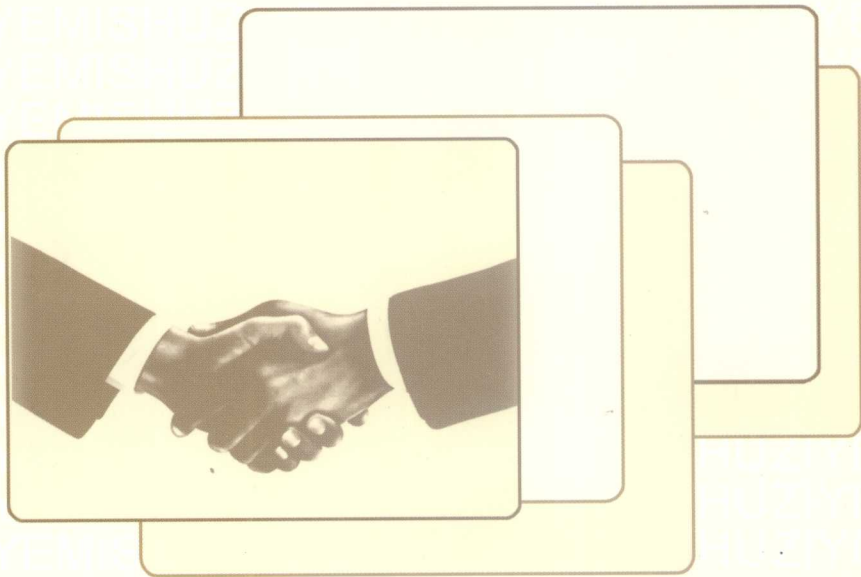


职业秘书礼仪教程

徐克茹 卿建英 崔艳霞 韩开绯 编著



面向就业 • 突出实训 • 追求新颖

清华大学出版社



职业秘书礼仪教程

徐克茹 卿建英 崔艳霞 韩开绯 编著



面向就业 · 突出实训 · 追求新颖

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

随着我国经济建设的飞速发展,各行各业对于秘书的自身素质要求越来越高。现代秘书工作要求职业秘书具有良好的礼仪素养,本书理念先进、立足实用、可操作性强。本书内容包括:秘书礼仪导论、仪容、仪表、仪态、仪礼、仪式、仪餐、仪俗。

本书可作为职业院校文秘专业的教材,也可作为一般读者了解秘书工作和学习礼仪的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

职业秘书礼仪教程/徐克茹等编著. —北京:清华大学出版社, 2008. 3
21 世纪职业秘书专业教材
ISBN 978-7-302-16557-6

I. 职… II. 徐… III. 秘书—礼仪—专业学校—教材 IV. C931. 46
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 185305 号

责任编辑:田在儒 张 弛

责任校对:李 梅

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

c-service@tup.tsinghua.edu.cn

社 总 机:010-62770175 邮购热线:010-62786544

投稿咨询:010-62772015 客户服务:010-62776969

印 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:三河市兴旺装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:148×210 印 张:9.375 字 数:228 千字

版 次:2008 年 3 月第 1 版 印 次:2008 年 3 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:13.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:026864-01

丛书编委会

丛书主编

谭一平

丛书编审

包也和 史玉峤 张玲莉 杨树森

编委会成员 (笔画排序)

王其厅	王 爱	王海燕	邓石华	邓文静
司马周	刘立莹	刘 静	刘朝晖	付大学
卢如华	何颖志	吴良勤	宋湘绮	张晓萍
张 晖	李永民	杨 琳	沈 卫	肖颖超
陆佩芳	陈祖芬	陈艳娟	金常德	赵胜潮
耿乔科	卿建英	徐克茹	徐晓丹	徐志平
高 宁	崔艳霞	蒋利民	覃一静	谢世洋
韩开绯	雷 鸣	魏庆培		

本书主编

徐克茹 卿建英

基...
公...
百英...

曲...
外工...
如...
密...
氣...

、業...
延...
等...
。村...
本...不...
本...登...
日...來...

