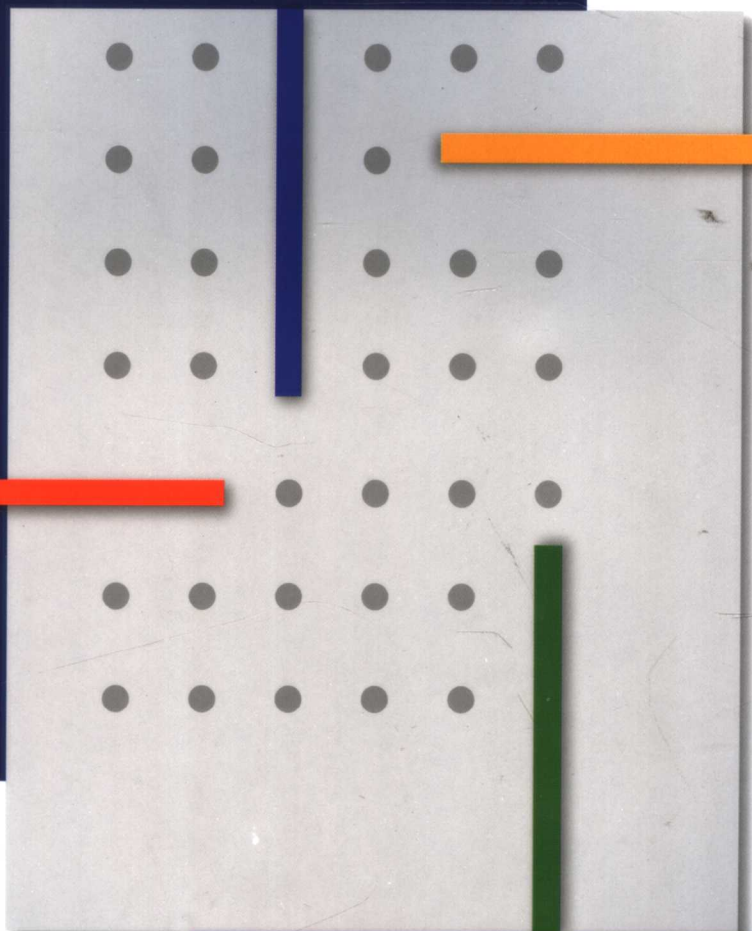


公共礼仪系列丛书

现代办公礼仪

主编 周裕新 副主编 徐志刚 陶晓平



同济大学出版社

公共礼仪系列丛书

现代办公礼仪

主编 周裕新 副主编 徐志刚 陶晓平

同济大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代办公礼仪/周裕新主编. —上海: 同济大学出版社, 2006. 1

(公共礼仪系列丛书)

ISBN 7-5608-3207-5

I. 现… II. 周… III. 办公室—礼仪 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 156443 号

公共礼仪系列丛书

现代办公礼仪

主编 周裕新 副主编 徐志刚 陶晓平

责任编辑 林武军 责任校对 谢惠云 封面设计 潘向葵

出 版	同济大学出版社
发 行	(上海四平路 1239 号 邮编 200092 电话 021—65985622)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	苏州望电印刷有限公司印刷
开 本	850mm×1168mm 1/32
印 张	10.25
字 数	294 000
印 数	1—4 100
版 次	2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7—5608—3207—5/C·162
定 价	16.00 元

本书若有印装质量问题, 请向本社发行部调换



周裕新

复旦大学中文系1960年毕业，上海市行为科学教研领域知名学者，现任上海市演讲学研究会副会长。被国家教育部、人事部评为全国优秀教师并授予“全国优秀教师”称号。

多年来，潜心于新兴学科的教学研究和写作，已先后发表著作十多部及大量相关论文，共300多万字。此外，在部分高校开设多门课程，并为文广集团、妇联、东方航空、宾馆、街道等单位及各类院校作“形象塑造”、“交际礼仪”、“优质服务”等专题讲座数百场，深受欢迎。

主要著作有：

- 《公关礼仪学》(合著)
- 《公关礼仪艺术》(主编)
- 《公关写作艺术》(主编)
- 《企业思想政治工作心理学》(著，上海市马克思主义优秀学术著作)
- 《现代女性心理》(主编)
- 《现代消费心理学》(编著)
- 《成功择业指导》(主编)

编写人员

主 编 周裕新

副主编 徐志刚 陶晓平

撰 写 (以姓氏笔画为序)

