

全国旅游中等职业教育教材

LIUYOU YINGYONGWEN

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游应用文

(第3版)

旅游教育出版社
· 北京 ·

(图书如有装订差错请与发行部联系)

摇摇为适应旅游中等职业教育的需要,国家旅游局人事劳动教育司根据旅游中等职业学校的课程设置和教学大纲,组织业内专家编写了这套全国旅游中等职业教育教材。该教材自1995年出版以来,受到广大师生的普遍欢迎,对我国旅游中等职业教育的发展起了重要作用。迄今为止,该教材已成为出版时间最早、使用范围最广的国家旅游中等职业教育骨干教材。

为了进一步适应旅游专业的发展要求,提高教材质量,反映旅游业的最新发展状况和旅游职业教育研究的最新成果,我们组织有关专家根据教育部、国家旅游局对旅游职业教育的学科规划和行业要求,对该套教材进行了必要的修订增补,以确保国家骨干教材应有的科学性、先进性,充分反映国家职业教育改革的新精神、新要求,满足21世纪旅游业的人才需求。

此次修订,一是根据教育部与国家旅游局关于旅游中等职业教育的课程设置、教学大纲和教学计划,结合劳动部关于旅游职业技能鉴定标准的要求,吸收国外职业教育的成果与经验,对每科教材的课程性质、适用范围、教学重点、教学方法、教学时数、考核评估等进行了认真研究。新版教材较好地把握了课程设置与教材编写的关系,从课程标准的角度把旅游业对人才的具体要求与旅游中等职业教育教材的具体编写有机结合起来,既体现了教材紧贴行业实际的针对性、实用性,又体现了教材的科学性、规范性,使可学习性与可教授性得到有机的统一,全面反映了现代职业教育教材应有的教育理念。二是在教材的具体修订中,我们组织有关专家编写增补了近年来旅游行业发展的新内容,使教材体系更完整、更科学。三是在保持原教材科学性、权威性的基础上,本次修订特别注意了中职学生的学科基础与未来职业要求,重点强调了教与学、学与用的关系,加大了技能技巧、实际应对、操作标准、模拟训练等内容的比重,使之既体现课程要求和行业特点,又符合国家职业技能标准的要求。四是在体例安排上适当精简了部分内容,即将原版教学中既占课时又不便于教师教学的内容,或删减或置于附录,便于教师灵活运用和利于学生分清主次。五是针对旅游学科实践性强的特点,本版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。最后,为方便教师教学和学生学学习,还增设了学习重点、案例分析、本章小结、中英文对照规范服务用语等栏目,旨在让读者花最少的时间掌握最有用的信息。

作为全国惟一的旅游教育出版社,我们有责任及时反映旅游业发展的新要求和旅游教育的新理念、新成果,把专业权威的教材奉献给广大读者。为此,我们将不断努力,回报广大师生和读者对我们的厚爱!

旅游教育出版社

绪 论

摇摇《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、解决具体问题时经常使用的、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:

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,进行业务活动等,更是离不开公文。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。

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,拟订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。

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。

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:

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“合理想像”;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》)这话就是针对应用文文风而言的。

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的内容。

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。”说的就是这个道理。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,是离不开口语表达的。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:

明确目的,树立学习口头表达的自觉性、主动性和紧迫感。

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。

从专业工作的需要出发,对自己现有的口语水平作出客观、正确的估计,找出差距,制订措施,增强学习锻炼的针对性。

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

旅游应用文语言材料的运用特点有别于一般的记叙文、议论文,试分析以下几段文字,谈谈旅游应用文的语体特征与文艺语体、政论语体有什么不同。

鉴于我国目前在沿海城市同外商合资或合作建造了不少旅游饭店,同时,在旅游饭店设计、施工、经营管理等方面也积累了一定的经验,已有条件自建旅游饭店。为鼓励使用国际商业贷款自建旅游饭店,特作如下通知。

