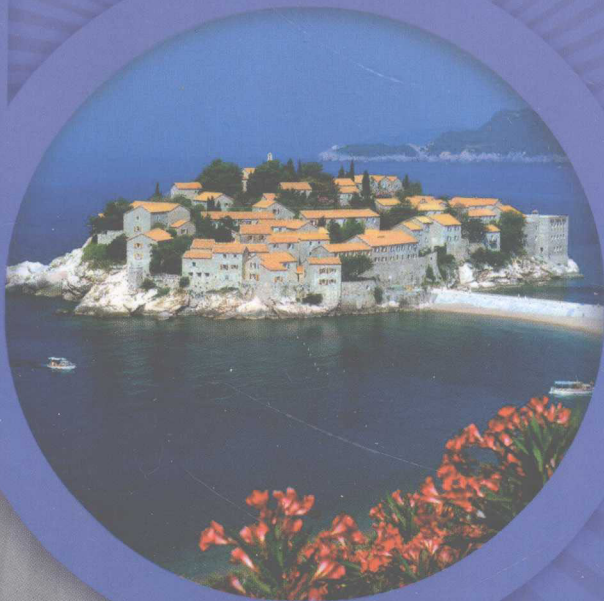


教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

高职高专旅游专业实训系列教程

黄安民 主编

旅游企业商务文书写作 实训教程



科学出版社



教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

高职高专旅游专业实训系列教程

旅游企业商务文书写作实训教程

黄安民 主 编

张泽建 胡 华 副主编

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书以写作教程与项目实训相结合的形式,从旅游企业经营管理的实际出发,对旅游企业各种常用商务文书的概念和写作技巧进行详细讲解,旨在帮助读者快速提高旅游企业商务文书的写作水平。

本书共分为六章,从旅游企业商务文书的概念入手,分别对旅游企业商务计划文书、旅游企业商务营销文书、旅游企业商务往来文书、旅游企业内部管理文件、旅游商务信函等基本概念以及写作方式做了系统的介绍与阐述。本书将写作素质训练放在第一位,重视实际写作的技巧和方法,通过引用经典范例,将理论与实践有机结合,具有较强的指导性、针对性与可操作性。

本书可作为高职高专旅游管理专业及相关本科专业的教材,也可供旅游企业工作者在实际工作过程中学习、借鉴与参考。

图书在版编目(CIP)数据

旅游企业商务文书写作实训教程/黄安民主编. —北京:科学出版社, 2011

(教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材·高职高专旅游专业实训系列教程)

ISBN 978-7-03-031475-8

I. ①旅… II. ①黄… III. ①旅游企业-商务-应用文-写作-高等职业教育-教材 IV. ①H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 109626 号

责任编辑:赖文华 朱大益 / 责任校对:王万红
责任印制:吕春珉 / 封面设计:耕者设计工作室

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新蕾印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2011 年 6 月第 一 版 开本:787×1092 1/16
2011 年 6 月第一次印刷 印张:9 1/2
印数:1—3 000 字数:225 000

定价:19.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换<新欣>)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62138978-8205 (VF02)

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

高职高专旅游专业实训系列教程

编委会

顾问 郑向敏（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会副主任委员，华侨大学旅游学院院长、教授、博士生导师）

主任 黄震方（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会主任委员，南京师范大学旅游系主任、教授、博士生导师）

副主任 汪京强（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员，华侨大学旅游学院旅游实验中心主任、高级实验师）

委员（以姓氏笔画为序）

王 晞（桂林旅游高等专科学校管理系书记、副教授）

王明景（番禺职业技术学院、副教授）

王振才（青岛酒店管理学院烹饪学院院长、副教授）

王德静（河南商业高等专科学校旅游管理系副主任、副教授）

刘国强（深圳职业技术学院、副教授）

刘新超（郑州旅游职业学院、副教授）

朱水根（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员，上海旅游高等专科学校饭店管理系主任、副教授）

