

旅游高等教育

专业基础课教材

国家旅游局人事劳动教育司指定用书



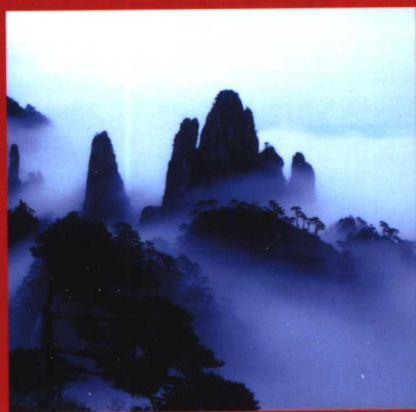
TOURISM

旅游应用文

L U Y O U Y I N G Y O N G W E N

[第2版]

PRACTICAL WRITING



高胜祥 邸晓平 / 主编

3

Luyouyingongwen

旅游教育出版社

旅游高等职业教育专业基础课教材
国家旅游局人事劳动教育司指定用书

责任编辑：王桂芳

图例在版式设计(417)密

旅游应用文(第2版)高胜祥、邱晓平主编 北京：旅游教育出版社，2003.9

ISBN 7-203-03363-3

I. ①旅… II. ①高… ②邱… III. 旅游应用文—教材 IV. H125.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2000)第85408号

旅游应用文

高胜祥 主编
邱晓平

(第2版)

LÜ YOU

YING

YONG WEN

旅游教育出版社

· 北 京 ·

TOURISM

—600

责任编辑:魏志国

图书在版编目(CIP)数据

旅游应用文/高胜祥、邱晓平主编. - 北京:旅游教育出版社,2003.6

ISBN 7-5637-0936-3

I.旅… II.①高… ②邱… III.旅游业-汉语-应用文-写作 IV.H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 82468 号

旅游高等职业教育专业基础课教材
国家旅游局人事劳动教育司指定用书

旅游应用文

(第2版)

高胜祥 邱晓平 主编

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
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx @ sohu.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	13.5
字 数	208千字
版 次	2003年6月第2版
印 次	2003年6月第1次印刷
印 数	5 000册
定 价	18.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

再版说明

为配合职业教育体制改革,受国家旅游局人事劳动教育司委托,我社组织业内专家,根据高等职业教育要求和旅游行业的特点,精心编写出版了这套旅游高等职业教育系列教材。该系列教材在编写中,充分注意高等职业教育的特点,使其既有一定的理论深度,又充分注意学生实际职业能力的培养,确保该教材既高于同类中专教材,又不同于一般本科教材,符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。该系列教材自2000年7月出版以来,以其准确的定位和科学的编排受到广大师生的普遍好评,成为业内影响最广,备受欢迎的专业化教材。

此次再版,在充分听取广大读者意见的基础上,根据国家最新的职业教育改革精神,征求了教育部旅游职业教育教学指导委员会有关专家委员的意见,并在杜江等业内专家主持下,确定了修订原则和修订方案,目的是在保持原教材特色的基础上,进一步完善该系列教材,使其更加贴近教学实际。

修订后的新版高职教材在保持原教材优势的基础上,以方便教师教学和学生学习为宗旨,增设了课前导读、教学目标、案例分析、本章小结等模块,旨在教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通。文中示例、公式及关键词一律突出显示,目的是让读者花最少的时间掌握最有用的信息。与原版教材相比,本版教材在编排上主要具有以下显著特征:

精简优化了内容。在初版中,有些教材花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责及主要任务,既占课时,又不便于教师教学。再版时,将这部分内容置于附录中,既便于教师灵活运用,又有利于学生分清主次。同时,针对旅游学科实践性强的特点,修订后的教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握每章重点;有些案例没有评析,既给教师布置作业留下了余地,也可供学生自学使用。

更新增补了资料。根据旅游业最新发展情况,此次修订增补了最新行业法规,补充了入世后的相关内容,更新了旧的材料和数据,使本版教材能充分反映行业的最新发展和业内最新的研究成果。

权威专家严格把关。本教材的作者均为业内专家,有着丰富的教学经验及旅

游企业的管理经验,能将教材中的“学”与“用”这两个矛盾很好地统一起来。在此基础上,经杜江等业内权威专家把关和专业编辑审读加工,确保了本教材的权威性和专业性。我们深信:只有专业的,才是最好的!

