



普通高等教育 情境·体验·拓展·互动 “1+1” 一体化规划教材

秘书 礼仪

廖永麒 程 燕 ◎ 主 编



普通高等教育 情境 体验 · 拓展 · 互动 “1+1” 一体化规划教材

秘书 礼仪

主 编 廖永麒 程 燕

副主编 钱 兴 吕子静 邹戈奔

编 者 梁 磊 余 楠 赵浩华 石 慧 姚 雨

教育科学出版社

出版人 所广一
责任编辑 何 蕴
责任校对 贾静芳
责任印制 曲凤玲

图书在版编目(CIP)数据

秘书礼仪 / 廖永麒, 程燕主编. — 北京: 教育科学出版社, 2013.9

普通高等教育情境·体验·拓展·互动“1+1”一体化规划教材

ISBN 978 - 7 - 5041 - 7460 - 4

I. ①秘… II. ①廖… ②程… III. ①秘书—礼仪—高等学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 034896 号

普通高等教育情境·体验·拓展·互动“1+1”一体化规划教材

秘书礼仪

MISHU LIYI

出版发行 教育科学出版社

社 址 北京·朝阳区安慧北里安园甲 9 号

邮 编 100101

传 真 010 - 64891796

市场部电话 010 - 64989009

编辑部电话 010 - 64989443

网 址 <http://www.esph.com.cn>

经 销 各地新华书店

印 刷 三河市越阳印务有限公司

开 本 170毫米×240毫米 16开

印 张 15

字 数 340千

版 次 2013年9月第1版

印 次 2013年9月第1次印刷

定 价 33.00元

如有印装质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换。

普通高等教育 情境·体验·拓展·互动“1+1”一体化规划教材

编写委员会

主任委员

冯修文

副主任委员

张家平 王平侠

委员（排名不分先后）

叶坤妮	吕蕾莉	廖 飒	张 东	杨 雯
高 萍	廖永麒	程 燕	公 晨	李益长
陈思明	王 燕	韦 超	黄 艳	汤原力
刘成君	余 铮	余 楠	吕子静	钱 兴
孙 萃	郑 晖	张红玲	刘 磊	段晓丹
张 佩	张艳辉	韩 凝		

项目一 礼仪与秘书礼仪概述



结构图直观、清晰，
展现知识层次

案例生发情境，情境
引导学习
列举本项目重点，指
明学习目标

【学习情境】

情境名称：1. 礼仪概述、秘书礼仪概述

任务

- (1) 概述、掌握礼仪与秘书礼仪的概念、特征、作用、意义。
- (2) 定义、正确划分礼仪的基本要素或构成要素的单元，并能解释。
- (3) 定义、正确划分礼仪的基本要素或构成要素的单元，并能解释。
- (4) 定义、正确划分礼仪的基本要素或构成要素的单元，并能解释。
- (5) 定义、正确划分礼仪的基本要素或构成要素的单元，并能解释。

【知识链接】

礼仪概述、秘书礼仪概述

礼仪是人类社会交往中必须遵守的行为规范，是人们在长期的社会交往中逐渐形成的。礼仪不仅是一种外在的行为规范，更是一种内在的精神修养。礼仪的起源可以追溯到原始社会，随着社会的发展，礼仪逐渐演变成一种复杂的社会规范。在现代社会，礼仪已经成为衡量一个人文明程度的重要标准。秘书作为企业的重要岗位，其礼仪素养直接关系到企业的形象和声誉。因此，掌握礼仪与秘书礼仪的基本知识，对于秘书来说至关重要。

礼仪概述、秘书礼仪概述

礼仪概述、秘书礼仪概述

礼仪概述、秘书礼仪概述

礼仪概述、秘书礼仪概述

礼仪概述、秘书礼仪概述

案例阐释，加深理解

精选相关材料，
深度拓展思路

【知识链接】

礼仪概述、秘书礼仪概述

礼仪概述、秘书礼仪概述

礼仪概述、秘书礼仪概述

礼仪概述、秘书礼仪概述

礼仪概述、秘书礼仪概述

重点知识, 重点巩固

小小感悟，畅想未来

案例集锦, 课外延伸

模拟试题，把控全局

拓展实践，提升能力

答案详解，各个击破

[illegible]

思考与讨论

1. 邀请函的格式是什么?
2. 称谓与贺词有哪些异同?
3. 写标题有哪些注意事项?
4. 写会议通知有哪些要注意的问题?

