



中等专业(职业)学校公共课教材新系
财政部推荐
全国商业职业教育教学指导委员会推荐
全国商业中专教育研究会组织编写

现代商务礼仪

杨眉 主编



东北财经大学出版社



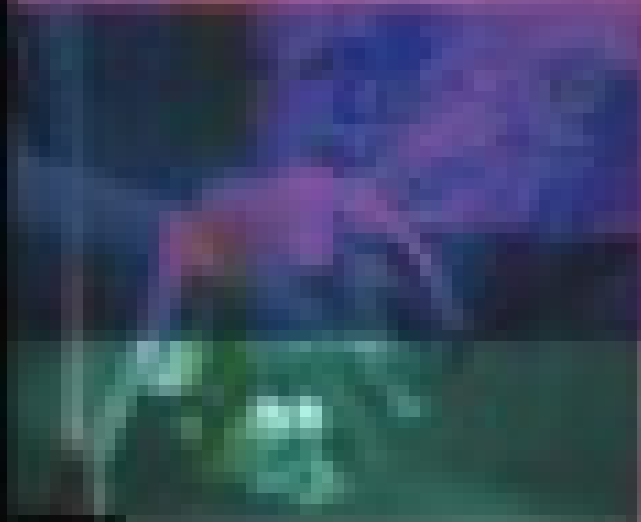
中国商务礼仪

中国商务礼仪
中国商务礼仪
中国商务礼仪

中国商务礼仪

现代商务礼仪

（第二版）



中国商务礼仪

中等专业(职业)学校公共课教材新系

DUFEP新概念教材
财政部推荐
全国商业职业教育教学
指导委员会推荐
全国商业中专教育研究会
组织编写

现代商务礼仪

杨 眉 主 编

东北财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪/杨眉主编. —大连:东北财经大学出版社, 2000.5

中等专业(职业)学校公共课教材新系

ISBN 7-81044-613-4

I. 现… II. 杨… III. 商务-礼仪-专业学校-教材
IV. K891-43

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 52335 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

网 址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: dufep@mail.dlptt.ln.cn

东北财经大学印刷厂印刷 东北财经大学出版社发行

开本: 850 × 1168 毫米 1/32 字数: 245 千字 印张: 10 1/8

印数: 1—6 000 册

2000 年 5 月第 1 版

2000 年 5 月第 1 次印刷

组稿: 许景行

责任编辑: 许景行 赵守信

责任校对: 那 欣

封面设计: 张智波

版式设计: 吴 伟

定价: 13.00 元

“中等专业(职业)学校公共课教材新系”

编写委员会

顾问

鄢维安 原国内贸易部商业高教研究会副会长,原商业部教育司副司长,全国商业中专教育研究会顾问,高级经济师

张慧伶 中国商业职业技能鉴定指导中心副主任,中国商业技师协会会长,全国商业职业教育教学指导委员会主任

姜凤芝 全国商业中专教育研究会副会长,全国商业中专教育研究会粮食学校分会会长,辽宁省中专德育工作研究会理事长,辽宁省粮食学校原校长、高级讲师

主任

乔正康 全国中等职业教育教学指导委员会委员,全国商业职业教育教学指导委员会副主任,全国商业中专教育研究会会长,全国商业中专教育研究会教材建设研究会主任,上海市商业学校原校长、高级讲师

副主任

郑孝敏 全国商业职业教育教学指导委员会委员,全国商业中专教育研究会教材建设研究委员会文科教材编审委员会主任,全国商业中专教育研究会粮食学校分会副会长,福建省工贸学校党委书记、高级讲师

许景行 中国高等院校市场学研究会理事,全国商业职业教育教学指导委员会委员,全国商业中专教育研究会教材建设研究委员会顾问,东北财经大学出版社副社长、副总编、编审

方光罗 全国商业职业教育教学指导委员会委员,全国商业中专教育研究会学术委员会主任,全国商业中专教育研究会文科教材编审委员会副主任,全国商贸中专学校市场营销专业研究会会长,安徽省商业职工大学校长,安徽省商业学校校长、副教授

