

普
华
经
管

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

主 编 ■ 包锦阳
副主编 ■ 蔡敏华 施新 李海平 陈俏俏

旅游应用文

(第二版)



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

旅游应用文

(第二版)

主 编 包锦阳

副主编 蔡敏华 施新 李海平 陈俏俏

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

旅游应用文 / 包锦阳主编. —2版. —北京: 人民邮电出版社, 2010.12

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

ISBN 978-7-115-24124-5

I. ①旅… II. ①包… III. ①旅游—应用文—写作—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①H152.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第200838号

内容提要

本书以项目和任务的形式, 系统、全面地介绍了如何写作旅游领域的各类文书, 主要包括应用文写作知识、行政公文的写作、日常文书的写作、事务文书的写作、旅游介绍类文书的写作、旅游礼仪类文书的写作、旅游投诉类文书的写作、旅游经营类文书的写作、旅游新闻的写作、旅游论文的写作以及如何制作旅游业务表格等。同时, 书中配以案例分析、问题讨论等内容, 思路新颖, 结构合理, 可操作性强。

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, 也可作为旅游行业相关人员的参考书。

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

旅游应用文(第二版)

◆ 主 编 包锦阳

副 主 编 蔡敏华 施新 李海平 陈俏俏

责任编辑 李宝琳

执行编辑 程珍珍

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 17

2010年12月第2版

字数: 200千字

2010年12月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-24124-5

定 价: 29.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

全国高职高专旅游专业工学结合规划教材

编辑委员会

主任：胡德华

委员：（以姓氏笔画为序）

叶华胜 包锦阳 刘秀峰

邱云美 李志强 苏北春

沈 杨 陈丽荣 陈 昕

沈忠红 程旭东 蔡敏华

潘 燕 魏洁文

第二版总序

“全国高职高专旅游专业规划教材”自2006年出版以来市场反响强烈，获得了广大读者的好评，并被国内众多院校采用，对高职高专旅游管理类专业的教学起到了很好的促进作用。

随着改革开放的不断深入和发展，我国旅游业也迎来了新的机遇，尤其是2008年北京奥运会、2010年上海世界博览会等大型国际性盛会的举办进一步推进了我国旅游业的跨越式发展。为适应旅游业新的发展变化，迎接挑战，满足社会对新型旅游人才日益扩大的需求，使当前的旅游专业课堂教学内容与形式紧密结合，根据教育部进一步提高高职高专教育教学质量的相关文件和精神，我们对本套教材进行了全新的改版，编写成为了“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”。在本套教材的改版过程中，我们始终坚持“以能力为本位，以就业为导向”的指导思想，把“工学结合”作为高职高专教育人才培养改革的重要切入点，紧紧围绕现阶段高职高专教育人才培养目标，从“培养能够与企业工作岗位对接的‘制造型人才’向培养能够适应旅游产业结构升级和工作岗位变换的‘创造型人才’”转型这一实际要求，采用“工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习”的模式，融“理论、实务、案例、实训”四位一体，全面提高学生的实际操作能力。

“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”的改版原则与特色如下。

1. 以学习目标为导向，采用任务驱动型教学理念。以学习任务的形式进行编写，明确知识目标、技能目标、案例目标和实训目标，改变了传统教材的理论式灌输，使学生首先明确在该学习任务中的技能要求，从而有方向、有针对性地展开学习。

