



高职高专规划教材

M
I

秘书礼仪

S

主 编 褚又君
副主编 陈 雅

H

U

L

I

K

I



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

高职高专规划教材

秘 书 礼 仪

主 编 褚又君
副主编 陈 雅



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书礼仪 / 褚又君主编. —杭州: 浙江大学出版社,
2008.11
高职高专教材
ISBN 978-7-308-06286-2

I. 秘… II. 褚… III. 秘书—礼仪—高等学校:技术学
校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 157758 号

秘书礼仪

褚又君 主编

策 划 葛 娟
责任编辑 朱 玲
文字编辑 葛 娟
封面设计 刘依群
出版发行 浙江大学出版社
(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310028)
(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)
(网址: <http://www.zjupress.com>
<http://www.press.zju.edu.cn>)
电话: 0571—88925592, 88273066(传真)
排 版 杭州中大图文设计有限公司
印 刷 德清县第二印刷厂
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 12.25
字 数 240 千
版 次 2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-06286-2
定 价 18.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话(0571)88925591

前言

“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”礼仪是人类文化的一个重要组成部分,它反映了人类社会的进步和文明。一个组织、一个国家的形象往往是通过其成员和民众对礼仪的重视及履行程度来体现的。

礼仪在秘书工作中具有特殊意义,礼仪内容贯穿于秘书工作的全过程,是秘书人员不可忽视的一种修养和技能。随着经济社会的发展和对外交往的增多,礼仪问题越来越受到党政机关、企事业单位等各类社会组织的重视。秘书的礼仪修养水平,能使其行为举止留给人们美好的印象,有助于人们获得交往活动的成功。因此,对于直接为领导者服务、代表着单位和组织形象的秘书人员来说,增强礼仪观念、提高礼仪素养显得尤为重要。秘书人员必须不断学习、不断提高,才能在礼仪场合游刃有余。

有鉴于此,我们编写了这部教材。教材从高职文秘专业学生实际和社会发展的需要出发,打破传统的学科型教学按知识体系的逻辑顺序模式课程设置模式,紧紧围绕完成工作任务的需要来选择内容,充分体现任务驱动、项目导向的教学思想。教材通过创设工作情境,以“工作任务”为主线,变书本知识的传授为动手能力的培养,培养学生的实践动手能力,通过具体案例、模拟训练、真实体验等培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

全书由绪论和八大模块组成,八大模块分别是:秘书个人礼仪设计、秘书商务交往礼仪、秘书接待礼仪、秘书宴请礼仪、秘书言语交际礼仪、秘书会议礼仪、秘书通联礼仪和秘书求职面试礼仪。每一个模块分五大部分:第一部分是教学目标;第二部分实训任务设计是整个模块的总纲,安排了本模块中的典型工作任务;第三部分实践能力训练是整个模块的核心,整个课程内容将由此来驱动,其中安排的“活动”是为完成工作任务而安排的具体体验过程;第四部分理论知识,为完成工作任务提供所必需的相关知识;第五部分是思考和训练,它引导学生进一步开展实训。

编者

2008年5月

CONTENTS

目 录

绪 论	1
模块一 秘书个人礼仪设计	12
模块二 秘书商务交往礼仪	34
模块三 秘书接待礼仪	52
模块四 秘书宴请礼仪	79
模块五 秘书言语交际礼仪	98
模块六 秘书会务礼仪	118
模块七 秘书通联礼仪	143
模块八 秘书求职礼仪	160
附 中外礼仪故事	173
主要参考书目	185
后 记	

绪 论

礼仪与秘书礼仪

【教学目标】

礼仪是促进人类发展、促进人们合作的不可缺少的一种必要条件。通过本模块学习,理解现代礼仪的含义和特征、现代礼仪的三大法则、秘书礼仪工作的范畴和作用、秘书礼仪工作的原则,充分理解秘书礼仪素质培养的长期性。