微思考

[illegible][illegible][illegible]

本套丛书特色说明

“1+1”

主体教材

拓展·互动教学资源库

情境模拟 “1+1”

理论实践 “1+1”

体例编排 “1+1”

学校企业 “1+1”

资源延伸 “1+1”

学习考试 “1+1”

查阅使用 “1+1”

装帧设计 “1+1”

本套丛书从教师教学及学生学习角度出发进行设计，360度服务于师生，充分突出了“以人为本”的理念。编排设计科学、教学做用便捷、资源精准丰富、学考就业无忧。

前言

物质的丰富让我们心情愉悦,精神的需求让我们重新认识生活的本质,礼仪能够给我们带来从容、自信、快乐与和谐。倾情而作此书,缘于最初的一个简单愿望——我们希望写一本用于文秘专业培训及强化个人操作能力的礼仪教材。我们把工作中的积淀和所感、所知集结成书。

秘书礼仪贯穿于秘书工作在管理和运行中的每个细节中,它可以帮助人们通过一定的形式来表达服务过程中相互尊重之心,是一门实用性、技能性极强的行为学科。怎样针对秘书工作过程处理知识和能力的关系,怎样培养学生良好的礼仪习惯并建立专业素养,如何让学生将理论与实践结合并提高礼仪应用能力,是本书探讨的问题。基于这一思想,我们针对文秘专业的整体要求和岗位要求,用有限的课时,在教师的指导下,让学生在高度仿真的工作环境中,通过实实在在的能力训练,全面、系统地熟悉并掌握客户服务过程中个人礼仪的要求及岗位的礼仪要求,使学生熟练掌握个人形象塑造及在活动中的各种礼仪操作技能。

本教程有三个特点。第一,动手性。每个模块的教学设计都是围绕学生动手训练进行的,通过教师简要讲解,学生根据课程要求查阅资料、动手训练、分工协作。在这个过程中,通过教师指导,学生展示,然后教师点评,学生修改,教师再评定,使学生真正掌握每个模块所要求的技能。第二,针对性。本教程的内容组织体现了秘书行业的个性化要求,具体的能力训练则针对具体工作过程中各岗位的实际要求,强化理论知识在秘书具体工作过程中的应用。第三,实用性。每个模块一开始就给出知识和能力目标,所有教学环节都围绕目标环环相扣,使学生边学边练,实用性强。

