

MiSHuLiYi

高等职业教育教材

秘书礼仪

王守福 主编



1.4



高等教育出版社

C931.4
26-C.

高等职业教育教材

秘书礼仪

王守福 主 编

温 莉 副主编

高等教育出版社

内容提要

本书是高等职业教育秘书专业系列教材之一。

全书共 12 章,内容包括:秘书与礼仪、秘书服饰礼仪、秘书见面礼仪、秘书交谈礼仪、秘书体态礼仪、秘书接待礼仪、电子通信礼仪、日常活动礼仪、宴请礼仪、秘书涉外礼仪、礼仪文书以及宗教与风俗。书后还附有与秘书礼仪相关的知识介绍,以备学生参考。

本书从秘书人员的日常工作礼仪入手,理论阐述翔实,对实际操作具有指导性,同时也具有很强的针对性和实用性,适合高等院校秘书专业以及五年制高职文秘专业的学生使用,也可供其他在职秘书人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

秘书礼仪/王守福主编,温莉副主编. —北京:高等教育出版社,2003.7 (2004 重印)

ISBN 7-04-012718-0

I. 秘... II. ①王...②温... III. 秘书-礼仪
IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 024126 号

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-64054588
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-82028899		http://www.hep.com.cn
经 销	新华书店北京发行所		
印 刷	廊坊市科通印业有限公司		
开 本	787×1092 1/16	版 次	2003 年 7 月第 1 版
印 张	13.25	印 次	2004 年 6 月第 2 次印刷
字 数	320 000	定 价	17.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

责任编辑 杨 丹
封面设计 刘晓翔
版式设计 胡志萍
责任校对 俞声佳
责任印制 韩 刚

· 郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)58581897/58581698/58581879/58581877

传 真：(010)82086060

E - mail：dd@hep.com.cn 或 chenrong@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社法律事务部

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)64014089 64054601 64054588

高职高专秘书专业教材编委会

组长校：江汉大学

北京联合大学

北京机械工业学院

成员校：广州大学

湖北大学(政治与行政学院)

浙江经济高等专科学校(浙江工业大学)

北京海淀走读大学

唐山大学

北京联合大学职业技术学院

辽宁省行政学院

西安政治学院

乌鲁木齐职业大学

中华女子学院

北京轻工高等职业学院

开封大学

中州大学

广东经济管理干部学院

咸阳西藏民族学院

合肥大学

前 言

1999年6月,国务院组织召开了全国教育工作会议,提出要大力发展高等职业教育。为了更好地贯彻全国教育工作会议精神,促进秘书专业教育的发展,高等教育出版社和中国高教秘书学会决定共同组织编写高等职业教育秘书专业系列教材,并于1999年7月在北京召开了教材编写筹备会议。会议委托江汉大学、北京联合大学、北京机械工业学院牵头征集十余所高等院校秘书专业的教学计划,在对各教学计划进行分析比较后,由三校草拟了为编写教材所用的高等职业教育秘书专业教学计划。

1999年8月,在北京召开了高等职业教育秘书专业教学计划研讨会。这次会议充分讨论了教学计划,同时成立了“高等职业教育教材编委会”,并确定了主编院校:江汉大学、北京联合大学、北京机械工业学院、广州大学、湖北大学(政治与行政学院)、浙江经济高等专科学校(浙江工业大学)、北京海淀走读大学、唐山大学、北京联合大学职业技术学院、辽宁省行政学院、西安政治学院、乌鲁木齐职业大学、中华女子学院。会后,根据教学计划和“高等职业教育秘书专业教材编写工作意见”,各门课程教材的主编分别拟写了教材编写提纲。1999年10月,高等教育出版社在武汉组织召开了各门课程教材主编、副主编及部分参编人员参加的教材编写提纲审定会议。会上,经过充分的讨论并听取了与会专家的意见,审定通过了各门课程教材的编写提纲,随即进入了教材的编写阶段。

《秘书礼仪》是为高等职业教育秘书专业的学生编写的系列教材之一。随着我国加入WTO,对外交往空前扩大,对内交往日益频繁,交往礼仪愈加重要。秘书在辅佐领导工作中起着承上启下、沟通左右、联系内外、综合协调的中介作用,而这种作用发挥得如何,在很大程度上取决于对礼仪知识的掌握和运用。为此,我们编写了《秘书礼仪》这本教材。全书共十二章,在结构体系上,按照从总到分、从个人礼仪到交往礼仪和工作礼仪、从内部礼仪到涉外礼仪、从做事礼仪到写作礼仪的逻辑顺序排列,书末还附有与秘书礼仪相关的知识介绍。作者力图由浅入深、循序渐进地引导学生掌握秘书礼仪知识,注重从精神文明、道德修养、审美价值、心理调适的高度加强学生内在的礼仪修养,使他们能更好地运用这些礼仪规范有效地开展秘书工作。