【理论知识】

礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。随着我国经济文化的发展,注重礼仪越来越成为人们的一种共识。讲礼貌、懂礼仪是衡量一个国家和民族文明程度的重要尺度,也是个人文明程度和道德修养的一种外在表现形式。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术,一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

我国是一个历史悠久的文明古国,素有礼仪之邦的美称。几千年的民族文化,逐渐形成了人们共同认可的道德规范和行为方式,文明礼貌的传统美德已深深地融入炎黄子孙的民族性格和文化心理,影响着社会的文明与发展。在改革开放的今天,人们的社会交往日益广泛,国际交流日益频繁,学习礼仪知识,提高自身修养,越来越成为每个人的必修课。礼仪对于建立良好的人际关系,促进社会文明的进步,提高企业的经济效益,树立一个企业乃至整个国家和民族的形象有着难以估量的作用。

(一)现代礼仪的含义和特征

1. 现代礼仪的含义

礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。现代社交礼仪泛

指人们在现代社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则,具体表现为礼节、礼貌、仪式和仪表等。

礼仪规范的形成,是人们在社会交往过程中、反复的生活实践中形成的,并通过某种风俗、习惯和传统的行为方式固定下来。这种约定俗成的规范不断地支配或控制着人们的交往活动,它规定着人们在一定的场合中特定的行为方式和表现,告诉人们该做什么,不该做什么。

2. 现代礼仪的特征

现代礼仪的基本特征,是时代特征与社会特征的完美结合,以新颖、实用、简单、灵活的形式体现出高效率、快节奏的时代特点。一般说来,现代礼仪具有以下四种特征。

(1) 礼仪具有规范性特点

礼仪既有内在的道德准则,又有外在的行为尺度,对人们的言行举止和社会交往具有普遍的规范、约束作用。所谓规范性,主要是指它对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态,均可反映出行为主体的包括思想、道德等内在品质和外在的行为标准。

遵循礼仪规范,就会得到社会的认可和嘉许;违反礼仪规范,就会到处碰壁招致反感、受到批评。正所谓有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行。

(2) 礼仪具有普遍认同性特点

所谓认同性,是全社会约定俗成,全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说,礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的,具有全人类的共同性。例如:问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式,等等,大体是世界通用的。

礼仪的普遍认同性,主要源于共同的经济生活和文化生活。经济的共同性必然导致礼仪的变化。比如现代经济的快节奏、高效率,使现代礼仪向简洁、务实方向发展。

(3) 礼仪具有差异性特点

“十里不同风,百里不同俗。”礼仪的差异性首先表现为民族差异性。礼仪规范约定俗成,不同国家、不同地区,由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯不同,往往有着不同的礼仪规范,这就需要增加了解,尊重差异,不可唯我独尊,我行我素。比如同是见面礼,不同的民族有着不同的表现形式。礼仪的差异性还表现为个性差异,每个人因其地位、性格、资质等因素的不同,在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式和特点。比如同是出席招待会,男士和女士要有不同的表现风格。同时礼仪运用也受到时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时

间、地点或对象的变化而有所不同。

(4) 礼仪具有时代性特点

礼仪一旦形成,就具有世代相传、共同实践的特点。但是礼仪并非一成不变,在这种发展变化中,表现为一种继承和发展。礼仪随着时代发展变化而吐故纳新,随着内外交往日益频繁而互相借鉴吸收。世界上任何事物都是发展变化的,礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性,但它也毫不例外地随着时代的发展而发展变化。社会交往的扩大,各国民族的礼仪文化都会互相渗透,尤其是西方礼仪文化传入中国,使中华礼仪在保持传统民族特色的基础上,发生了更文明、更简洁、更实用的变化。礼仪的发展变化过程,是继承与创新相统一,差异与交融相伴生的过程。