本书总结多年秘书礼仪教育实践经验和体会,由教学经验丰富、业务能力扎实的编写组全体成员共同努力完成,敬请各界朋友批评指正。

编 者

Contents 目录

拓展·互动教学资源库

项目一 礼仪与秘书礼仪概述

- 阶梯案例
- 拓展实训

项目二 秘书工作的范畴及原则

- 阶梯案例
- 拓展实训

项目三 秘书个人礼仪

- 阶梯案例
- 拓展实训

主体教材

项目一 礼仪与秘书礼仪概述

- 情境写实
- 学习目标

2 任务一 礼仪概述

8 任务二 秘书礼仪概述

- 思考与讨论
- 微语录

项目二 秘书工作的范畴及原则

- 情境写实
- 学习目标

12 任务一 秘书工作的范畴

16 任务二 秘书工作的原则

- 思考与讨论
- 微语录

项目三 秘书个人礼仪

- 情境写实
- 学习目标

22 任务一 言谈、举止礼仪

31 任务二 仪容、服饰礼仪

- 思考与讨论
- 微语录

项目四 商务礼仪

- 阶梯案例
- 拓展实训

项目五 办公礼仪

- 阶梯案例
- 拓展实训

项目六 文书礼仪

- 阶梯案例
- 拓展实训

项目七 会议与宴请礼仪

- 阶梯案例
- 拓展实训

项目四 商务礼仪

- 情境写实
- 学习目标
- 38 任务一 商务交际礼仪
- 50 任务二 商务接待礼仪
- 62 任务三 商务仪式礼仪
- 思考与讨论
- 微语录

项目五 办公礼仪

- 情境写实
- 学习目标
- 78 任务一 办公室礼仪
- 95 任务二 办公室人际关系礼仪
- 思考与讨论
- 微语录

项目六 文书礼仪

- 情境写实
- 学习目标
- 109 任务一 致辞类文书礼仪
- 117 任务二 电子通信及柬帖类文书礼仪
- 思考与讨论
- 微语录

项目七 会议与宴请礼仪

- 情境写实
- 学习目标
- 127 任务一 会议礼仪
- 136 任务二 宴请礼仪
- 思考与讨论
- 微语录



项目八 中外习俗礼仪

○ 阶梯案例

○ 拓展实训

○ 模拟真题

○ 参考答案

项目八 中外习俗礼仪

○ 情境写实

○ 学习目标

162 任务一 中国习俗礼仪

180 任务二 外国习俗礼仪

○ 思考与讨论

○ 微语录

191 参考文献

项目一

礼仪与秘书礼仪概述

礼仪 与秘书礼仪 概述

礼仪概述

礼仪的概念
礼仪的特征
礼仪的功能

秘书礼仪概述

秘书礼仪的概念及功能
秘书礼仪的基本原则

情境写实

红黄蓝服饰有限公司是××市一家合资企业，其产品一直受到消费者的青睐，企业不仅规模越来越大，而且效益也越来越好。职高文秘专业毕业的秘书小王因待客热情，业务熟悉，又有一定的接待经验，被提拔为接待科科长。小王上任第一天，就遇上了几批来访的客人。下午上班，小王按计划准备拟订下月初新加坡客商来公司洽谈合作的接待计划，还未动笔，一位报社的记者如约来到公司进行采访。小王先是给记者泡了一杯茶，请记者稍候，然后马上到总经理办公室，准备引见。刚把报社记者引领到总经理处，又来了位市电视台的记者。小王问明来意，原来这位记者是市电视台专题部的，已经策划了一档大型公益活动节目，准备与公司领导商议联合举办活动事宜。这是今天第六批来访客人，当然是没有事先预约的。

情境思考：以上情境中秘书小王在接待来访者时，哪些方面存在问题？

情境解读：无论是有约还是无约来访，秘书都应以良好的形象迎候来访者，做到诚恳热情、讲究礼仪、细致周到、按章办事、保守秘密。对已经预约的来访者，应立即通报领导，没有领导的确切答复，不能擅自予以引见。对没有预约的来访者，首先要了解来访者的姓名、单位、来访目的，经请示后领导无意会见的来客，可以婉言拒绝。要礼貌送别来访者，来访者离开后应对来访情况进行记录。

【学习目标】

知识目标：1. 掌握礼仪、秘书礼仪的基本概念。

2. 了解礼仪、秘书礼仪的基本特征。

3. 认识礼仪、秘书礼仪的基本功能。

技能目标：1. 理解礼仪及秘书礼仪的概念。

2. 掌握礼仪对秘书工作的重要性。

3. 熟悉秘书礼仪的不同功能。

任务一 礼仪概述

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有章服之美，谓之华。”古代华夏民族正是因丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉。简言之，“礼”，即礼貌、礼节；“仪”，即仪表、仪态、仪式。

一、礼仪的概念

礼仪是人们在长期的社会交往活动中形成的约定俗成的行为规范与准则。它包含了礼貌、礼节的全部内容。

（一）礼仪的基本内涵

1. 礼仪是人区别于动物的标志

《礼记》说：“人之所以为人者，礼义也。”意思是说，人与动物的区别就是人懂礼而动物不懂。又说：“鹦鹉能言，不离飞鸟，猩猩能言，不离禽兽。今人而无礼，虽能言，

不亦禽兽乎!”意思是鹦鹉、猩猩虽然会学人说话,但因为它们不懂得礼,也只能算是会说话的禽兽。如果人不知礼,不也跟禽兽一样吗?

