



新世纪普通高校汉语言文学专业教材

秘书礼仪教程

MISHU LIYI JIAOCHENG

赵 瑾 周杰林 主 编



河南大学出版社

新世纪普通高校汉语言文学专业教材

学术顾问 关爱和 曹顺庆 陈 炎 孙先科

总 主 编 李伟昉

MISHULIYI JIAOCHENG

秘书礼仪教程

主 编 赵 瑾 周杰林

河南大学出版社

· 郑州 ·

图书在版编目(CIP)数据

秘书礼仪教程/赵瑾,周杰林主编. —郑州:河南大学出版社,2013.11

ISBN 978-7-5649-1387-8

I. ①秘… II. ①赵… ②周… III. ①秘书—礼仪—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 269796 号

责任编辑 孙增科

责任校对 马健中

装帧设计 王四朋

出版发行 河南大学出版社

地址:郑州市郑东新区商务外环中华大厦 2401 号

邮编:450046

电话:0371-86059712(高等教育出版分社)

0371-86059713(营销部)

网址:www.hupress.com

排 版 郑州市今日文教印制有限公司

印 刷 河南承创印务有限公司

版 次 2014 年 7 月第 1 版

印 次 2014 年 7 月第 1 次印刷

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 16

字 数 370 千字

印 数 1~2000 册

定 价 29.00 元

(本书如有印装质量问题,请与河南大学出版社营销部联系调换)

总 序

近年来,河南大学文学院在教学质量工程建设方面取得了一系列标志性的成绩,先后拥有了一个国家级特色专业、一个国家级教学团队、一个国家级教学名师、两门国家级精品课程、一门国家级精品视频公开课。在学位点建设方面,也实现了一级博士学位授权点的突破。成绩面前,我们也十分清醒地意识到自身的不足,许多工作仍需我们继续更加努力地去做一件件地认真落实。这其中,就包括本科生教材的规划与建设。

在过去的30年里,文学院相关专业都曾积极地编写过适合本科生教学需要的教材,有的教材还被国内多所高校广泛使用,产生了重要影响,例如任访秋先生主编的《中国近代文学史》教材。而且20世纪80年代中期后,当时的中文系作为主考单位,还接受河南省高等教育自学考试指导委员会的委托,组织编写过高等教育自学考试中文专业教材。这套教材出版后,广受读者好评。然而,随着社会的进步和高等教育的发展,国家越来越重视和强调大学本科生阶段的教育。本科生教材的规划与建设,自然作为一项十分重要的系统工程,也被越来越多的高校所重视,它体现了对本科生教学工作的关切,关乎着人才培养和教育的质量,同时也是衡量学科发展水平的重要尺度之一。因此我们愿意再接再厉,集全院之力,下功夫共同完成这套中文专业教材的编写工作,通过教材编写,旨在使我们的教师深入把握教学内容,进一步理清教学思路,拓宽教研视野,彰显学术思考,从而提升本科生教学的整体水平和内在品质,并推动各相关学科内涵的不断丰富和发展。

衷心感谢河南省文学教学指导委员会对本套教材的关心与指导,感谢河南大学出版社把这套教材列为河南省普通高校“十二五”规划教材,感谢河南大学出版社高等教育出版分社社长王四朋先生的积极策划和对教材出版所付出的辛勤努力,感谢各本教材责任编辑认真与严谨的工作精神。感谢河南大学文学院广大教师对教材编写工作的大力支持和全情投入,否则,这项浩大的工程根本无法完成。

适逢河南大学百年校庆到来之际,谨将此套教材作为微薄贺礼献给百年河大。

李伟昉

2012年7月于开封

前 言

随着我国经济发展和人才需求结构的变化,高等教育人才培养工作的内容发生了巨大变化。为国家和变化发展中的社会提供复合型且掌握一定专业技能的高级人才是高等教育的重要任务,培养既有一定理论知识,又有较强实践能力和动手能力的高素质高级专业人才更是高等教育迫不及待的任务。

《秘书礼仪教程》这部教材根据秘书礼仪的不同用途和不同场合的使用特点及不同的工作要求,融入各位编者对秘书礼仪理论的研究成果,结合累积多年的教学实践经验,按照秘书人员的工作内容编写而成,其特点表现在以下几个方面:

1. 理念的先进性。本教材体现了“知识为基础,工作为目标,能力为目的,训练为手段”的主旨,在对秘书礼仪知识的讲述中,强调了秘书礼仪的实践性、参与性和互动性,把基本概念、基础知识和秘书礼仪的技能训练要求结合起来,把培养实践能力和动手能力的目标落到实处。

2. 结构的科学性。本教材在编写结构上除关注知识的更新外,更注重秘书礼仪的基本实务活动。增加了大量的、较新的相关职场案例以及有针对性的案例分析,以增强学生的阅读和学习兴趣,并提高学生分析问题的能力;在课后作业设计中,摒弃了以往教材常见的“思考与练习”、“简答”、“简述”等实践性不强的题型,使用按工作项目进行技能训练的方法,使教学更贴近实际工作需要;每一节后都安排有“相关知识链接”的内容,扩大学生的视野,提高学生的自学能力。这些结构的设计安排使教材更好地为实际教学服务。

3. 内容的现代性。秘书职业是一个社会性很强的职业。一些秘书礼仪教材在编写中忽略了现代秘书的工作要求,特别是对现代商务活动中秘书礼仪的要求涉及较少。本教材安排了“秘书商务活动礼仪”一章,较好地弥补了这方面的不足。

本教材在编写过程中,参考了大量的同类教材、著作、论文以及媒体中的相关内容,在此,对被引用、借鉴的文献资料的作者深表谢意。本教材的编纂者都是长期从事文秘专业理论和实践教学的教师。主编为赵瑾、周杰林,编写分工如下:第一章付为强,第二章程秋莹,第三章常悦,第四章、第五章楚清伟,第六章、第八章赵瑾,第七章叶飞。

由于编者水平有限,本书的疏漏和不足之处在所难免,诚望各位专家、读者、同行批评指正!

编委会

打造学术精品 服务教育事业
河南大学出版社
读者信息反馈表

尊敬的读者：

感谢您购买、阅读和使用河南大学出版社的_____一书，我们希望通过这张小小的反馈表来获得您更多的建议和意见，以改进我们的工作，加强我们双方的沟通和联系。我们期待着能为您和更多的读者提供更多的好书。

请您填妥下表后，寄回或发 E-mail 给我们，对我们的支持我们不胜感激！

1. 您是从何种途径得知本书的：

☐书店 ☐网上 ☐报刊 ☐图书馆 ☐朋友推荐

2. 您为什么决定购买本书：

☐工作需要 ☐学习参考 ☐对本书感兴趣 ☐随便翻翻

3. 您对本书内容的评价是：

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

4. 您在阅读本书的过程中有没有发现明显的专业及编校错误，如果有，它们是：

5. 您对哪一类的图书信息比较感兴趣：

6. 如果方便，请提供您的个人信息，以便于我们和您联系（您的个人资料我们将严格保密）：

您供职的单位：_____

您教授的课程（老师填写）：_____

您的通信地址：_____

您的电子邮箱：_____

请联系我们：

电话：0371-86059712 0371-86059713 0371-86059715

传真：0371-86059713 E-mail:hdgdjyfs@163.com

通信地址：河南省郑州市郑东新区 CBD 商务外环路商务西七街中华大厦 2304 室 河南
大学出版社高等教育出版社

目 录

第一章 秘书礼仪概述.....	(1)
绪 论.....	(1)
第一节 礼仪的起源与发展.....	(1)
第二节 现代秘书礼仪的特点.....	(4)
第三节 秘书礼仪的范畴和原则.....	(6)
第二章 秘书个人礼仪.....	(12)
第一节 秘书仪容礼仪.....	(12)
第二节 秘书仪表礼仪.....	(21)
第三节 秘书仪态礼仪.....	(32)
第三章 秘书办公、接待礼仪	(49)
第一节 办公礼仪的基本要求.....	(49)
第二节 办公礼仪规范.....	(56)
第三节 秘书接待礼仪.....	(71)
第四章 秘书会务工作礼仪.....	(89)
第一节 秘书会务工作礼仪要求.....	(89)
第二节 参加会议的礼仪.....	(102)
第三节 常见会议的礼仪.....	(107)
第五章 秘书商务活动礼仪.....	(127)
第一节 商务宴请礼仪.....	(127)
第二节 商务洽谈礼仪.....	(140)
第三节 商务沟通礼仪.....	(147)
第六章 秘书工作交往礼仪.....	(157)
第一节 见面和交谈礼仪.....	(157)