贴近教学的全新编排。增课前导读,帮助读者更好地理解各章内容;拟教学目标,帮助教师更好地与学生沟通;补有用信息,案例分析、思考与练习,让学生尽快消化所学知识;改目录风格,人性化的设计,面面俱到,全书内容一览无余。

作为全国惟一的旅游教育专业出版社,有着丰富的旅游教育专业教材的编辑出版经验和庞大的专业作者队伍,我们有责任把最专业权威的教材奉献给广大读者,这也是我社教材受到广大读者认可的重要原因。

新版高职教材即将面市,我们想借这套教材的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

2003.1

前言

为了贯彻国务院关于深化教育改革、全面推进素质教育的精神,落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据国家旅游局人教司关于旅游高等职业教育教材建设的意见,我们成立了《旅游应用文》高职教材编写组。

本书是“旅游高等职业教育系列教材”中的一本分册,根据本套教材编写计划及体例的要求编写而成。它系统地介绍了旅游应用文的有关知识和适用范畴,为处理旅游事务和协调、沟通部门工作,发挥了桥梁和工具的作用。

全书共分为 11 个部分,除绪论外,每一章集中介绍一类应用文文体。各章详略不尽相同,旨在使学生广泛了解各类应用文文体,并在学习中有所侧重。

本书的特点是:内容翔实,覆盖面较广,并有较强的针对性;材料、例文较为新颖,且贴近旅游业发展需要,突出了行业特色;理论联系实际,既有理论指导作用,又有实践参考价值。

本书由湖北省旅游学校语文教研室教师共同编写,其中:尤欣(第一章)、江兴业(第二章)、李显梅(第三章)、邱晓平(绪论、第四章)、段守芬(第六章)、尹庆宁(第七章)、高胜祥(第五章、第八章)、唐从举(第九章、第十章)。全书由高胜祥、邱晓平负责统稿。

在本书编写过程中,编者无不得益于各种已出版的应用文图书,特在正文后附主要参考书目,以对各书作者、编者表示最为诚挚的谢意!

目 录

绪论	(1)
第一节 旅游应用文的特点和作用	(1)
一、从内容上看	(2)
二、从格式上看	(2)
三、语言运用	(2)
四、使用时效	(3)
第二节 旅游应用文的写作要求	(4)
一、熟悉方针政策,具有良好的政治素养	(4)
二、精通本职工作,具有较强的业务水平	(4)
三、扩大信息储存,具有合理的知识结构	(4)
四、练好基本功,具有进行熟练写作和操作的能力	(5)
五、具有良好的思维能力	(5)
思考与练习	(5)
第1章 公文	(6)
课前导读	(6)
教学目标	(6)
第一节 概述	(6)
一、公文的含义	(7)
二、公文的特点	(7)
三、公文的作用	(8)
第二节 常见公文的分类	(9)
一、从行文关系上划分	(9)
二、从文件的秘密性质和阅读范围来划分	(10)
三、从公文的制发机关和作用来划分	(10)
四、从文件的使用范围来划分	(11)
第三节 公文的写作与处理	(11)

一、公文的写作要求	(12)
二、公文的格式	(13)
三、公文的写作方法	(18)
四、公文的处理	(31)
思考与练习	(32)
第2章 信函类应用文	(33)
课前导读	(33)
教学目标	(33)
第一节 概述	(33)
一、信函类应用文的性质	(33)
二、信函类应用文的特点	(33)
三、信函类应用文的作用	(34)
四、信函的分类	(34)
第二节 书信一般格式	(34)
一、信封的写法	(34)
二、信瓤的写法	(35)
三、书信写作注意事项	(36)
第三节 事务书信	(37)
一、证明类事务书信	(37)
二、推荐、介绍类事务书信	(41)
思考与练习	(46)
第3章 会议类应用文	(48)
课前导读	(48)
教学目标	(48)
第一节 概述	(48)
一、会议类应用文的性质	(48)
二、会议类应用文的特点	(49)
三、会议类应用文的作用	(49)
第二节 讲话稿	(50)
一、讲话稿的含义与作用	(50)
二、讲话稿的种类	(50)
三、讲话稿的写作技巧	(56)
四、即席讲话稿的构思策略	(57)

