

高等学校应用创新型人才培养系列教材

／ 工商管理专业



iCourse · 教材

商务礼仪 实用教程

内容与规范，立足现代商务人员工作实践，系统地介绍了现代商务人员的仪容仪态礼仪、文书礼仪、宴请礼仪和涉外礼仪等内容。等模块于一体，使教学内容具体清晰、形象较强的指导性、实用性、操作性。既便于教

袁涤非 编 著

高等教育出版社



高等学校应用创新型人才培养系列教材

/ 工商管理专业



iCourse · 教材

商务礼仪 实用教程

袁涤非 编 著

田文波 徐一迅 喻 纬 梁毛毛 梁芳芳 匡婉滢 谈 馨 参 编

SHANGWU LIYI SHIYONG JIAOCHENG

高等教育出版社·北京

内容简介

本书系统地介绍了现代商务礼仪的特点与要求、内容与规范,立足现代商务人员工作实践,围绕现代商务人员知礼、懂礼、学礼、用礼的需要,系统地介绍了现代商务人员的仪容仪态礼仪、服饰礼仪、言谈礼仪、社交礼仪、仪式礼仪、洽谈礼仪、文书礼仪、宴请礼仪和涉外礼仪等内容。本书在内容编排上集知识讲授、案例分析、技能训练等模块于一体,使教学内容具体清晰、形象直观;遵循规范与禁忌两条主线组织教学内容,具有较强的指导性、实用性、操作性。既便于教师教学,又利于学生自学。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪实用教程 / 袁涤非编著. -- 北京: 高等教育出版社, 2016. 7

ISBN 978-7-04-045525-0

I. ①商… II. ①袁… III. ①商务-礼仪-高等学校-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 104935 号

策划编辑 雷 雪
插图绘制 杜晓丹

责任编辑 解 琳
责任校对 殷 然

封面设计 姜 磊
责任印制 朱学忠

版式设计 杜微言

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 高教社(天津)印务有限公司
开 本 787 mm × 1092 mm 1/16
印 张 15.5
字 数 340 千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.hepmall.com.cn>
<http://www.hepmall.com>
<http://www.hepmall.cn>
版 次 2016 年 7 月第 1 版
印 次 2016 年 7 月第 1 次印刷
定 价 29.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 45525-00

商务礼仪
实用教程

《高等学校应用创新型人才培养系列教材/ 工商管理专业》编委会

主 编 杨善林

执行主编 刘业政

编 委 (以姓氏笔画为序)

叶陈刚	邢天才	刘晓君	杜鹏程	李时椿
吴慈生	张冬梅	张 晨	陈忠卫	施先亮
袁 凌	袁涤非	徐经长	常建坤	蒋三庚
蒋翠清	傅为忠	焦建玲	鞠颂东	

总 序

应用创新型人才的培养是在当前我国经济发展和人才需求形势下对教育、教学模式改革提出的崭新课题。党的十八大提出,要“全面实施素质教育,深化教育领域综合改革,着力提高教育质量,培养学生社会责任感、创新精神、实践能力”“重点扩大应用型、复合型、技能型人才培养规模”已被明确写入了国家中长期教育改革和发展规划纲要。为了实现应用创新型人才的培养目标,高等教育出版社首先倡导对教材的编写模式进行重大改革,针对若干应用性强的学科,组织撰写“高等学校应用创新型人才培养系列教材”,使其成为继“面向 21 世纪课程教材”之后,高等教育出版社为顺应新形势、完成新使命而发起的重大教材建设工程。“高等学校应用创新型人才培养系列教材/工商管理专业”就是在这样的背景下组织出版的。系列教材以理论的创新应用为最终目标,突出了理论、实践、创新等三方面教学任务的相互协调,实现“知识传授、能力训练、智慧启迪”。