让人生气的礼仪

《礼记》云:“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。”张女士是位商务秘书,由于业务成绩出色,随团到中东地区某国考察。抵达目的地后,受到东道主的热情接待,并举行宴会招待。席间,为表示敬意,主人向每位客人一一递上一杯当地特产饮料。轮到张女士接饮料时,天生“左撇子”的张女士不假思索,便伸出左手去接,主人见此情景脸色骤变,不但没有将饮料递到张女士的手中,而且非常生气地将饮料重重地放在餐桌上,并不再理睬张女士。

【提示】作为从事多年商务工作的张女士,理应对中东地区的忌讳习俗有一个基本的了解,但她却忽略了这一点。中东地区是伊斯兰教教徒主要集中的地区,不少国家还把该教定为国教。按伊斯兰教教规习俗,左手是拿不干净东西的,故在人际交往中,忌用左手递接物品。当东道主用右手递送饮料时,张女士应用右手接取,但她仍然按平时的习惯用左手去接,这是犯了中东地区不用左手的忌讳,而且是对主人的极大侮辱,难怪东道主满脸怒容,不再理睬她了。

此例可以得出的启示:

(二) 现代礼仪三大法则

1. 里尔法则:交往以对方为中心

“交往以对方为中心”,是现代交际的第一法则,也叫里尔法则,由法国社会心理学家里尔较早提出。里尔法则的实质,我们认为是尊重别人,尊重别人就要尊重别人的价值观和选择。里尔法则指导我们,说话做事勿忘考虑对方的感受,这体现在礼仪的方方面面。在招待餐桌上,基本的礼仪为什么是祝酒不劝酒,劝菜不夹菜?因为要尊重别人的口味选择。有人在接待时,点了一大桌菜,但很少

问问对方想吃什么,当你请客户吃饭的时候,应该首先征求客户的意见,他爱吃什么,不爱吃什么,不能仅凭自己的主观喜好。

2. 莫莉法则:交际高手为别人创造表现机会

让·莫莉,意大利社会学家,长于研究有效沟通。她为后人留下了现代交际第二法则,即“莫莉法则”:每个人都有与生俱来的表现欲,一般交际者要做到配合别人表现,不要揭短;交际高手则要求为别人创造表现机会。智者善听,愚者善说。交谈时要想充分为别人创造表现机会,不中断别人,不补充别人,不抢白别人,不怀疑别人。

3. 布吉林法则:请接受别人

布吉林,国际公关协会会长,公共关系学权威,美国总统的影子人物。他曾经提出:成为受欢迎的人的准入条件是:accept,即接受别人。后来被称为“布吉林法则”。接受别人有两层意思:一是接受差异,二是接受缺陷。现代社会,大到国家小到企业,都要学会同各种与自己不同的他人合作。接受别人,同时还意味着接受对方的缺陷和错误,人无完人,不要总看到别人的缺点。大是大非,国格人格我们要旗帜鲜明,一清二楚;如果小是小非,就请善解人意、得过且过。有句话叫“闻道有先后,术业有专攻”,简单的话语中包含着需要我们身体力行的道理。

爱因斯坦有句话,人生就只三天:昨天、今天和明天。在这不断变化的三天中,能把握的只有今天。所以,职场中人要学会心理调节、有效减压,保持阳光乐观的心态。善待别人,善待自己。我们做人做事,应该坚持“无愧我心”的原则,尽量让多数人喜欢和满意就好。

(三)秘书礼仪工作的范畴和作用

1. 秘书礼仪工作的范畴

礼仪内容贯穿于秘书工作的全过程,它在秘书的全部工作活动中具有重要意义并与秘书人员的其他工作结成了特殊的关系。在秘书工作过程中,秘书礼仪工作起着塑造自身、领导和组织形象的作用;在日常管理工作中,秘书礼仪工作又是沟通的桥梁、信息的渠道,有助于秘书工作的开展。秘书人员作为领导的辅助者,必须完成各种有助于领导管理决策的工作与事务,这种工作特性决定了秘书工作是一个外向性的岗位,秘书人员必须在各社会组织的公务行为中广泛地接触各色人等,处理各种关系,安排各种活动,这些行为都含有礼仪的内容或直接就是一项礼仪活动,如迎送客人,宴请,等等。