现教学组织的科学性和灵活性”的原则,编写了本套教材。

本套教材具有以下特点:

第一,面向就业。在教材选择上,本套丛书定位于职业教育,紧扣秘书职业特点,针对秘书就业的岗位技能需求,加大了人际关系、商务活动、办公室综合事务等方面的比重,最终形成了秘书基础与实务、秘书写作、资料与档案管理,秘书礼仪、人际沟通、办公室综合事务管理、商务活动管理、秘书办公自动化、职业秘书英语等几大核心内容构建的丛书的体系。

第二,突出实训。在章节结构上,本套丛书摆脱了传统的按“办文办会办事”模式的章节安排方法,各书都是按秘书的工作流程和具体事项来安排的;在编写形式上,本套丛书摒弃了许多秘书学教材连篇累牍地介绍“性质”、“分类”、“特点”之类知识的传统讲授方法,突出操作性,通过大量的案例、实训,讲授解决问题的原则、方法和应注意的问题。

第三,追求新颖。秘书是一个对社会环境变化较敏感的职业,因此文秘专业教材也应“与时俱进”。与丛书名称相对应,本套教材的所有教学案例也力求是最新的。同时,针对部分课程的教学特点,从教学方法上加以创新,推出了配套情景案例教学教材。

尽管竭诚努力,但由于我们的水平有限,本套丛书仍有不足之处,作为本套丛书的主编,我期望广大读者交流,欢迎读者登录本人的网站(www.tanyiping.com),给予批评指证,以便在将来修订完善。

谭一平

二〇〇七年六月于北京

编写说明

前言

2008年1月

随着我国改革开放的逐步深入和经济建设的飞速发展,各行各业对于秘书自身素质的要求越来越高。现代秘书工作要求职业秘书具有良好的礼仪素养,“礼仪”已经成为职业秘书的必修课之一。

为了适应当今的社会形势,切实提高职业秘书的礼仪素质修养,我们编写了这本《职业秘书礼仪教程》,力求面向就业,具有时代性、知识性、实用性和可操作性。

全书共分为八章。第一~三章、第四章四~五节、第五章第四节、第七章、第八章第二节由徐克茹编写;第四章第一~三节、第八章第一节由卿建英编写;第五章第二节和第五节、第六章由崔艳霞编写;第五章第一节和第三节由韩开绯编写。全书由主编徐克茹、卿建英统稿,丛书主编谭一平审稿。书中照片由黄新伟、徐克茹、徐嘉星拍摄,照片模特为黄新伟、徐克茹。本书是在谭一平老师牵头组织下由各位编者精心编写而成。

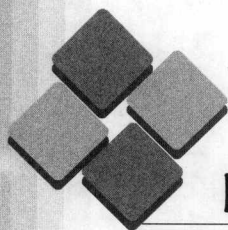
在编写过程中,得到了相关单位领导、同事的大力支持和帮助。丛书主编谭一平老师对本书的内容范围、编排形式给予了全程指导,为本书最终的完成付出了大量心血,在此致以衷心的感谢!

由于编者水平有限,书中难免有疏漏之处。恳请各位读者见谅。

我们非常欢迎大家在使用本书的过程中提出宝贵意见,以便我们改进。您有任何建议或意见,都可以直接与本书主编探讨。徐克茹邮箱地址:xukeru@263.net,作者将不胜感激。

编者

2008年1月



目 录

第一章 秘书礼仪导论

第一节 礼仪的基本概念	1
第二节 秘书礼仪的作用	10
第三节 良好的卫生习惯	16
第四节 男秘书的仪容	19
第五节 女秘书的仪容	24

第二章 仪表

第一节 秘书服装的构成要素	38
第二节 秘书仪表规范	47
第三节 不同场合服装款式与色彩搭配	56
第四节 男秘书的服饰	64

77 第五节 女秘书的服饰

86 第六节 流行与时尚

第四章 仪态

94 第一节 秘书的站姿与坐姿

99 第二节 秘书的走姿与蹲姿

101 第三节 身体语言

107 第四节 见面问候的仪态礼仪

111 第五节 形体美的塑造

第五章 仪礼

116 第一节 秘书接待工作中的礼仪

128 第二节 秘书参与拜访时的礼仪

140 第三节 交谈礼仪

153 第四节 通讯礼仪

164 第五节 差旅礼仪

第六章 仪式

172 第一节 签约仪式礼仪

175 第二节 开业仪式礼仪

181 第三节 庆典仪式礼仪

186 第四节 新闻发布会礼仪

第七章 仪餐

194	第一节	宴请礼仪
200	第二节	中餐礼仪
206	第三节	西餐礼仪
212	第四节	茶与咖啡
231	第五节	品酒

第八章 仪俗

252	第一节	中国习俗礼仪
261	第二节	外国习俗礼仪
285	参考文献	

第一章

秘书礼仪导论

CHAPTER 1



第一节 礼仪的基本概念

第二节 秘书礼仪的作用

第一节 礼仪的基本概念

伟大的中华民族素以“礼仪之邦”著称于世。孔子说：“不学礼，无以立。”荀子说：“人无礼而不生，事无礼而不成，国无礼而不宁。”管子说：“礼、义、廉、耻，国之四维；四维不张，国乃灭亡。”颜元总结为：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。”礼是中国传统文化的核心，在今天，也仍然是精神文明建设的核心。