第二节	通讯礼仪·····	(170)
第三节	馈赠礼仪·····	(178)
第七章	秘书文书礼仪实务·····	(186)
第一节	秘书文书礼仪的基本要求·····	(186)
第二节	信函类文书礼仪·····	(191)
第三节	英文文书礼仪·····	(208)
第八章	秘书餐饮礼仪·····	(212)
第一节	宴请、赴宴礼仪·····	(212)
第二节	中餐礼仪·····	(218)
第三节	西餐礼仪·····	(222)
第四节	茶、咖啡、酒礼仪·····	(232)
参考文献 ·····		(246)

第一章 秘书礼仪概述

绪 论

礼仪是人类进入文明社会后的特有现象,它的形成和发展经历了一个从无到有,由低级到高级,由零散到完整的循序渐近过程。中华民族在五千年的文明发展历程中,创造了内容丰富、体系完备的礼仪文化,素有“礼仪之邦”的美誉。

古人云:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”^①礼仪不仅是人们修身养性、为人处世的一种行为规范,而且是治理国家、维护社会秩序及政治秩序的根本措施。在现代社会中,一个社会组织、一个地区乃至一个国家的进步与发展,都离不开和谐的社会环境与良好的组织形象,而秘书作为现代社会中的一个重要群体,对良好社会环境的创建及组织形象的塑造起至关重要的作用。

秘书礼仪这门课正是希望通过对礼仪知识的介绍与阐述,提高学生的内在素质与修养,使他们能够以良好的个人形象进入社会,走向秘书工作岗位,从而推动社会的进步与发展。

第一节 礼仪的起源与发展

礼仪是人们在社会活动中必须遵守的行为准则与规范。它包括礼节和仪式两个方面,是一个系统的知识体系。古人把礼仪视为“修身、齐家、治国、平天下”的根本,今天的秘书更应该重视礼仪,加强个人修养,内强素质外塑形象,以良好的个人形象投身社会建设。作为文秘专业的学生,他们是未来的秘书,在今后的日常工作和生活中,时时处处会遇到各式各样的礼仪问题,因此,只有认真学习礼仪的有关知识,养成良好的礼仪习惯,才能在今后的工作中更加注重礼仪,讲究礼仪,圆满地做好本职工作。

^① 《荀子·修身》

一、礼仪的起源

关于礼仪的起源的问题,可大致归纳为以下几种观点。

(一) 礼仪起源于祭祀

《说文解字》对“礼”字有这样的解释:“履也,所以示神致福也。”其含义是实践约定的事情,用来给神灵看,以求得赐福。在古代,祭祀活动不可随意地进行,它是严格地按照一定的程序,一定的方式进行的。

(二) 礼仪起源于法庭的规定

在西方,“礼仪”一词源于法语“Etiquette”,其原意是“法庭上的通行证”。在古代,法国为了保证法庭中正常的活动秩序,特将印有法庭纪律的通行证发给进入法庭的每个人,作为法庭应该遵守的规矩和行为准则。后来,“Etiquette”一词进入英文,演变为“礼仪”的含义,逐渐成为人们交往中遵循的规矩和准则。

(三) 礼仪起源于人类的风俗习惯

人是不能离开社会和群体而孤立存在的,在人与人的长期交往活动中,逐渐产生了一些约定俗成的习惯,时间久了就成了人与人之间交际的规范。当这些习惯和规范以文字的形式被记录并逐渐被人们自觉地遵守后,就成了人们交际、交往的固定礼仪。

综合以上几种观点可以发现,礼仪是人们在各种社会活动中为了维护一种稳定的秩序,保持一种交际的和谐而产生的。礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起,便开始了对文明与美的追求。直至今日,礼仪依然体现这种本质的特点与独特的功能。

二、礼仪的发展

(一) 礼仪在我国的发展

礼仪是人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后的产物,是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发源地,素有“礼仪之邦”的美誉。数千年对文明的不懈追求形成了丰富多彩的东方文化和礼仪。

在原始社会,人类还处在蒙昧时代,尽管生产力水平极端低下,却产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的礼,那时只有简单的人际交往,只要不违背当时的礼,就可以继续交下去。