秘书礼仪工作所涉及的范围较广,总体说来,秘书礼仪的内容大致有以下几方面:秘书个人礼仪、商务交往礼仪、接待礼仪、宴请礼仪、言语交际礼仪、会议礼

仪、通联礼仪、求职面试礼仪等,哪个方面都不可偏废。

2. 秘书礼仪的作用

秘书礼仪在秘书工作中发挥着极其重要的作用,秘书工作不能忽视礼仪内容,礼仪在秘书工作中具有特殊意义,是秘书人员不可忽视的一种修养和技能。随着经济社会的发展和对外交往的增多,礼仪问题越来越受到党政机关、企事业单位等各类社会组织的重视。礼仪体现了秘书的修养、素质、认识的拥有量及其应用。秘书的礼仪修养水平,能使其行为举止留给人们美好的印象,有助于人们获得交往活动的成功。因此,对于直接为领导者服务、代表着单位和组织形象的秘书人员来说,增强礼仪观念、提高礼仪素养显得尤为重要。

(1) 有助于塑造良好的个人形象和企业形象

“形象”是一个人的形体外观,是社交活动中在对方心目中形成的综合化、系统化的印象,是影响交往融洽成功与否的重要因素。人人都希望自己在公众面前有一个良好的形象,以受到别人的信任和尊重,使人际关系和谐、融洽。所以,人们非常重视为自己塑造一个良好的社会形象。

礼仪是塑造秘书形象的重要手段。秘书工作对领导负责,技术水平高,工作质量好,办事效率高固然是秘书人员的重要素质体现,但礼仪行为的得当,职业形象的得体,也是领导决策获得成功的有效因素。秘书的形象会影响客人或员工是否接受你们的要求或想法,通过秘书的态度、姿势、仪表、谈吐给对方留下重要的印象,甚至是关键的印象。饱满的精神,真诚的热情,积极的态度,得体的举止也就是秘书人员素质高、业务精的体现。一般说来,领导之所以选聘秘书,很大程度上也是为礼仪的需要,在礼仪的层面上开展工作,从而辅助领导进行决策活动。领导的决策往往是刚性的、强硬的,在具体执行中不容许有任何伸缩,而秘书的礼仪却是柔性的、弹性的,它可以缓冲决策的压力,调节决策带来的紧张,沟通因决策而产生的误解隔阂。

一个单位、一个企业通过讲究礼仪,可以在公众心目中,塑造出良好的社会形象,使自己在激烈的市场竞争中,广交朋友,办事左右逢源,产生出很好的社会效益和经济效益。

(2) 秘书公关的辅助手段

秘书工作起着信息的汇总和传播的作用,建立良好的相互了解和信任的关系,树立组织及秘书本人在各界公众中的良好形象和信誉,利用宣传和传播的手段,使一个社会组织 and 它的公众相互了解和适应,这便是公共关系的任务,是秘书公关的主要内容。在公共关系中,要做好这些工作,离不开礼仪,应努力发挥礼仪的优势来为公关服务。公关的对象具有不同层次,但无论是什么群体或组织都是由“人”组成的,因此,不能撇开礼仪搞公关。拙于策划会使公关实务失

败,而疏于礼仪同样不能使精良的策划得以完满体现。公关是礼仪最适用领域,对礼仪的领悟、把握和运用程度的高下直接关系到公关实务的操办水平。同时,公关作为一种以传播手段来协调组织与公众之间关系的行为,不假以礼仪,也不能实现传播的双向信息传递。而由于公关活动中公众始终是变化着的、不定的,问题形成时有公众对象,问题一旦消失,这层意义上的公众也随之消失,所以,礼仪总在各种公众对象中以新鲜的、积极的感觉体现,极大地帮助了公共关系的实施。要适应不同的关系,依靠顺意公众,转化逆意公众,争取边缘公众,取得公众的信任和理解,这绝对少不了礼仪。