任何应用都是对一定理论的应用,工商管理专业的应用创新型人才培养系列教材同样离不开对理论的清晰讲述,但不能沉迷于对理论的赘述,要重点把握“结构、语言、深度”三个关键点,即结构清晰、理论完整;深入浅出、朴实无华;深度适宜、留有空间。系列教材在注重理论的完整性、系统性的基础上,以经典理论为结构主线阐述知识要点及其逻辑关系,对理论进行了较大幅度的“瘦身”,让教材变薄,使理论精练;同时注意把握本科教育与高职教育的差异性,能够简洁地将编著者自身的或本领域最新的研究成果融入教材之中,保持普通高等教育的“象牙塔”特色,注重理论讲解的“到位性”。每章开篇引入“本章知识结构图”,明确全章重要知识点之间的逻辑结构,帮助学生克服在初学一门课程时容易出现的只知局部、不知整体的“盲人摸象”现象。每章章末补充“延伸阅读”,为学生提供一些课外阅读材料,让有深入学习兴趣的学生有章可循。

解决了理论知识的组织之后,如何引导理论走向实践,是本系列教材建设面临的重要任务

和更大挑战。本系列教材在侧重揭示基本原理和知识的基础上,立足现实,注重增加实践环节与应用指导,从而解决实际问题,引导学生逐步实现知识体系与岗位技能、专业素质与行业发展的顺利过渡。工商管理作为应用性学科,案例教学和实践训练是培养学生学以致用能力的一个重要平台。案例的适用性是案例教学能否更好地发挥作用的关键因素。系列教材强调案例选择应力求贴近生活,在唤起学生切身感受的同时也给学生更大的可行性去对案例事件进行深入的调查研究,从而在案例环节就搭建起理论走向实践的桥梁。每章开篇以小案例引入主题,同时配以案例启示,启发学生思考,引起学生学习兴趣;在正文中及时插入与理论知识相匹配的小链接,以引发学生对理论的思考;章末案例引导学生综合运用全章知识,深入调查思考。每章结尾都专门设置“本章实训”栏目,涉及管理观察、管理设计、管理模拟、开放性话题讨论等多种形式,实训任务的设计详细地给出了实训目的、内容、组织方式、实施步骤、评价标准,提高了实训任务的可操作性,使之真正成为应用创新型人才培养的一个重要环节。

本系列教材的建设必须为培养创新型人才服务,才能适应时代潮流。如何培养创新型工商管理人才是摆在所有工商管理教育工作者面前的重大课题。创新来自于理论,创新来自于实践,创新更来自于激情。因此,培养创新型工商管理人才的关键在于“引导学生从理论走向实践,在实践中激发创新热情”。本系列教材创新的落脚点在于“激发热情”,使学生摆脱过深、过难、过繁的理论学习,引导学生抓住重点、把握结构、展望前沿,为学生的创新思维留出时间和空间;将实践引入课堂,使之成为教学的有机组成部分,在实践中理解理论,在实践中发现新问题、探索新方法,甚至创造新理论;利用现代信息技术,为教师教学、学生学习建造一个畅通的、专业的、活跃的交流平台,使思想在这里碰撞,合作在这里达成,资源在这里分享。

教材编写及相关资源建设,是一个复杂而系统的工程。为出版精品教材,“高等学校应用创新型人才培养系列教材/工商管理专业”编委会采用了多种手段和措施保证系列教材的质量。首先,对每种教材的主编提出了明确的资格条件,通过广泛征集、自我推荐等方式,吸引优秀教师、企业人才参与编写;其次,按照应用创新型人才培养系列教材的建设目标,制定统一的教材编纂模板,保证系列教材结构的一致性和内容的完整性;再次,邀请全国著名专家、教授召开研讨会,集思广益,对每本教材的大纲、样章进行认真审阅、严格把关,力争精益求精;最后,编委会对每本教材的内容进行认真审核,并为每本教材配有一至两位审稿专家。

在高等教育出版社和全国许多高校教师、企业家的辛勤付出和努力之下,我们很高兴地看到,“高等学校应用创新型人才培养系列教材/工商管理专业”陆续和全国读者见面。我们衷心希望本系列教材的出版对提高应用创新型工商管理人才的培养水平做出贡献,对其他应用性学科的教材建设起到借鉴和推动作用。同时,借系列教材陆续出版的机会,向所有对系列教材的构思、组织、撰写、审校、编排出版等做出贡献的专家学者和工作人员表示最诚挚的感谢!

