

第三产业 实用知识指南

119-44

王传贵 等编著
华东师范大学出版社

第三产业实用知识指南

王传贵 王发其 任慕农 濮 咪 汪宝忻 编著

华东师范大学出版社

(沪)新登字 201 号

第三产业实用知识指南

王传贵等 编著

华东师范大学出版社出版发行
(上海中山北路 3663 号)

邮政编码: 200062

新华书店上海发行所经销 商务印书馆上海印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 5.25 字数: 130 千字

1993 年 12 月第一版 1993 年 12 月第一次印刷

印数: 001—3,000 本

ISBN 7-5617-1130-1/F·041

定 价: 5.00 元

内 容 提 要

第三产业的发展在中国正成为一个热门话题，越来越多的人涉足这一领域。本书采取问答的形式，较为全面而简明扼要地介绍了三产的实用知识，如各行各业三产人员怎样进行市场调查和预测，怎样进行公关活动，怎样恪守信誉，怎样招聘和面试，怎样进行商品采购和销售，三产企业的厂长经理应掌握的领导艺术和管理策略，如何加强财务管理和质量管理，三产企业如何登记注册和兴办中外合资企业有何优惠政策等等，并有针对性地就人们“办三产”遇到的难点、困境及相关政策作了解答。本书操作性强，有助于人们在较短的时间内熟悉和掌握三产特点，迅速进入工作角色，谋取更快更大的发展，是正在和欲想从事三产人员取得事业成功的人门指南性读物。

推荐一本为发展第三产业 服务的读物

我作为《第三产业实用知识指南》的第一个读者，读后受益匪浅，可以集中为一句话：这是一本为发展第三产业服务的好书。我是从事第三产业理论研究的一员，十分乐意将这本发展第三产业的指南性读物，推荐给从事第三产业的同行们和广大读者。我愿意为这本书作序，不仅是因为该书形式新颖，内容丰富，有现实性和指导性，也是作者从事第三产业的经验升华。而且可借这个机会发表一点读后感，和我国从事第三产业的朋友谈谈我对大力发展第三产业的认识。

第一点认识：第三产业是社会的支柱产业。第三产业是相对于第一、第二产业来说的。将其排行第三，并非它是“小三子”，具有微不足道之意；而是就人类社会、特别就近、现代社会的发展历史来看，各类产业的发展，呈现出有机的、相互关联的先后顺序。人类社会最早的“产业”是采集业和游牧业，在此基础上，逐渐形成原始农业和原始畜牧业。又经过漫长的年月，才产生了现代意义的农业，它成为人类生存和整个社会发展的基础，因而被称为第一

产业是很自然的。随着原始农业和畜牧业的发展,慢慢地分离出原始的手工业,以后不断发展壮大,成为与农业并肩而行的又一产业——工业,即第二产业。它在社会经济发展过程中起着主导的作用。原始农业、原始手工业发展的过程中,客观上有彼此交换的需要,一种新的“产业”便应运而生,这就是古代的商业,也不妨把它称之为“服务业”,即为农业和手工业的交换和发展服务。由于这种服务的关系而被称为第三产业,也是顺乎自然的。在人类社会的长河中,“三业”并举,相辅相成,既不能分离,又不能彼此取代,有机共进,成为人类文明的重要标志。至近现代,三类产业,业绩辉煌,均非古代所可比拟。尤其被称为第三产业的商业,已发展成为包括商业、服务业和交通、通讯、科学、教育、文化、金融、信息、咨询、房地产、旅游等等在内的庞大系统,覆盖社会生活的全局,“服务”的涵义已由面向农业、工业,而扩展到面向整个社会需要、社会进步。可以说,最早的第三产业——商业,曾促进原始社会向文明社会的开端——奴隶社会转变;现代的第三产业,必将促进人类社会创造出新世纪的高度文明。

第二点认识:发展第三产业是国家千秋大业。当代世界发达国家,第三产业在国民生产总值中的比重,一般在50~70%,甚至更高。发展中国家平均也在30%以上,而且还处在上升趋势之中。第三产业的比重成为衡量现代化水平的尺度。我国的第三产业,自改革开放以来,有了较快的发展。尤其在80年代,年均增长达到10.9%,超过同期国民生产总值年均增长速度,这是可喜现象。然

