

内 容 提 要

本书共分为3大模块,12个项目,36个任务,具体内容包括:礼仪认知与学习准备、职业形象的塑造与能力培养、职场行为规范能力培养、求职面试能力培养、行政公文拟写能力培养、应用文书拟写能力培养、商务文书拟写能力培养、办公室日常事务管理、事务处理、商务接待能力运用、差旅安排能力运用和组织会议能力运用。

本书突出高职高专特点,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.—3版.—重庆:重庆大学出版社,2016.1

高职高专国际商务专业系列教材

ISBN 978-7-5624-9341-9

I.①商… II.①钟… III.①商务—秘书—高等职业教育—教材 IV.①F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第170099号

高职高专国际商务专业系列教材

商务秘书实务(第3版)

主 编 钟 筑

副主编 赵 翔 郭敏艺

责任编辑:顾丽萍 王 波 版式设计:顾丽萍

责任校对:邬小梅 责任印制:赵 晨

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆川外印务有限公司印刷

*

开本:720×960 1/16 印张:15.5 字数:270千

2016年1月第3版 2016年1月第6次印刷

印数:12 501—15 500

ISBN 978-7-5624-9341-9 定价:33.00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,北京市教学名师)

主任:刘红燕(深圳职业技术学院经管学院教授,国家级精品课程负责人,国家级教学名师)

副主任:侯贵生(贵州商业高等专科学校党委副书记、副教授,省级精品课程负责人)

蒋琳(贵州财经学院财政与税收学院副院长、教授)

王庆春(昆明冶金高等专科学校商学院院长,教授,省级精品课程负责人)

李国冰(广西财经学院国际贸易系副教授)

刘冰涛(河南职业技术学院工商管理系副主任,副教授)

委员(以姓氏笔画为序):

韦海燕(贵州商业高等专科学校贸易经济系副主任、副教授)

卢永忠(昆明冶金高等专科学校商学院教授)

江运芳(深圳职业技术学院经管学院讲师)

刘靖(河南职业技术学院工商管理系副教授)

李小红(广西财经学院国际贸易系教授)

李秀平(石家庄职业技术学院经贸系副教授)

李玫宇(广西财经学院国贸系副教授)

陈科鹤(广西国际商务职业技术学院组织人事处处长,副教授)

李晓璇(贵州商业高等专科学校贸易经济系副教授)

姜洪(深圳职业技术学院经管学院副教授,国家级精品课程负责人)

钟筑(贵州商业高等专科学校工商管理系副教授)

唐友清(重庆电子工程职业学院会计系副教授)

黄志平(重庆电子工程职业学院工商管理系主任,副教授,省级精品课程负责人)

蒋小华(昆明冶金高等专科学校商学院副教授)

雷裕春(广西财经学院法律系主任,教授)

总序

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,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教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。

在重庆大学出版社的精心策划下,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两者结合起来,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。

总之,我相信,在重庆大学出版社的精心策划下,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

第3版前言

本书的编写依据教育部关于高等职业教育学制改革的有关精神和要求,从提高高等职业教育的学生职业技能的目标出发,本着“理论够用,突出实例”的原则,突出高等职业技术教育的特点,围绕高等技术型应用型人才培养的目标来选择内容,以适应社会需要和职业岗位群的要求为指导,以提高学生的整体素质为基础,培养学生的商务礼仪、写作能力、办事办会能力,进而提高他们的综合职业素质。

本书在教学过程中根据教学所需,学生受用,对本书模块1、模块2和模块3都做了适当的删减和增加,在章节的排列上更具有逻辑性,使其更加简洁实用,符合高等职业技术教育的特点。

随着市场变化,不断更新教材内容,经过走访企业及市场调研,对本书进行第3次修改。修改后本书共分为3大模块,12个项目,36个任务。教材更贴近企业实际,突出现代商务特性。即以任务为驱动,以目标为引导,强调并强化技能训练,突出并利于学生的职业综合能力培养及技能应用。

本书于2007年由重庆大学出版社出版,于2011年12月修订再版,使用量逾万册。2014年获评“十二五”职业教育国家规划教材。该教材所授课程2010年被评为校级精品课程;2013年被评为省级精