本书由中国高教秘书学会常务理事、解放军西安政治学院军事社会学教研室主任王守福副教授担任主编,厦门集美大学师范学院温莉副教授担任副主编。各章编写分工是:第一、十二章和附录,由王守福编写;第二、九章,由西安政治学院硕士研究生任龙编写;第三、四章,由西安政治学院硕士研究生王文莉编写;第五、十一章,由厦门集美大学温莉副教授和华侨大学集美华文学院夏明菊副教授编写;第六章,由西安政治学院硕士研究生王阳编写;第七章,由西安政治学院硕士研究生刘兴辉编写;第八、十章,由西安政治学院硕士研究生张海波编写。全书由王守福统稿。中国政法大学王殿松教授对书稿进行了审定,提出了宝贵的修改意见。本书在编写过程中得到高等教育出版社的大力支持和帮助。书中参考了近年来一些专家的著作,主要参考书目附后,在此一并表示感谢。

编 者

2003年1月28日

目 录

第一章 秘书与礼仪	(1)	第二节 手机、呼机通信礼仪	(106)
第一节 礼仪概述	(1)	第三节 网络通信礼仪	(108)
第二节 秘书礼仪工作	(7)	第四节 电报、传真通信礼仪	(113)
第三节 秘书礼仪工作的职能与原则	(15)	思考与练习	(118)
第四节 秘书礼仪素质的培养	(19)	第八章 日常活动礼仪	(119)
思考与练习	(21)	第一节 参观接待礼仪	(119)
第二章 秘书服饰礼仪	(22)	第二节 典礼与仪式	(120)
第一节 秘书着装礼仪	(22)	第三节 晚会与舞会	(126)
第二节 秘书佩戴饰物礼仪	(31)	第四节 探望与拜访	(130)
第三节 秘书化妆礼仪	(37)	思考与练习	(132)
思考与练习	(42)	第九章 宴请礼仪	(133)
第三章 秘书见面礼仪	(43)	第一节 宴请组织礼仪	(133)
第一节 微笑与称谓	(43)	第二节 秘书赴宴礼仪	(137)
第二节 介绍与名片	(46)	第三节 宴请席间礼仪	(139)
第三节 握手与鞠躬	(50)	第四节 宴请酒水礼仪	(144)
第四节 亲吻与拥抱	(54)	思考与练习	(150)
第五节 致意与敬礼	(56)	第十章 秘书涉外礼仪	(151)
思考与练习	(59)	第一节 秘书涉外礼仪通则	(151)
第四章 秘书交谈礼仪	(60)	第二节 外国人的姓名与称呼	(154)
第一节 秘书交谈的基本要求	(60)	第三节 涉外礼宾次序	(157)
第二节 秘书交谈的语言运用	(62)	第四节 涉外活动升挂和使用国旗	(159)
第三节 秘书交谈的语言技巧	(67)	第五节 秘书涉外日常礼仪	(160)
思考与练习	(74)	思考与练习	(162)
第五章 秘书体态礼仪	(75)	第十一章 礼仪文书	(163)
第一节 体态语概说	(75)	第一节 礼仪信电	(163)
第二节 体态语的运用	(77)	第二节 接待文书	(169)
第三节 克服不雅仪态	(83)	第三节 治丧文书	(173)
思考与练习	(86)	思考与练习	(177)
第六章 秘书接待礼仪	(87)	第十二章 宗教与风俗	(178)
第一节 接待工作概述	(87)	第一节 宗教	(178)
第二节 接待室的布置	(91)	第二节 风俗与禁忌	(183)
第三节 接待工作的程序和礼仪	(92)	思考与练习	(187)
第四节 接待中的挡驾艺术	(97)	附录 1 与礼仪密切相关的常识	(188)
思考与练习	(100)	附录 2 秘书礼仪一百条	(195)
第七章 电子通信礼仪	(101)	参考书目	(204)
第一节 电话通信礼仪	(101)		

第一章 秘书与礼仪

随着社会经济、科技的发展,政治文明、精神文明程度的提高,各行各业的人们越来越重视社会交往礼仪。秘书作为一种辅助领导、服务社会的特殊职业,同礼仪有着与生俱来的密切关系。重礼、知礼、行礼,是秘书人员必备的重要素质。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义和要素

(一) 礼仪的含义

“礼仪”一词,早在《诗经》和《礼记》中就已经出现了。“礼仪卒度,笑语卒获”(《诗经·小雅·楚茨》),《礼记·孔子闲居》中引用了这两句诗,孔颖达解释为:古之祭祀礼仪尽合乎法度,笑语尽得其节制。

“礼仪”一词的含义不仅在古代不完全一样,而且在现代,解释也不尽相同。主要有:

1. 行礼的仪式。这是最狭义的理解,有人认为“礼貌”的概念大于“礼仪”的概念,就是源于这种理解。
2. 礼节和仪式,表示尊重和敬意。
3. 礼节和仪式、风俗或传统的变种,历史形成的和专门规定的一种行为规范。
4. 礼在社会生活中程式化或名物化的体现,主要指各种符合礼的精神、要求、规范的交往方式、行为方式、社会活动、典礼程序,以及与之相适应的器物、标志、服饰、象征等。
5. 包括礼节和仪式,是社会道德、风俗、宗教等方面人们行为的规范,是文明道德修养程度的一种外在表现形式。
6. 人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

根据礼仪发展的规律和其本身的作用,我们认为,礼仪是人类在社会交往活动中形成的行为规范与准则,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式、礼品等。

(二) 礼仪与礼貌、礼节、仪表、仪式、礼品的关系

狭义的礼仪是指仪式,表现在较大、较隆重的场合时,是一种规范化、程式化的仪式。如欢迎(送)仪式、发奖仪式、签字仪式和开幕式等。广义的礼仪,是高于礼貌、礼节的大概念,包括礼貌、礼节、仪表、仪式、礼品等。礼仪是总称,既包括内在的内容,也包括外在的形式,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节、仪表、仪式等,其内涵更深、更广。它是一个系统,一种修养,一种能力,而不是一次行为,一种做法。

1. 礼貌。礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重友好的行为规范。礼貌属于社会公德的重要组成部分,比较侧重内在修养。礼貌以不损害他人利益为前提,要求尊重、承认、肯定对方并尊重对方的人格。人们交往时的基本要求是诚恳、谦恭、和善和有分寸,做到待人“诚于中而形

于外”。

从道德、社会风尚方面来研究礼貌,它可以分为三类:各处公共场所应有的行为准则;各种个人交往中应有的礼节;私人生活中应有的行为习惯。

礼貌的主要内容包括:遵守秩序、言必有信、敬老尊贤、待人和气、仪表端庄、讲究卫生。礼貌的内容是社会公德的核心内容,也是秘书职业道德的基本规范。

2. 礼节。礼节是在交际场合相互表示尊敬、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。礼节是礼仪的具体的、外在的表现形式,是内在美的一种外化。是表达对方尊重和友好的最合理、最易被对方接受的形式。是在讲究礼貌、尊重对方、情谊友好的前提下进行的。礼节是交际中的行为、举止、仪表、语言的规范。

3. 仪表。仪表是礼仪在个人外在形象方面的体现,包括仪容、服饰、姿态等方面。仪表可以表现人的精神状态和文明程度。

4. 仪式。仪式是交际活动中按礼宾要求,用特定的程序、方式表达的礼仪过程。如果说仪表多是礼仪在个人形象方面的表现,仪式则多数是以组织的形式出现的典礼形式。虽然也有个人的婚礼、成人仪式等,但更多的是指迎送、开业、升旗、剪彩、签字等。这是礼仪活动的重要内容,是礼仪比较外在、轰动的部分。

5. 礼品。指为表达敬意,寄托情意的一些物品。例如过去的礼器、少数民族的哈达、锦旗、奖杯、纪念勋章,以及一些具有特定含义的物品。

(三) 礼仪的要素

礼仪虽然广泛涉及社会生活的各个方面,但是不论礼仪多么繁杂,也不论礼仪之间多么千差万别,它们的构成要素一般包括四个方面,即:礼仪的主体、礼仪的对象、礼仪的媒介与礼仪的环境。

1. 礼仪的主体。礼仪主体是指各种礼仪行为和礼仪活动的操作者和实施者。一般来说,礼仪主体是操作和实施具体礼仪的社会成员。

(1) 礼仪主体的类型。礼仪主体主要包括个人和组织两种基本类型,还有介于两者之间的临时团体。

个人主体。当礼仪的行为代表个人,或礼仪的活动规模较小时,礼仪的主体常常是由个人来充当。例如:秘书人员的个人卫生,服饰礼仪,礼貌语言的应用等。

组织主体。礼仪的主体也可以是大小、性质、层次不同的各级组织,小到一个车间和班组,大到一个县市乃至一个国家。

临时团体。临时团体是指介于个人和组织这两种类型之间的礼仪主体。例如:某个临时组成的代表团出国访问,访问期间集体拜谒所在国的烈士纪念碑并集体敬献花圈,这个临时团体就是此项礼仪活动的主体。

另外,一个行为代表个人或代表组织不是绝对的,在不同的场合,面对不同的对象,代表个人或代表国家是可以转换的。例如:张骞是一个人,他奉命出使西域就代表中国。再如:一个人走在街上,他是否遵守交通规则本来是他个人的事,但在国际友人面前就可以代表中国人的形象,形成外宾对中国的印象。

(2) 礼仪主体的代表者。礼仪主体的代表者,是指代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。当礼仪行为或礼仪活动规模较大、规格较高时,这样的代表者往往由多人组成,即升格为代表团。