现代社会中的礼仪，是大家在日常交往活动中都应当自觉遵守的行为规范。在秘书的工作当中，我们必须与上司、同事、下属、客户等各种身份的人保持一种团结友好、相互尊重、合作共赢的关系，而礼仪，在人际沟通当中扮演着必不可少的重要角色。我们遵从礼仪的目的，是为了以恰当的方式表示对交往对象的尊重，从而营造良好的人际氛围，使我们的工作能够顺利开展，事业能够取得成功。

学习秘书礼仪，我们必须要先了解什么是“礼仪”，以及礼仪所涉及的几个基本概念。



一、礼仪

礼仪，是“礼”和“仪”的统称。《新华词典》对“礼仪”的解释是“礼节与仪式”，它是指在人际交往的过程中，人们相互表达尊重、友好，以建立和谐关系为目的而遵从的行为方式、行为准则和活动程序的总和。

“礼仪”中的“礼”可以指礼节、礼貌，而“仪”则涵盖了仪容、仪表、仪态、仪式等方面的内容。

礼仪起源于最初的人际交往,是人与人之间相互交往的结果,是人类社会历史活动的产物。中国古代有“五礼”之说,祭祀之事为吉礼,冠婚之事为嘉礼,宾客之事为宾礼,军旅之事为军礼,丧葬之事为凶礼。有学者将中国漫长的礼仪发展史大致分为礼仪的萌芽时期、礼仪的草创时期、礼仪的形成时期、礼仪的发展和变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期八个阶段。礼仪的形成和发展,经历了一个从无到有,从低级到高级,从零散到完整的渐进过程。因为有“礼”,我们的社会才变得更加和谐,我们的生活才变得更加美好。

在我国福建泉州有一条巷子叫“礼让巷”。关于这条“礼让巷”的来历,民间流传着一段有趣的故事:

在距今四百多年前的明朝年间,这个地方居住着姓林和姓唐的两个世家,几代以来他们都是邻居,房子紧挨着房子,中间并没有巷子。

后来姓林的人家有人在朝中当官,官至京城御史;而唐姓人家也有人在地方为官,任指挥使。两户人家可以说势力相当。林家的掌门人林大舍想建一座花园,而唐家的唐少爷却打算要建豪宅。双方都要在房子的交界处筑墙,为这堵墙,两家争得寸土不让,于是闹上了官司。

林家在朝当官,声势显赫;唐家地方势力雄厚,名震一方,这两家打官司,让泉州知府左右为难,两家都不敢得罪呀!因此,这个案件一直悬而未决,两家当事人也到处托人走后门、疏通关节,都希望打赢这场官司。

三年过去了,案件还没解决,林大舍便着了急,于是派人上京,向林御史讲明这场官司的来龙去脉,要求京城大官施压,促成泉州知府尽快判决此案。林家派的差人上京一个月后回来了,带回来一封御史老爷的信。林家人非常高兴,全家人立刻围成一团争看

御史老爷的信,没想到信上只有一首诗:

“千里修书为一墙,
让他三尺亦何妨;
长城万里今犹在,
不见当年秦始皇。”

林大舍本来是想靠御史老爷的势力多占些地盘,结果却收到御史老爷之命让他让地三尺,尽管家里很多人不太愿意,但还是听了京城御史老爷的话,挑一个好日子动工,向后让地三尺,修出一道围墙。

邻居唐少爷听说林家派人上京,心里忐忑不安,现在却奇怪怎么对方又让出三尺地了。经多方打探,得知林御史写诗主动退让三尺。唐少爷将此事禀报给唐老爷,唐老爷听完之后说:“咱唐家输人不输阵,同样退让三尺地。”