2. 以学习任务为目标，重新梳理整合知识体系。通过对学习任务的分析和整理，提炼学生需要掌握的学习性工作任务，以岗位操作的要求指导教学。

3. 以同步案例为引导，融入丰富的教学资源。在大部分学习任务之前设置“想一想，做一做”栏目，以典型案例的形式引导出该学习任务的内容。

4. 提供同步实战演练，激发学生的学习兴趣。在技能要求的知识点中，设置相应的同步实战演练，要求学生及时进行实务分析与操作，达到理论与实践

的统一，并通过操作有效激发学生的学习兴趣。

5. 进行综合实训操作，强化学生的专业技能。同步演练与综合实训操作既是对任务知识的运用，也是对业务技能的训练，能有效强化学生的操作技能。

6. 搭建校企合作平台，强调教、学、做合一。学习任务来源于企业的实际工作要求，又回归到企业的实践中去，强调教、学、做合一。

7. 引入科学准确的数据，注重资料的时效性。数据、资料列有出处，并介绍了本学科最新的研究成果和国内外的先进经验，以便能够反映出现代旅游业发展的新要求。

由于我们的经验有限，教材中难免存在不妥和疏漏之处，我们期待着旅游界的同行、专家、学者和广大读者的批评与指正，以便我们能够紧跟旅游业发展的新形势，及时修订和出版更新、更优秀的旅游系列精品教材。

胡德华

2010年6月

前 言

我国旅游业的迅猛发展对旅游工作者应用汉语的能力提出了更新、更高的要求。旅游应用文写作已成为旅游专业学生的必备技能,同时也是旅游企事业单位进行专业培训的重要内容。因此,旅游应用文是旅游专业学生必修的专业基础课。

本书内容由四大模块组成:一是应用文写作知识,主要介绍了应用文、旅游应用文的基本概念和应用文写作的构成要素;二是旅游通用应用文,主要介绍行政公文、日常文书和事务文书的写作;三是旅游专用应用文,主要介绍旅游领域中的介绍类文书、礼仪类文书、投诉类文书、经营类文书、新闻和论文的写作;四是旅游业务表格,主要介绍饭店表格和旅行社表格的编制。在编写中,每章按照“内容概述”、“知识介绍”、“实例文选”、“技能训练”四部分安排结构,使学生的学习中达到循序渐进的目的。

与同类教材相比,本书具有如下特点。一是概念准确。书中的每个概念都力求做到表述准确、简明,不偏差、不繁杂。二是例文新颖。书中所选例文,基本上是近年公报、报纸、杂志、书籍和网络上的文章,颇具时代感。三是格式规范。本书不仅重视文中每个要素的规范性,而且重视全文整体的规范性。四是注重文种辨析。书中把相近的文种大多进行了比较,尤其是强调不同之处,便于学生在学习中加以区别。五是注重课后实训。每章后均设有针对性的技能训练题,习题形式多样,由易到难,通过训练使学生掌握写作要领。

本书由包锦阳教授任主编,蔡敏华、施新、李海平、陈俏俏任副主编。包锦阳教授编写了项目1、2、3、7、8、9、10;蔡敏华副教授编写了项目11;施新教授编写了项目4;李海平教授编写了项目5;陈俏俏编写了项目6。

本书在编写过程中参阅了相关著作,引用了一些例文,由于篇幅有限,不能一一列举,在此谨向这些作者深表谢意。向给予编者提供各方面支持的有关领导、同事和人民邮电出版社的相关人员表示衷心的感谢!

同时由于时间紧迫、水平有限,书中错误和不足之处敬请读者批评指正。

编者

2010年6月

教辅产品及教师会员申请表

申请教师姓名			
所在学校		所在院系	
联系电话		电子邮件地址	
通信地址			
教授课程名称		学生人数	
您的授课对象	本科 ☐ 研究生 ☐ MBA ☐ EMBA ☐ 高职高专 ☐ 其他 ☐		
教材名称		作者	
书号		订购册数	
您对该教材的评价			
您教授的其他课程名称		学生人数	
准备选用或正在使用的教材 (教材名称 出版社)			
您的研究方向		是否对教材翻译或改编有兴趣	是 ☐ 否 ☐
您是否对编写教材感兴趣 是☐ 否☐ 您推荐的教材是: _____ 推荐理由: _____			

为确保教辅资料仅为教师获得, 请将此申请表加盖院系公章后传真或寄回给我们, 谢谢!