(摘录自《国务院关于使用国际商业贷款自建旅游饭店有关问题的通知》)

追寻着海的味道,顺着八大关的林阴道走到石楼,远远地听到了大海哗哗地撞着礁石。在海边,画家正在为游客画像,吹拂着海风,静坐着摆出一副姿态,艺术的浪漫迎面扑来,甚感惬意。到了海边,突兀嶙峋的礁石露出了一片,风吹过,湿湿的带着股淡淡的咸味。在大海跌潮时,小鱼小螃蟹被留在了礁石间的水洼里。眼疾手快之下捉到几只,便会领略到些许海趣。

(摘录自新浪网《浪漫青岛》悠晴)

现在人们议论最多的是,如果香港不能继续保持繁荣,就会影响中国的四化建设。我认为,影响不能说没有,但说会在很大程度上影响中国的建设,这个估计不正确。如果中国把四化建设能否实现放在香港是否繁荣上,那么这个决策本身就是不正确的。人们还议论香港外资撤走的问题。只要我们的政策适当,走了还会回来的。所以,我们在宣布一九九七年收回香港的同时,还要宣布一九九七年后香港所实行的制度和政策。

(摘录自《邓小平文选》第三卷)

摇摇 学习重点

- 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
- 掌握各种应用文体的写作格式及写作要求,并具备一定的撰写能力

第一节 摇书信

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“牋”、“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“尺牋”、“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,中国旅游事业近二十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 伊伊分社”、“伊伊宾馆”;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”或“先生”、“女士”,也可后加职务,其中,对港澳台游客也可在称谓后加“台鉴”、“惠鉴”、“英鉴”等提称语(紧接在称谓下,表示请求收信人查阅的尊敬语);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“伊伊博士先生”、“伊伊上校先生”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,先写一个开启下文的发语词,叫做启事语,如“敬启者”、“敬托者”、

“谨启者”等,目前大陆已不再使用。在港澳台书信中,其使用也呈逐渐减少之势。

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,就是要将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;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。

(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“~~寄自~~”,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。

爱媛县新万寿菊栽培试验

书面语	口摇摇头语	书面语	口摇摇头语
来函收悉	来信收到了	惠函(书)收悉	您的信收到了
特此函(告)达	特地写信告诉您	特此函复	特地写信答复您
径函……	直接写信到……	随函附上	随信寄出
谅已收悉	想必已经收到(信)了	顷接	刚刚接到
顷悉	刚刚知道	得(获)悉	得知
欣闻	高兴地听到	欣悉	高兴地知道
惊悉	吃惊地知道	尚希见(鉴)谅	还望多多原谅
敬希(望)谅解	希望您体察、谅解尚望涵容		还望多多包涵
迟复为歉	复信晚了,很抱歉	即请见告	就请告诉我
敬希赐复	请给回信	尚望拨冗赐复	还望您在百忙中抽出时间给个回音
……为盼	……极为盼望	……为荷	……极为感激
敬请光临	请您出席	敬请莅临指导	请您出席指导

敬请惠顾	请到我们商店来	敬祈惠允	请您应允
书面语	口摇摇语	书面语	口摇摇语
倘蒙惠允,不胜感荷	倘能应允,感激不尽	恭候	恭敬地等候
恳请	诚恳地请求(或邀请)	谨致谢忱	郑重地向您表示谢意
面洽	当面洽商	兹	现在
兹因	现在因为	兹有	现在有
该团	那个(旅行)团	安抵	安全到达
均已就绪(办妥)	都已经办好了	如期	按预定的时间
届时	到那时候	当即	马上,立刻
一俟	一等到	亟待	急迫地等待
鉴于	考虑到		

三、专用书信的结构及其写作中应注意事项

专用书信是具有专门用途、特定作用、内容比较单一的书信,大量使用于单位之间或单位与个人之间。

专用书信的结构格式同事务书信大致相同,一般也包括称谓、正文、结束语、具名、日期等几部分,只是专用书信要标明书信的名称,如“证明信”、“申请书”等,用大一些的字体书写在第一行正中。专用书信多数具有特定格式和习惯用语,有些可以事先印制,用时只需填上有关内容即可,如介绍信、请柬、聘书等。