(3)协调人际关系的桥梁

交往是人类社会的基本活动。任何个人和社会的任何组织都有与他人交往的客观需要和主观欲求,不能脱离整个社会而独立存在。所以人们认为交往是人类历史发展的必然伴侣,也是人们日常生活和日常接触的必然伴侣。秘书作为某个社会组织中专为领导处理各种人际关系的辅助者,社会交往活动是其主要工作内容之一,秘书工作的特点是跟“人”打交道。无论是他的服务对象——领导,还是在为领导服务的过程中,要形成的各种关系,归根结底,都是人际关系。处理好各种不同关系是秘书工作艺术的体现,恰当地运用礼仪来理顺关系,对秘书工作总体效益的提高大有帮助。

礼仪是“纽带”、是“桥梁”、是“黏合剂”。它可以使人与人相互理解、信任、关心、友爱、互助,营造良好融洽的气氛,维持关系的稳定和发展。礼仪所表现出的尊重、平等、真诚守信的精神和种种周全的礼仪形式,必然会赢得对方的好感和信任,使对方心理需求得到满足,从而化解矛盾,交朋友的可以成为知己,谈合作的可以达成协议。

在激烈的市场竞争中,各个市场主体之间为了自身利益,必然不断产生矛盾。解决矛盾的方法,双方都持真诚、理解的态度,通过摆事实、讲道理、平衡利害关系,动之以情、晓之以理,互谅互让,那么,不但矛盾会合理解决,双方不伤和气,取得一个“双赢”的结果,而且还会成为更加亲密的合作伙伴。

一连串的细节表现使她得到提升

在办公室里,事无小事,每一个细节都会成为工作表现的机会,成为塑造自己形象的机会。有这样一个二十多岁的女孩,叫小林。刚到公司时,谁也没多注意她,在一批新招进的职员中是不太引人注目的一个,无论从哪一方面看她都是个一般的人。可是她对一些生活礼节细微得体的把握,赢得了大家甚至老板的心。在办公室里,她对办公室到访的每一个人都笑脸相迎,并且端茶倒水招待客人,还亲切地与客人交谈。在一个男性居多的工作环境下,这样温柔的同事自然

会得到大家的欢迎。果然,她很快就得到领导的器重,开会时领导往往让她去发言,并经常对她进行表扬,一年以后,她果然得到重用和提拔。

【提示】在生活中,我们需要笑脸、温情,就像花儿需要阳光雨露一样,人们的生活太紧张,人与人的关系太复杂,缺少交流与合作,缺少细节的呵护与关心。细心的关怀是人人都所需要的。

此例可以得出的启示:_____

(四)秘书礼仪工作的原则

1. 尊重为本原则

苏格拉底曾说:“不要靠馈赠来获得一个朋友,你需贡献你诚挚的爱,学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”不论是学习还是运用秘书礼仪,关键是要懂得尊重为本,尊重在先,时时处处事事尊重所有的人。要尊重别人,首先要尊重自己,必须严于律己,自尊自爱。如果一个人对自己都不尊重,就不可能尊重别人。尊重自己的交往对象应当是一种自觉的、由衷的行为,包含着自己的德才学识和气度雅量,绝不是装出来的。对秘书人员而言,尊重上级意味着服从,尊重同事是一种本分,尊重下级是一种美德,尊重所有人是一种教养。

自尊和尊重他人,是礼仪的感情基础,只有人与人之间相互尊重,才能保持和谐的人际关系。古人云:“敬人者,人恒敬之。”就是说,只有懂得尊重别人的人,才能赢得别人的尊重。