周裕新 胡 明 张 杰

陶晓平 徐志刚 戚建宏

童丽娟

前 言

礼仪,作为人际关系的润滑剂,在社会生活中的作用是显而易见的。它是一个人、一个组织、一个地区乃至一个国家和民族内在的精神文化素养的显示,也是协调人际关系约定俗成的行为规范。因而,讲究礼仪不仅再现了人类优秀文化的底蕴,还是个人、组织或地区塑造良好形象、赢得他人或社会尊重的前提,是事业获得成功的重要条件。

我国是个历史悠久的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称,讲“礼”重“仪”是我们伟大民族的传统美德。尤其是我国加入了 WTO 以后,人与人、组织与组织、国与国之间的交往日益频繁,如何尽快地提高礼仪素质,建设与之相适应的个人形象、组织形象及地区形象,就更具有迫切的现实意义和深远的历史意义。因此,我们仍需要系统地学习、掌握礼仪规范,为构建社会主义和谐社会更好地体现优势、发挥作用,与时俱进地使精神文明建设不断上新台阶。

目前,社会上各种综合性的礼仪类书籍较多,而单本内容独立、又相对构成完整体系的丛书几乎没有。所以,与其他众多的礼仪著作相比,本丛书克服了挂一漏万的不足,它最大的特点是:不仅各个分册的视角较为独特,对某一方面的礼仪知识有全面、具体的阐述,而且均有较为完整的理论体系,让读者更能知其所以然;不仅每本分册的内容力求时尚、实用、有新意,而且全部按教材体例编写,每章后面还有“本章精要观点”、“思考题”与“典型案例”分析等。

本丛书客观上能满足不同的专业、行业与地区的教学或培训的需求,既可以作有关院校和各种培训班的教材,又适合广大公关从业人员、商业服务人员、涉外工作者、旅游工作者及旅游者、社区干部群众以及广大青年社交时阅读参考。

《公共礼仪系列丛书》目前先推出三个分册,分别对现代旅游、求职

2 现代办公礼仪

上岗、现代办公等现实生活中的礼仪问题,进行有针对性的介绍和论述。丛书中各分册按总体设计各有分工,相互衔接,同时又各有相对独立性,自成体系。

本丛书由周裕新担任主编,进行总体统筹策划,提出理论框架,经过集体讨论分头执笔,最后由周裕新和各分册副主编统一修改定稿。主编为上海市行为科学教研领域知名学者,已先后撰写出版了《公关礼仪学》、《公关礼仪艺术》(主编)等十多部著作和大量相关论文。各分册的作者,亦大多是各个领域的一线工作者,以及有长期教研经验的高校教师,也有一些礼仪方面的专家、学者与教授。虽然每个人的背景不同,风格迥异,但写作态度极为严肃。有的广收资料,求深求实;有的几易其稿,求益求精;有的反复推敲,求新求准。这些精神是难能可贵的。不过,由于丛书编写的大部分作者本身的教研工作十分繁重,加上学识所限,各分册又是多人合作,在写作风格上存在差异,在文字表达上也难免存在不足,期待专家与广大读者不吝赐教。

本丛书在编写过程中,参考了大量礼仪方面的书刊文献以及网络上的相关资料,并得到了上海海事大学、杉达大学、上海轻工教育培训中心、上海邮电职工大学以及上海市演讲学研究会等单位的大力支持和配合,特别是同济大学出版社的林武军老师,为系列丛书的策划、出版付出了辛勤的劳动。在此,一并表示衷心的感谢!

周裕新

2005 年金秋于浦东金桥

目 录

前言

第一章 现代办公礼仪概述	(1)
第一节 学科的基本含义和研究领域	(1)
一、关于学科的基本含义	(1)
二、现代办公礼仪的研究领域	(7)
第二节 继承和发扬古代礼仪优良传统	(9)
一、我国古代礼仪的形成和发展	(9)
二、古代礼仪优良传统的涵义和特征	(16)
三、继承和发扬讲究文明礼貌的优良传统	(19)
第三节 学习现代办公礼仪的意义	(24)
一、现代办公礼仪学习的现实意义	(24)
二、现代办公礼仪研究的方法	(28)
【思考题】	(31)
典型案例	(31)

第二章 现代办公礼仪的理论基础	(33)
第一节 一门综合性应用学科	(33)
一、现代办公礼仪的学科特点	(33)
二、现代办公礼仪借鉴相关学科的理论依据	(36)
三、现代办公礼仪借鉴相关学科的基本原则	(38)
第二节 现代办公礼仪与传播学	(40)
一、现代办公礼仪中的传播	(41)
二、传播在现代办公礼仪中的运用	(43)