应用创新型人才培养系列教材的建设是一项复杂的系统工程,也是一次新的尝试,固然有

许多经验值得总结，也难免出现疏漏或不妥之处，恳请广大读者不吝赐教，帮助我们不断提高系列教材的质量。

杨善林

2014年6月8日

前言

当我将本书稿交给高等教育出版社时，我正好在中共中央党校参加中央六部委联合举办的“哲学社会科学教学科研骨干研修班”的学习。十六场专题报告，五次同行间的热烈讨论，十天延安革命老区的学习考察，使我如久旱逢甘霖，不仅对“四个全面”的战略布局有了深层次的理解，更明白了作为一个新时期教育工作者肩上的责任和使命。同时，我也欣喜地发现，这些年自己潜心探索、孜孜以求的不正是在为“以德树人”的工程添砖加瓦吗？

2011年11月9日和2014年10月13日，在教育部“爱课程”网上线的由我主讲的中国大学精品视频公开课“现代礼仪”及中国大学慕课“现代礼仪”，迄今已分别有30万人次及12万多人次上网收看学习。作为一名普通的教育工作者，看到有这么多朋友乐意通过网络课程了解中国的礼仪文化，希望提高个人礼仪修养、道德修养，真的很感动。看到这么多朋友从我的所学所思、所感所悟中受益，我由衷地感到欣慰。我所说的一定是我所信的，我所信的一定是我照做的。礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映，孔子曰：“不学礼，无以立”“修身齐家治国平天下”，坊间共识“做事先做人”，更是将“修身”放在首位，可见“礼”于人之重要。

为了更好地配合视频课程，2014年12月，高等教育出版社出版了我编著的《现代礼仪》。今天，我编著的《商务礼仪实用教程》又与读者朋友们见面了。本书既有商务活动中的礼仪细节的介绍，又有典型案例的引用和分析；既有我自己的示范图片，又有相应的实训练习，还提供了相应的延伸阅读材料，力图通过立体的呈现，使读者朋友学有所获，学有所用，在商务活动中少一些尴尬，多一份融洽。

袁涤非

2015年5月于北京

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任；构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人进行严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话 (010) 58581999 58582371 58582488

反盗版举报传真 (010) 82086060

反盗版举报邮箱 dd@hep.com.cn

通信地址 北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社法律事务与版权管理部

邮政编码 100120

目 录

• • •	001	第一章 绪论
	001	引例
	002	本章知识结构图
	003	第一节 礼仪概说
	003	一、礼仪的内涵与定义
	004	二、礼仪的起源与发展
	007	三、礼仪的实质和原则
	009	四、礼仪的特征和作用
	011	第二节 修养与礼仪
	011	一、修养的内涵
	018	二、礼仪与修养的关系
	018	三、内外兼修，神形俱备
	019	第三节 商务礼仪概说
	019	一、商务礼仪的定义和原则
	021	二、商务礼仪的功能和特征
	023	三、商务礼仪的文化基础与心理基础
	028	第四节 案例分析
	029	本章小结
	029	本章关键词
	029	思考题
	030	延伸阅读

• • • 031 第二章 商务形象礼仪

031 引例

033 本章知识结构图

034 第一节 仪容礼仪

034 一、发式发型

037 二、面部妆容

040 三、手部颈部

041 四、皮肤护理

042 第二节 仪表礼仪

042 一、面部表情

045 二、着装礼仪

053 三、饰品礼仪

057 第三节 仪态礼仪

057 一、形体礼仪

059 二、站姿礼仪

061 三、坐姿礼仪

065 四、走姿礼仪

067 五、蹲姿礼仪

070 六、手势礼仪

073 第四节 案例分析

075 本章小结

075 本章关键词

075 实训练习

075 思考题

076 延伸阅读

• • • 077 第三章 商务社交礼仪

077 引例

078 本章知识结构图

079 第一节 会面礼仪

079 一、微笑礼仪

080 二、称呼礼仪

083 三、握手礼仪

085 四、介绍礼仪

086	五、名片礼仪
089	第二节 通信礼仪
090	一、信函礼仪
091	二、电话礼仪
095	三、邮件礼仪
096	四、网络礼仪
097	第三节 拜访礼仪
097	一、预约礼仪
098	二、见面礼仪
099	三、馈赠礼仪
104	第四节 舞会礼仪
104	一、打造良好形象
105	二、文明邀请舞伴
105	三、细节彰显魅力
105	第五节 言谈礼仪
106	一、言谈的基本要求
109	二、谈话的内容选择
112	三、言语表达技巧
119	第六节 案例分析
120	本章小结
121	本章关键词
121	实训练习
121	思考题
121	延伸阅读