而,我国第三产业在国民生产总值中所占的比重,仍明显低于发展中国家的平均水平。这说明我国经济的发展程度和现代化水平还比较低,大力发展第三产业是我们面临的迫切课题。在我国社会主义现代化建设中,发展第三产业具有重大的战略意义。

第一,推进社会主义市场经济体制的建立和完善。社会主义市场经济体制的建立,需要第一、第二产业作为坚实基础,更需要第三产业的繁荣兴旺。第三产业的发达,是推动第一、第二产业进入市场体系的条件和力量;第三产业自身更是形成市场经济体系的基本因素。从这个意义上看,第三产业呼唤市场,市场也呼唤第三产业。大力发展第三产业和建立、完善社会主义市场经济体制,促进各类市场的发育和发展,存在着同步的、相辅相成的关系。

第二,为深化改革,扩大开放创造更为有利的条件 and 环境。大力发展第三产业不仅是产业结构的战略性变革,而且还是推进经济体制改革、管理体制改革以及人才培养和管理等制度改革的一种动力。第三产业发展,市场不断发育和完善,将为大中型企业转换机制,成为市场竞争主体创造最有利的条件,为进一步改革高度集中的计划经济体制下的各种管理制度、管理方法,重新制定有关的方针、政策创造有利的经济条件和环境。第三产业活跃起来,各个经济领域、各种管理环节也就会相应活起来,这对扩大开放是十分有利的。

第三,有助于优化产业结构,全面提高经济素质和效

益。我国长期维系传统型产业结构,经济的各种素质和效益都比较差。改革开放以来,这种状况虽有显著好转,但并未根本上转变。提高经济素质和效益,是一个综合性的系统工程,单一的办法和措施均难于奏效。而建立市场经济,大力发展第三产业,是解决经济素质和效益不高问题的重大战略措施。只有第三产业发展壮大,才能从根本上改革传统型的、素质和效益不高产业结构,建立第一、第二、第三产业比例恰当,优化组合的新型产业结构,使我国经济发展上一个新台阶,效益和水平均有新的突破。

第四,进一步改善城乡人民生活水平。第三产业对于满足人民群众日益增长的物质和文化需要,提高人民群众的生活质量,改善人民的生活条件,形成健康、科学、文明的生活方式,都有着直接的意义。特别在扩大就业范围,改善就业条件,增加城乡群众收入方面,更发挥了巨大作用。在一定意义上说,社会的富裕程度,广大社会成员的富裕程度,同第三产业的发达程度是成正比的。

第五,推进物质文明和精神文明的共同发展。第三产业本身既有物质文明的方面,又有精神文明的方面。其中,科技、教育、文化、体育和卫生事业的发展,是社会精神文明发展的重要标志。大力发展第三产业,必将造成经济建设和思想文化建设的共同高涨,促进社会的全面发展。

由上可见,发展第三产业是一件关系我国前途和命运,关系人民利益和幸福的千秋大业。

第三点认识:从事第三产业无尚荣光。我国大力发展第三产业,是发展社会生产力的要求,是增强我国综合

国力的要求，也是提高人民群众生活水平和生活质量的要求，一句话，是建设社会主义现代化国家、实现我国经济建设第二步、第三步战略目标的要求。第三产业造福国家、造福人民、造福民族、造福我们的子孙后代。因此，它是非常崇高的事业。第三产业的从业者都应感到光荣而自豪。然而，旧的传统和世俗偏见，却往往造成人们认识上的错位。第一种错位是轻视第三产业。尽管第三产业覆盖整个社会，却难于进入这类认识错位者的视野。确定产业发展、产业结构和制定有关政策时，第三产业被置于无足轻重甚至微不足道的位置。这样，就造成一种轻视第三产业、不利于第三产业发展的环境。之所以轻视第三产业，是由于不了解第三产业的劳动同第一、第二产业的劳动一样，同样是人类的一般劳动；和第一、第二产业物质产品生产过程一样，也消耗物化劳动和活劳动，也创造出价值和使用价值。因而从事第三产业的劳动，很有意义，应当受到全社会的重视，第二种错位是嫌弃第三产业，主要是嫌弃其中的服务行业。第三产业对第一、第二产业和人们的生活具有服务的性质。用认识错位的眼光来看，“服务”就是侍候别人，而侍候别人就是低人一等。这是对“服务”的曲解。事实上，第三产业的有效服务，既是第一、第二产业发展和整个社会全面进步的条件，又是整个社会生活质量和水平全面提高的条件。“服务”产生这样巨大的能量和良好的效应，应当受到充分的重视和肯定。将“服务行业”视为“低等行业”的陈旧观念，是在旧的行业分工的条件下出现的。早已成为阻碍经济发展和社会进步的