人类进入奴隶社会后,礼逐渐被打上了阶级的烙印,其含义也慢慢发生变化。到了周代,礼除了用于祭祀之外,还作为治国之本。孔子认为:“为国以礼。”至此,周礼的内涵已经不仅仅是祭天、敬神,而且还包括社会政治制度的结构形式和社会生活的行为规范。礼已成为阶级统治的工具,成为社会等级制度的标志,成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

到了“礼崩乐坏”的春秋时期,有人又提出了“仪”这一概念。据《左传·昭公五年》记载,鲁昭公去晋国访问后,晋平公认为鲁昭公从见面一直到赠贿,未有失礼之处,是一个很懂礼的人。但晋平公的大臣叔齐却不这么看,他认为鲁昭公在外交上善于应酬,那只不过是仪,根本算不上礼,礼乃立国治政的大法,而仪仅仅指一种礼节、仪式,这种观点为当时大

多数人所认可。

封建社会逐渐把礼仪作为阶级统治的工具,部分还以法律的形式固定下来形成礼制,成为束缚人们思想和行为的枷锁。辛亥革命在推翻了封建帝制的同时,也结束了封建礼制,五四新文化运动使中华民族开始了新文化的建设征程,礼仪的内涵在这个时候因追求自由平等风气的冲击而有所改变。

新中国成立以后,随着社会制度的彻底变革,人与人的关系也出现了前所未有的变化。由此而建立起的礼仪规范为世人所称赞,在人际和社会交往的过程中,真正做到了只有分工不同,没有高低贵贱之分,诚挚相处,互谅互让;舍己救人,助人为乐蔚然成风,不少地方真正形成道不拾遗、夜不闭户的社会风气;尊老、爱幼、敬贤等优良传统,得到充分地弘扬。

改革开放以来,人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考,吸收了西方文明的优秀成果,使东西方文化和东西方礼仪有机地交融,逐步地完善和发展。

今天,随着社会生产力的不断发展,物质生活条件的逐步改善,社会文明程度的日益提高,人们对礼仪倍加推崇。讲文明,懂礼貌,尊重他人,服务社会已成为人们的共识。社会的各种交往,都离不开对礼仪规范的遵守。现代人已经非常注重修养,讲究礼仪,几乎每个人都成为礼仪的载体、文明的化身。

(二) 礼仪在西方的发展

西方的文明史,同样在很大程度上表现了人类对礼仪的追求及礼仪演进的过程。爱琴海地区和希腊是西方古代文明的发源地。公元前 11 世纪,古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。《荷马史诗》包括《伊利亚特》和《奥德赛》两部分,这部著名的叙事诗主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事,其中也有关于礼仪的论述。例如,论述了讲礼貌、守信用的人才受人尊重。

古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如,毕达哥拉斯(公元前 580 至前 500 年)率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点;苏格拉底(公元前 469 至前 399 年)认为,哲学的任务不在于谈天说地,而在于认识人的内心世界,培植人的道德观念。他不仅教导人们要待人以礼,而且在生活中身体力行,为人师表。

公元 1 世纪末至公元 5 世纪是罗马帝国统治西欧的时期。此期间的教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书。书中论及罗马帝国的教育情况,他认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。而诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》,告诫青年朋友不要贪杯,用餐时不可狼吞虎咽。

公元 476 年,西罗马帝国灭亡,欧洲开始了封建化进程,12 至 17 世纪,是欧洲封建社会的鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制以土地关系为纽带,将封建主与附庸联系在一起。此间规定了严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。其中 14 至 16 世纪,欧洲进入文艺复兴时期。该时期出版的涉及礼仪的著作多论述从政的成功之道、礼仪规范及其重要性以及个人礼仪和进餐礼仪等,提醒人们讲究道德、讲究卫生,要注意外表美。

17 和 18 世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代,尼德兰革命、英国资产阶级革命和法国大革命相继爆发。随着资本主义制度在欧洲的确立和发展,资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义社会奉行“一切人生而自由、平等”的原则,但由于社会