对于组织类型的礼仪主体来说,其礼仪行为必须由具体的人代表组织进行具体操作和实施。对于个人类型的礼仪主体来说,礼仪应该由个人来完成,但在某些特殊情况下,如个人生病、有事或其他原因,也可委派代表者实施。例如外宾来访,公司总裁因公不在,可以委派副总裁或秘书代表,同样可以达到实施礼仪行为的目的。

礼仪主体在选派代表者时,应主要考虑两个问题:一是代表者必须能够真正代表礼仪主体,具备相应的资格和能力。二是代表者必须能够为礼仪对象所认可,有利于巩固并发展主体与客体之间的良好关系。

2. 礼仪的对象。礼仪的对象是指礼仪活动的指向者和承受者,也是礼仪的客体。礼仪对象的外延是非常宽的。一切值得尊重的具备真、善、美的东西,都可以成为礼仪的对象。例如祖国、国歌、国旗是礼仪的对象;意大利都灵大教堂中陈列着耶稣遇难后的裹尸布,它是全世界基督徒的礼仪对象。

从礼仪对象的性质看,礼仪的对象可以是有形的,也可以是无形的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以是物质的,也可以是精神的;可以是人,也可以是物;可以近在眼前,也可以远在天边;可以品位高洁,也可以恶浊不堪,例如邪教的“圣”物。总之,礼仪的对象是一个既琳琅满目又鱼目混珠、无奇不有的世界。

礼仪主体与礼仪对象之间的关系不是一成不变的。主客体矛盾的转化是由礼仪主体所决定的。因此,为了建立、维护和发展更融洽的人际关系,往往需要人们自觉地促成这种转换和变化。

3. 礼仪的媒介。是指礼仪活动时所依托的媒介或媒体。礼仪媒介的类型是多种多样、千变万化的。宏观上可将礼仪媒介划分为人体礼仪媒介、物体礼仪媒介和事体礼仪媒介三大基本类型,并在此基础上构建礼仪媒介系统。如:口头语言媒介、书面语言媒介、形体语言媒介等。

口头语言礼仪媒介,是指运用人类最重要、最普遍的交际工具语言来传达礼仪信息的媒介。如:问候、演讲、交谈、电话等。

书面语言媒介,是指用文字的形式传递礼仪信息的媒介。如:贺信、慰问信、感谢信、请柬、书面发言等。

界域语言媒介,是指用礼仪主体与客体之间的关系位置来传达礼仪信息的媒介。如:席位、座次等。

形体语言媒介,是指通过人体的表情、态势来传达礼仪信息的媒介。如:微笑、握手、敬礼、瞩目等。

物体礼仪媒介,是指通过各种物体的各种状态来传达礼仪信息的媒介。如:礼品、纪念品、祭品等。

事体礼仪媒介,是指通过各种有关事体来传达礼仪信息的媒介。如:宴请、拜访、庆典、舞会、赞助活动等。

4. 礼仪的环境。是指礼仪行为和活动得以进行的特定的时间和空间。礼仪的环境非常复杂,可以归结为自然环境和社会环境两个方面,诸如天气状况、地理位置、世事变迁、人际关系等等,都可以成为特定礼仪的环境因素。礼仪环境对礼仪有制约作用。一是实施何种礼仪要由环境决定;二是具体礼仪如何实施也要由礼仪环境决定。例如某医院学习沃尔玛连锁的服务,要求服务时的微笑要露出8颗牙,但是当病人打听急救室在哪时,护士依然露出8颗牙微笑,反招致投诉。因此,不顾礼仪环境,再好的礼仪规范也是没有用的。

二、礼仪的产生和发展

礼仪作为人类文明的表现形式之一,同其他诸如文字、绘画等文明表现形式一样,是人类不断摆脱愚昧、野蛮,逐渐走向开化、文明的标志。揭示礼仪的起源及其历史演变,有利于我们更深刻地把握礼仪的本质,全方位地了解礼仪文化,并通过对传统礼仪文化的扬弃,更好地指导秘书礼仪实践。

(一) 礼仪的起源阶段

据考古学、民俗学等方面的材料证明,我国原始社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范。原始的宗教礼仪、婚姻礼仪等已具雏形。其中,敬神礼仪更为突出。汉语中的“礼”,本身就含有敬神的意思。据考证,距今约五十万年前的北京山顶洞人就有了礼的观念和实践。山顶洞人缝制衣服以遮羞寒,把贝壳串起来,挂在脖子上以满足审美需求。族人死了,要举行宗教仪式,并在死人身上撒赤铁矿粉。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪也已初步形成。半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗资料表明,当时的人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在家庭中,家庭成员按照长幼男女席地而坐:老者坐上边,年小者坐下边;男子坐左边,女子坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,右边中柱是女柱,左边中柱是男柱。男女成年时在各自的柱子前举行成年仪式。今天的纳西族人仍保留着这种古老的仪式。