陈津群 全国商业职业教育教学指导委员会委员,全国商业中专教育研究会教材建设研究委员会理工科教材编审委员会主任,安徽省合肥粮食学校校长、高级讲师

孙瑞新 全国商业中专教育研究会思想政治工作研究委员会副主任,全国商业中专教育研究会教材建设研究委员会公共课负责人,唐山市商业学校党委书记、校长、高级讲师

委员(按姓氏笔划排列)

王来明 全国商业中专教育研究会教材建设研究委员会公共课负责人,青岛商业学校党委书记、高级讲师

-
- 张大成** 全国商业中专教育研究会教材建设研究委员会文科教材编审委员会副主任,上海市商业学校校长、高级经济师
- 张文万** 全国商业中专教育研究会副会长,全国商业中专教育研究会粮食学校分会副会长,湖南省粮食学校校长、高级讲师
- 吴纲仁** 全国商业职业教育教学指导委员会委员,全国商业中专教育研究会中西南分会副会长,全国商业中专教育研究会教材建设研究委员会理工科教材编审委员会副主任,四川省商业学校校长、高级讲师
- 吴明合** 全国商业中专教育研究会副会长,河南省经济贸易学校党委书记、校长、高级政工师
- 李明泉** 全国商业中专教育研究会副会长,全国商业中专教育研究会华东分会会长,山东省商业学校校长、教授
- 何清渭** 全国商业中专教育研究会副会长,全国商业中专教育研究会中西南分会会长,云南省财贸学校党委书记、校长、高级政工师
-

推 荐 说 明

由全国商业中专教育研究会组织编写的本套教材,在推进素质教育、培养学生创新能力、与专业课配合和与高专高职教育阶段知识衔接等方面,迈出了较大的步子,教材结构比较严谨、合理,体系比较科学、完整,内容具有一定的思想性、先进性和实用性。经审定,我们同意将其作为财政部推荐教材出版,推荐给全国财政系统中等专业(职业)学校使用。

财政部教材编审委员会

推 荐 说 明

本书是全国中等专业(职业)学校通用教材,经审定,同意作为我会推荐教材出版。书中不足之处,欢迎读者批评指正。

全国商业职业教育教学指导委员会

编 审 说 明

为适应社会主义市场经济体制的要求,满足中等专业(职业)学校教育改革与发展对新教材的需要,我会相继组织编写面向 21 世纪、具有“换代型”性质的公共课和市场营销、餐旅服务与管理、会计、计算机应用与管理等专业的“教材新系”。新教材认真贯彻全国教育工作会议精神,具体落实教育部《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的“职业教育课程改革和教材建设规划”,着眼于 21 世纪初我国大、中、小型企业诸多岗位群的最新现实需要,以培养中等应用型专业人才为目标,依照“以素质为基础、以能力为本位,注意创新意识与创新能力培养”的原则,简化了对知识要点的陈述,增加了图、表、例的比例,强化了知识的应用性、针对性和技能的可操作性,体现了我国中等专业(职业)学校新时期教育的特点。

《现代商务礼仪》是“中等专业(职业)学校公共课教材新系”中的一本,经审定,现同意将其作为我会统编教材出版。

本书是商业中专教育研究会会员学校必用教材,也可供新时期我国各类中等专业(职业)学校(包括普通中专、职业中专、职业高中、电视中专和成人中专等)选用,还可作为业务岗位培训教材和企业管理人员的自学读物。

商业中专教育研究会教材建设研究委员会

总 序

公共课涵盖比较广泛。从大的方面说,政治、道德、语文、数学、外语、物理、化学、历史、地理、音乐、美术、体育、书法等都是公共课;小一点讲,文科财经管理类专业群和理工科专业群、医卫专业群、农林牧专业群等,又有一些适应各自专业群的公共课;再小一点说,每个专业都有它自己与其他专业不尽相同的公共课。此正所谓大同小异,同中有异,异中有同。