2. 自信自律原则

秘书自信心理是社交场合中一份很可贵的心理素质。自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则。一个有充分自信心的秘书,才能如鱼得水,得心应手,才能在交往中不卑不亢、落落大方,遇到强者不自惭,遇到艰难不气馁,遇到侮辱敢于挺身反击,遇到弱者会伸出援助之手。自信但不能自负,自以为了不起、一贯自信的人,往往就会走向自负的极端,凡事自以为是,不尊重他人,甚至强人所难。那么如何剔除人际交往中自负的劣根性呢?自律原则正是处理好自信与自负的又一原则。自律乃自我约束的原则。在社会交往过程中,在心中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则,以此来约束自己的行为,严于律己,实现自我教育,自我管理,摆正自信的天平,既不必前怕虎后怕狼的缺少信心,又不能凡事自以为是而自负高傲。

3. 平等适度原则

适度原则,即秘书交往应把握礼仪分寸,根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪,如在与他人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又

不能轻浮谄谀;要自尊却不能自负;要坦诚但不能粗鲁;要信人但不能轻信;要活泼但不能轻浮;要谦虚但不能拘谨;要老练持重,但又不能圆滑世故。

在社交场上,礼仪行为总是表现为双方的,你给对方施礼,自然对方也会相应的还礼于你,这种礼仪施行必须讲究平等的原则,平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好的人际关系的诀窍。秘书在与人交往中,表现为不要骄狂,不要我行我素,不要自以为是,不要厚此薄彼,不要傲视一切,更不能以貌取人,或以职业、地位、权势压人,而是应该时时处处谦虚待人,唯有此,才能结交更多的朋友。

4. 信用宽容原则

信用,即讲究信誉的原则。守信是我们中华民族的美德。孔子曾有言:“民无信不立,与朋友交,言而有信。”强调的正是守信用的原则。秘书在社交场合,尤其讲究一是要守时,与人约定时间的约会,会见、会谈、会议等,决不能拖延迟到。二是要守约,即与人签订的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到,所谓言必信,行必果。故在社交场合,如没有十分的把握就不要轻易许诺他人,许诺做不到,反落了个不守信的恶名,从此会永远失信于人。

宽容的原则即与人为善的原则。秘书在社交场合,要宽容他人、理解他人、体谅他人,千万不要要求全责备、斤斤计较,甚至咄咄逼人。总而言之,站在对方的立场去考虑一切,是你争取朋友的最好方法。

(五)秘书礼仪素质的培养

礼仪修养是一个人在待人接物方面的素质和能力。礼仪修养不是先天具备的,而是后天磨炼的结果,每个人都可以通过自己的努力学习、不断地磨炼而具备良好的礼仪修养。礼仪行为与思想修养及文化知识相关,没有高尚的道德情操和相当的文化知识,很难有良好的礼仪表现。秘书人员处在人际关系中的中介位置,起着联系上下,沟通内外的重要作用。在各项公务活动中要接触各方面各阶层的人士,处理各种各样的关系,因此要以最佳的姿态去面对大量的工作,因此秘书人员必须加强自身的修养。想成为一名优秀的秘书人员,不仅要做好基础的礼仪工作,也要从本质上提高自己,丰富自己的内涵。

提高礼仪修养,是一个需要不断学习的过程,更是一个需要不断实践的过程。无论在工作中还是在生活中,都应积极、主动地习礼、知礼、守礼、行礼,时时处处事事以礼律己,以礼待人。提高礼仪修养有以下途径。

1. 加强秘书道德的修养

秘书人员工作的全面性,活动的宽广性及其角色的多变性,要求秘书人员除了应具备一般管理干部的素质之外,还必须具备与秘书本职工作的性质、任务相

应的更高的职业道德修养。思想品德修养是秘书人员修养的最重要、最基本的内容,是礼仪素质的基础。秘书人员只有自身具备良好的道德品质,在处理人与人之间的关系时才会公正坦率,襟怀坦白,坚持实事求是的原则,既不会盛气凌人,也不会低三下四。谦虚谨慎的态度,是一种良好的品行与作风。要正确地认识自己,虚心向他人学习求教,谦恭礼貌地与人交往。