2. 礼是对人性的合理约束

七情六欲人皆有之,但不能率性而为,如今天我高兴就跟大家说话,不高兴就拉下脸来不理人家;心情好就对客户态度好些,生气了就把不满全撒到客户身上。《礼记》中说“发乎情,止乎礼义”。现代社会,人们面临更加复杂的人际关系和许许多多的诱惑,更需用礼来自觉地约束性情中的弱点。

3. 礼仪是“质”与“文”的结合

“礼仪”实际有两个层面的内涵:内在的“质”(内涵)和外在的“文”(纹,即修饰,仪式),礼仪是“礼质”与“礼文”的结合。孔子:“质胜文则野,文胜质则史,文质彬彬,然后君子。”(《论语·雍也》)意思是说,质朴胜过文雅就显得粗野,文雅胜过质朴就显得做作,文质相得益彰,才是君子应有的风范。假如天热了就袒胸露背,累了就把鞋子脱下把腿架到桌子上,餐桌上狼吞虎咽,领导会议讲话你大声接打手机,越级行事,报复下级,口无遮拦,飞短流长等,这些所谓的“质朴”,实为粗俗失礼。

知识链接

中国传统礼仪之“行走之礼”

在行走过程中同样注意人际关系的处理,因此有行走的礼节。古代常行“趋礼”,即地位低的人在地位高的人面前走过时,一定要低头弯腰,以小步快走的方式对尊者表示礼敬,这就是“趋礼”。传统行走礼仪中,还有“行不中道,立不中门”的原则,即走路不可走在路中间,应该靠边行走;站立不可站在门中间。这样既表示对尊者的礼敬,又可避让行人。

(二) 礼仪内涵的本质

德是礼的灵魂,敬是礼的核心。

礼是符合道德的行为规范。古代礼仪中,将仁义道德视为礼的核心要素,人们的思想行为受道德的约规,从而自觉地将遵守礼仪当作一种高尚的修养和情操,并赋予其法理性;现代礼仪亦如此,如遵时守约、尊老爱幼、遵守公共秩序等。

礼是自尊而敬人的基本修养。《礼记》开篇第一句话就说“毋不敬”,荀子说“礼者,敬也”,孟子说,“尊敬之心,礼也。”这个“敬”就是尊重、敬重,指自尊敬人。

二、礼仪的特征

(一) 规范性

礼仪约定了个人与个人、个人与群体、群体与群体之间的行为关系规则,虽然不同的阶级、不同的民族,其礼仪有不同的内容和方式,但都具有规范性这一基本特征。

从个人礼仪来看,侧重于个人的道德品质、仪表仪容和言谈举止等方面的修养,突出的是个人道德行为的自省、慎独和自我完善。在道德方面,规定了品德端正、真诚待人、言行一致、表里如一、助人为乐、尊重他人、艰苦朴素、勤俭节约等基本原则;在仪表美方面,规定了端庄高雅、整洁朴素、美观大方的要求。例如,在着装方面,公务场合宜保守,社交场合宜个性,休闲场合宜舒适;工作人员不宜浓妆艳抹、不宜染彩发留怪发;站有站相,坐有坐相,走有走姿;讲普通话,用文明语等。这些都体现了礼仪的规范化特点。

从家庭礼仪来看,我国传统礼仪规定的“君君、臣臣、父父、子子”的关系中,强调的是等级、服从和忠孝观念。现代家庭礼仪继承了传统礼仪的孝与敬、仁与爱的人伦思想,在家庭中,长辈要疼爱、关心、教育晚辈,尊重他们的选择,充分营造和谐民主的家庭气氛。晚辈对长辈则遵守“百敬孝为先”的古训,要孝顺、敬爱长辈,如多做家务,不顶撞长辈,父母的生日和结婚纪念日应主动庆祝。可以说,对长辈的尊敬可谓全部家庭礼仪的前提和基础,一个连自己的父母都不懂得尊敬的人是不会真心地去尊敬他人的。

从公共礼仪来看,更具有规范性特点。如古代礼仪中有“行不中道,立不中门”“登城不指,城上不呼”的公共礼仪规范,现代礼仪中同样规定了走路靠边行的交通礼仪;大庭广众面前不能有指手画脚、大呼小叫、手舞足蹈等得意忘形之举等。

从空间礼仪来看,它规定了较为严格的空間位置礼仪和空間距离礼仪。如行进中的位置是这样规定的;并排行走时,两人并行右侧为上,左侧为下;三人并行中间为上,两侧为下;前后行走时,前面为上,后面为下。在空間距离礼仪中,分别规定了亲密距离、私人距离、社交距离和公众距离的范围,这样在人际交往时不至于冒犯对方的界域而造成失礼。