2 现代办公礼仪

第三节 现代办公礼仪与其他相关学科	(52)
一、现代办公礼仪与公共关系学	(52)
二、现代办公礼仪与心理学	(56)
【思考题】	(66)
典型案例	(67)
第三章 现代办公礼仪表现形式	(70)
第一节 礼仪表现形式概述	(70)
一、语言的主要表现形式	(70)
二、态势语的主要表现形式	(73)
三、办公礼仪中常见的表现形式	(80)
第二节 表现形式在办公礼仪中的运用	(87)
一、语言表现形式的具体运用	(87)
二、态势语表现形式运用的注意事项	(92)
三、现代办公礼仪运用表现形式的原则	(97)
【思考题】	(102)
典型案例	(102)
第四章 办公会务礼仪	(104)
第一节 会议概述	(104)
一、会议的概念	(104)
二、会议的种类	(107)
三、会议的作用	(108)
第二节 会务工作的礼仪性原则和要求	(110)
一、会务工作的礼仪性原则	(111)
二、会务工作的礼仪性要求	(113)
第三节 与会者礼仪	(118)
一、注重赴会的仪容仪表	(118)

二、讲究与会的言行仪态	(122)
三、会务礼仪中常见的不良举止	(127)
第四节 几类常见的礼仪性会议	(129)
一、新闻发布会礼仪	(129)
二、展览会礼仪	(131)
三、庆祝会礼仪	(133)
四、洽谈会礼仪	(136)
五、签约的礼仪	(139)
【思考题】	(141)
典型案例	(142)
 第五章 办公往来礼仪	 (144)
第一节 商务应酬礼仪	(144)
一、商务应酬礼仪的含义及特点	(144)
二、商务应酬礼仪的原则	(146)
三、商务应酬礼仪的主要形式	(152)
第二节 信访接待礼仪	(163)
一、信访接待礼仪的含义	(163)
二、信访接待礼仪的特点	(166)
三、信访接待礼仪的要求	(168)
第三节 访问活动礼仪	(171)
一、访问活动的含义及类型	(171)
二、访问活动的特点和作用	(173)
三、访问活动的礼仪原则及礼仪要求	(176)
【思考题】	(181)
典型案例	(182)

4 现代办公礼仪

第六章 办公文书礼仪	(184)
第一节 办公礼仪类文书概述	(184)
一、礼仪类文书的由来和发展	(184)
二、现代办公礼仪类文书的写作要求	(187)
第二节 行政公文礼仪	(190)
一、公文的格式	(191)
二、公文格式的礼仪要求	(191)
三、几种礼仪性较强的公文	(193)
第三节 礼仪类办公信函	(200)
一、信函的种类	(201)
二、撰写信函应注意的礼仪	(201)
三、几种礼仪类办公信函	(202)
第四节 办公文书用语的礼仪	(213)
一、正确运用语言	(213)
二、正确运用专业术语	(215)
三、正确运用模态词语	(217)
【思考题】	(221)
典型案例	(222)
 第七章 办公通讯礼仪	(225)
第一节 电话礼仪	(225)
一、电话礼仪基本要求	(225)
二、拨打电话礼仪	(229)
三、接听电话礼仪	(237)
四、应对打错电话及挂断电话礼仪	(247)
第二节 手机礼仪	(249)
一、放置到位	(250)
二、遵守公德	(250)

三、声音适度	(251)
四、注意安全	(251)
五、科学使用	(252)
六、短信礼仪	(252)
第三节 传真、电子邮件礼仪	(252)
一、传真礼仪	(252)
二、电子邮件礼仪	(254)
【思考题】.....	(258)
典型案例.....	(259)
 第八章 现代办公关系礼仪.....	(260)
第一节 现代办公关系礼仪概述.....	(260)
一、现代人际关系的含义及影响因素	(260)
二、人际关系在现代办公中的作用	(267)
三、实施办公中人际关系礼仪的注意点	(274)
第二节 办公室上下级关系礼仪.....	(279)
一、与上司相处的礼仪艺术	(279)
二、与下属相处的礼仪艺术	(284)
第三节 办公室同事关系礼仪.....	(289)
一、办公室同事之间的礼仪	(290)
二、办公室同事关系的沟通艺术	(294)
三、同事关系交往的注意事项	(301)
【思考题】.....	(307)
典型案例.....	(308)

第一章 现代办公礼仪概述

现代办公礼仪是公共关系学中新兴的分支学科,也是一门应用性很强的边缘学科。它有完整的理论范畴、原则和概念体系,又需要现代办公人员在人际交往、经营活动和对外关系中,以现代办公礼仪的要求作为自己的行为规范和工作依据。我国素以“文明古国、礼仪之邦”著称于世,如何正确地评价古代礼仪的优良传统?如何继承和发扬这些优良传统?又如何在现代办公活动中发展和创新它们?这些都是我们在今后的社会交际中必须解决的问题。