侯志强（华侨大学旅游学院、副教授）

饶雪梅（番禺职业技术学院旅游管理系副主任、副教授）

袁 成（武夷学院旅游系会展教研室主任、副教授）

黄安民（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会委员，华侨大学旅游学院资源管理系主任、教授）

黄明亮（江西旅游商贸职业学院导游系主任、教授）

温卫宁（桂林旅游高等专科学校旅游管理教研室主任、副教授）

魏洁文（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员，浙江商业职业技术学院旅游研究所所长、教授）

序

在现代职业教育中,实践教学具有与理论教学同等重要且不可替代的地位和作用。它是通过模拟实验、课程实训、岗位实习和专业实践等一系列有目的、有计划、有组织的实践性教学活动,实现学生应用知识、掌握技能、熟悉未来职业及获得新知识等教育目标的教学形式,也是遵循现代教育基本规律的有效教学手段之一。

高职高专院校的旅游专业教育更应考虑旅游行业对管理及服务层面人才的特殊性需求。强调基础厚、能力强、适应广的素质教育是旅游专业的大方向,因此必须加强专业教学的实践环节。实践环节的设计不仅是为了对学生进行服务技能和业务操作能力的培养,更是为了使他们毕业后能真正胜任旅游行业的管理工作,同时也是对其理论知识的巩固与加强。专业实践的具体目的既包括最基层服务技能的掌握,更包括职业意识的培养,以及对行业、企业管理环境的熟悉,对旅游业经营活动中人际关系的认识和对旅游行业实际管理活动的考察和见习。

为了适应我国高职高专旅游专业教育发展及其对实践教学改革和实训教材建设的需要,针对目前我国高职高专旅游专业教学中尚未有一套完整的实践教学教程的现状,我们在长期教学实践的基础上,在教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会的指导下,在全国范围内组织并成立了“高职高专旅游专业实训系列教程编写委员会”,委员会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高校中的旅游学院、高等专科学校及高等职业技术学院,其中包括一些国家重点建设的示范性职业技术学院。这次实训教程的编写,注意了南北方的差异,强化相通的、共性的知识点,强化在现有条件下课堂讲述可实现的内容,弱化分歧比较大的、课堂讲述条件很难实现的、规模比较大的、综合性的内容。实训项目强调教师的指导作用,增强课堂讲授的互动性;实训方面的内容是教材的重点,相对弱化、减少理论知识的篇幅,以增进学生的实际应用能力。

这套“高职高专旅游专业实训系列教程”共17种,分别是《旅游职业生涯规划实训教程》、《旅游职业礼仪实训教程》、《旅游职业团队精神与沟通实训教程》、《餐饮服务实训教程》、《中餐烹调实训教程》、《西餐烹调实训教程》、《酒水调制与酒吧服务实训教程》、《茶艺服务实训教程》、《导游业务实训教程》、《旅游线路设计实训教程》、《客房服务与管理实训教程》、《前厅服务与管理实训教程》、《旅游企业商务文书写作实训教程》、《旅游饭店业务综合实训教程》、《饭店信息化实训教程》、《饭店财务实训教程》、《会展服务实训教程》。

高职高专旅游专业实训系列教程按照突出仿真性、先进性、适用性、简洁性的原则编写,重组实训教程结构,体例新颖,力求反映高职高专旅游专业课程和教学内容体系改革方向,反映当前旅游实践教学的新内容,突出知识的应用和实践技能的培养,适应旅游实践的要求和旅游行业岗位的需要,贴近旅游行业岗位群,把国内外最新知识、最新技能和最新工艺,充分体现到实训教程体系中。

1. 仿真性

本套实训教程体现了旅游企业经营管理与服务各岗位的现场特点,针对性很强,满足了与旅游行业实际生产和服务场所尽可能一致的实训岗位要求,具有真实而综合的职业环境,按照未来旅游专业岗位群对基本技术技能的要求,在实际操作训练中帮助学生熟悉专业技能与技巧,培养学生的技术应用能力,给学生创造反复训练的机会,使之在反复训练中不断提高技能的熟练程度。

2. 先进性

本套实训教程在内容上尽可能地体现旅游行业领域的新技术、新方法。学生今天掌握的技能关系到他们明天的就业,因而这些内容有利于他们的就业和个人发展。本套实训教程在规划时就注意到了旅游行业的市场变化,列进了一些趋势性的实训项目,具有抢占技术高地和对学生高度负责的精神。