陈腐偏见。当代人的择业目光，应投向历史和时代的潮流，看清产业结构变革的趋势。我国古语云：“欲穷千里目，更上一层楼。”而今看第三产业，也需要更上一层楼，才不致坠入“一叶障目”即被陈腐偏见所误的境地。我国第三产业的大潮，将以其时代的涛声振奋人们，使那些错位的眼光得到矫正。

第四点认识：全面提高素质，争做风流人物。毛泽东在他的诗词中，曾高度赞扬我们时代的英雄：“数风流人物，还看今朝。”第三产业是一个无限广阔的舞台，在这个舞台上可以演出无数威武雄壮的剧目；同时，第三产业又是一个严峻的试场，要求登台的表演者，都将在这里接受检验、考试。第三产业对所有从业者，既有职业道德的要求，又有过硬本领的要求；既有更新观念的要求，又有健全体魄的要求。第三产业从业者的职业道德，可以列出10条、20条，而一个共同的特征是全心全意为他人、为社会服务。这一点既表现出第三产业从业者的精神风貌，也是他们创造各种业绩的前提。第三产业从业者的过硬本领，也可列出10条、20条，而最重要的一条就是精通业务、善于服务。新时期的第三产业从业者，要高屋建瓴，以新的观念，新的姿态出现于第三产业大舞台，并以其刚健的身体承受劳动繁重和工作劳累的试验。在全面提高素质的基础上，必将英雄辈出，谱写出一篇又一篇发展第三产业的新乐章。

末了，我要回到《第三产业实用知识指南》再说几句。这本为发展我国第三产业服务的书，有比较鲜明的时代印

记,有相当丰富的知识储存,有启迪思考的问题探索,有培养人才的拳拳之心。然而,第三产业的大潮正日夜奔腾,书毕竟是滞后的;加之条件、时间等各方面的原因,书的不尽如人意之处,在所难免。作者自谦为“试作”,态度是诚恳的。试作,也是一种试探。如果由此探出一种为大力发展我国第三产业服务的途径,本书的目的也就达到了。作者和读者还将在这种试探中,在发展第三产业的冲浪中,共同使这本“试作”进一步得到完善。

吴 铎

1993.8.12.

目 录

推荐一本为发展第三产业服务的读物…吴铎

理 论 篇

1. 什么是第三产业?.....(3)
2. 三大产业为什么又叫三次产业?.....(4)
3. 第三产业有何重要地位?.....(5)
4. 第三产业有何社会功能?.....(7)
5. 为什么说第三产业发展水平是现代经济
发达程度的重要标志?.....(8)
6. 西方发达国家第三产业为何能跃居第一
位?(10)
7. 为什么生产力发展必然引起产业结构的变
化?(11)
8. 为什么说生活方式的改变必然呼唤第三产业大
发展?(12)
9. 为什么生产力发展必然导致社会产业的不断分
工?(14)

10. 我国第三产业为何落后?(15)
11. 我国从何时起重视第三产业?(17)
12. 为什么说中国第三产业崛起是不可抗拒的历史潮流?(18)
13. 为什么说改革开放推动了我国第三产业的发展?(20)
14. 加快发展我国第三产业为什么要以观念更新为先导?(21)
15. 为什么说“重农抑商”的思想有偏颇?(23)
16. 社会上流行的“十商九奸”的说法对不对? (24)
17. “万事不求人”的想法为什么行不通?(25)
18. 我国发展第三产业有哪些有利条件?(26)
19. 发展第三产业为什么既要积极又要防止过热?(28)
20. 在建立社会主义市场经济时期, 服务业为什么要社会化和专业化?(30)
21. 我国加快发展第三产业有哪些主要政策和措施?(31)