炎黄五帝时期,礼仪内容日渐丰富。历史上有过“礼理起于大一,礼事起于遂皇,礼名起于黄帝”之说。《商君书·画策》载:“神农之世,男耕而食,妇织而衣,刑政不用而治,甲兵不用而王。神农既没,以强胜弱,以众暴寡,故黄帝为君臣上下之仪,父子兄弟之礼,夫妇匹配之合,内行刀锯,外用甲兵,故时变也。”尧舜时代,国家已具雏形。同时,民间交往礼仪得到进一步发展,延续几千年的拜、揖、拱手等礼仪,此时已广泛运用于社交活动之中了。典籍中有“五礼”、“五典”之说,“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼,“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。这说明此时的礼仪已较为系统规范了。

(二) 古代礼仪的形成阶段

大约在夏商周三代,我国传统礼仪进入飞速发展以至成熟的时期。这一时期,礼仪被典制化,礼仪内容涵盖政治、宗教、婚姻、家庭等各个方面,奠定了华夏礼仪传统的基础。

夏商周三代的礼仪在典籍中记载很多,且有大量出土文物佐证。这时,礼仪的思想基础是对上帝、鬼神、天命的迷信。但由于已经进入阶级社会,所以更加突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱等等级关系。从婚姻家庭到政治、社会交往,无不体现等级。

中国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》出现于西周时期。尽管人们对传世的《周礼》和《仪礼》是否为周公所作存在争议,但都公认《周礼》和《仪礼》及其释文《礼记》这“三礼”为中国最早的礼制百科全书。《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重行为规范,《礼记》偏重对礼的各个分支作出符合统治者需要的理论说明。这“三礼”标志着中国古代礼仪进入成熟时期,中国后世的礼仪深受“三礼”的影响。

(三) 古代礼仪的变革阶段

春秋战国时期,社会经历了深刻的变革,奴隶制逐渐走向崩溃,封建制代之而起。与此相适应,三代之礼也经历着历史的变革。孔子、孟子、荀子等思想家在理论上阐述了礼的起源、本质、

功能等问题,第一次全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德义务。

孔子是儒家学派的创始人,他主张复兴周礼。他认为“克己复礼为仁”。要制止奴隶制的崩溃,恢复统治秩序,就要正名。所谓正名,就是“君君、臣臣、父父、子子”。但孔子要求复兴周礼,并不是主张完全因袭周礼,而是对周礼作出一定的补充和发展。这表现在四个方面:一是将周礼的要害归纳为正名的思想;二是主张用礼治德化与政令刑罚相结合加强思想统治;三是主张在维持周礼“亲亲”的原则下,在一定程度上实行“贤贤”;四是把“仁”作为礼的内容。

孟子继承和发展了孔子的“礼治”理论,提出了适合地主阶级理想的“仁政”学说。孟子认为,像恭敬、辞让这样的礼节,是人生来就有的。人要达到礼的标准,根本问题是主观反省,尽可能减少自己的各种欲望。

荀子十分注重建立新的封建等级制度,提出了“隆礼”、“重法”的主张。他认为,“礼”的中心内容就是区别贵贱、长幼、贫富等等级。“礼”要使每个人在贵贱、长幼、贫富等等级中都有恰当的地位。

纵观这一时期关于“礼”的思想,孔子、孟子、荀子对于“礼”的涵义的理解非常宽泛。在他们看来,“礼”不单指礼仪,而且涵盖了全部道德的内容,并成了统治阶级的“统治术”。孔孟等思想家的礼仪思想,构成了中国传统礼仪文化的基本精神,对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

(四) 封建礼仪的形成、强化和衰落阶段

封建礼仪形成于秦汉时期,以后各朝代均有发展,特别是在唐朝得到了进一步的强化。到清末,封建礼仪日渐衰落。秦王暴政,二世即灭。西汉的唯心主义思想家董仲舒在总结秦王朝覆灭的教训时认为,重法轻德是导致秦亡的重要原因。于是,他提出了德法并用和“罢黜百家,独尊儒术”的思想。儒家提倡君君、臣臣、父父、子子,提倡仁、义、忠、信。董仲舒在此基础上进一步提出了“三纲”、“五常”之说。“三纲”即“君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲”,“五常”即仁、义、礼、智、信。在漫长的封建历史时期,董仲舒的这一学说一直被奉为人们的日常行为的礼仪准则。到了唐代,社会昌盛,礼仪也有所改革和发展,但仍基本沿袭旧礼。元、清两朝,少数民族入主中原,给古老的中华传统礼仪带来冲击。但从整体上看,少数民族礼仪思想从未占据主导地位,而是被融于中华传统的礼仪之中。清朝末期,尤其民国时期,西方文化大量涌入中国,传统礼仪文化和规范逐渐被时代所抛弃。科学、民主、自由、平等的观念和与之相适应的礼仪标准得到传播和推广。