3. 适用性

本套实训教程适合课堂教学,实训教学贴近旅游企业的实际。编写体例体现实训教程的特点,避免与课堂理论的重复,是指导学生进行实践操作的训练指导书,将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中。作者将实训项目模块化、模拟化、仿真化处理,使之既具备实训的一切特征,又能放在实训室里作为训练指南,既有助于教师的讲解,又能使学生感受到以往课堂上无法感受到的旅游职业氛围。

4. 简洁性

本套实训教程语言简练,没有过多的文字描述,主要运用各种图表说明实训操作的流程和操作步骤以及服务质量标准,与实训相关的理论知识都作为相关链接,供教师教学和学生自学之用。

本套实训教程虽作为高等职业技术教育教材改革与创新的成果,但不可避免地有其局限性,恳请广大读者提出宝贵意见,以便今后修订,使之不断完善。

教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会委员、华侨大学旅游学院
旅游实验中心主任、高级实验师

汪京强

前 言

现代企业离不开相互间的交往、沟通与合作。在日益发展的市场经济环境中,商务文书在商业活动中发挥着越来越重要的作用。商务文书、商务信函是企业间传递信息、传递友谊的“桥梁”,随着现代信息技术的不断完善,现代商务传播变得更为通畅、快捷。在旅游业蓬勃发展的今天,旅游商务文书也变得尤为重要,其应用范围相当广泛,涉及旅游领域的各个方面。随着旅游市场的进一步开放,旅游业务往来的日益频繁,旅游商务文书写作已经渗透到旅游企业的各个工作环节中。

本书旨在帮助读者快速提高旅游企业商务文书的写作水平,从旅游企业经营管理的实际出发,对旅游企业各种常用商务文书的概念和写作技巧进行了详细讲解。本书共分六章,第一章旅游企业商务文书概述是全书的总纲,后面各章从旅游企业商务计划文书、旅游企业商务营销文书、旅游企业商务往来文件、旅游企业内部管理文件、旅游企业商务信函的写作等方面,对旅游企业商务文书写作基础知识作了系统的介绍与阐释。本书将写作素质培训与训练放在第一位,重视实际写作的技巧和方法,系统地介绍了旅游企业日常办公文书写作的基本概念及各类文书的写作方法,列举了大量经典范例以供旅游企业工作者借鉴和参考。本书充分体现出旅游企业日常工作中常用的文书写作类型,具有专业的指导性、详细的说明性、较强的针对性等特点;有机地将旅游企业工作文书写作和丰富的范例结合在一起,内容实用、范例经典,具有很强的普遍性、指导性和可操作性。

本书具体编写分工如下:黄安民拟定全书编写框架并撰写第一、二章和第五章第一节;张泽建撰写第三、六章;胡华撰写第四章及第五章第二节;李田、黄莎撰写第五章第三、四节;全书最后由黄安民总纂定稿。

限于编者学识和水平,书中瑕疵在所难免,敬祈广大读者不吝指正。

黄安民

2011年6月

目 录

第一章 旅游企业商务文书概述	1
第一节 旅游企业商务文书的概念与特点	1
一、旅游企业商务文书的概念	1
二、旅游企业商务文书的特点	1
三、企业商务文书写作基础知识	2
四、旅游企业商务文书的写作要求	2
第二节 旅游企业商务文书的种类	3
一、企业商务文书的种类	3
二、常见的旅游企业商务文书	7
第二章 旅游企业商务计划文书	10
第一节 旅游企业战略规划	10
实训项目一 旅游企业战略规划的写作	10
第二节 旅游企业产品销售计划	13
实训项目二 旅游企业产品销售计划的写作	14
第三节 旅游企业广告计划	18
实训项目三 旅游企业广告计划的写作	18
第四节 旅游企业产品推广计划	21
实训项目四 旅游企业产品推广计划的写作	22
第五节 旅游企业接待计划	27
实训项目五 旅游企业接待计划的写作	27
第三章 旅游企业商务营销文书	32
第一节 旅游企业调查报告	32
实训项目六 旅游企业调查报告的写作	32
第二节 旅游企业市场预测报告	37
实训项目七 旅游企业市场预测报告的写作	37
第三节 旅游企业调查问卷	40
实训项目八 旅游企业调查问卷的写作	40
第四节 旅游企业旅游商品促销计划书	44
实训项目九 旅游企业旅游商品促销计划书的写作	44
第四章 旅游企业商务往来文书	48
第一节 旅游合同	48
实训项目十 旅游合同的写作与签订	48
第二节 旅游企业媒体广告发布合同	52