职 业 道 德 篇

22. 什么是职业道德? 职业道德有何特点?(37)
23. 如何培养三产人员的职业意识?(38)
24. 管理者为何重视三产人员的职业道德? ... (41)
25. 从事邮电通讯业的人员应有什么样的职业道德?(43)
26. 从事经贸的人员应有什么样的职业道

- 德?(46)
27. 从事饮食、服务的人员应具有什么样的职业道德?
德?(47)
28. 从事商业的人员应具有什么样的职业道德?
德?(49)
29. 如何对三产人员进行职业道德教育?(52)
30. 三产人员的职业道德教育主要采取哪些形式和
途径?(54)
31. 怎样树立第三产业人员的责任感?(56)
32. 三产人员如何进行品德修养?(58)
33. 三产经理应具有什么样的品质?(61)
34. 从事第三产业的人员需要什么样的素质? (63)
35. 在三产人员中如何进行精神文明建设? ... (65)

实 务 操 作 篇

36. 三产人员怎样进行市场调查和预测?(69)
37. 市场调查用何方法?(71)
38. 为何必须重视三大产业质量管理?(72)
39. 三产人员的服务质量与自身素质有何关
系?(74)
40. 三产人员怎样恪守信誉?(75)
41. 什么是人际关系?(77)
42. 第三产业人员如何处理好人际关系?(79)
43. 什么是三产企业经理、厂长的领导艺术?... (81)
44. 三产人员有何特定的语言、心理和习惯?... (82)
45. 什么是公共关系?公共关系有何特征?... (84)

- 46. 公共关系有哪些职能?(86)
- 47. 进行公共关系活动应掌握哪些基本原则? (89)
- 48. 三产人员通常有哪些礼貌用语?(91)
- 49. 第三产业人员的礼仪常识有哪些?(94)
- 50. 怎样进行礼仪小姐、礼仪先生的选拔和培养?
.....(97)
- 51. 在选拔第三产业从业人员时怎样进行招聘和面试?(99)
- 52. 第三产业企业有哪些劳动用工制度?.....(101)
- 53. 怎样对第三产业人员进行岗位培训?.....(104)
- 54. 第三产业的法人代表应具备哪些能力?...(105)
- 55. 三产经理、厂长应具有哪些基本要求? ...(107)
- 56. 三产企业经理、厂长应当具备怎样的
经营思想?.....(109)
- 57. 三产企业经理、厂长的经营策略主要有哪些?
..... (110)
- 58. 怎样评估商业企业经济效益?.....(112)
- 59. 三产企业在管理方面有哪些必要的组织措施?.....(113)
- 60. 什么是第三产业的目标管理?.....(115)
- 61. 财务管理的主要任务是什么?.....(118)
- 62. 发展第三产业有哪些税务上的优惠政策?(119)
- 63. 为什么工商企业一定要经过登记才能开业?
..... (121)
- 64. 第三产业的工商企业如何办理申请登记?(122)
- 65. 三产企业法人章程有哪些基本要素?.....(123)
- 66. 签订经济合同有哪些基本要素?.....(126)

- 67. 什么是合资企业?.....(128)
- 68. 第三产业中合资企业应有哪些组织机构? 其作用如何?.....(130)
- 69. 我国商业企业有哪几种性质的实体?.....(133)
- 70. 商业企业管理有哪几个主要的环节?.....(134)
- 71. 商品销售与物流管理有何关系?.....(135)
- 72. 怎样合理地进行商品的采购和销售?.....(136)
- 73. 如何做好商业广告?.....(137)
- 74. 国营大中型企业如何发展第三产业?.....(139)
- 75. 建筑业如何发展第三产业?.....(141)

附录

- 华东师范大学后勤服务的一支生力军——记华夏综合服务公司(145)
- 后记(149)

理 论 篇