(五) 现代礼仪阶段

中国的现代礼仪始于五四运动。中国现代礼仪是在反帝、反封建的基础上兴起的。1840年鸦片战争以后,中国沦为半殖民地、半封建社会。延续几千年的封建礼仪,加上西方传入的资本主义道德观和行为方式,构成了独具特色的大杂烩式的礼仪。诸如见了皇帝呼“万岁”,见了洋人问“你好”;有人长袍马褂,有人西装革履。五四运动吹响了反帝、反封建的号角,对传统礼仪进行了猛烈的抨击。特别是新文化运动的兴起,直接为现代礼仪的产生创造了条件。

1949年新中国的成立,确立了新型的人际关系,标志着中国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。人民当家作主,人与人之间的等级对立关系被平等互助关系所取代。一些落后的传统礼仪被抛弃,一些优秀的传统礼仪被保留,并增添了许多新的内容。

西方礼仪文化也有一个产生和发展的过程。在古希腊、古罗马时代的诗歌典籍中,在荷马史

诗中,在苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲学家的著述中,都有关于礼仪的论述。产生于斯堪的纳维亚地区的古代史诗《伊达》,对于社交场合的礼宾次序、餐桌上的用餐规矩,酒席中的持杯祝酒、交谈中的辞令修辞等,已有较详尽的说明。同时,对不能遵守各种礼仪规范者,还规定了一定的处罚规则。中世纪,教会礼仪盛行。教会经典一方面束缚着人们的人际交往,另一方面又对人们为人处世提出了礼仪要求。如《圣经》要求教徒孝敬父母、顺从遵守、行事光明、崇敬众人等。文艺复兴运动使人们从封建的枷锁中解放出来,神权受到冲击,宗教礼仪逐渐失去主导地位,自由、平等、博爱等思想观念渗入到礼仪文化中,这使人类历史上的传统礼仪发生了重大的变化。

历史发展到今天,各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范。英国人的绅士风度、法国人的浪漫情调、美国人的无拘无束、日本人的男女之别等已为世界所共知。但另一方面,当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性并存,乃是当今世界礼仪的特点。

三、礼仪的基本特点

从根本上说,礼仪作为人们的行为模式,属于社会的上层建筑,由一定社会的经济基础所决定,并随着经济基础的变化而变化,随着社会实践的发展而不断地发展。但礼仪与上层建筑的其他方面相比较,又具有自己的一些特点:

(一) 礼仪具有一定的规范性

礼仪不是人们抽象思维的结果,而是人们在社会实践中,特别是人际交往的实践中所形成的惯常行为模式。其中有一些行为模式被思想家们集中概括出来,融于典章之中,由此成为人们普遍遵循的行为准则。礼仪与法律规范、政治规范、宗教规范、道德规范等都属于行为规范,但礼仪又不同于其他行为规范。礼仪属于作用相对较弱的行为规范,违反礼仪规范,只构成失礼。失礼本身一般不会引起责任,如某人问路:“老头,去××路怎么走?”对方通常的反应是拒绝回答并投以轻蔑的目光,而不会去追究其责任。

(二) 礼仪具有多样性

社会生活的内容是异常丰富复杂的,每一位社会成员都要扮演多重社会角色:一个人在家庭中可能是丈夫、是父亲,而到了单位可能是领导,去商店购物又成为顾客,到电影院又是观众等等。不同场合有不同的人际关系,因而也就产生了各种不同的礼仪要求。所以,社会生活的多样性,决定了礼仪形式的丰富多彩。家庭生活中有夫妻之礼、父子之礼;社会交往中有各种社交礼仪;学校生活中有师生之礼、同学之礼;各种职业也都有自己的职业礼仪。另外,宗教礼仪、国际交往中的礼仪,也都是礼仪内容的重要组成部分。随着社会的发展,礼仪的内容必将更趋丰富。

(三) 礼仪具有历史继承性

礼仪虽然与一个时代的经济、文化、生活方式等息息相关,但与其他社会现象和行为规范相比,礼仪更是人们心理习惯的积淀。这种积淀在人们心理结构中形成了一定的观念定势、思维定势、价值标准定势,并通过实践活动表现出来。由此,我们也可以把礼仪解读为一个民族或一定地域的人们在长期的历史发展过程中逐渐形成并世代相传的文化传统。惟其如此,现代礼仪与传统礼仪之间存在着剪不断的联系,许多传统礼仪在今天仍然流行,并得到发扬光大。当然,礼仪也存在革新的问题。礼仪的继承性,只是相对于某些社会现象和行为规范而言的。世界上没有一成不变的事物,也就不存在尽善尽美的礼仪。

(四) 礼仪具有差异性

礼仪的差异性就是礼仪的民族性和地域性。由于各民族的文化传统、宗教信仰等方面存在差异,导致了礼仪规范的差异。即使是同一民族,在不同地区、不同国度,由于生存环境、文化氛围的不同,具体的礼仪规范也千差万别。这首先表现在同一礼仪形式在不同民族或不同地域有着不同的意义。如在日本,鞠躬礼被广泛使用,是尊敬对方的表示。而在有些国家,鞠躬是屈辱的象征。其次,礼仪表现形式具有差异性。同样意义的礼仪在不同的民族、不同的地区,可能有不同的表现形式。如朋友相见,为表示欢迎和友好,有的握手,有的拥抱,有的亲吻,有的击掌。尽管形式多种多样,但其意义是一样的。再次,礼仪的差异性还表现为同一礼仪形式,在不同场合,对不同对象,有着不同的意义。如老人抚摸孩童的头,表示对孩童的关心和爱护。反之,孩童若抚摸老人的头则是极不礼貌的。