正确理解现代办公礼仪的科学含义,积极掌握古代礼仪的优良传统,以及了解、学习、研究现代办公礼仪的现实意义,有助于我们更好地运用公共关系学这门学科的理论知识,灵活地应用于丰富多彩的现代办公礼仪活动之中。

第一节 学科的基本含义和研究领域

一、关于学科的基本含义

现代办公礼仪与礼、礼貌、礼节有着密切的联系,要真正理解本学科的含义,就首先对它们有个基本的探索。

(一) 礼、礼貌、礼节、礼仪

1. 礼

礼的含义比较丰富,其跨度和差异也比较大。据考证,甲骨文中就有“礼”字。甲骨文中的豊,就是现在的“礼”字。豊是什么?即丰、皿、豆之合。丰据说是一条一条的玉石;皿就是盛玉石的盆子。把一条一条的玉石放在盆子里,即成曲的样子,也就是盛了玉石的盆子的样子。

2 现代办公礼仪

豆就是放盆子的架子。盛了玉石的盆子放在架子上,即成豐;拿这样的东西去供神,就是礼。

从这里可以看出,礼的最初的含义就是供神的仪式。以后,逐步引申为表示敬意的通称。它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式,也可泛指为社会交往中的礼貌,还可特指为奴隶社会或封建社会中贵族等级制的社会规范和道德规范。如朱熹对《论语·为政》中“齐之以礼”加注时,就认为:“礼,谓制度品节也。”当然,礼仅仅是社会成员自觉自愿受其制约的行为规范的一部分,并非社会强加给人的外在的规章制度,更不能与一定历史条件下形成的政治、经济、文化等各方面的体系相提并论。随着历史的发展,礼的内涵已经有了延伸和发展,在很多场合,它已成了“礼貌”、“礼节”、“礼仪”的代名词,这是我们研究这门学科所必须明确的。

2. 礼貌

文明社会的礼貌,其原始含义大多属于如何与他人互相交往,以及如何与他人共同运用和处理空间。从历史上看,无论东、西方对待第二关系的礼貌,都与“格斗”或“战争”有关,只是后来社会发展了,受文化的影响,懂得必须在大多数场合采取约束自己的态度,从而形成了现代社会常见的礼貌。例如握手礼,它与中国人的拱手、作揖同样表示自己手上没有武器,让对方感觉到自己没有恶意。

在今天,礼貌主要是指在人际与社交过程中相互表示敬意、友善、得体的气度与风范。礼貌的外部表现主要有两个方面,即语言文明和行为文明。它要求人们在待人接物时要使用文明语言,不讲脏话、粗话,说话和气,言谈得体;还要求人们注意使自己的仪表大方,行为合乎规范并遵守一般礼节。

3. 礼节

礼节是人们在交往过程中相互表现出来的行为规则和各种惯用形式,如鞠躬、握手、拥抱、献花等。在日常生活中,特别是在社交场合中,它不仅是对别人表示尊敬、祝颂、问候、致意、慰问、哀悼的一种形式,而

且是团体形象、员工精神状态和现代办公人员工作水平的集中体现。

礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的外在体现。对于一个团体组织来说,礼节是整体风貌的具体化、形象化;对于个人来说,则是其心灵美的外化。

作为一个现代办公人员,除了必须具备适度修饰的仪表仪容、端庄得体的举止等气度、气质以外,还必然在具体的甚至是细枝末节的举止行为上得到反映。当然,我们也反对繁文缛节,但是适度的礼节绝不是多余、无意义的,还是必须坚持。例如尊老爱幼,对顾客笑脸相迎,热情服务;对别人的帮助及时道谢等等。

4. 礼仪

如前所述,与西文“礼仪”之源重“规矩”有所不同的是,中文“礼仪”造字之初就带有虔诚亲敬之意。郭沫若曾指出:礼之起于祀神,故其字后来从“示”,其后扩展而为对人,更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种仪制。东汉许慎《说文解字》释:礼,履也,所以事神致福也;仪,度也,宜也,匹也。可见,中国的礼仪起源于古人的敬神祭祖的活动,要求怀着虔诚的心理,认真地履行,把握好分寸。中国古代“礼仪”一词,很早就被作为典章制度和道德教化使用,礼仪被看作礼与仪的结合。古人对礼的阐释大致还可分为以下五种:

第一,敬。《礼记·曲礼》开宗明义就是“毋不敬”。把“敬”作为礼的不容忽视的本质内涵予以强调。“君子之于礼也,有所竭情尽慎,致其敬而诚若,有美而文而诚若。”要深情、慎重、尊敬、真诚、美妙,才是真正的礼仪,这也说明礼仪是人格的修养,人品的熏陶。