实训项目十一 旅游企业媒体广告发布合同的写作	52
第三节 旅游服务采购合同	56
实训项目十二 旅游服务采购合同的制定与写作	56
第四节 旅行社业务年检报告书	60
实训项目十三 旅行社业务年检报告书的填写	60
第五章 旅游企业内部管理文件	73
第一节 旅游饭店内部文件	73
实训项目十四 酒店培训计划的写作	73
实训项目十五 酒店订购合同的写作	79
实训项目十六 酒店工作请示的写法	99
第二节 旅行社内部文件	102
实训项目十七 旅行社《行程接待计划单》、《接待确认单》的写作	102
实训项目十八 旅行社事故报告书的写作	107
实训项目十九 《全陪日志》的写作实训	110
第三节 旅游汽车公司内部文件	114
实训项目二十 旅游汽车租赁合同的写作与签订	114
实训项目二十一 旅游汽车调度申请	118
第四节 旅游景区内部文件	121
实训项目二十二 旅游景区项目建议书的写作	121
实训项目二十三 旅游景区项目可行性研究报告的写作	127
第六章 旅游企业商务信函	135
实训项目二十四 旅游企业商务信函的写作	135
参考文献	141

第一章 旅游企业商务文书概述

第一节 旅游企业商务文书的概念与特点

一、旅游企业商务文书的概念

(一) 企业商务文书

企业商务文书是企业单位在日常工作、生产、科研、学习和生活中办理公务和个人事务时所常用的具有直接使用价值和某种惯用体式的一类文章的总称，是人们交流思想、互通情况、解决问题、处理事务的工具。

(二) 旅游企业商务文书

旅游企业商务文书又称为旅游应用文，是各旅游单位、部门、从业人员之间及与其他行业的单位、部门、从业人员办理旅游服务公务，处理旅游服务业务时所使用的应用文。这种应用文是一种带有行业特色的应用文体。旅游企业商务文书具有常用的一般应用文的特点，如公文、信函类应用文、会议类应用文、礼仪文书、契据类应用文、告启类应用文、报告类应用文、计划与总结类应用文、表格等，是旅游业从业人员在管理、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规范性的应用文体。旅游企业商务文书还是一种具有旅游行业特色的专门应用文体，如导游词、景区或景点介绍、旅游指南、旅游史传、旅游广告用语、旅游活动策划方案等，是针对性强、行业特点明显的专门性应用文体。

二、旅游企业商务文书的特点

(一) 一般企业商务文书的特点

- 1) 直接的功用性；
- 2) 内容的真实性；
- 3) 思维的逻辑性；
- 4) 格式的稳定性。

(二) 旅游企业商务文书的特点

旅游企业商务文书除了具备一般应用文的特点外，还具有自己的特点：

- 1) 一般性应用文在内容上要求必须是真实、可靠的，不能脱离实际。旅游企业商务文书并不排斥合理的文学性内容。
- 2) 一般性的应用写作要求公式化、模式化，以便于更好地理解、把握、处理。旅游业内部使用的非专业性应用文，在写作时也应运用这种惯用体式，不要求新和奇。写

作旅游公文时,必须严格遵守国务院对公文格式的有关规定。旅游应用文在格式上没有过于严格的要求,不但不需要任何固定体式,还应力求奇特、新颖、灵活。比如,在介绍某一景点时,应当抓住这一景点的特点,可以有准确的数字说明,可以有生动、形象的描述,可以有诙谐、幽默、风趣的调侃,还可缀以神话故事或传说。

