



高职高专国际商务专业系列教材

商务秘书实务

Shangwu Mishu Shiwu



顾问 / 薛荣久 主编 / 钟 筑



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



高职高专国际商务专业系列教材

商务秘书实务

顾 问 / 薛荣久 主 编 / 钟 筑 副主编 / 赵 翔 郭敏艺

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书共分3编,18章,具体内容包括:商务人员的个人礼仪,办公室及公共场合礼仪,商业接待拜访及会议礼仪,求职礼仪,公文的撰写,合同、计划、总结、市场调查报告、毕业论文、简报、其他日常应用文书写作,经济秘书实务,接待工作,事务处理,差旅安排,会议组织和办公室日常事务管理。

本教材突出高职专业特点,可作为高职高专国际商务专业和其他经贸类专业的学生用书,也可作为商务秘书的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书实务/钟筑主编. —重庆:重庆大学出版社,
2007.5

(高职高专国际商务专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-4012-3

I. 商… II. 钟… III. 商务—秘书—高等学校:技术学
校—教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 032832 号

高职高专国际商务专业系列教材

商务秘书实务

顾 问 薛荣久

主 编 钟 筑

副主编 赵 翔 郭敏芝

责任编辑:顾丽萍 版式设计:顾丽萍

责任校对:刘雯娜 责任印制:张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

现代彩色书报印务有限公司印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:17 字数:296千

2007年5月第1版 2007年5月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4012-3 定价:23.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

编委会

- 顾 问 薛荣久(对外经济贸易大学教授、博士生导师)
- 主 任 刘红燕(深圳职业技术学院副教授、博士)
陈科鹤(广西国际商务职业技术学院副教授、系主任)
- 副主任 蒋 琳 李国冰 卢永忠 刘冰涛
谢晋洋
- 委 员 黄志平 侯贵生 李小红 姜 洪
唐友清 李秀平 刘 靖 雷裕春
李玫宇 韦海燕 李晓璇 江运芳

序言

进入 21 世纪以来,随着经济全球化的深入发展,世界经济贸易发生了巨大变化,特别是我国加入 WTO 后的权利与义务,也对我国的国际经济贸易环境产生了深远影响,也对我国的人才素质和知识结构提出了更高的要求。对我国高等职业教育提出了要求:如何跟上我国国际经济贸易的迅速发展?如何为我国培养出合格的、综合型和实用性的国际商务职业人才?

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分,担负着为国家培养输出生产、建设、管理和服务第一线技术应用型人才的重任。进入 21 世纪后,高职高专教育的改革和发展呈现出前所未有的发展势头,在校学生数量和毕业数量已占我国高等教育的半壁江山,成为我国高等教育的一支重要的生力军;“以就业为导向”、“够用、适用”、“订单式培养”的办学理念成为高等职业教育改革与发展的主旋律。

为适应我国开放型经济和高等职业教育的发展要求,必须加强高职高专院校的教学改革和教材建设。为了进一步提高我国高职高专的教材质量,重庆大学出版社在全国范围内进行了深入的调研,2005 年 8 月在昆明组织了 10 多所在国际商务专业方面有丰富办学经验的高职高专院校的专家和一线骨干教师,就该专业的系列教材在书目品种、结构内容、编写



体例等多个方面进行了科学严格的论证。

在重庆大学出版社精心策划下,经过与会者的共同努力,我认为本套系列教材具有如下的亮点:

第一,全新的课程体系。本套系列教材是根据岗位群的需要来规划、设置而编写的。

第二,立体化的教材建设。课程突出案例式教学以及实习实训的教材体系,并配套推出电子教案,为选用本系列教材的老师提供电子教学支持。

第三,突出实用性。参与本套教材编写的教师均具有多年的国际贸易实践经验和长期从事教学和研究工作的经历。在教材编写中力求把二者结合起来,做到实用,使学生较好地掌握实际操作本领,使得“实务”课程真正体现“务实”。