第三节 记录 纪要	(58)
一、记录与纪要的特征	(58)
二、记录与纪要的对象	(59)
三、记录与纪要的作用	(60)
四、记录与纪要的基本格式	(60)
第四节 会议简报	(64)
一、简报的性质	(64)
二、简报的特点	(64)
三、简报的版式	(65)
第五节 会议议程安排	(66)
一、会议议程安排的含义	(66)
二、会议议程安排的组成部分及格式	(67)
三、会议议程安排的语言特色	(67)
思考与练习	(68)
第4章 礼仪文书	(70)
课前导读	(70)
教学目标	(70)
第一节 概述	(70)
第二节 贺颂类礼仪文书	(71)
一、祝词	(71)
二、欢迎词 欢送词	(72)
三、贺信 贺电 贺卡	(74)
第三节 应酬类礼仪文书	(77)
一、请柬	(77)
二、邀请书	(79)
三、聘书	(80)
四、感谢信	(83)
第四节 慰问类礼仪文书	(84)
一、慰问信	(84)
二、慰问电	(86)
思考与练习	(86)
第5章 契据类应用文	(88)
课前导读	(88)

教学目标	(88)
第一节 概述	(88)
第二节 合同	(89)
一、合同的作用	(90)
二、合同的种类	(90)
三、经济合同的基本内容	(91)
四、中外合资(合作)经营企业合同的主要内容	(92)
五、经济合同的写法及要求	(93)
六、涉外经济合同的写法及要求	(93)
第三节 招标书 投标书	(97)
一、招标书的写法	(97)
二、投标书的写法	(98)
三、招、投标书的写作要求	(98)
第四节 条据	(99)
一、凭证性条据	(99)
二、说明性条据	(102)
思考与练习	(103)
第6章 告启类文书	(105)
课前导读	(105)
教学目标	(105)
第一节 概述	(105)
一、告启类文书的作用	(105)
二、告启类文书的分类	(106)
三、告启类文书的公布方法	(106)
第二节 一般告启类文书	(107)
一、通知	(107)
二、通告	(111)
三、布告	(114)
四、海报	(116)
五、启事	(118)
第三节 电报 电传、传真	(121)
一、电报	(121)
二、电传	(124)

三、传真	(125)
思考与练习	(127)
第7章 旅游介绍类应用文	(129)
课前导读	(129)
教学目标	(129)
第一节 概述	(129)
第二节 导游词	(130)
一、导游词的作用	(130)
二、导游词的特点	(131)
三、导游词的结构和写作方法	(131)
四、导游词的常用写作技巧	(133)
第三节 旅游广告	(135)
一、旅游广告的作用	(135)
二、旅游广告的分类及特点	(137)
三、旅游广告的创作	(138)
四、旅游广告的写作技巧	(142)
第四节 景区、景点介绍	(143)
一、景区、景点介绍的写作原则	(144)
二、景区、景点介绍的写作内容和方法	(144)
三、景区、景点介绍的写作技巧	(147)
思考与练习	(149)
第8章 报告类应用文	(150)
课前导读	(150)
教学目标	(150)
第一节 概述	(150)
第二节 行政管理类报告	(151)
一、报告的种类	(151)
二、报告的结构	(151)
第三节 财经类报告	(152)
一、审计报告	(153)
二、经济活动分析报告	(153)
三、市场调查报告	(154)
四、市场预测报告	(155)

第四节 调查报告	(155)
一、标题	(156)
二、正文	(156)
三、落款	(157)
思考与练习	(157)
第9章 计划与总结类应用文	(162)
课前导读	(162)
教学目标	(162)
第一节 概述	(162)
一、计划与总结的作用	(162)
二、计划与总结的特点	(163)
第二节 计划	(163)
一、计划的性质	(163)
二、计划的种类	(163)
三、计划的类型及其分析	(164)
四、计划的效能	(165)
五、计划的结构与写作方法	(165)
第三节 总结	(169)
一、总结的性质	(169)
二、总结的种类	(170)
三、总结的效能	(170)
四、总结的特征	(171)
五、总结的结构和写作方法	(171)
思考与练习	(175)
第10章 旅游业务表格	(176)
课前导读	(176)
教学目标	(176)
第一节 概述	(176)
一、表格的作用	(176)
二、表格的特点	(177)
三、表格的分类	(177)
第二节 餐饮部各类表格	(178)
一、餐饮部各类表格的作用	(178)