后来,唐家也一样退让三尺,动工建宅。这样,两家就让出六尺地变成一条六尺巷了。

这样,两家依然世代代是好邻居,而这条巷也因此得名“礼让巷”。

前苏联著名教育理论家 and 实践家苏霍姆林斯基说:“只有尊重别人的人,才有权受人尊敬。”表示对别人的尊重,常常是以约束自己为前提的。

例如,习惯吸烟的人,在长时间不吸烟时,就会自然而然地产生吸烟的欲望。但是如果他要考虑到周围还有那些不吸烟的人,他们闻到烟味时会有不舒服的感觉——也许会导致某位同事咳嗽,也许会导致某位领导嗓子疼,也许会增加室友患肺癌的可能性。如果他能够设身处地为他人着想,能够尊重他人“不吸入二手烟”的意愿,那么他就必须约束自己的个性、约束自己的需求,找一个空气易于流通的、不妨碍其他人的地方吸烟。

礼仪是个人内在素质的外在表现。一个人如果心里只有自己,从来不关心他人,那么,这个人是不可能受到别人欢迎的。



二、礼节

礼节,是指人们在相互交往的过程中,相互表示尊敬、问候、欢迎、哀悼、祝福等的习惯形式。

握手礼、鞠躬礼、合十礼等,都是现代社会常见的见面问候的习惯形式。据考证,握手礼在史前时期就已经存在。当时,人类以打猎为生,部落之间的冲突时有发生。当两个部落的人相遇时,如果双方都想表示友好,就都会伸出自己的一只手,掌心朝向对方,表示自己手里没有拿武器,还会互相抚摸掌心,表示亲近和问候,这便是握手礼的起源。随着人类文明的进程向前推进,握手礼已经成为现代人相互表示友好和问候的习惯形式之一。

礼节是随着社会的发展而不断变化的,在不同的地域,人们所遵从的礼节也有很大差异。在我国古代,卑者见了尊者也有行跪拜礼,即跪下磕头的习惯。原始的跪拜礼又根据对方尊贵的程度不同而分为拜首、稽首、顿首,区分的尺度是头俯的程度不同。如此烦琐的程序已经无法适应当今快速变化的工作、生活节奏,因此早已被点头、微笑、握手等形式所替代。在日本和韩国,鞠躬礼是人们见面问候、表示尊敬的习惯形式;而在泰国,见面问候的最常见形式是合十礼。“十里不同风,百里不同俗”,当我们面对来自不同文化背景、不同地域、有着不同行为习惯的人的时候,一定要尽量以对方认可的方式表达我们对他们的尊重。

江苏省泰州市信访局局长张云泉有一个“三鞠躬”的故事:当地发生一起交通事故,遇难者的亲友因担心处理不公,聚集上千名村民要围堵高速公路。张云泉闻讯赶到了现场。众目睽睽之下,

他向死者遗像及其亲属深深地鞠了三个躬说,第一个躬是我代表信访局全体同志向遇难者致哀,向家属和亲友们表示慰问;第二个躬是代表肇事者及其家人向遇难者和各位道歉;第三个躬是代表政府向你们承诺,请你们相信有关部门一定会依法处理好这件事。三鞠躬和三句话,稳定了村民们的情绪,危机得以化解。

礼节是我们对对方表示尊敬的一种外在形式。在现代中国,鞠躬是一种非常庄重的礼节,表达的是对对方十分敬重之意,同时也显示了自己的谦恭。向群众鞠躬,反映的是张云泉内心对人民群众的深厚感情,他用最郑重的身体语言表示了对人民群众的庄严承诺,也展示了他敢于解决问题和善于解决问题的能力。三鞠躬,在人民群众心中树立了共产党人“俯首甘为孺子牛”的崇高形象。



三、礼貌

礼貌是言语动作谦虚、恭敬、文明的表现。礼貌由“礼貌的语言”和“礼貌的行为”两个部分组成。

大家平时交谈时常用的礼貌用语有:“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等。这些礼貌用语简洁明了、通俗易懂,充分体现了语言文明的基本形式。在人们交往过程中,如能经常使用这些礼貌用语,就可以避免许多不必要的误会和冲突。大多数人都认可的“让尊者先行”、“为女士开门”、“为老幼病残孕让座”等都是礼貌的行为。随着人类文明的不断发展,大家越来越喜欢“有礼貌”、“有教养”的“文明”的人,讨厌“没礼貌”、“没教养”的“粗鲁”的人。

在人际交往的过程当中,礼节、礼貌都是人际关系的“润滑剂”,如果我们每个人都能够遵守礼节、讲究礼貌,就能够很大程度地避免人际冲突,非常有效地减少人际摩擦,使人际交往成为一件