专用书信大约有 100 多种类型,这里只介绍常用的介绍信、证明信、邀请信、请柬、贺信、感谢信、申请书等。

(一)介绍信

介绍信是以组织名义介绍本单位人员前往有关单位联系工作、了解情况、接洽事务、参观学习或出席会议时使用的信件,具有介绍和证明的双重作用。

介绍信正文内容要清楚地写明被介绍人的姓名、身份或职务,同行者不止一人时,可只写上一位负责人的姓名,然后写上总人数,如“伊伊等四位同志”,还应写明接洽何事,有何要求。有的介绍信须注明有效日期,如写上“有效期 伊天”。现在大多数单位都有预先印好的介绍信,留有存根,并有编号,需用时只要逐项填写即可,如没有预先印制的,则可用一般公文信纸临时开具。但不管是预先印制,还是临时开具,都要在署名处加盖公章,方能生效。由于介绍信多为面呈,一般不写信封。

介绍信

兹介绍 伊伊伊等 伊位同志前往贵处联系安排学生毕业实习有关事宜 ,请予接洽 ,并望大力协助。

此致
伊伊宾馆

伊伊旅游学校(盖章)
伊年 伊月 伊日

(二)证明信

证明信 ,简称“证明” ,是为证明某个人身份、经历、表现等情况或某个事件真实情况所写的信件。这种信件一般以组织名义写。

证明信正文写作时特别强调内容真实、确凿 ,用语准确、肯定 ,绝不能含糊不清、模棱两可 ,令人产生歧义。结尾一般要有习惯用语“特此证明” ,最后具名、加盖公章 ,并注明日期。摇摇

介绍信和证明信中的称谓可以放在开头 ,信末用致敬语结束 ;也可以放在后头 ,用“此致”引出 ,转行顶格写起。

证明

伊伊县招待所 :

贵所 伊伊同志于 伊伊伊伊年 伊月 伊日至 伊月 伊日来我店实习西餐烹饪操作。实习期间 ,该同志学习认真刻苦 ,遵守纪律 ,工作负责 ,掌握了一定的操作技术 ,基本具备了独立工作能力。实习现已结束 ,特此证明。

伊伊饭店摇摇摇摇
伊伊伊伊年 伊月 伊日摇摇

(三)邀请信和请柬

邀请信和请柬 ,是一种礼仪性的邀请信函 ,用于邀请单位或个人参加会议及各种活动。邀请参加会议 ,多用邀请信的形式 ;邀请参加庆典活动、招待会、宴会 ,及联欢、演出等多用请柬 ,又称“请帖”。

邀请信的标题要醒目地写在第一行正中间 ,其他书写格式与事务书信相同。其内容要写明邀请的目的 ,活动的内容、地点、时间及有关事项 ,会议邀请还要注明报到的时间、地点、联络人与食宿、车旅费用的支付、报销办法等。

请柬 ,大都是对折的。封面制作精美 ,明显的“请柬”(“请帖”)二字多数作烫金处理 ;里面一般包括称谓、正文、敬语、落款等。一般要在开头顶格写出被邀请人的姓名和尊称。称谓也可以写在落款之前 ,用“此致”引出 ,“此致”占一行 ,被邀请者“伊伊先生(或女士)”等另占一行顶格写 ;或用“敬请”(恭请)引出 ,“伊伊先生(或女士)光临”一般另起一行顶格

写。正文要写清被邀请人于何时、何地、出席什么活动,之后用“此致 敬礼”或“敬请 光临”之类的话作总结。最后署上发请柬的单位名称、时间,并加盖公章。

此外,还有一些介于邀请信和请柬之间的邀约信函,往往由单位或企业自己印制,格式写法都比较灵活,并且在封面、正文部分都配有宣传介绍本单位、本企业形象或与本次邀请内容相关的精美图片,最后在封底注明联系地址和联系方式。