二、餐饮部各类表格的分类	(178)
三、餐饮部各类表格的制作	(179)
第三节 客房部各类表格	(183)
一、客房部各类表格的作用	(183)
二、客房部表格的分类	(184)
三、客房部表格的特点	(184)
四、客房部表格的制作	(185)
第四节 前厅部各类表格	(189)
一、前厅部表格的作用	(189)
二、前厅部各类表格的分类	(190)
三、前厅部各类表格的特点	(190)
四、前厅部各类表格的制作	(190)
第五节 旅行社各类表格	(196)
一、旅行社各类表格的作用	(196)
二、旅行社各类表格的分类	(197)
三、旅行社各类表格的特点	(197)
四、旅行社各类表格的制作	(198)
思考与练习	(200)
主要参考书目	(201)

绪 论

应用文的使用范围很广,它与人们的社会活动、日常生活有着极为密切的联系,特别是随着我国社会主义市场经济日新月异的发展,社会各方面的交往日益频繁,应用文越来越成为人们生活、学习、工作和事务活动中的具有实际使用价值和直接社会效用的工具。

旅游业是随着我国国民经济的飞速发展而新兴的第三产业。近几年,我国已成为排名世界前六位的旅游大国,随着旅游业的蓬勃发展,旅游应用文的使用范围日益扩大,使用频率日益升高。导游词、景点与饭店介绍、旅游广告等各种旅游应用文正通过各种媒体、各种渠道进入游客、顾客乃至普通人的生活。与之相适应,熟悉与掌握旅游应用文写作已成为旅游从业人员所必须具备的基本功,也是体现旅游从业人员自身素质的一个重要方面。

第一节 旅游应用文的特点和作用

应用文,是国家党政机关、企事业单位、民主党派、社会团体以及广大人民群众,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。它是人们交流思想、互通情况、解决问题、处理事务的工具。

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、从业人员之间办理旅游服务公务,处理旅游服务业务时所使用的应用文,是一种带有行业特色的应用文文体。根据实际应用的情况,旅游应用文又可分为旅游业常用的一般应用文和专门应用文两种。前者指公文、旅游信函类应用文、旅游会议类应用文、旅游礼仪文书、旅游契据类应用文、旅游告启类文书、旅游报告类应用文、旅游业计划与总结类应用文、表格等,是旅游业单位、部门及其从业人员处理日常一般性公务时所常使用的规范性的应用文文体;后者专指导游词、旅游广告用语、

景区景点介绍文字等,是针对性强、行业特点明显的专门性应用文体。

旅游应用文是应用文的一个分支,二者既有相同、相通之处,又有较为明显的不同。具体来说,旅游应用文具有如下特点:

一、从内容上看

应用文的实用性决定了它在内容上必须是真实、可靠的。要符合客观实际,言必有证。旅游应用文也要求内容必须真实、可靠,不能脱离实际。如“武汉森林野生动物园是华中地区首家集‘森林’、‘动物’于一体的大型野生动物园,占地面积达3000余亩,水域面积达260亩,总投资达1.5亿元人民币”。这则旅游广告词中的所有数字都是真实、准确的。如果对之进行改动,就会误导游客,有欺骗游客之嫌。

另一方面,旅游应用文并不排斥合理的文学性内容。应用文是不允许有“白发三千丈”之类的夸张、虚构性的文学内容的。而旅游应用文在这方面却有其自身的独特性。它可以有神话、传说等文学性内容。在河南天中山,导游会向游客介绍:“这里就是千古爱情绝唱——梁山伯与祝英台故里、草桥结拜处、红罗山读书处,芳草萋萋,古韵幽幽。”梁山伯与祝英台并不是历史上的真人,但他们的爱情故事在民间流传已久,其艺术上的真实性已得到人们的认可。这样的内容就可以成为旅游应用文的一部分。

二、从格式上看

应用文的写作要求公式化、模式化,以便他人更好地理解 and 把握并据此处理事务。旅游业内部使用的非专业性应用文,在写作时也应运用惯用体式,不求新、不求奇。旅游信函的写作应由标题、称谓、正文、落款构成,旅游会议记录应包括记录头、记录主体、审阅签名三部分。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。

另一方面,旅游专用应用文的写作,在格式上没有过于严格的要求,不但无需任何固定体式,还应力求奇特、新颖。比如,导游在介绍完某一景点的情况后,可以以“谢谢各位游客的光临”作为导游结束语;也可以以有趣的问题结尾,引发游客的思考;还可以以朗诵有关诗文作品作结尾,留下悠长的余韵等等。