各阶层在经济上、政治上、法律上的不平等,因此未能实现人们真正的自由、平等。

三、秘书与礼仪的关系

中国的秘书工作起源于奴隶社会,当时的史官可被认为是最早的秘书人员。史官从事的工作,内容极其广泛,其重要职责便是负责主持祭祀和婚冠大礼——这是典型的礼仪内容。到了战国时期,《周礼》详备地记载了周朝史官的职务和分工,这使我们了解到史官的工作内容与礼有千丝万缕的联系。从今天的观点去看,将史官定为“秘书人员”或“从事秘书性质工作的辅助人员”是较合适的,而礼仪则是秘书工作的必要内容。为了更好地辅助领导决策并处理事务,秘书承担了与社会各种关系打交道的任务,这个任务中的一切安排是礼仪工作的主要内容。另外,礼的起源也与原始社会的原始宗教祭祀活动分不开。秘书以执掌祭祀来为领导权威的决策行为和国家重大活动作准备,作铺垫,作为行动的参考系数。因为这种形式对领导权威行为的合法性和合理性起重要的决定作用。可见,礼仪原是秘书辅助决策的重要手段。

现代社会,礼仪在生活中起重要的作用。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种人,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者直接就是礼仪活动,如迎送客人、宴请等。因此,作为领导的辅助者,秘书与其他职能人员不同,他必须代表领导处理各种交往、接待事宜,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。

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领导的要求或想法,秘书的态度、姿势、仪表、谈吐会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、热情、积极的态度,得体的举止本身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,很大程度上也是因为礼仪的需要,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和隔阂。

第二节 现代秘书礼仪的特点

一、秘书礼仪的含义

秘书礼仪,是指秘书在工作和社会活动中,为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序,是一般礼仪在秘书的各项工作中的运用,它体现了秘书人员自身的文化素养、精神风貌和工作态度。

秘书礼仪是社会礼仪的重要组成部分,但它又不同于一般的人际交往礼仪,它包括秘书礼节和仪式两个方面的内容。秘书礼节就是秘书在工作和社会交往中为表示尊重对方而采用的约定俗成的规范形式;仪式即按程序进行的礼节形式。

秘书礼仪所涉及的范围较广,包括个人礼仪、办公接待礼仪、会务工作礼仪、商务活动及沟通礼仪、工作交往礼仪、文书礼仪、餐饮礼仪等。个别秘书人员认为,在工作中只要注意办公礼仪规范就可以了,至于个人形象,那是自己的事情,“穿衣戴帽,各有所好”,与他人无关。其实,这是对秘书礼仪的误解。作为一名新时期的秘书,必须学习秘书礼仪的相关内容,并尽早意识到秘书礼仪的重要性,提高自身礼仪修养并在工作中发挥其优势。

二、秘书礼仪的作用

孔子说,“不学礼,无以立”“博学于文,约之于礼”。礼仪对人有较强的约束力。秘书礼仪不仅是秘书工作取得成功的重要手段,而且已逐渐渗透到社会经济生活的各个方面,为构建和谐文明的社会起重要的作用。

(一) 提高个人职业素养

礼仪是成功者的潜在资本。市场竞争最终是人才素质的竞争,对秘书人员来说,其素质就是个人的修养和个人的表现。修养体现于细节,细节展示素质。学礼仪、讲礼仪,会使人树立正确的价值观,跳出自我的小圈子;以他人为先,以社会为上,从国家和社会的大局考虑问题;以“先天下之忧而忧,后天下之乐而乐”的高尚情怀净化灵魂;以“己所不欲,勿施于人”的恭敬谦让精神规范自己的言行举止,从而使自己的思想素质提升到一个新的层次。

(二) 有助于在公众中塑造良好的形象

公众形象是十分重要的,它的形成大多数是通过礼仪传递的,并且直接影响交往双方能否融洽相处以及交际的成败。不仅如此,一个个体或一个单位,想要扩大知名度,提升美誉度就要在公众中树立良好的形象,而与公众交往的秘书,其礼仪形象是获得成功的有效途径。现代市场竞争除了产品竞争外,更体现在形象竞争中。一个具有良好信誉和形象的公司或企业,就容易获得社会各方的信任和支持,就可在激烈的竞争中处于不败之地。所以,秘书人员时刻注重礼仪,既是个人和组织良好素质的体现,也是树立和巩固良好形象的需要。