教师签名:

院/系办公室公章

地 址: 北京市崇文区龙潭路甲3号翔龙大厦218室

北京普华文化发展有限公司

邮 编: 100061

传 真: (010) 67120121

读者热线: (010) 67129879 67129872-818

网 址: <http://www.puhuabook.com.cn>

邮购电话: (010) 67129872-818

编辑信箱: chengzhenzhen@puhuabook.com

目 录

项目1 认识应用文写作知识	1
学习任务1 认识应用文	1
学习任务2 认识旅游应用文	6
学习任务3 认识应用文写作的构成要素	8
项目2 学习行政公文写作	17
学习任务1 公告 通告 通报	29
学习任务2 决定 通知 意见	38
学习任务3 报告 请示 批复	57
学习任务4 函 会议纪要	64
项目3 学习日常文书的写作	75
学习任务1 条据	76
学习任务2 书信	80
学习任务3 启事	83
学习任务4 会议记录	86
学习任务5 对联	89
学习任务6 自荐书	94
项目4 学习事务文书的写作	101
学习任务1 计划	102
学习任务2 总结	109
学习任务3 调查报告	112
学习任务4 简报	118
学习任务5 讲话稿	123
学习任务6 规章制度	127
项目5 学习旅游介绍类文书的写作	131
学习任务1 导游词	131
学习任务2 旅游说明书	139
学习任务3 旅游广告	142

项目6 学习旅游礼仪类文书的写作	149
学习任务1 旅游祝词	150
学习任务2 旅游欢迎词和旅游欢送词	152
项目7 学习旅游投诉类文书的写作	157
学习任务1 旅游投诉状	159
学习任务2 旅游起诉状	162
项目8 学习旅游经营类文书的写作	167
学习任务1 旅游合同	168
学习任务2 旅游市场预测报告	171
学习任务3 旅游活动分析报告	174
项目9 学习旅游新闻的写作	181
学习任务1 旅游消息	182
学习任务2 旅游通讯	186
学习任务3 旅游评论	191
项目10 学习旅游论文的写作	195
学习任务1 旅游学术论文	196
学习任务2 旅游毕业论文	212
项目11 学习制作旅游业务表格	223
学习任务1 制作前厅部表格	224
学习任务2 制作客房部表格	234
学习任务3 制作餐饮部表格	243
学习任务4 制作旅行社表格	250
参考文献	259

项目1 认识应用文写作知识

美国未来学家阿尔温·托夫勒指出,信息时代,家庭工作的任务是编制电脑程序、写作、远距离监测生产过程。信息时代社会家庭化,作为三项家庭工作任务之一的写作,指的主要是应用文写作。从预见变化和促成变化这个角度来说,社会愈是进步,应用文在社会发展中的地位愈加重要;从现实来看,随着经济的发展,社会交往的日益频繁,应用文越来越成为人们在工作、学习、生活和事务活动中具有实际使用价值与直接社会效益的工具。

旅游业是随着我国国民经济飞速发展而新兴的第三产业,我国已成为世界第二旅游大国。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、景点介绍、旅游广告等各种旅游应用文已通过各种媒体、各种渠道进入游客和普通人的生活。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有的基本技能,也是体现旅游从业人员基本素质的重要标志。

学习任务1 认识应用文

1.1 应用文的定义和沿革

1.1.1 应用文的定义

应用文是指单位或个人在处理事务、交流情况、传递信息和沟通关系时所使用的具有惯用格式的实用性文体。

这个定义表明了三层意思:一是揭示了应用文使用范围很广,可分为公私两大类,几乎涉及各个领域、各个部门和各个阶层;二是揭示了应用文作用很大,它广泛应用于处理事物、交流情况、传递信息、沟通关系等方面;三是揭示了应用文形式上的特殊要求,它不仅在内部结构上具有单一、循规的特点,而且在外观式样上具有相对固定的格式和要求。

1.1.2 应用文的沿革

1. 自从有了文字,就产生了应用文。应用文起源于距今3000多年前(殷商晚

期)的甲骨文书,甲骨文主要记录了殷商时期有关祭祀、战争、农事、狩猎、天文地理、风俗习惯等方面的情况。一篇完整的甲骨文常由前辞、命辞、占辞、验辞四部分组成,结构和句式都较固定。字数多则百十字,少则几个字。例如,“王大令众人协田其受年”。意为:殷王命令奴隶们努力耕田,这样才能获得好收成。