职业道德是道德的重要组成部分,特定的职业决定了对从事这项职业的人的道德行为的特定要求。秘书人员要具备较高的职业道德水准,这是由秘书人员的特殊地位以及秘书工作的特殊性质所决定的。优良的职业道德是新时期秘书人员从事快节奏、高效率工作的动力;良好的职业道德是新时期秘书人员自我完善的必要条件,是秘书人员职业活动的指南。作为秘书人员要忠于秘书这个特定的工作岗位,自觉履行秘书的各项职责,认真辅助领导做好各项工作。同时要有强烈的事业心和责任感,不擅权越位,不掺杂私念,不渎职,培养默默奉献的精神,埋头苦干,不计较一时的利益得失。

2. 注重秘书个性修养

个性是一个人所具有的本质的、稳定的心理特征的总和。个性是一个人表现出来的与众不同的本质特征。每个人的个性都有其特殊性,从更深的意义上讲,个性反映出一个人的涵养,对于其从事社交活动,建立社交礼仪形象有着重要的影响。加强秘书礼仪修养,必须注重秘书个性的自我完善。秘书礼仪修养应建立在健康、良好的个性基础上。

良好的个性修养是以一个人的文化素质、文明程度和思想品质为基础的,同时还取决于他对待生活的态度。包括秘书的气质、性格、能力等因素。

气质是一个人多种内在素质的综合反映,通过一个人对待生活的态度、个性特征、言谈行为等表现出来。具有良好气质的秘书,在待人接物时就会表现得彬彬有礼、落落大方,被周围的人所认可。人的气质可以通过后天的工作、学习和教育而发生变化。每个人都应当正确地认识自己的气质类型,扬长避短,不断地完善自我。

秘书的性格也影响着工作效果与人际关系。秘书性格上的完善,就是要使性格向成熟的方向优化,尽可能地减少外界因素对性格的影响,沉着冷静地处理各种事情。看准了的事就要大胆地去做,不优柔寡断,遇到困难要勇于克服,耐心倾听,形成平等融洽的气氛,要宽宏大量,善解人意。

秘书能力是与效果相互联系的,与人交往的效果如何,关键在于秘书的能力。能力是知识与经验的结晶。秘书能力包括应变能力、自控能力和表达能力。

秘书个性修养需经过长期的努力,是一个逐步熏陶、潜移默化的过程,个性修养的方法很多,如确立明确的自我形象目标,捕捉挖掘生活中的美好事物,培

养高尚的情操,锻炼意识情感上的自我调节能力等,都是个性修养的重要方面。

3. 加强科学文化知识的学习

秘书礼仪涉及的内容还有很多,比如涉及日常交际礼仪的称谓、交谈、致意、鞠躬、握手、介绍、馈赠、通信等礼仪,涉及公务礼仪方面的接待、拜访、仪式、宴请、涉外等礼仪。这些都需要以良好的礼仪修养为基础。中国自古就被称为“礼仪之邦”。孔子曰“不学礼,无以立”,礼仪是生活的需要,是社会的需要,是人类文明的需要。