品课程。

本教材模块1由贵州商业高等专科学校郭敏艺(讲师)负责编写;模块2由贵州商业高等专科学校赵翔(讲师)负责编写;模块3由贵州商业高等专科学校钟筑(副教授)负责编写。

本书在编写过程中,得到了重庆大学出版社马宁、顾丽萍编辑等同志的帮助,他们都付出了艰辛的劳动,使本书能如期出版,在此谨向以上各位表示衷心的感谢。

本书虽经多次反复修改,但限于编者水平,在本次编写的教材中,仍难免会有错误和不当之处,恳请读者批评指正。

钟 筑

2015年8月



目 录 CONTENTS

模块 1 职业素养培养

项目 1 礼仪认知与学习准备	3
任务 1 礼仪的起源与内涵	4
任务 2 礼仪在生活中的运用	5
任务 3 学习礼仪的意义	7
项目 2 职业形象的塑造与能力培养	10
任务 1 商务人员仪容美和仪表美的内在要求	11
任务 2 商务人员仪容美和仪表美的标准训练	18
任务 3 商务人员行为举止的规范要领	21
任务 4 商务人员行为举止礼仪的习惯养成	33
项目 3 职场行为规范能力培养	38
任务 1 职场行为规范	39
任务 2 职场行为规范能力训练	58
项目 4 求职面试能力培养	60
任务 1 求职流程与面试礼仪要求	61
任务 2 求职面试能力训练	67

模块2 职业能力培养

项目5 行政公文拟写能力培养	71
任务1 行政公文基础知识	72
任务2 行政公文的拟写	74
任务3 公文办理流程	79
任务4 公文处理流程模拟训练	82
项目6 应用文书拟写能力培养	84
任务1 计划和总结	85
任务2 简报	94
任务3 礼仪文书	100
项目7 商务文书拟写能力培养	107
任务1 合同	108
任务2 市场调查报告	119

模块3 职业综合能力运用

项目8 办公室日常事务管理	129
任务1 掌握办公室的维护和管理	130
任务2 办公室电话工作	139
任务3 邮件信函的处理	148
任务4 办公室环境的维护和管理能力运用	153

项目 9 事务处理	155
任务 1 掌握日常事务处理要点	156
任务 2 办公室事务处理能力	158
任务 3 办公室事务处理能力运用	167
项目 10 商务接待能力运用	168
任务 1 掌握办公室接待工作流程及规格	169
任务 2 商务接待能力运用	180
项目 11 差旅安排能力运用	182
任务 1 国内商务旅行的准备	183
任务 2 出国商务旅行的准备	188
任务 3 出国商务旅行的礼仪	193
任务 4 差旅安排能力运用	199
项目 12 组织会议能力运用	200
任务 1 会议的组织	201
任务 2 会议服务	215
任务 3 组织会议能力运用	223
知识拓展	224
参考文献	233

模块1

职业素养培养



项目1

礼仪认知与学习准备

【学习目标】

- 1.了解中国礼仪的起源与内涵。
- 2.明确学习礼仪的意义。

任务1 礼仪的起源与内涵

【学习目标】

- ◆ 了解礼仪的起源。
- ◆ 明确礼仪的内涵。

【相关知识】

1.1.1 什么是礼仪

“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。

关于“礼仪”的概念，西方国家这一词汇是 Etiquette，它源于法语，如今与英语相关的概念也是法语这一外来词汇。当然，更广泛而深入的西方礼仪文化内容则渊源于古典时代，亦即古希腊和古罗马的文化。目前英语中“礼”“礼仪”“礼仪规范”等相关词汇有：Courtesy，包含谦虚有礼的言行、礼貌、风度等意；Etiquette，有礼仪、礼节、各种规范等意；Protocol，有外交、军事等特定领域里的相处准则等意；Rite，有仪式、典礼之意，泛指习俗中的礼仪行为。总之，西方语言中的“礼仪”这一概念同样有着丰富而深刻的含义。

1.1.2 礼仪的起源

礼仪的起源可以追溯到久远的原始时代。伴随着人类文化的诞生,与礼仪有关的点滴内容逐步出现,这在任何一个地区都是如此。中华民族的历史在掀开第一页之时,礼仪活动就相伴原始宗教而生。古文献就有“自伏羲以来,五礼始彰;尧舜之时,五礼咸备”的记载。显然,古代礼仪活动、礼仪制度派生于早期的祭祀仪式,它们与原始宗教有着直接的关系。