(三) 有利于传递信息,展示价值

良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势,它往往决定机会是否降临。例如,在公司,秘书的服饰适当与否可能就会影响其晋升和与同事的关系;带客户出去吃饭时秘书的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否。又如,在办公室,不雅的言行或许就会失去一次参加老板家庭宴请的机会……这是因为,礼仪是一种信息,通过这种信息可表达出尊敬、友善、真诚的感情。所以在商务活动中,恰当的秘书礼仪可以获得对方的好感、信任,进而推动事业的发展。

三、秘书礼仪的特点

总体来说,礼仪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

秘书礼仪区别于一般的礼仪,秘书礼仪有以下鲜明的特点。

(一) 等级性

秘书礼仪的等级性表现在对不同身份、不同地位的人士礼宾待遇的不同。在社会生活中,人们往往用长幼之分、男女之别来规范每个人的受尊重程度。而在官方交往中,则要确定官方礼宾次序,确定官方礼宾次序的主要依据是担任公职的高低或社会地位的高低。这种礼宾次序带有某种强制性,不同的人因此而得到不同的礼宾待遇,但这并不意味着尊卑贵贱,而是现代社会正常交往秩序的表现,反映了各种人员的社会身份和角色规范。秘书礼仪的等级性在社会交往中还表现为安排人员的双向对等性,即在不同地区、不同组织的交往中,双方人员在身份和社会地位上要相近,业务性质要相似,以此表示对对方的尊重。双方的交往还应当是一种尊重互换、情感互动的过程,在礼节上要有来有往、相互对等。

(二) 差异性

秘书礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受时间、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,这就是秘书礼仪差异性的特点。秘书礼仪的差异性首先表现为对民族的差异性,不同民族的礼仪多姿多彩,各具特色。各民族的习俗礼仪都凝结着本民族、本地区人民的文化情结,人们严格遵循,苦心维护,难以改变。例如,同是见面礼仪,不同的民族有不同的表现形式。秘书礼仪的差异性还表现为对个性的差异性,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。例如,同是出席招待会,对男士和女士要有不同的礼仪。

(三) 时代性

秘书礼仪的时代性表现为时代的变异性,它随着社会的进步而不断发展、丰富和完善。不同时期的秘书礼仪具有不同的时代特点,秘书礼仪总是体现时代要求和时代精神,因而会随时代发展而产生差异。所以,秘书应该关注秘书礼仪的变化,不要以为礼仪是一成不变的,不要以为是可以完全照搬的。应该在实践中多观察,多学习,力求适应礼仪的变化。世界各国都很重视礼仪改革,现代礼仪发展变化的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁和实用。

第三节 秘书礼仪的范畴和原则

一、秘书礼仪的范畴

秘书工作范围广、工作量大,要将秘书礼仪的范畴进行划分,只能宜粗不宜细。从秘书人员所要应对的不同工作对象来分,秘书礼仪大致包括以下范畴。

(一) 个人礼仪

个人礼仪是指秘书人员在工作中应有的仪容举止、工作态度和人际交往的基本礼仪,如仪容礼仪、仪表礼仪及仪态礼仪等。

（二）公务礼仪

公务礼仪是指在日常公务活动中应遵循的礼仪规范，如办公接待礼仪、会务工作礼仪、商务活动礼仪、工作交往礼仪、文书礼仪、餐饮宴会礼仪等。

（三）涉外礼仪

涉外礼仪是指在参与外事活动时应遵循的礼仪规范。其中既包括上述两种礼仪，但要求和做法又有不同程度的区别，要了解不同国家、不同地区、不同民族的特定礼仪风俗，并按国际惯例办事。

二、秘书礼仪的分类

秘书礼仪是随工作环境和对象的不同而呈多样性的，以物质载体来划分，其可以分成以下四类。

（一）语言类礼仪

语言是思维的物质外壳，是人类的交际工具，也是礼仪最基本的载体。语言可分为口语和书面语两类。在秘书人员的礼仪行为中，不仅要根据不同时间、不同地点、不同对象分别说不同的话，而且口语的不同音调、不同节律，也表现出不同的态度和修养。

用词表意明确、感情色彩恰当、行文格式标准、书写工整漂亮，是书面往来最基本的礼仪规范。秘书人员除了要有一般语言文字能力外，还应了解各种特定的用语，如对特殊人物的特定问候、岁时更迭的习惯说法、红白喜事的常用语句、公务行文的关联词语、一般信札的规范格式等。