总之,邀请信及请柬内容要明确、具体、简洁,用语要热情诚恳、谦恭有礼。

邀请函

请柬

谨定于 伊伊伊伊年 伊月 伊日(星期 伊)上午 伊时,在 伊伊路 伊伊号 伊伊酒店二楼多功能厅,举行我店开业庆典,敬请光临。此致

伊伊先生

伊伊酒店
总经理:伊伊伊瑶
伊伊伊伊年 伊月 伊日

(四)贺信

贺信是对对方在某一方面所取得的成就或突出贡献表示庆贺、赞扬、表彰的信。对某一重要会议的召开、某一单位的庆典以及某个节日或某个人的寿辰等,也可以写信表示祝贺。

贺信正文首先要说明向谁祝贺、因何祝贺、祝贺什么,还要根据不同的祝贺对象,写出不同人或事的意义、影响、作用等。结尾在祝贺、赞扬、鼓励的同时,往往还要提出新的要求和希望。如果是祝贺重大会议,可用“祝大会圆满成功”等话作总结;如果是祝贺寿辰,可用“衷心祝愿健康长寿”等话作总结。措辞要得体,感情要真挚,字里行间要洋溢着喜庆热烈的气氛,要给人以鼓舞。

应注意的是,与贺信的性质、写法相同的还有贺辞(词)、贺电。只不过贺信是寄给对方或是派人送去的,多用书面词汇,贺辞是直接到会宣读的,语言上呈现口头语体特征,贺电是因为对方距离远,为加快传递的速度,用电报或电传形式拍发的(后面第二节中将对贺电专作介绍)。

(五)感谢信

为感谢对方的关心、支援、帮助、祝贺或勉励所写的信叫做感谢信。感谢信可以用于单位与单位之间,个人与个人之间,个人与单位之间。

感谢信正文要写清在何时、因为何事得到了对方哪些具体的帮助和支援,以及这种帮助产生了什么样的作用,并向对方表示谢意。信中感情要真挚、诚恳。

(六)申请书

下级单位向上级机关或个人向组织提出要求,或请求解决问题,希望得到批准所写的书面文字,叫做申请书。

申请书正文要写清由谁提出申请、向谁申请、申请什么及主要原因、具体要求等。申请书一般是就某一件事而写的,内容单纯,主旨明确,便于有关组织或领导了解情况,作出答复。写申请书态度要庄重、严肃,语言要朴实、简洁。

第二节 摇电报 摇电传 摇传真

一、电报

(一)电报的性质种类

在电信科技日新月异的今天,随着互联网、数据通信等先进通讯手段的日渐多样化,电报虽然正在渐渐淡出百姓生活,但它在旅游行业进行业务往来时,在一些特殊情况下,仍不失为一种费用低、覆盖面广的必要的通讯方式。电报的运用曾经最为普遍,我国除少数边远地区,各地都可拍发和传递。一般情况下,国内普通电报在圆~远小时(最迟不超过愿小时)内即可到达目的地,加急电报则更快。拍发电报须到各地电信局或邮局去办理,并填写由邮电部门印制的统一规格的电报用纸。两种电报均按字计价。

电报的类别,一种按投递速度分,可分为普通电报(或叫一般性电报)、加急电报、书信电报。一种按电文和电码来分,可分为:员明语电,即以通用的文字如英、德、西班牙、拉丁文拍发,中文则译成电码后拍发;圆密语电,用于某些单位或联号之间,为了便于电讯联系,双方约定采用自编的电码本;猿明密语混用电,源国际商用成语电,它是根据“国际商用成语电码本”将明语句改为国际商用电码拍发;缘罗马字电,它主要用于日语。

另有一种是按照电报内容来分,可分为普通电报和专用电报。普通电报可使用于各个部门、单位,各个领域,一般用于日常事务;专用电报则有专门的用途,像贺电、慰问电、唁电、致敬电等。