2. 随着文字和社会的推进,应用文不断发展。周朝的《尚书》就是我国最早的以应用文为主体的散文总集,分为典、谟、训、诰、誓、命六种体式。秦代的书,汉代的制、诏、策、诫、奏、章、表、仪,魏晋南北朝的移,唐宋的露布、咨报,明清的勘合、照会等均属于应用文。历代也出现了一些经典应用文,如李斯的《谏逐客书》、司马迁的《报任安书》、贾谊的《论积贮疏》、诸葛亮的《出师表》、魏征的《谏太宗十思疏》、海瑞的《治安疏》、林则徐的《谕各国商人呈缴烟土稿》等,令人爱不释手。“应用文”这个名称最早出现于宋朝张侃的《拙轩集》中,他在《拙轩集·跋陈后山再任教官谢启》一文中写道:“骈四俪六,特应用文耳。”意为在六朝、唐初时所写的应用文字,包括公文、书信、契约等,都采用四字、六字句式,相间成对的骈体文来表现。正式将“应用文体”提出的是清朝文学家刘熙载,他在《艺概·文概》中说:“辞命体,推之即可为一切应用之文。应用文有上行、有平行、有下行。重其辞乃所以重其实也。”

3. 当今社会,应用文更是广泛应用于生活的各个领域。究其原因主要有以下三点。一是文种不断发展。如行政公文领域出现议案、意见,事务文书领域出现述职报告、公示,财经文书领域出现的经济发展报告、社会发展报告、资产评估报告、市场营销策划等。二是教学更加重视。应用文写作这门课程在我国高校的财经类、司法类、文秘类、旅游类专业中已开设,在美国高校已有100多个专业开设、有20多所大学和研究所招收应用文写作的硕士生与博士生。三是应用文与人们的工作、生活联系更为密切。原中国写作协会会长叶圣陶老先生对《写作》杂志编辑人员说过:“工作中、学习中、生活中经常需要写作,所以写作是非学不可的,而且是非学好不可的……大学毕业生不一定要能写小说、诗歌,但一定要能写应用文,而且非写得既通顺又扎实不可。”

1.2 应用文的分类

应用文种类繁多,分类方法也多种多样。

1. 按使用主体分,可分为公务文书和私人文书。
2. 按应用领域分,可分为行政文书、财经文书、教育文书、科技文书、司法文书等。
3. 按表达方式分,可分为说明类文书、叙述类文书等。
4. 按作用特征分,可分为指挥性文书、报请性文书、知照性文书、调研性文书、计划性文书、法规性文书、记录性文书等。