公共课教材的编写,情况也较复杂。中小学的语文、数学、外语等课程都有国家统一的教学计划、教学大纲和教材,中等专业学校的公共课教材在“文革”前多数是由教育部统一组织编写的,但门类尚未齐全。“文革”后国家教委统编过中专政治、语文、数学、体育等教材。一些部委和地方教育行政部门也组织编写过某些专业群或个别专业的公共课教材。商业部和国内贸易部于20世纪80年代制定、90年代中期修订过公共课教学计划、教学大纲和部分教材,对规范系统内中等专业(职业)学校的教学,实现培养目标起了很大的作用。

从20世纪50年代末引进苏联的中专教育制度,到80年代末改革开放后职业高中应运而生,到目前强调素质教育、培养跨世纪中等专业人才,我们中等专业(职业)教育的指导思想、培养目标曾有过几种不同的提法,反映到公共课教材的编写中,其指导思想和

对知识、技能的广度、深度的要求以及侧重点也都不一样。“文革”，教育部组织编写的中专公共课教材接近普通高中的有关教材；80年代为适应大中专（招收高中毕业生）的需要和受“给学生以更大的发展后劲”意见的影响，中专公共课教材一度向大专靠拢，语文教材甚至就使用《大学语文》进行教学，语文、数学、外语等教材偏深、偏难，脱离中等职业教育实际的现象较为突出。1987年教育部在北戴河召开了“中等职业教育教学改革座谈会”，强调以实践性教学改革为突破口，加强对学生动手能力的培养，到90年代中后期发展为中等职业教育要“以能力为本位”的提法，强调公共课要为专业课服务，要“必须、够用”。其中，“必须”当时是指为专业教育所必须，“够用”则至今难有较为科学、客观的界定。在这一时期，各地、各校常根据自己的理解选用教材，或自编、协编有关教材。

近年来，我国确立了“科教兴国”的基本国策，1999年党中央、国务院召开了改革开放以来第三次全国教育工作会议，颁发了《中共中央、国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》，对改革和发展职业教育提出了许多新的要求、新的思路、新的改革措施，强调要全面推进素质教育，重视创新精神和实践能力的培养，重视思想政治教育，加强德育教育、文化教育，并指出要增强职业教育专业的适用性，开发和编写体现新知识、新技术、新工艺和新方法的具有职业特色的课程和教材，我们正是从这个高度去理解公共课的作用，并试图将其体现在“中等专业（职业）学校公共课教材新系”（以下简称“教材新系”）编写工作的指导思想中。我们的基本想法是：公共课教材的首要任务是为素质教育服务；其次是它要为培养学生的创新意识、创新能力服务；再次，应考虑公共课与专业课配合和为之服务的问题，否则就会跟基础教育的公共课教



材没有区别了;最后,还不应忽略与高专、高职教育阶段的知识衔接。当然,这是一个大题目、难题目,解决这样的问题需要教育部有关部门经常指导下的专家、学者群体不断研究与探索。全国商业中专教育研究会本次组织编写的这套“教材新系”,作为世纪之交的我国中等职业教育教学的阶段性成果,包括公共课教材20种,其中11种与“中等专业(职业)学校市场营销专业教材新系”一起先行启动,其余稍后补齐。它们是:1.《听说指导》;2.《应用数学》(全3册);3.《经济学基础》;4.《财政与金融知识》;5.《计算机应用基础教程》(本书配有上机操作指导书——《计算机应用基础上机操作指导》);6.《经济法》;7.《公共关系学》;8.《艺术教育基础》;9.《实用演讲与口才》;10.《通用书法》;11.《现代管理学概论》;12.《企业财务会计知识》;13.《统计知识》;14.《计算技术》;15.《商务英语》;16.《商务应用文》;17.《现代商务礼仪》;18.《中国经济地理》;19.《市场营销学》;20.《化学》。上述教材虽多半具有修订性质,但都试图在形式与内容上有所突破。