3) 一般性非专业旅游应用文,在语言运用方面要求平实、简洁、严谨、得体。如合同、告启类文书等,语言必须平实、简洁、严谨、得体,不能夸饰、拖沓冗长、含糊不清、措词失当。公文的语言更为讲究,不但不能出现模棱两可的词语,连修饰性的、表达程度的词语都必须加以斟酌。旅游专业应用文,在语言运用上可以严谨、平实;可以形象、生动;可以用词华美;可以运用拟人、比喻、夸张、引用等修辞手法;还可以采用调侃、诙谐、幽默的语言方式。导游人员要根据游客的实际情况和具体的场景,运用恰当的方式,引起游客的兴趣,增强游客的好奇心、求知欲,而不需要在语言方面受到严格的限制和要求。

三、企业商务文书写作基础知识

(一) 主题和材料

材料是文章的内容,主题是文章的中心思想,二者必须统一。撰写时应切记主题要统率材料,要围绕主题选材;反之,材料又必须能够证实主题,所用材料与表达的主题应当一致。写文章时如果事先没想清楚就下笔,则容易造成主题与材料不一致。因此,写应用文,要注意材料与主题相一致。

(二) 结构

一般来讲,应用文的正文都具有开头、主体与结尾几大部分,但在具体安排时,还要根据不同文体的特点安排不同的结构形态。

(三) 表达方式

表达方式有5种形式:记叙、描写、抒情、议论和说明。由于文体性质和撰文目的不同,不同种类的应用文运用的表达方式也各有侧重。

四、旅游企业商务文书的写作要求

写作旅游应用文的作者素养应该是广泛和全面的,其中包括政治素质、思想修养、工作作风、职业道德、智力因素、业务水平等。

- 1) 熟悉方针政策,具有良好的政治素养;
- 2) 精通本职工作,具有较强的业务水平;
- 3) 扩大信息储存,具有合理的知识结构;
- 4) 练好基本功,具有进行熟练写作和操作的能力;
- 5) 具有良好的思维能力。

学习旅游应用文写作应采取以下三个步骤:

1. 学习有关旅游应用文的理论知识

旅游应用文写作与一般写作一样，也有自己的理论知识。应深入掌握这些知识，了解旅游应用文的文体特点、写作格式、写作规律，从而达到事半功倍的效果。

2. 学习和分析典范文书

旅游应用文有许多优秀作品，我们可以从典范文书中汲取有益的营养，加深对理论知识的理解，掌握写作的方法。

3. 联系实际，多多练习

应用文写作是一种熟能生巧的技能，只有通过不断练习，才能熟练掌握。在练习时，还要结合旅游从业人员自身的工作、学习和生活实际，并把理论运用于实践，真正提高旅游应用文写作水平。

第二节 旅游企业商务文书的种类

一、企业商务文书的种类

（一）行政报告

行政报告是下级向上级汇报工作、反映情况、提出建议、答复询问和请求备案的陈述应用文体。

报告的正文，一般包括两大部分：一是报告的原因；二是报告的内容。报告的原因，即说明为什么要写报告，陈述报告的理由和根据。这部分要写得概括集中。有时只是几句话，把报告的原因说清楚即可。在报告的原因之后，常用“现将情况报告如下”，或“现将……情况汇报如后”等语句过渡到下一部分。报告的内容是报告正文的主体，一般要写明完成工作任务或处理问题的过程、措施及成效与存在的问题，有的还要写出经验或教训，以及今后的打算和安排等。

工作报告一般不要求批复，而且文尾通常什么也不写。但是如果有需要的话，可以写上“以上报告如有不当，请指示”，或“以上报告妥否，请指示”等字样。

（二）请示

请示是下级向上级请求指示、批准的文件。请示的开头是主送机关。向谁请示只能写一个机关单位，不能多头请示。请示的正文，一般由请示原因、请示事项和请求三部分构成。请示原因是正文的开头，要简要说明为什么请示和请示什么事项。请示事项，即要求给予指示的具体事情和问题，这是请示正文的主干，一般要写清事情和问题的基本情况、本单位的设想和打算、遇到的困难等。这一部分要写得清楚、明白，提供的情况要完整、可靠，提出的设想和打算要具体、切实。请求，是正文的结尾，接请示事项之后，另起一段，用“以上请示妥否？请批示”或“以上请示，请批复”等语，结束

全文。

撰写请示,必须一文一事。否则,同时请示几件事,就有可能拖延上级回复的时间,影响工作。特别要注意的是,请示和报告是不同的,请示是事前行文,请上级机关批复;报告则主要是在工作进行中和事后行文,不需要上级批复。在实际工作中要分清两者差异,切勿混用。