以上分类,各有优劣。根据性质和功能,又可将应用文分为四大类,如图1-1所示。

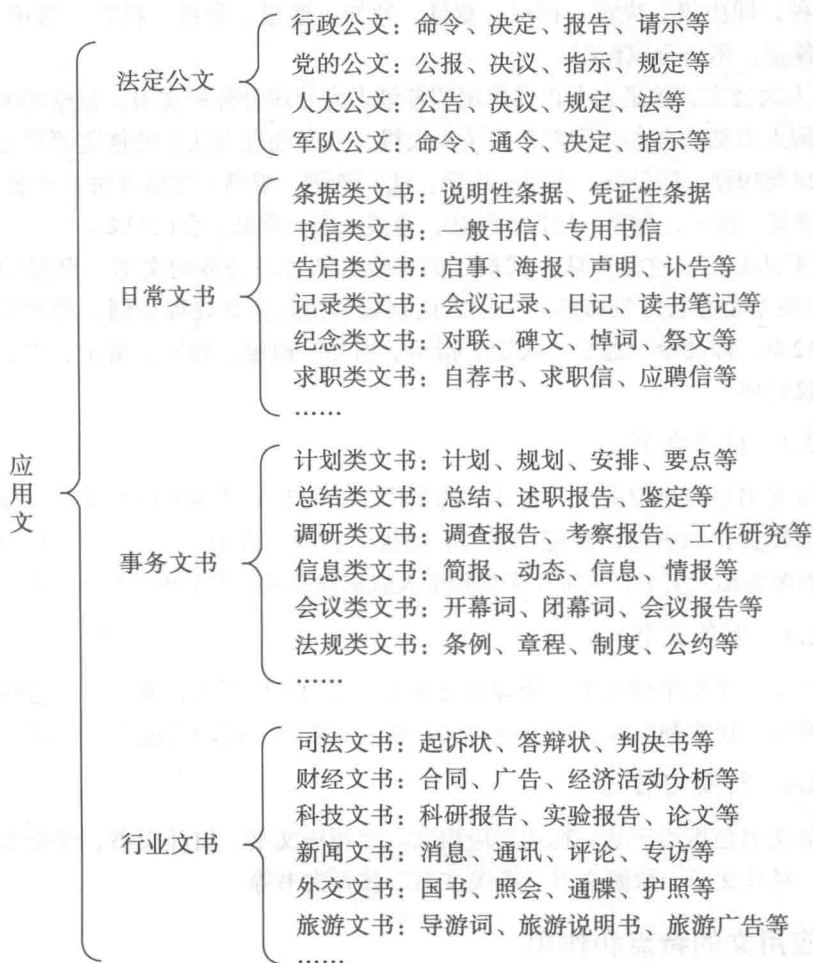


图1-1 应用文分类示意图

1.2.1 法定公文

法定公文是党内、行政、人大和军队以法规形式颁发的处理公务的应用文。法定公文主要有以下四类。

1. 行政公文。这是国家正式规定的各级行政机关处理公务的文书。根据国务院2000年8月24日发布的《国家行政机关公文处理办法》的规定,这类公文有13种,即命令(令)、决定、公告、通告、通知、通报、议案、报告、请示、批复、意见、函、会议纪要。

2. 党的公文。这是党内正式规定的各级党的组织处理公务的文书。根据1996年5月3日中共中央办公厅发布的《中国共产党机关公文处理条例》的规定,这类公文有14种,即决议、决定、指示、意见、通知、通报、公报、报告、请示、批复、条例、规定、函、会议纪要。

3. 人大公文。这是人大正式规定的各级人大处理公务的文书。根据2000年11月15日全国人大常委会办公厅发布的《人大机关公文处理办法》的修订稿规定,这类公文有14类19种,即公告,决议,决定,法、条例、规则、实施办法,议案,建议、批评和意见,请示,批复,报告,通知,通报,函,意见,会议纪要。

4. 军队公文。这是军队正式规定的各级部队处理公务的文书。根据2005年10月7日中央军委办公厅发布的《中国人民解放军机关公文处理条例》的规定,这类公文有12类,即命令、通令、决定、指示、通知、通报、报告、请示、批、函、通告、会议纪要。

1.2.2 日常文书

日常文书是指单位或个人在日常的工作、学习和生活中办理公务、处理私事而使用的应用文,如书信、日记、条据、海报、声明、启示、讣告、悼词、对联等。日常文书多为私人文书,大都用来处理个人或家庭事务,有时也可用于公务活动。

1.2.3 事务文书

事务文书是指单位或个人处理各类事务而使用的应用文,如计划、总结、调查报告、简报、规章制度等。这类应用文不受行业限制,使用范围非常广泛。

1.2.4 行业文书

行业文书是指用于某一行业的应用文。如司法文书、财经文书、外交文书、新闻文书、科技文书、旅游文书、海关文书、教育文书等。

1.3 应用文的特点和作用

1.3.1 应用文的特点

1. 内容的实用性。记叙文“以情感人”,议论文“以理服人”,说明文“以识明人”,应用文则“以事告人”。比如,要和远方的朋友联系,就要写信;要借款,就得立字据;向上级汇报工作、反映情况,就要写报告等。所以撰写应用文的目的就是为了解决工作、生活中的实际问题。