三、语言运用

旅游业内部所用的非专业性应用文,在语言上的要求,与一般应用文相同:平实、简洁、严谨、得体。旅游告启类文书、旅游合同等文体的语言,必须是平实的,不能专事夸饰;必须是简洁的,不能拖沓冗长;必须是严谨的,不能含糊不清;必须是

得体的,不能措词失当。旅游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认真斟酌。

旅游专业应用文,在语言运用上没有严格的限制和要求。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、夸张等修辞手法……只要旅游从业人员能根据实际情况运用适当的语言,引起游客的兴趣,增强游客的好奇心、求知欲就可以了。

四、使用时效

任何应用文都是为现实需要服务的,旅游应用文也是如此。旅游业内部所用的非专业性应用文,要及时书写、及时公布、及时发送、及时处理,以便更好地服务于现实,避免不必要的损失。而专业性较强的旅游应用文则服务面更为广泛,它们丰富了人们的生活,开阔了人们的视野,方便了人们的行动,已日益受到人们的更多关注。

每一种文体的存在,都有其独特的价值和意义,旅游应用文也不例外,具体地讲,它有如下用途:

(一)规范行为作用

旅游应用文中的许多文体如旅游法令、法规等,具有很强的行为规范作用,用以维护社会稳定和旅游秩序。它们一经发布,在有效期和有效范围内,人们必须遵守或执行,不得违反。

(二)沟通关系作用

旅游应用文写作是沟通各种社会关系的重要手段,如酒店通过商务信函同其他酒店发生联系,旅行社与旅行社通过签订意向书或合同,互相沟通信息,确定业务关系。

(三)传递信息作用

在信息化的 21 世纪,旅游应用文的信息传递作用日益突出。旅游广告、景点介绍等应用文体正不断通过电话、广播、电视、网络等传播媒介,把各种信息传入人们的生活。

(四)宣传、教育作用

旅游应用文能向人们宣传政治、经济、文化、科技、文艺等方面的内容,在人们享受旅游乐趣的同时,潜移默化地接受了人类文明的教育。

(五)储存、凭证作用

不同时期的各种旅游应用文从不同侧面反映着人类社会发展的历史,有些可以立卷归档,成为人类文化的一部分。

第二节 旅游应用文的写作要求

应用文写作对于每一个人,尤其是对在党政机关、企事业单位工作的文职人员和在校就读的学生来说,都是一门重要的基础课。而旅游应用文这门课对旅游从业人员的重要性更是不言而喻。由于它有着很强的专业性、综合性和实践性,有着属于自己的复杂而独立的体系,因而,要想学好这门课必须具备多方面的素养。

旅游应用文作者的素养应该是广泛而全面的,如政治素质、思想修养、工作作风、职业道德、智能结构、业务水平等。这里着重谈以下几方面:

一、熟悉方针政策,具有良好的政治素养

旅游应用文写作,是为现实生活中的各项旅游工作服务的,它在一定程度上也是党的路线、方针和政策的体现。旅游应用文作者应该努力学习、积极贯彻党和国家的路线、方针和政策,把握其精神实质,并在此基础上深入了解实际情况,以正确的立场分析问题、解决问题。要起草一份旅游经济合同,就必须学习《中华人民共和国合同法》等有关法律法规;要写旅游告启类文书,也应有正确的理论和思想方法作指导,否则将无法保证文稿的质量。

二、精通本职工作,具有较强的业务水平

旅游应用文写作,既要符合客观规律又要密切联系本部门和本系统的实际。写作者只有熟悉旅游业务,使自己成为本部门的行家,才能把事情写明白,把内容表述清楚。要写一份景点介绍,就必须了解该景点的地理位置、特色、历史、自然生态情况、人文景观状况等;要写一份商品广告语,就必须了解该商品的性质、特点、作用、特色及用户心理、需求、市场需求等情况。

三、扩大信息储存,具有合理的知识结构

要写好旅游应用文,还应该学习各种基础知识,如史学知识、伦理学知识、写作基础理论、语法修辞知识等,这是吸收专业知识、发展各种能力的前提和基础。在信息化、网络化的时代,扩大信息储存量也有助于建构合理的旅游知识结构,作者储存信息的广博度、精通度、实用性和更新性越高,越能正确、及时、全面地用文字表述出客观实际情况,从而争取旅游工作的主动。