礼仪的差异性,并不否定礼仪的共同性。特别是现代社会,人们的交往范围日益扩大,交往频率日益加快,导致了礼仪向趋同的方向发展。如见面握手,打招呼用“你好”等已成为世界性的礼仪形式。

(五) 礼仪具有社会性

礼仪产生于人类社会形成之初,并将贯穿于人类社会的整个过程。它不像政治、法律那样,只存在于阶级社会,而是与人类社会共始终的。尽管在阶级社会,不同的阶级会对礼仪有所选择,使某些礼仪带有明显的阶级色彩。但从本质上讲,礼仪具有非阶级性,它是人们在社会生活中相互交往或表达愿望的共同形式和手段。

第二节 秘书礼仪工作

一、秘书礼仪工作与秘书其他工作的关系

秘书工作是一种以领导工作为主要服务对象,以发挥参谋、助手作用为主要服务形式,以处理信息为主要服务或工作内容的服务性职业。秘书是以全面处理信息和事务的方式直接辅助领导者实施管理的人员。我们从专家对秘书和秘书工作的论述中,可知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型的岗位,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,如迎送宴请客人等。因此,虽然作为领导的辅助者,却与其他辅助者不同,秘书人员必须代领导处理各种交往接待事宜,与其他职能部门在自己的职权范围内,以自己的工作对领导负责是大不一样的。

(一) 秘书礼仪工作与秘书辅助领导

辅助领导是秘书的基本职能,其手段多种多样,以礼仪辅助便是其中之一。

领导是决策者,并依法享有一定的权威,这使领导既没必要也不可能事必躬亲。领导又因作为一种机构的代表、权力的象征,需要在行事时有相关礼仪的陪衬。秘书的岗位,紧贴领导,是直接为领导服务的,由秘书安排各种礼仪事项,自然顺理成章。礼仪是秘书的日常工作,辅助领导进行决策的过程中,对礼仪程序作妥善安排,使领导在具体的活动中既体面又掌握主动,是秘书工作者办事能力的反映。如A企业的经理与B企业的经理在A企业晤面,秘书事先将有关

间、地点通知对方,并认真布置好会客室,安排好茶水和用餐,准备好相关文件材料,精神饱满、态度从容地迎接 B 企业的经理并向 A 企业经理介绍,使会晤在良好气氛中进行。礼仪的周到,使人精神放松,心情舒畅,双方开诚布公,容易促使事情成功或好转。在某些重要场合,领导需有某些象征性的行为,如剪彩、奠基等,秘书必须事先作好准备,将必要的工具安排好,地点选定,并考虑到在象征性行为完成后,领导的合理退场。这种礼仪性的安排,虽属工作中较琐碎的一面,却不可不做,而且事虽小却影响大,为领导个人、为企业都塑造了形象。礼仪工作做好了,能在很大程度上提高领导的工作效率,树立领导的威信。至于平时的文书往来,涉及的文书礼仪,包括礼仪性的内容和礼仪套话,更是秘书为领导服务,辅助领导决策的一个常规工作,秘书必须掌握这些知识,并能娴熟地运用,以尽到秘书的责任。

(二) 秘书礼仪工作与秘书人际关系

交往是人类社会的基本活动,凡是人,都有与他人交往的客观需要和主观欲求,人是不能脱离整个社会而独立存在的。同样,社会的任何组织也有与其他组织交往的客观需要和主观欲求,也不能脱离整个社会而独立存在。马克思就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——领导者,还是在为领导服务的过程中所形成的各种关系,归根结底,都是人际关系。处理好各种人际关系,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。

首先,秘书与领导形成了紧密的固定关系,由于这种关系十分重要,双方在最初接触磨合的过程中都会小心翼翼,而一旦觉得不称心会立刻分手。反之,一旦发现配合默契,便越发珍惜和依赖这种关系。礼仪可以帮助秘书工作者把准自己的角色地位,规范自己的行为,不僭越,不轻浮。尊重领导权威,尊重领导意见,按正常渠道上情下达沟通信息,同时也在礼仪中保全自己的人格尊严。

其次,作为领导与他人联系的中介,秘书还要与各职能部门和外部世界联系沟通,良好的礼仪,在沟通中有助于消除隔阂,增进理解。由于身处领导近旁,会使其他人员对秘书有特殊看法,秘书人员这时除了以诚相见之外别无他法。以诚相见不仅是感情的真挚,也包括礼仪的周到,如尊重对方的地位、理解对方的处境、同情对方的困难、赞赏对方的成就等。通过这些礼仪,才能取得对方的信任。