2. 格式的规范性。应用文的格式是固定和规范的,是在长期使用中约定俗成而又为大家所接受的,有些还是法规确定的,不能随意改动。如写信,就必须写明称呼、问候语、正文、祝颂语、落款;撰写行政公文就要明确16个要素,该写的都要写上。

3. 语体的事务性。与应用文相对应的是事务语体，有别于议论语体、科技语体，尤其有别于文艺语体。事务语体有两大特点：一是有一套较为固定的习惯用语；二是表义明白、简洁、平实。而文艺语体最大的特点是表义生动、形象、含蓄，追求语言的艺术化。

1.3.2 应用文的作用

1. 指挥管理作用。一些党政文件和行政法规是依法施政、依法办事的文书，具有规范和监管的功能。如果得不到贯彻执行，社会秩序会陷入混乱。

2. 联系交流作用。有些应用文是纵向联系的纽带，也是横向联系的工具。比如，上情下达、下情上达；各单位之间的信息交流、情况交流等。

3. 宣传教育作用。法定公文中的“决定”、“通告”、“通报”和事务文书中的“总结”、“调查报告”等，都是用来宣传党和国家的方针政策以及表彰先进、批评错误的，并以此端正和统一人们的思想、规范人们的行为，从而不断推动社会的进步。

4. 凭证史料作用。有些党政文件、规章制度和条据、合同等都是开展工作、处理问题的依据和凭证，不可缺少。还有一些重要的应用文是历史的档案资料，具有可供查考的历史凭证作用。

1.4 提高应用写作能力的途径

要提高应用写作能力，不单是某一方面提高就行，而是一个综合提高的问题。所以，我们必须加强以下几方面的修养。

1.4.1 要有科学的理论修养

科学的理论修养主要包括：（1）掌握马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”的重要思想和科学发展观；（2）运用辩证唯物主义和历史唯物主义的立场、观点、方法去认识 and 解决问题。只有这样，才能站得高、看得远，写出高质量的应用文。

1.4.2 要有求实的作风修养

实事求是我党一贯坚持的思想路线，是我们的事业能够取得伟大成就的根本保证，落实在应用文写作中，就是要求：（1）引用的材料、反映的问题都要真实可靠，不能道听途说，更不能弄虚作假；（2）对所反映问题的性质、程度，都要根据事实作出恰如其分的评价，不能随意夸大或缩小。

1.4.3 要有广博的知识修养

广博的知识修养一般包括：（1）基础知识（如语文知识、历史知识、地理知识、法律知识、科技知识、数理化知识、医药知识等）；（2）业务知识；（3）写

作知识。广博的知识是撰写应用文的基础。

1.4.4 要有出色的能力修养

出色的能力修养主要包括以下四个方面的内容。(1) 综合的思维能力, 包括逻辑思维能力、形象思维能力和灵感思维能力。只有具备了综合思维能力, 才能克服思维的局限和僵化, 才能从不同的角度去思考问题。(2) 敏锐的观察能力, 观察能力的高低决定了应用文内容的深度和力度, 有了敏锐的观察力才能有丰富的材料。(3) 较强的记忆能力, 写作离不开记忆, 我们应熟记本单位的基本情况、常用数据、政策依据等, 这样才能使写作快速、高效。(4) 精练的文字能力。应用文写作归根到底取决于文字表达, 文字能力是基本功, 提高文字表达能力没有捷径可走, 只有多读、多练, 才能提高。

学习任务2 认识旅游应用文

2.1 旅游应用文的定义和特点

2.1.1 旅游应用文的定义

旅游应用文是指单位或个人在旅游领域工作和活动中所使用的具有惯用格式的应用文。

2.1.2 旅游应用文的特点

旅游应用文作为应用文的一个分支, 除具有应用文的三大共同特征外, 还具有自身的三大特点。

1. 专业性。旅游应用文是用来反映旅游的工作情况和解决旅游活动中的实际问题的, 因此带有鲜明的旅游专业特色。在内容上, 旅游应用文反映了旅游部门的工作和业务活动; 在表达形式上, 旅游应用文往往运用大量的专业术语, 如计调、客源、投诉、前厅、客房、餐饮等。