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,于是便转而对它们膜拜起来。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,祈祷神灵保佑平安,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的关系的自觉认识和行为选择的结果,它只能在一定的社会交往关系中产生,并通过一定的社会交往关系表现出来。因此,礼仪起源于最初的人类交往,是人与人之间相互交往的结果,是人类社会历史活动的产物。

任务2 礼仪在生活中的运用

【学习目标】

- ◆ 通过案例1解析修养。
- ◆ 通过案例2解析尊重。



【案例】

案例1 修养是第一课

有一批应届毕业生22个人,实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来,这时有秘书给大家倒水,同学们表情木然地看着她忙活,其中一个还问了句:“有绿茶吗?天太热了。”秘书回答说:“抱歉,刚刚用完了。”林然看着有点别扭,心里嘀咕:“人家给你倒水你还挑三拣四的。”轮到他时,他轻声地说:“谢谢,大热天的,辛苦了。”秘书抬头看了他一眼,满含惊奇,虽然这是很普通的客气话,却是她今天唯一听到的一句。门开了,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。林然左右看了看,犹犹豫豫地鼓了几下掌,同学们这才稀稀落落地跟着拍手,由于不齐,越发显得零乱。部长挥了挥手:“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待,因为我和你们的导师是老同学,非常要好,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,更尴尬的事情发生了,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。部长脸色越来越难看,来到林然面前时,已经快要没有耐心了。就在这时,林然礼貌地站起来,身体微倾,双手握住手册,恭敬地说了一声:“谢谢您!”部长闻听此言,不觉眼前一亮,伸手拍了拍林然的肩膀:“你叫什么名字?”林然照实作答,部长微笑点头,回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景,才微微松了一口气。

两个月后,同学们各奔东西,林然的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师:“林然的学习成绩最多算是中等,凭什么推荐他而没有推荐我们?”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸,笑道:“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的,你们的成绩甚至比林然还要好,但是除了学习之外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

案例2 迟来的尊敬

(某货运公司财务刘女士)

我们公司的场地构造有点特殊,进门的玄关旁边有一个座位,因为我是财务人员,不用和他们项目组的同事坐在一起,所以玄关旁边的位子就是我的座位。我们公司前几个月新来了一个大学毕业生,每次进门看见我,招呼不打一

声,头也不点一下不说,还直瞪瞪看我一眼就走进去了。我怀疑她可能以为我只是一个前台的阿姨,所以如此不屑一顾。后来过了几天,大概她终于搞清楚我并非是什么接电话、收收快递的阿姨,而是掌管她每个月工资的“财政大臣”,猛地就开始殷勤了起来,一进门“刘老师”叫得山响。可是,我心里的感受却不一样了,即使她现在对我再怎么尊敬,毕竟是有原因的,我对她也生不出什么好感来。我就很纳闷,怎么堂堂一个大学生,刚进社会就学会了势利?如果我真的是前台阿姨,是不是她这辈子都不打算跟我打招呼?新人刚进职场,礼貌很关键,人际关系一定要妥善处理,不能以貌取人或者想当然,要记得地位低下的员工同样也是前辈或者长辈。哪怕是打扫卫生的阿姨,如果正好清理到自己的纸篓什么的,说一声“谢谢”,就会平添自己很多的亲和力和人缘。刚刚毕业的大学生真的是要在公司留下一个好的第一印象,这可不是闹着玩的。

任务3 学习礼仪的意义

【学习目标】

◆ 通过案例分析,阐述学习礼仪的意义。

【案例分析】

礼仪是礼节、礼貌和仪式的统称。礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重和友好的行为规范。礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合中相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。如:握手、鞠躬、拥抱、接吻、致意、微笑等都属于礼节。不同民族、国家有不同的礼节,礼节也随时代的发展而发展。仪式是一种正式的礼节形式,是指为表示礼貌和尊重在一定场合举行的、具有专门程序、规范化的活动。

礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式,是做人的基本要求。中华民族自古以来就非常崇尚礼仪,孔夫子曾说过:“不学礼,无以立。”就是说一个人要有所成就,就必须从学礼开始。在现代社会,虽然一个国家、一个民族的综合国力所包含的内容十分广泛,但在评价一个国家、一个民族时,通常是从这个国家、这个民族人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。因为,从国家和民族的角度讲,礼仪是一个国家、一个民族的社会风貌、道德水准、文明程度、公民素质的重要标志。从