由于电传的出现,大多数国家已取消书信电报,我国已于员愿年取消。

(二)普通电报的格式及撰写时应注意事项

拍发普通电报,应向邮电部门索取统一印制的电报稿纸,按要求逐项认真填写。

完整的电报稿纸由四部分组成。

员电报头栏

这一栏由邮电局营业员和值机员填写,与发报人无关。

圆收报人住址姓名或电报挂号

这一栏由发报人填写。应在“收报地名”内填上某某省某某市某某县,然后在方格内一字一格写上收报人的住址、姓名。如果收报单位有电报挂号,就可用电报挂号来代替,只需把其电报挂号加上括号写在第一格内即可。总之,这一栏必须写得清楚、详细,确保电报能准确投递。

猿电报内容和署名

这一栏由发报人填写。这一部分即通常所说的电文。电文内容写完后必须紧接着署上发报人姓名,或署上收报人一看即明白的发报人姓名的简称或代称。如果发报人是单位,则可署上其电报挂号,并用括号括起来。

电报是一个字一个字拍发的,费用也是按字数计算的,因此电文的内容一定要事先拟好。力求电文字数高度精炼、简明,在做到准确明白表达意思的前提下,不多用一个字,并且一字一格地工整填写,不加标点,因此特别要防止对方产生歧义。因而拟写电文应注意如下几个方面:

首先,要充分考虑语言环境,以防止对方产生歧义。语言环境有两种,一种是客观语言环境,即客观存在于通讯双方的各种情况。比如,粤月两码头每天只有一班往来客轮,那么在粤地的甲向月地的乙发电报,让乙来接电文只需写乘客轮“伊日到接”,对方即能明白。但如果两地不只有一班客轮,还依照写“伊日到接”,却不写明客轮班次,则会使对方误接。粤月两地存在的客轮班次情况,在电文中就会构成不同的语言环境,因而拟写电文不仅要简洁省

字,还一定要明白无误。另一种是人为的语言环境,即由双方自觉不自觉地约定好的。如上述粤月两地尽管不只一班客轮,但如果双方事先约好乘坐的班次,那么电文中仍不用写班次,而只写“伊日到接”,也不会产生误接的情况。

其次,要删去重复多余或互相包含的词语。如“源日乘(裁远)次空调特快车(员圆)时到达北京盼接”一句电文中,“北京”与“盼”都是多余的词语,应删去;“到”与“达”的意思相同,也应删去其中一个字;另外,“裁远”次与“空调特快车”、“员圆”时则在内容上互相包含,因为火车有固定的时刻表,车次明确了,那么是快车还是慢车,以及到达北京的时间也就明确了,所以只需写明车次就可以了。当然,如果考虑到对方不方便查找列车时刻表,也可以既写车次,又写到站时间。

再次,可用规范的简称代替全称,单音词代替双音词。如可以用“京”代“北京”,用“鲁”代“山东”等;国名可用“日”代“日本”,用“法”代“法国”等。但要注意的是,用以代替全称的简称,必须是规范的或是约定俗成的。如果同样把山东“济南市”简称“济”,“济宁市”也简称“济”,就会发生误解了。

另外,由于电文一般不用标点符号,所以还应注意安排好语言表达的顺序。如果从济南到乌鲁木齐乘火车需要三天时间,若电文写成“(裁远)次发车猿日到接”,那么,“猿日”是发车日期还是行程时间,则未交代明确,可改写成“(裁远)次猿日到接”,或可改写成“(裁远)次员日发车”,这样的表述就不会令对方不知所措了,做到了既省字又明确。

源电报尾栏

这一栏由发报人填写其姓名、住址和电话。这一部分内容既不拍发,也不计费,仅供邮电局存查,所以也要按项详细填写。机关、企业单位因公拍发电报,必须在“发报人姓名”栏内加盖公章,否则邮电局不予受理。