秘书注重礼仪还应当努力提高科学文化知识,在社交活动中,具有较高文化修养的人,往往会成为受人欢迎的人,而肤浅、粗俗的人很难与人建立起良好的关系。广泛涉猎各种文化知识,不断充实自己,既是加强自身修养的需要,也是人际交往的要求。在人际交往中,需要与方方面面的人广交朋友,进行广泛的交流,因而应当具备各方面的科学文化知识和社会知识。具有一定的文学知识,能够提高理解问题的能力、语言表达的能力,有助于进行业务洽谈,总结业务活动的经验,改进经济管理;具有一定的哲学、历史、心理学知识,能够提高分析问题、认识问题的能力,善于处理经营管理中的各种矛盾,协调各方面关系,掌握公众心理,根据不同对象的特点和要求,运用不同的方法,使其满意;具有一定的经济学、法律知识,能够掌握经济规律,依法办事,提高办事能力;具有一定的美学、音乐、绘画方面的知识,能够陶冶情操,净化心灵,使人情趣高雅,充满活力,工作中积极热情,潇洒自信;了解各地风俗民情,熟悉当地经济、文化、交通、娱乐等方面的情况,可以使人在社交活动中广结人缘,应付自如。知识就是财富,有了科学文化知识,才能使自己懂礼貌、讲礼节,才能分析、思考问题周到,处理、解决问题得体。广泛阅读各种书籍,欣赏艺术作品,不断寻找生活中的美好事物,久而久之,人的精神面貌、内在素质就会升华,仪表风度也会悄然改变。

不同的遭遇

一家公司招聘行政助理,几个应聘者在一楼大厅接待处办好手续的,接待人员让他们一起到三楼人力资源部去面试,在上楼梯时,一位怀抱文件的工作人员急匆匆下来,与他们撞了个正着,文件散落一地,只有一个应聘者停下来帮着捡起地上的文件,而其余的人都毫不犹豫地直奔三楼。结果,这位帮着捡起文件的小伙子被录取了。

一位涉外文秘专业毕业的女孩玲玲,在一家外资企业应聘总经理秘书,顺利通过了初试、复试,最后一关是总经理面试。玲玲凭借自己出色的专业知识和流利的英语口语,赢得了总经理的赞许,当面试快结束时,总经理故意碰了一下桌面上的文件,一页文件掉在了地上。但玲玲似乎没有注意到这一动作,她仍在兴

致勃勃地说话,总经理这时也似乎没了刚才的兴趣,他对玲玲说:“面试就到这里吧!”玲玲一脸茫然地出去等待结果。一会儿人力资源部的经理来了,告诉了面试结果,被录取的是另外一个人。经理遗憾地对玲玲说:“我们本来很看好你的,但你连捡一张纸都不愿意,又怎么能当个好秘书呢?”

【提示】人们常说:“一屋不扫何以扫天下。”从一件小事、一个细节,就可以看出一个人的本性。其实,做好这一切并不困难,关键是平时要注意修身养性,提高个人的素质,在生活中养成重视细节的习惯,“小处不可随便”,那么,即使招聘者故意设置陷阱,你也会顺利过关,得到施展才华的机会,迈向成功之路。

此例可以得出的启示:_____

【思考与训练】

1. 现代礼仪的含义和特征是什么?
2. 现代礼仪的三大法则是什么?
3. 秘书礼仪工作的范畴和作用有哪些?
4. 秘书礼仪工作的原则有哪些?
5. 秘书礼仪素质有何培养途径?

模块一

秘书个人礼仪设计

【教学目标】

根据仪容仪表礼仪和服饰礼仪的基本内容及规范的操作技巧,能进行正确的秘书个人形象设计。

【实训任务设计】

秘书仪容修饰和设计

秘书着装和搭配

秘书仪态训练

个人形象设计大赛

【实践能力训练】



任务一 秘书仪容修饰和设计

【能力目标】能够根据职业专业形象分别对男士、女士面容进行设计和修饰。

【知识目标】

1. 仪容修饰的基本要求。
2. 男士、女士面容的基本要求。
3. 化妆的基本技巧。

【训练方式与步骤】

1. 展示不同企业的不同秘书人员个人形象的图像视频资料。小组讨论,通过对比,提出思考。
2. 提出任务:对比分析图像资料中的仪容,提出修改建议。把握职业环境中秘书个人形象设计的基本要求。
3. 根据自身特点进行面容修饰和设计。