(三) 调查报告

调查报告是政务或商务活动中为了深入了解、研究某个问题或事件,进行调查研究后写成的汇报材料。调查报告由于调查的对象、范围、目的、作用不同,其具体样式也多种多样。但从大的层次上分,有综合性调查报告和专题性调查报告两大类。综合性调查报告是围绕一个问题进行多方面的普遍调查后写成的,专题性调查报告是就一个问题对一个调查对象或事件进行调查后写成的。

调查报告的正文,一般由两大部分构成。第一部分是前言。前言的具体内容虽因调查报告的类型不一而有所区别,但大体不外乎说明情况,提出调查内容,表明作者态度。第二部分是调查报告的主体,要写明调查的主要情况、主要经验或主要问题。为使眉目清楚,内容突出,写这一部分一般都要归纳几个问题,分为几个小部分来写,每个小部分用序号或小标题来标示。调查报告一般没有结尾部分,调查的主要内容写完了,也应自然结束,不再对全文进行总的概括或小结。

(四) 工作计划

计划,是经过调查研究后预先对一定时期的整体工作或某项工作所作的部署和安排。计划的种类较多,有工作计划、学习计划等。计划按时间段的长短,分年度计划、季度计划、月份计划等。计划按执行范围分,有单位计划、部门计划、科室计划等。此外,还有比较长远的工作规划、比较粗略的工作设想、比较概括的工作要点、比较具体的工作安排等,均属计划之列。

一般而言,计划正文大体上包括“指导思想、工作安排,执行希望”三个部分。指导思想部分是计划的前言,是计划的总根据。这部分要写明计划的政策根据,如遵循国家的什么方针、政策、上级的什么指示精神等,还要写明本单位的实际情况,即本单位各方面的条件和情况。总的工作任务和工作目的,即说明工作计划的基本内容和通过实现计划要收到的成效。这部分带有总纲性质,要写得概括一些,不必过于具体。工作安排部分是计划的核心,是要完成的任务项目。这部分要写明工作的任务,可以分项来写,有的大项目下也可再分出小项目。具体要求是,明确一项工作任务要达到的具体目标,收到什么样的具体效果,有时还要写清数量要求,必要时还要写出完成的时限。具体分工,即写明一项具体工作由什么领导主管,由什么单位负责。步骤和措施是计划具体实施和得以如期完成的保证,要写得具体、清楚。时间安排是工作安排不可忽视的内容,要写清什么时间进行哪项工作,哪项工作什么时间必须完成。执行希望是计划的结尾。这一部分要有针对性,有号召力,要有的放矢,不要与其他计划雷同。

（五）规章制度

规章制度是章程、条例、办法、细则、规定、规则、公约、守则等的总称。它是有关会议通过，有关机关颁布，在一定范围内具有法规性与约束力的文件。

规章制度的正文，内容比较复杂，往往分章、列条款来写，由总则、分则、附则三个部分构成。总则，常常是第一章，下面再分几条简要说明制定规章制度的目的和总的要求。分则，是总则之下的各章，每章又分若干条，写明规章制度的内容，如果其中又包括几种情况或要求，可在一条之下再分列几款来叙述。分则的章，可加小标题标明该章的内容。附则，在文件的最后，说明本规章制度的生效日期，修改权、解释权、批准权属于谁，以及其他未尽事宜的处理办法等。附则可独立作为最后一章，也可不单列一章，只用几个条目写出，排在最后。总则、分则、附则中条款的序数，按整个章程制度排列，不分章单独排序。条款的序数，不按整个章程制度编排，而是每条单排，这主要是为了行文严密，便于检查和引用。内容比较简单的章程制度，如守则、须知等，往往只需把内容一项项写出来。

撰写规章制度类文件要注意以下几点。

- 1) 要注意政策性。既要严格遵循党和国家的有关方针、政策和上级精神，又要和中央保持一致，不允许另搞一套。
- 2) 要注意严肃性。既要切实可行，又要力争稳定，不能搞脱离实际的条文，也不能经常变动和修改。
- 3) 要注意明确性。即条文须扼要具体，不能含混不清，也不能前后矛盾。