(三)贺电的格式及撰写时应注意事项

贺电、慰问电、唁电、致敬电等专用电报,普通人较少使用,国家领导人、国家机关、较知名人士用得多一些。但现在,随着社会的发展和进步,我国许多城市的邮电局都开设了礼仪电报业务,服务于广大人民群众,专用电报已经进入到寻常百姓家。

本节中只重点介绍贺电的写法。

贺电是用来表示祝贺、赞颂的电文。一般用于国家领导人、国家机关、团体或社会知名人士,对取得巨大成绩、作出卓越贡献的集体或个人表示祝贺,或用于对国际、国内发生的重大喜事、对某重要人物的寿辰表示祝贺。对普通人而言,凡亲友中有人有了值得庆贺的事情,或升学毕业、或结婚生子、或升职乔迁、或获得荣誉等,都可以发贺电表示祝贺。

重要的贺电通常以领导机关、重要人物的名义发给有关单位、团体、个人,既可以直接发给对方,又可以广播、登报。而普通电报直接发给收报人即可。

重要的贺电,其格式与写作要求和事务书信大致相同。首先是称谓,写明收电单位或个人姓名以及表示礼貌尊敬的用语;然后是正文,写明祝贺的内容以及对方所取得成就的意义、作用,正文的结尾处,还要表示对对方的热烈祝贺和希望;最后是署名和日期。而普通贺电的电文内容则可以简单一些,只说明因何事表示祝贺即可。

祝贺云冈石窟列入《世界遗产名录》的贺电

大同市人民政府：

欣悉云冈石窟在芬兰首都赫尔辛基联合国教科文组织第 15 届会议上顺利地列入《世界遗产名录》,国家旅游局借此向你们表示热烈的祝贺和亲切的慰问。

云冈石窟申报成功不仅是山西、大同人民的骄傲 ,也是中华民族的骄傲 ,希望大同市的旅游业抓住机遇 ,再创辉煌。

中华人民共和国国家旅游局

一九八二年 九月 八日 摇摇

庆贺典礼、开幕、乔迁、获奖、节日的礼仪贺电

摇摇新厦落成典礼之际 ,敬电致贺。

祝贺第三届旅游产品广交会隆重开幕 ,预祝圆满成功。

欣闻乔迁之喜 ,谨电致贺。

立功获奖 ,无比欣喜 ,特电祝贺。

值此新春佳节 ,敬祝万事如意。

二、电传和传真

电传又称“用户电报” ,是双方用户之间利用电传机 ,通过邮电部门交换机转接 ,进行直接通报的一种电信业务。

电传有专用电传(专用用户电报)和公众电传(公众用户电报)两种。专用电传是由用户向当地电信局提出书面申请装设专线 ,经同意后 ,在用户室内安装一部电报打字机 ,并登记一个电传号码及自动回应号码。注册后用户通过电信局电传交换机 ,与国内外具有同类设备的用户直接通报。公众电传是由发报人使用当地电信局营业处公众用户电报间的电传机挂发用户电报 ,这种电传为自己不具备电传设备的单位、团体提供了方便 ,如果在电报局办理了登记挂号 ,也可以收到其他单位所发的电传。

使用电传既迅速又方便。因为电传与公用电话很相似 ,双方能直接通讯联系 ,能快速收到对方的答复 ,并且电传打字机不管有人或无人看管 ,都能日夜不停地自动记录、照常收电 ,不受上下班影响。

传真又称传真电报。它是利用电信技术 ,把照片、图表或文字等按原样从一方传到另一方去。凡是急需的文件、信函、稿件、合同、资料、图表等 ,都可拍发传真电报。传真 ,对于汉字来说尤为适用。

从以上介绍可以看出 ,电传和传真不是一种文体 ,只是一种通讯传递手段。

第三节 摇条据

条据是凭证的一种体式 ,指作为某种凭据的便条或单据 ,它是旅游行业日常工作往来中