各行各业的礼仪、国际礼仪中也都体现了礼仪的规范性特征。如外交礼仪中的国旗悬挂是很讲究的。在一个主权国的领土上是不允许悬挂别国国旗的,但根据外交特权,一国元首、政府首脑、外交官员在主权国访问时,允许在其住所、办公处和交通工具上悬挂本国国旗。在主权国举行国际性商务会议、国际谈判时一般也可以悬挂本国国旗。悬挂时,以右为上,左为下,以国旗面向为准悬挂。如果要同时悬挂多个国家的国旗,则按照国名的英文字母先后来排列悬挂的顺序。主权国的国旗一般悬挂至最左面。

(二) 传承性

每个国家的礼仪都有鲜明的民族特色,现代礼仪又是继承了古代、近代礼仪文明而发展起来的。作为我国长期以来的文化积累,礼仪将人们在生活交往中的习惯、准则以规范的形式固定、沿袭下来,形成了传承性特点。从礼的内涵角度分析,礼仪的传承性是从以下几个方面得以体现的。

礼仪作为一种文化具有传承性特点。从礼的发展与起源来看,礼仪作为一种文化可谓源远流长,自先秦以来的“三礼”,基本形成了我国古代最完整、最系统的礼仪制度,到孔子的“克己复礼”,孟子、荀子对孔子礼学思想的继承与发展,以至后世对礼的修



订,使礼仪成为我国传统文化中最有特色的部分被一代一代传承下来,在这一过程中,逐渐摒弃了与社会进程不相符的部分,使礼更趋于现代化。例如,孔子的“礼”作为一种制度早已经不能完全适应现代社会,但他关于礼仪的一些合理的思想和规范一直影响至今。如“礼之用,和为贵”“责己严,待人宽”“温、良、恭、俭、让”、敬老爱幼等。

礼仪作为一种行为规范具有传承性特点。从古代礼仪的内涵和类别来看,礼仪所涉及的范围极为广泛,成为维系社会秩序的典章制度和人们一切活动的准则。随着社会的发展,历史的变迁,许多礼仪范式已不再为现代社会所适应,大量的礼仪形式经过现代社会的整合而转换成一种新的模式被广泛继承和应用,如现代人继承了吉礼中祭人鬼的仪节而转换成在每年的清明节、中元节祭奠的礼俗,等等。

礼仪作为一种教育具有传承性特点。我国古代的学校教育基本上以礼仪文化为主要内容的,小孩子识字初始就读《三字经》《百家姓》《弟子规》《孝经》等生活、人伦典籍,“三礼”、《论语》等更是文人必读书目,百姓人家也一向注重对子女的礼仪教育,各种文化、文学、艺术作品也大多是礼仪精神的承载体和宣传品。世代相袭,广泛传播,礼仪在动态中得以传承、完善和发展。

礼仪作为一种修养具有传承性特点。礼仪不仅是一种形式美,更重要的还是道德美,具有强大的道德约束力。它依托于人的品德行为的自律、健康的心理素质和深厚广博的文化素质,社会舆论素以修养好为美,中外相同,古今相沿。

礼仪作为一种审美范畴具有传承性特点。礼仪是一种美,美是有社会性和艺术性的。古代礼仪中所规定的人的个人行为、家庭行为、社会行为,以至国际行为,在君臣、父子、夫妇、兄弟、朋友等人伦关系中得到整齐划一的界定,对其利弊得失的评价就是一种审美,是一种社会美的认定,古往今来,大量的文字在不间断地审视着这种美的效果。同时,礼仪中那些繁复的仪节、程序也体现了古人认识美、反映美、创造美、推广美的态度 and 水平。周而复始,一代又一代,礼仪被借鉴和继承下来,成为现代礼仪的厚重积淀。