第四,内容体现前沿。本套系列教材反映了国际商务的最新研究成果和规范。教材内容既能满足高职高专国际商务专业学生培养目标的需要,又能满足培养具有外贸实务操作、业务外语交流、熟悉电子商务技术等具有较强业务能力的复合型人才的需要。

本人1964年从北京对外贸易学院(对外经济贸易大学前身)研究生毕业,留校至今,一直从事国际贸易的教学与研究。对我国的国际贸易教育与研究一直积极支持。2005年8月重庆大学出版社邀我参加“国际商务高职高专系列教材”编写会议,就这套教材编写应考虑的国际商务发展背景、教材定位、书目品种、结构内容、编写体例发表了意见,还就已经编写出的教材大纲发表了修正建议,与参会的老师进行了交流。

此外,重庆大学出版社邀我担任这套系列教材的主审,对此盛情我婉言谢绝。主要理由是我没有履行主审任务的时间。因为我一直担任本科、硕士研究生和博士研究生的教学,还承担教育部“211”重大课题《国际经贸理论通鉴》的总主编工作,此外,还有一些社会活动,没有时间从事这套系列教材的主审,但可为它作序。

总之,我相信,在重庆大学出版社精心策划下,在全体编写老师和编审委员会的共同努力下,一套内容新、体系新、方法新、工具新的符合我国国际商务发展需要的“国际商务高职高专系列教材”已基本成型,其中有的教材已被教育部列为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。相信本套系列教材能够满足国际商务教学和高等国际商务职业人才培养的需要。

对外经济贸易大学教授、博士生导师

薛荣久

2006年7月13日



目录 CONTENTS

第1编 商务礼仪

绪 言	3
-----------	---

第1章 商务人员的个人礼仪	6
---------------------	---

1.1 商务人员的仪容礼仪	7
1.2 商务人员的仪表礼仪	9
1.3 行为举止礼仪	14
1.4 言谈的礼仪	19
本章小结	26
本章实训题	26

第2章 办公室及公共场合礼仪	27
----------------------	----

2.1 办公室礼仪	28
2.2 特定公众场合的礼仪	42
2.3 对待校园公众的礼仪	47
本章小结	50
本章实训题	50

第3章 商业接待、拜访及会议礼仪	51
------------------------	----

3.1 商务人员接待礼仪规范	52
3.2 根据来访者确定接待规格	53



本章小结	54
本章实训题	54

第4章 求职礼仪

4.1 求职前的准备	56
4.2 求职信、求职电话礼仪	58
4.3 面试礼仪	60
本章小结	62
本章实训题	62

第2编 经济文书实务

第5章 公文的撰写

5.1 公文概述	66
5.2 公文的一般格式	68
5.3 公文处理	76
本章小结	76
本章实训题	77

第6章 合同

6.1 合同的概念和作用	79
6.2 合同的基本原则和分类	81
6.3 合同的形式、内容和结构	83
6.4 拟写合同应该注意的问题	88
本章小结	90
本章实训题	90

第7章 计划	91
7.1 计划的概念和作用	92
7.2 计划的种类和特点	93
7.3 制订计划的步骤和格式	94
7.4 写作计划的要求	96
本章小结	97
本章实训题	97
第8章 总结	98
8.1 总结的意义和特点	99
8.2 总结的内容和类型	100
8.3 总结的结构和写作	102
8.4 写总结应该注意的问题	104
本章小结	105
本章实训题	105
第9章 市场调查报告	106
9.1 市场调查报告的概念和作用	107
9.2 市场调查报告的特点和类型	108
9.3 市场调查报告写作前的准备、内容和方法	110
9.4 市场调查报告的结构、写法及应注意的问题	112
本章小结	115
本章实训题	115