（六）总结

总结是在工作一段时间后，对一定时期内进行的工作进行一个全面的回顾，用以记载工作情况，积累经验、教训，以利于提高工作水平，并作为今后工作参考的书面材料。

总结基本上分综合性总结和专题性总结两大类。综合性总结是总结一个单位在一定时期里的整体工作，比较全面。专题性总结是总结一个单位在一定时期里的某项工作或某一方面经验，有所侧重。这两类总结在写法上差别不大，基本相同。

总结正文的一般结构，大体上包括前言、工作回顾、基本经验、结束语四个部分。前言概述基本情况，对工作做一个全面的概括，提出工作根据，包括取得的成绩和经验、存在的问题等。它是总结的引言，要写得简短扼要。工作回顾较详细地叙述工作任务、完成的步骤、采取的措施、取得的成效、存在的问题等。这部分可以综述，也可分述，要写得清楚，具体，为下面的基本经验部分打基础，便于引出下一部分的内容。基本经验是总结的重点，是从上面工作回顾中归纳、概括出来的。为了讲清楚和突出这部分内容，往往分成几个方面来写。在每个方面，有时用一句话领起，有时加小标题。每一方面都要注意观点与材料的统一，光讲道理不行，要有具体典型的事例，用事例说明道理。光罗列材料也不行，要从材料中提炼出观点，找出规律性的东西。结束语要写明努力的方向、今后的打算，如何发扬成绩，克服缺点等。这部分要写得

简短、概括。

上述四个方面,不一定每篇总结都要这样写,它们既可以合并,也可以省略某些方面,还可以突出某个方面。总结的结构,要根据总结的目的和要求灵活地组织与安排,不要拘泥于某一种模式。

(七) 会议纪要

会议纪要的具体写法,大体上有三种。

1) 综合概述式,即把会议的发言、讨论的情况综合到一起,概括地叙述出来。这种写法多用于小型会议,讨论的问题比较集中、单一,意见比较统一、一致。

2) 归纳分项式,即把众多意见分类整理,然后分项写,或列出小标题分段写。这种写法多用于大型会议,讨论的问题比较多,涉及的方面比较广,不分门别类地加以归纳就写不清楚。用这种写法,要注意突出会议的中心和目的,把主要精神反映出来,不要面面俱到,平分秋色地罗列。

3) 发言记录式,即按照会议上发言的顺序,把每个人发言的主要内容写出来。这种写法可以如实地反映会议讨论的情况和每个人的意见。有些座谈会、学术讨论会的纪要常用这种写法。

用第一、第二种写法,除报告人和重要发言人要写出名字以外,一般的综合起来的意见,多用“与会者认为”、“会议认为”来叙述。第三种写法要写出发言人的名字,有的还要在名字后注明工作单位和职务。

(八) 命令

命令是一种庄重严肃的指挥性文件,要求所属组织和人员必须坚决执行。一般用于发布重要法规、重大决定,任免干部,嘉奖、惩戒、赦免有关人员等。

命令的撰写要简明扼要,语气要坚决肯定,篇幅要短,主要是传达领导的决定,不必做过多具体的阐述。

(九) 指示

指示是上级对下级布置工作,阐明工作活动的指导原则和基本要求文件。

指示正文一般可分为三部分。第一部分写指示事项的根据、意义;第二部分写指示内容,常包括工作任务、指导原则、政策界限、具体办法、注意问题等;第三部分是结尾,写明贯彻这个指示的具体要求。

(十) 决定

决定是由某个组织、团体对某些重大事项经过会议讨论通过而形成的文件。

决定的一般写法是:标题要写明是关于什么事项的决定,下面要标明做出决定的日期,或决定的单位、会议;正文开头扼要说明决定的事项、依据;然后写出决定的内容,有的决定用分列条款的方式写出这部分;最后提出执行决定的要求、意见。