2. 灵活性。旅游应用文包括旅游通用应用文和旅游专用应用文。旅游专用应用文中的导游词、旅游说明书、旅游广告等, 在内容上不排斥合理的文学性内容, 用词华丽, 其格式有时追求奇特新颖, 表现了旅游专用应用文写作的灵活性。

3. 诚实性。旅游产业是服务行业, 讲究诚信原则, 不能欺骗游客。所以在撰写旅游说明书、旅游广告、旅游新闻时要特别注意这一点。

2.2 旅游应用文的分类

旅游应用文属于行业文书一类, 因此严格意义上说(即狭义), 旅游应用文就是指旅游专用应用文。但是, 在实际应用中, 人们所使用的旅游应用文, 远不止旅

游专用应用文。如旅游工作部门要处理行政事务,就要使用行政公文;人们在旅游活动中经常要用到日常文书和事务文书;还有旅游行业中的各类业务表格都是约定俗成的,具有惯用格式。所以,从广泛意义上说(即广义),旅游应用文就是指凡在旅游领域工作和活动中所使用的一切应用文。

根据性质和功能,可将旅游应用文分为三大类,如图1-2所示。

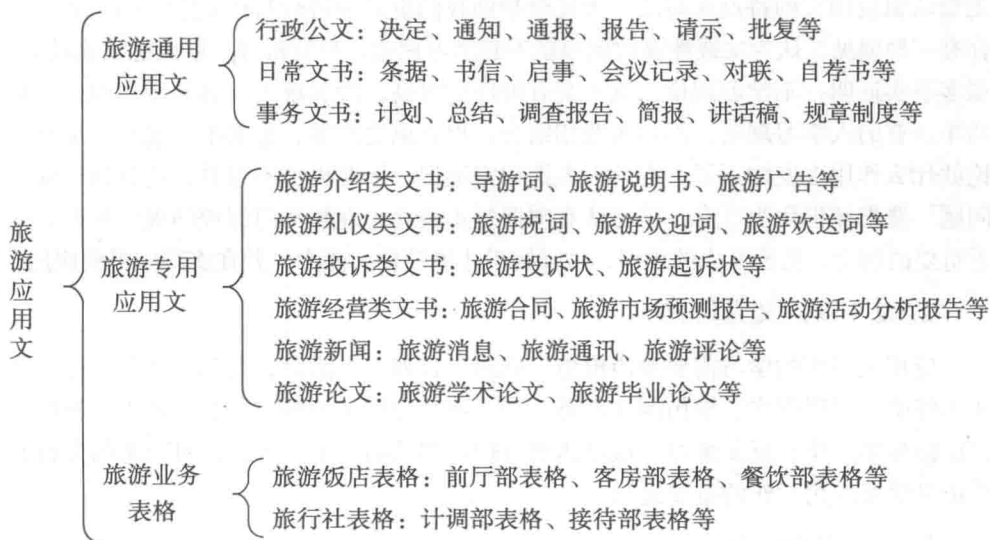


图1-2 旅游应用文分类示意图

2.2.1 旅游通用应用文

旅游常用应用文是指在旅游领域工作和活动中处理有关公私事务而使用的行政公文、日常文书和事务文书。如行政公文中的决定、通告、报告、请示等,日常文书中的条据、书信、启事、对联、会议记录、自荐书等,事务文书中的计划、总结、调查报告、简报、讲话稿、规章制度等。

2.2.2 旅游专用应用文

旅游专用应用文是指在旅游领域工作和活动中处理公务而使用的旅游专用文书。如旅游介绍类文书中的导游词、旅游说明书等;旅游礼仪类文书中的旅游祝词、旅游欢迎词、旅游欢送词等;旅游投诉类文书中的旅游投诉状、旅游起诉状等;旅游经营类文书中的旅游合同、旅游市场预测报告、旅游活动分析报告等;还有旅游新闻和旅游论文等。

2.2.3 旅游业务表格

旅游业务表格是指在旅游业的管理功能中起着链扣作用的各类表格。如旅游饭