第10章 毕业论文 116

本章小结 123

本章实训题 123

第11章 简报 124

本章小结 131

本章实训题 131

第12章 其他日常应用文书写作 133

12.1 请柬和聘书 134

12.2 申请书和倡议书 137

12.3 祝词与贺词 140

本章小结 142

本章实训题 142

第3编 商务秘书实务

第13章 协调关系 145

13.1 协调关系概述 146

13.2 秘书人际关系的协调 150

13.3 秘书与公共关系 152

本章小结 155

本章实训题 155

第 14 章 接待工作	157
14.1 接待工作概述	158
14.2 接待工作的要求	160
14.3 接待工作的程序和方法	161
14.4 接待的礼仪	165
本章小结	170
本章实训题	170
第 15 章 事务处理	172
15.1 事务处理概述	173
15.2 值班事务	175
15.3 随从事务	178
15.4 印章管理	180
15.5 电报、电传、传真、电子邮件	181
本章小结	184
本章实训题	185
第 16 章 差旅安排	186
16.1 国内商务旅行的准备	187
16.2 出国商务旅行的准备	190
16.3 出国商务旅行的礼仪	194
本章小结	198
本章实训题	198



第 17 章 会议组织	199
17.1 会议的组织	200
17.2 会议服务	215
本章小结	222
本章实训题	222
第 18 章 办公室日常事务管理	223
18.1 办公室环境的维护和管理	224
18.2 办公用品的管理和发放	233
18.3 办公室电话工作	236
18.4 邮件信函的处理	245
本章小结	249
本章实训题	250
参考文献	252

第1编

商务礼仪



绪 言

【本章导读】

本章作为商务礼仪教育的入门篇,追根溯源,从中国礼仪的产生、发展和历史入手,介绍了中国“礼仪之邦”盛名的由来。



1) 什么是礼仪

翻开浩瀚如烟的中华历史,你会惊讶地发现,中华民族几千年有文字记载的历史竟可以用“礼仪”贯穿始终,无怪乎中华民族被称为“礼仪之邦”。中国伦理社会的典型特征表现为克制、耐心、服从,而这些特征正是“礼仪之邦”美誉的由来。

“礼”,《辞海》注释为:“本为敬神,可引申为表示敬意的通称;为表示敬意而隆重举行的仪式;泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的道德规范。”

“礼”,孔子云:“所以承天之道,以制人情者也。”(《礼记》)

“礼”指容貌和外表,又指礼节和仪式。《诗·大雅·民》云:“令仪令色,小心翼翼。”(翼翼指呈毕恭毕敬状)《晋书·谢安传》云:“诏府中备凶仪。”(凶仪指凶事仪式)

“礼”与“仪”连用始于《诗经》。《诗·小雅·楚辞》有:“为宾为客,觥筹交错,礼仪卒度。”此外,《周礼》也有关于“礼仪”的说法。《周礼·春官·肆师》中说:“凡国之大事,治其礼仪,以佐宗伯。”《周礼·春官·司仪》中说:“凡四方之宾客,礼仪辞命。”可见,在《诗经》和《周礼》中,礼仪一词的内涵是指典章制度和道德教化。

2) 礼仪的起源

关于礼仪起源的说法有很多种。有些思想家和哲学家认为礼仪起源于原始信仰,而人类最初的信仰大多以图腾为对象。一种图腾,通常代表一个部落或部族,它既是血缘古今相系的象征,也是维护部落整齐有序、团结和谐的神氏,而这种图腾往往是人们内心世界对现实世界的不理解而产生的恐惧或崇拜的具体反映。由于人类之初生产力水平低下,人们无法理解日月星辰的交替、风雨雷电的肆虐等自然现象。在他们看来,那是一种超自然的力量,而这种超自然的力量又是与生存休戚相关的;认为这是某种自然之外的神灵在左右,于是便转而对他们膜拜起来。比如久旱施雨,他们想象“龙”主风调雨顺,便祈求龙降水而膜拜龙等。久而久之,便产生崇拜的心理,希望神灵保佑平安,降福消灾。随着崇拜、祈祷的名目增多,便形成了许多礼仪,例如祭天之礼仪、祭地之礼仪、祭祖之礼仪等。这种礼仪最明显表现在古代婚姻仪式中必须拜天、拜地、拜父母。

而今天,历史唯物主义者认为,礼仪是社会历史的产物,是人类脱离动物界并组成人类社会以后,在长期的社会实践中逐步形成的,是对个人与他人之间