(三) 差异性

礼仪的差异性指的是等差和相异两层意思。据学者彭林先生的研究,等差是古代礼仪中最重要的特征之一,也是礼与俗的主要区别之一。不同等级的人行不同的礼。等级越高,礼数越高。《礼记·乐记》曰:“乐者为同,礼者为异。同则相亲,异则相敬。”礼的作用是区别差异,有差异才会有恭敬。例如古代的祭天礼,只有天子才配有这一资格,诸公大臣是没有这种资格的。所有的礼也只是统治阶级行使的特权,“礼不下庶人”,平民百姓无权施礼。现代礼仪也具有等差性,如身份、地位、年龄等在礼仪上就有尊卑、高低、大小之分,但要说明的是,这与古代礼仪的等差有着质的区别,这种区别主要是,古代礼仪的等差具有鲜明的阶级歧视和政治统治的因素,而现代礼仪的等差则不存在这种问题,它是建立在政治平等、人格尊严平等基础上的敬老爱幼、敬贤尊长、自谦敬人的品德美、行为美、心灵美的修养体现。另一方面,礼仪的差异性还表现为由于各地文化背景、地理环境、民情风俗、物质条件和精神文明程度的不一致而导致的礼仪的不统一,即差异。如少数民族与汉民族、农村与城市、中国与外国在某些礼节风俗上的相去甚远。例如西方国家忌问女士年龄和 13 这个数字,日本人忌送数字为 9 的礼物,因为 9

被视为强盗的代名词。中国人见面多行握手礼，而日本人则多行鞠躬礼等。因此需要了解熟悉各个国家、各个民族、各种场合的礼仪规范。“未入境，先问俗”，了解差异性，才能做到得体施礼。

（四）可操作性

礼仪不单单是理论的阐述、学术的讨论，而是更大程度上的实际操作，它以极强的实践特点被广泛应用到人们交往的每一个环节中。每一个站姿、坐姿、走姿，每一个手势、表情，都需要反复地训练成为基本的修养而运用于交往中；每一项活动的程序都需要一个环节一个环节地去实际操作；每一项活动内容都需要做实际的物质准备，如花卉礼仪中对花卉与包装的选择、赠送的方式等都需要精心地准备，会议礼仪中，对会议日程的安排、地点的选择、通知呈送、主席台成员顺序牌的排放等也都需要实际操作，接待礼仪中，吃住行的安排都要一一落到实处。总之，礼仪不只是在纸上，更是在实际生活、交往中对礼仪的本质、准则、规范、程序的行为实施。

（五）时代发展性

礼是一个时代的产物，它受制于某一时代的物质水平、生活方式、文化背景、民族心理等综合条件，并随着这些条件的改变而改变。

第一，中国古代礼仪的内涵极为广泛，它涉及政治、法律、军事、外交、文化、伦理关系等各个方面，它实际是一代王朝的执政纲领和典章制度，是统治者治理国家、维系社会秩序的准则和规程。现代礼仪的内涵大为减少，政治、法律、军事、外交等作为国家体制已从礼仪中退出，礼的本质内涵“敬”和行为规范和程式与现代社会相融合，成为现代人际交往的准则。

第二，古代礼仪在向民间扩布过程中，逐渐演变成了一些礼俗，一改天子、王公大臣、士人施礼的严格刻板而变得更加生动活泼、自由灵活，使礼仪从朝廷渐渐走向民间。

第三，随着中原的统一，华夏民族与蒙、满、回等少数民族大融合，使礼仪具有了多民族并存相融的特点，如服饰礼仪方面，战国时“胡服骑射”带来的中原服饰的变化，元初“剃发易服”对汉服的影响，清朝旗袍对我国服饰的改变等，现代服饰继承、借鉴、融合了古今中外的服饰文化，具有了符合现代人审美观念的现代服饰礼仪。

第四，中华礼仪对国外礼仪原则和仪式的吸纳，使现代礼仪具有了国际性特征。随着我国的改革开放，西方传统的女士优先原则、忌问女士婚姻和年龄等原则、西餐礼仪、各种节日如圣诞节、复活节、母亲节、感恩节等传到我国，在某种程度上被“中国化”，成为我国许多人喜欢的节日，中西礼仪合璧，丰富着我国现代礼仪的内涵。

总之，礼仪规范不是一成不变的，它随着社会的发展而发展变化。一方面，社会的进步使礼仪不断发展完善；另一方面，随着对外交流范围的扩大，人类文明程度的提高，使礼仪在历史传统基础上不断被赋予新的内容，礼仪活动向着更文明、简洁、实用的方向发展。