我们不揣浅陋,权作抛砖引玉;大胆推出,意在满足新时期我国中等专业(职业)学校教学之急需。书中不当之处可能不少,尚祈专家学者、各级领导、老师同学多提宝贵意见,共同为建设从形式到内容更新换代的、适应培养跨世纪高素质中等专业人才的课程教材而努力。

“中等专业(职业)学校公共课教材新系”

编 写 委 员 会

2000年2月

前 言

随着改革开放的不断深化和社会主义市场经济体制的逐步确立,企业要在激烈的市场竞争中得以生存和发展,必须时刻保持良好的整体形象及其员工的个人形象,商务礼仪教育正是塑造现代企业良好形象的有效手段之一。《现代商务礼仪》作为财经管理类各专业的公共课教材,坚持面向 21 世纪,适应建立社会主义市场经济体制要求和中等专业(职业)学校教育改革与发展需要,立足于提高学生整体素质,强化学生技能训练,培养学生综合实践能力,从内容和形式上进行全面创新。

本书系统而简明地阐述了商务人员个人礼仪、商务人员日常交往礼仪、商业实务礼仪、商业仪式及专题活动礼仪、商务宴请礼仪、商务人员旅行礼仪、商务人员出国(出境)礼仪、宗教礼仪等内容。在阐述形式上力求改变以往中等专业(职业)学校教材以理论知识为核心,以原理、范畴、概念分类为主线,以“从知识要点到知识要点”的泛泛陈述为章节结构的传统做法,尽量简化理论知识的阐述,适当增加图、表、例的比例,同时各章还专设了典型案例和小结栏目,有较强的可操作性和实用性,有助于学生学习效果的提高和能力的培养,从而形成了自身的特色。本书的编写是对教材改革的一次尝试,是面向 21 世纪、实现中等专业(职业)学校教材更新换代的初步探索。

本书由杨眉任主编,何浩然任副主编。参加本书编写的有:山东省济宁商业学校讲师杨眉(第1,2,7章)、安徽省商业学校高级讲师何浩然(第4,9章)、北京物资贸易学校讲师计景红(第5,8章)、河南经贸学校讲师段文花(第3,6章)。全书由杨眉总纂,山东省济宁商业学校副校长、高级讲师于敏主审。本书在编写过程中参阅了许多文献,得到了有关部门、学校的领导、专家和教师的大力支持,在此一并致谢。

由于编写时间仓促,编者水平有限,书中疏漏在所难免,敬请广大读者不吝赐教,以便于修订,使之日臻完善。

编 者

2000年2月

目 录

第1章 商务礼仪概述 1

1.1 礼仪与商务礼仪 2

1.2 商务礼仪与形象塑造 8

1.3 礼仪与个人修养 14

■ 典型案例 22

■ 小结 24

■ 复习思考题 26

第2章 商务人员个人礼仪 27

2.1 仪表礼仪 28

2.2 仪态礼仪 47

2.3 言谈礼仪 63

■ 典型案例 74

■ 小结 76

■ 复习思考题 77

第3章 商务人员日常交往礼仪 78

3.1 见面礼仪 79

3.2 商务性拜访与接待礼仪 91

3.3 馈赠礼仪 104

3.4 舞会礼仪 109

■ 典型案例	112
■ 小结	114
■ 复习思考题	115
第4章 商业实务礼仪	117
4.1 公司业务礼仪	118
4.2 商场服务礼仪	136
4.3 宾馆服务礼仪	144
■ 典型案例	151
■ 小结	153
■ 复习思考题	154
第5章 商业仪式与专题活动礼仪	155
5.1 开业典礼	156
5.2 剪彩仪式	161
5.3 签字仪式	166
5.4 新闻发布会	170
5.5 展览会	174
■ 典型案例	178
■ 小结	179
■ 复习思考题	181
第6章 商务宴请礼仪	182
6.1 宴请的种类与形式	183
6.2 宴请者礼仪	187
6.3 赴宴者礼仪	200
■ 典型案例	206
■ 小结	208
■ 复习思考题	209