在与外部世界的交往中,礼仪又是一个窗口,从中可以窥见一个单位的精神面貌和经营品质。即使在不成功的谈判与合作中,坚持有理、有利、有节的原则,从大局出发,从长远出发,就可以为以后的合作打下基础。

(三) 秘书礼仪工作与秘书自身提高

礼仪是社会的规范,秘书礼仪与整个社会的文明程度有密切关系。通过礼仪的学习和掌握,不仅能提高秘书工作者的个人修养,还可由此推动社会的文明与进步。

由于工作特点,秘书人员的地位特殊,他既在单位内部起联系沟通作用,对外界而言又成为本单位的窗口和代表,所以,礼仪在秘书人员身上应该得到“全方位”的体现。首先,秘书人员的个人礼仪应该讲究。他是在一个“外向”性的岗位上,与多种对象打交道,如果不修边幅,不注意言谈举止,会直接影响来访者或被访者的情绪。所以,许多单位对秘书人员的衣着、饰物、化妆品

都有规定。这种规定当然不是针对某个秘书人员个人,而是针对秘书这个岗位的。因此,秘书工作者应具备一定的礼仪知识和操办礼仪活动的能力,对在不同情况下的礼仪要求,应有较完善的掌握。要在礼仪活动中分清主次、内外,把握各种分寸、分量,对各国、各地、各民族的宗教信仰及文化风俗礼仪习惯有所了解,并在实践中融会贯通。尤其在 21 世纪,人类进入一个新纪元,对许多客观事物的理解认识上了一个新的台阶,如保护环境、与动物友好相处已成为全世界的共识,礼仪行为也必须跟这种认识结合起来。倘在给外宾送礼时,把动物毛皮当作贵重礼品,就显得十分不合时宜了。倘礼仪活动中缺乏这种现代意识,是会使整个礼仪水平大打折扣的。可见,礼仪是一种综合素质的体现,远不是懂外语、会电脑、人漂亮就能够胜任礼仪工作的。它的文化内涵十分精深,它的发展也紧随时代步伐,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。

当然,秘书人员的活动天地较大,社会关系网络也大,这是秘书工作的特点,很好地利用这个特点,不断提高自身的修养,将优秀品质和优良作风传播出去,影响社会,从而提高社会成员的文明程度,增强他们的礼仪意识,带动他们的礼仪活动,那就是秘书人员对社会精神文明的贡献了。

二、秘书礼仪工作的特点

总体而言,礼仪工作都是沟通交流的手段之一,但秘书人员的岗位特殊,工作性质特殊,所以区别于一般的礼仪工作,秘书礼仪工作有其独具的特点。

(一) 日常礼仪与专项礼仪的统一

当今社会,在许多场合都需专职的礼仪人员,如社会重大文化活动、节庆仪式、公关场合、单位内部活动、宾馆迎宾等等。由于全社会的文明发展,人们日益重视各种礼仪形式和不同活动中的礼仪功能。因此礼仪行为成为社会公务活动中的普遍现象。在上述活动中,礼仪人员有些是临时的,如某企业要举行“厂庆”活动,从单位内部各部门抽调几位同志,在活动期间负责礼宾工作。而有些则是专职的,如宾馆、饭店门口的迎宾人员。这些临时或专职的礼仪人员,其共同特点是单一性。临时礼仪人员只需在具体活动中担当一些礼宾工作或具体事务,一俟该项活动完毕,其礼仪工作也随之结束。至于那些专司引导、迎送或站立于大门旁的礼仪人员,虽然所从事的是长期性的专项礼仪工作,但其工作内容十分单一,几乎是机械性的操作行为。

与他们相比,秘书人员的礼仪工作就大不一样了。秘书人员既要在各种专项活动中表现礼仪行为,又要在日常工作中从事礼仪活动,相对于其他人员礼仪工作的单一性而言,秘书人员的礼仪工作就是日常与专项的统一。

秘书礼仪的日常性是与他们的工作内容紧密相关的。办文、办会、办事是秘书人员的日常工作,无论“文”、“会”、“事”,都必然与礼仪相涉。在办文时,文书的形式、内容、语言都要讲究合乎规范要求,情感要把握准确;在办会时,会场布置、会议的接待和会务的安排,这些礼仪内容又是会议组成的重要元素;至于办事,则更多体现礼仪在日常工作中的重要性。秘书部门不是一个单位中的具体职能部门,它的业务就是处理各种关系,与各种“人”打交道。从它的直接服务对象——领导者,到各种事务牵连到的有关人员,包括外面的来访者、单位内部的员工,以及对外业务往来、外事交际活动,无一不是“人际关系”,因此也就必然有“礼仪”的存在。妥善处理各种关系,准确把握各种不同场合的礼仪尺度,是秘书人员的日常工作内容,也是秘书人员工作能力的体现。