（十一）通知

通知是要求有关单位和人员都应该知道、办理或共同执行的普遍使用的文种。

通知的标题有三种写法。一种是只标文件的种类“通知”，另一种是发文单位加文种，再一种是发文单位、发文事项和文种都在标题中显示出来。

通知的正文一般由三个部分构成，即缘由部分、事项部分和执行要求部分。

缘由部分是通知的开头，也是通知的导语或前言，说明为什么要发这个通知，一般比较简明扼要，用几句话甚至一句话说清楚即可。接下来用“作如下通知”、“现通知如下”、“望按以下通知执行”、“特紧急通知如下”等过渡到下文事项部分。

事项部分是通知正文的主体，一般分段或分条叙述。因为要求执行、办理，所以一定要写得条理清楚，明确具体。

执行要求部分是通知的结尾，一般常用“以上通知望认真执行”、“特此通知”、“望认真贯彻执行”、“本通知自下发之日起实行”等语结束。

最后是署名、日期。

（十二）函件

函件是单位之间就具体事项进行联系所使用的公用信件。

函件分公函、便函两种。便函通常表述事务性事项，不属公文范畴，用机关信笺写即可。公函是公文文种之一，起草、签发要按公文处理。公函在格式上与一般公函格式相同，有标题，有编号，落款有时还注明抄发的单位，是比较郑重的文体。

便函的使用范围比公函要广泛得多，单位中处理一般事项都用便函这种形式。它的格式和普通书信差不多，不加标题，不编号，落款署上单位名称，注明发函时间，加盖公章就可以了。

向国外发的函件和向国内发的函件有两点明显的不同。函件的收文单位，除写明单位名称外，还要加上负责人姓名；结尾不用“此致敬礼”，多用“顺致崇高的敬意”等。

二、常见的旅游企业商务文书

（一）旅游项目建议书

旅游项目建议书是为旅游项目立项提供的材料，有时称为可行性研究报告。包括项目背景、项目内容、投资估算、财务预测等重要内容，供政府部门初步决策使用。

（二）旅游项目可行性研究报告

旅游项目可行性研究报告分为政府审批核准用可行性研究报告和融资用报告。审批核准用的可行性研究报告侧重关注项目的社会经济效益和影响；融资用报告侧重关注项目在经济上是否可行及各个因素对经济成本效益的影响。

旅游项目可行性研究报告对旅游项目从项目设计、旅游资源条件、游憩方式设计、市场分析与预测、场址选择、工程工艺要求及方案选择、环境影响、组织管理、人力资

源配置及安全消防、组织管理构架、财务预测、社会效益等方面进行可行性的研究分析,得出项目是否可行的综合评价,为项目审批和融资方决策提供重要参考。

(三) 旅游项目商业计划书

旅游项目商业计划书是标准格式的融资文件。除了对旅游项目本身市场、盈利状况侧重外,还强调资金使用计划、项目团队、风险分析和规避对策等。

(四) 旅游项目投资评价

旅游项目投资评价是对旅游项目市场、主题、功能等定位、项目设计、收入模式、商业模式进行评价,为投资商进行投资决策提供参考。

(五) 旅游招商计划书

旅游招商计划书是包含了招商形式、招商材料、招商发布渠道、招商人员组织等的计划安排文件。

(六) 旅游开发运作计划

旅游开发运作计划是进行旅游项目开发具体运作的工作计划,是以商业模式设计为依托,根据投资商的实际投资基础,对旅游开发的各个阶段中投资、营销、管理、建设等各个环节的工作目标、任务、人员等的操作计划。

开发运作计划,一般涉及以下几个方面:

- 1) 经营权及相关合同谈判与签订;
- 2) 土地征用、拆迁、居民安置;
- 3) 策划、规划、设计等相关事项;
- 4) 立项、可研与五证报批;
- 5) 工程招标与投资建设;
- 6) 招商引资与融资运作;
- 7) 开业验收与开业营销运作;
- 8) 管理成型与人力资源培训。

(七) 旅游市场调研

市场调研一般包括以下内容:全国与区域市场总体分析,客源地游客需求分析,项目细分市场分析,竞争环境分析,品牌、知名度、美誉度分析,现有营销渠道分析,交通组织条件分析等。

根据项目的具体要求,市场调查还可以从不同角度进行深化:

- 1) 目标市场出游需求与游客行为调研;
- 2) 目标市场旅游者出游力调研;
- 3) 旅游目的地形象调研;
- 4) 旅游品牌传播调研;