语言表现其实是修养的表现，它受逻辑水平、情绪变化的影响，体现一个人的行为规范和社会公德水准。

（二）形体类礼仪

通过身体各部位的某些特定动作或面部表情来表达思想、传达感情就是形体类礼仪。

人的动作能力很强，从点头到跺脚都有传达礼仪的特殊效果，特别像握手、拥抱等已成了国际礼仪惯例。例如，“眉头一皱”，表示“计上心来”；又如，歌曲里唱的“假如高兴你就拍拍手”，以“拍手”来表示“高兴”；再如，中外许多民族将竖起拇指表示称赞。秘书人员应该多了解，多学习不同国家、不同民族的礼仪习惯动作，增加交流的广度和深度。

人们的表情也能赋予特殊含义。表情必须真诚，在人们所有的表情中微笑永远是让人欣慰的，即使是对关系不太融洽的人，甚至是敌人，也不该笑里藏刀。眼睛是人心的镜子，哪怕什么也不说，什么也不做，但那“深深的一瞥”足以令人欣慰，而“两眼间或的一轮”，传达出的则是一种麻木和绝望。秘书人员要善于察言观色，恰当地运用各种礼仪手段为工作服务。

（三）饰物类礼仪

语言和形体都是人的主观礼仪表现，而若将人对礼仪的理解物化、对象化，则成了饰物类的礼仪形式，这实质是语言类礼仪和形体类礼仪的延伸，即通过服饰、器物、环境等客观的东西来体现礼仪。不同的服饰，可传达不同礼仪的内容，也体现主人的精神面貌。例如，一个企业的工装选择了特定的颜色和式样，为的是体现这个企业的文化精神，增强企业的凝聚力。服饰的使用也是对人的一种包装，这种包装必须体现内容，为内容服务，而

不能与内容没有联系或过度包装。每一种服饰都应该蕴含情感,有些是表示特定礼仪的如白色的婚纱、黑色的丧服、头上戴的不同花色花型的发饰。器物是一种体现礼仪的象征性器具,如专用的烛台、花瓶;丧礼用的黑纱、小黄花;婚礼上用的喜糖和生孩子用的红蛋等,这些都是用器物象征一种礼仪内容。环境是指礼仪环境的布置,如打扫屋里屋外、铺上红地毯、插上鲜花、挂上奖旗、奖状,写出大红标语横幅等,都是环境的布置,作为一种礼仪形式,配合着礼仪的主旨体现。日常环境的整洁,给同仁、员工和客人一种愉快、悦目的感觉,也是企业文化以人为本的精神体现。

(四) 仪典类礼仪

仪典类礼仪是指用特定仪式或庆典来完成礼仪活动。它或表示隆重庄严,或追求热闹的声势影响,或达到纪念目的。升旗仪式、阅兵仪式、宣誓仪式等是以仪式表示隆重庄严、虔诚赤诚,这是古代礼文化积淀至今的发展。厂庆、校庆、名人诞辰、忌辰纪念日等礼仪活动,主要为纪念一种精神,一种传统或一位名人,并可达到弘扬优秀文化的效果。有些庆典活动主要是企业或单位的公关行为,要的是一种热闹的声势影响,以传播自己的组织形象;或是亲友间借庆典之名义相聚欢叙。国家的重大庆典仪式和迎宾仪式,往往要铺红地毯,检阅三军仪仗队,鸣放礼炮。而民间的婚丧仪式也有自成体系、自具特色的过程和相配套的器具。此外,我国的酒宴十分盛行,几乎每事必酒,因此,各种不同规格的酒宴礼仪形式既是传统文化延续至今的礼俗,也是最常见的礼仪惯例。

上述四类礼仪并非单一地使用,也不可能单一地使用,它们总是在礼仪活动中被综合使用的,人们握手、拥抱、寒暄、献花、赴宴……都是以礼仪活动本身的效果作为出发点,什么礼仪能最好地体现礼仪活动的目的,达到最理想的效果,就决定采取怎样的礼仪手段。