• • •	123	第四章 商务活动礼仪
	123	引例
	124	本章知识结构图
	125	第一节 迎送礼仪
	125	一、迎接礼仪
	126	二、待客礼仪
	127	三、排序礼仪
	129	四、送别礼仪
	130	第二节 仪式礼仪

130	一、奠基仪式
131	二、剪彩仪式
134	三、开业仪式
137	四、签字仪式
138	五、其他
143	第三节 商务洽谈礼仪
143	一、商务洽谈的原则
145	二、商务洽谈的特点
146	三、商务洽谈的准备
148	四、商务洽谈的言语
151	第四节 商务文书礼仪
151	一、基本原则
152	二、各种文书礼仪
157	第五节 出行礼仪
157	一、行路礼仪
158	二、行车礼仪
158	三、乘电梯礼仪
159	四、乘坐交通工具礼仪
162	五、入住宾馆礼仪
164	六、旅行礼仪
165	第六节 案例分析
166	本章小结
167	本章关键词
167	实训练习
167	思考题
168	延伸阅读

• • •	169	第五章 商务宴请礼仪
	169	引例
	170	本章知识结构图
	171	第一节 宴请礼仪概述
	171	一、宴请的种类
	173	二、宴请的原则
	173	三、宴请的准备

174	第二节	中餐礼仪
174	一、	席位礼仪
176	二、	点菜礼仪
177	三、	餐具礼仪
179	四、	用餐礼仪
181	第三节	西餐礼仪
181	一、	西餐特点
182	二、	席位礼仪
183	三、	餐具礼仪
185	四、	用餐礼仪
188	第四节	案例分析
189		本章小结
189		本章关键词
189		实训练习
189		思考题
190		延伸阅读
• • •	191	第六章 商务涉外礼仪
	191	引例
	192	本章知识结构图
	193	第一节 涉外礼仪概述
	193	一、涉外礼仪的原则
	194	二、涉外礼仪的禁忌
	195	三、世界宗教及其习俗
	196	第二节 外国风俗礼仪
	197	一、亚洲国家风俗礼仪
	203	二、欧洲国家风俗礼仪
	207	三、非洲国家风俗礼仪
	210	四、美洲国家风俗礼仪
	211	五、大洋洲国家风俗礼仪
	212	第三节 涉外工作礼仪
	212	一、邀约礼仪
	213	二、礼宾礼仪
	217	三、会谈礼仪

218 第四节 案例分析

219 本章小结

220 本章关键词

220 实训练习

220 思考题

220 延伸阅读

• • • 221 综合案例

• • • 227 后记

第一章 绪论

拓展资源

更多资源请扫描右侧二维码下载 APP 获取，或访问爱课程网→中国大学 MOOC→现代礼仪/袁涤非→第一章绪论。



引例

曾有一批应届毕业生，实习时跟导师到北京的国家某部委实验室参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来，这时有秘书给各位学生倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个人还问：“有绿茶吗？这天太热了。”秘书回答道：“抱歉，刚刚用完了。”林晖看着有点别扭，心里嘀咕：“人家给你送水还挑三拣四。”轮到他的时候，他轻声说：“谢谢！这大热天的，辛苦您了。”秘书抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然只是一句极为普通的客气话，但却是她今天听到的唯一一句。

此时，部长走进来和大家打招呼。不知怎么回事，静悄悄的，没有一个人回应。林晖环顾四周，犹犹豫豫鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于不整齐，越发显得零乱起来。部长挥手说道：“欢迎同学们来这里参观，平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们导师是老同学，十分要好，所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们作纪念。”接下来，尴尬的事情出现了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长的脸色越来越难看，来到林晖面前时，已经快没有耐心了。就在这时，林晖礼貌地站起来，身体微微向前倾，双手握住手册，恭敬地回应一声：“谢谢您！”部长闻