三、秘书礼仪的原则

礼仪是社会文化的一种表现,是沟通人与人之间关系的重要手段之一,更是社会中人之间的一种行为规范和关系润滑剂。秘书礼仪则是秘书在工作和社交交往中为了表示对交往对象的尊重和友好而共同遵守的行为规范和准则,是做好秘书工作的前提条件。秘书工作面宽量大,礼仪工作又往往混杂于日常工作中,因此秘书人员的礼仪工作必须遵循以下三个原则。

(一) 平等原则

平等是秘书礼仪的第一原则。一方面,礼仪活动中注重“礼尚往来”。例如,一方对另一方表现出的礼仪应有对等的反应,表现为回答对方的致敬或致礼,答谢对方的宴请,及时对对方的来访进行回访,等等;另一方面,在礼仪活动中,要注重平衡。例如,按国际惯例,在国际会议上,各国代表的位次,不是按国家的大小、强弱状况来排序,而是按会议所用文字的国名的字母顺序来排列的。在签订条约或协定时,应遵守“轮换制”,即每个缔约国在其保存的一份文本上名列首位,由它的代表在这份文本上首先签字。这种平衡的做法体现的就是平等原则。

(二) 规范适度原则

秘书工作是现代社会文明交往的客观需要,因此,秘书在工作中的礼仪要合乎规范,切合场景,表现适度。任何一种礼仪行为都有一定的规则,体现一定的文明,有些不成文

的国际惯例也是礼仪的基本要求。例如,交往中要为各方的内部情况保密,交往各方要在公平的基础上竞争,不得向自己现有客户的竞争对手提供服务,等等,这些都是礼仪的规范,只有以真诚的态度规范礼仪,才能达到礼仪的目的。礼仪的目的是为亲密的合作伙伴架起沟通的桥梁,所以礼仪的表现应该从容、不失态、不失格,彬彬有礼,热情大方,因具体情况的不同使用相应的礼仪。

(三) 尚美原则

尚美原则要求既要有生气勃勃的精神面貌、亲切的微笑、稳重大方的举止,还要有行为主体的精神境界、气度胸襟、洞察力和判断力。礼仪以仪表和环境给人愉悦,又以热情和真诚给人精神力量,并以宽厚和容忍给心灵心灵的安慰。通过这些,礼仪的交际功能、润滑功能才能得以充分体现,礼仪的行为规范功能才有广泛的意义。秘书人员的工作头绪多,牵扯面广,只有认识和真正把握礼仪的原则,自觉地提高礼仪修养,调节自己的行为,提升自己的品位,才能把秘书工作做得更好。

技能训练

训练项目一:情景分析与讨论

情景材料一

一次某市召开工作会议,与会人员 450 人。为了把会议开好,市委发出通知,要求各单位把与会人员名单提前上报,以便编组和做好相关的准备工作。会议秘书处接待组是刘仁华科长负责,他按领导要求,按编印的名单一一安排好住宿并写好住房卡,领来房门钥匙。报到的那天,与会人员到报到处报到并拿到住房卡和钥匙即住进房间,既不排队,也不拥挤,井井有条,与会人员赞扬,领导满意。会议接待人员正感到安慰时,突然有一位女同志到报到处大厅说:“怎么搞的?安排男同志在我那间房住?”引起在场的人哄堂大笑。这位女同志恼羞成怒地说:“住房名单已印好,会后归档,我跳到黄河也洗不清。”接着又去找秘书处领导。会议秘书处领导很快就把刘科长叫去,当面批评,调整住房,答应重印名单,这才平息了这场风波。

原来,具体负责综合编印上报的与会人员名单的秘书处小李粗心大意,把名单中括号内的“女”字漏掉了,造成了错误,使本来已做得很好的接待工作前功尽弃。

实训要求

根据情景材料,分析并讨论会议秘书处工作人员的做法是否符合秘书办公礼仪的要求,如果不符合,其过失在哪里。

情景材料二

康健油脂公司前台接待只有许秘书一人。一次,一个外地公司营业部的李经理来到办公室,求见公司谢总经理。这本是有约在先的安排,但正在赶写文件的许秘书头也未抬,用一只手接过李经理的名片放在桌上,以手示意让对方坐下。不知过了多久,电话铃响了,是公司谢总经理询问预约的李经理到了没有。这时,许秘书看见一张名片放在自己面前,才记起刚才的事。原来,李经理见许秘书接名片的动作无礼,对人冷淡,便悄悄