第二,序。《礼记·乐记》:“礼者,天地之序也……中正无邪,礼之质也。”礼体现了符合自然规律的秩序,引申为人际关系中的“人”之定位,以防“过制则乱,过作则暴”之后果。每个人都要明确自己的身份、地位,都要守本分,遵守规章制度,不可做出越轨之事。不偏不倚,怀着正直之心,做正事,走正道,才是礼的本质要求。

第三,理。《礼记·乐记》:“礼也者,理之不可易者也。”理,显然是

指道理、原则和规范,为了保障社会正常的秩序和人类生存发展及其交往的需要,而制定出合理的人类行为准则、社会规范,也就是礼。

第四,俗。《礼记·曲礼》:“礼从宜,使从俗。所谓风俗,即人心所为也”,“礼者,因人之情而为之节文,以为民坊者也。”一定区域的居民,在长期共同生活过程中,依生存环境、宗教信仰、生活习惯而形成了民情风俗,体现在生老病死、婚丧嫁娶、迎来送往、节日庆典等方面就成为礼仪。

第五,履。“礼者,履也”。这说明礼仪的基本落脚点在于践履性。《礼记·曲礼》:“修身践言,谓之善行。行修言道,礼之质也。”要发挥礼的功用,做个有礼的人就必须严以律己,言行一致,认真去实践礼的精神,使言谈举止都符合礼的要求,才算把握住礼的实质。

而“仪”呢,既指容貌外表,又指礼节和仪式。《诗·大雅·烝民》:“令仪令色,小心翼翼”;《晋书·温峤传》:“冈仪秀整,美于谈论”。这里的“仪”都指容貌外表。而《史记·秦始皇本纪》:“普施明法,经纬天下,礼为仪则”,“仪”指准则法度。同时,仪也指仪式,如“凶仪”就是指丧事仪式。此外常见的意义有两种:

第一,度。“仪者,度也”。也就是要符合法度、规则。在仪式进行过程中要严肃认真、循规蹈矩。同时更要注意把握好分寸,既不要过分,亦不可不及,应恰到好处。

第二,宜。“仪”,通“宜”,即适宜、合适之意,一个人合适得体的举止称为宜,体现在恰当端庄的仪表、仪容和形式方面,表明对美好事物的向往和追求。

将“礼仪”连用起始于《诗经》。《小雅·楚茨》:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度。”与其同时的礼仪专书《周礼》也出现连用情况。如《春官·肆师》篇:“凡国之大事,治其礼仪,以佐宗伯。”《春官·司仪》篇:“凡四方之宾,礼仪辞命,屹守赐献,以二等从其爵而上下之。”这里的“礼仪”都是指典章制度和道德教化。

显然,从礼仪意义上讲,“礼是一套法则,可能有官方制定的成分在

内,亦可能有时代沿袭的成分在内,在基本精神上还是约定俗成的性质,行之既久,便成为大家公认的一套规则”。(梁实秋《秋室杂文·谈礼》)

(二) 现代办公礼仪的科学理解

任何学科的研究,首先必须建立和确定该学科的基本概念,这是科学研究的前提和基础。下面简述现代办公礼仪的基本概念。

1. 礼仪与封建礼教

通过以上的阐述与比较,我们大致可以给“礼仪”一个界定了。什么是礼仪?礼仪通常是指在较大或较隆重的场合,为表示重视、尊重、敬意等所举行的合乎社交规范和道德规范的礼节和仪式。它是社会交往中,在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节的要求。

虽说礼仪通常是在“较大或较隆重的场合中的仪式”,但由于它和礼貌、节节的相互关系,再说“较大或较隆重”也是相对而言的。所以,礼仪实际上是指人们与他人交往中的礼节、方式以及实施交往行为时表现在语言、仪容、仪态、风度等方面的规范。它与每个社会组织以及其中从事平凡工作的人员息息相关。

那么,什么是礼教呢?礼教通常指封建礼教,它和礼仪虽说仅一字之差,却有着本质的不同。我们在科学地理解现代办公礼仪之前,有必要弄清两者的区别。礼教,是历史上封建统治阶级为巩固其等级制度和宗法关系而制定的礼法条规和道德标准。早在春秋时期,统治阶级为了巩固其统治地位,就提出“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”的行为准则。到了西汉,封建统治阶级根据本阶级利益的需要,又抛出了一整套以“三纲五常”为中心的封建伦理道德。以后,历代统治阶级又根据封建宗法制度的需要,对“封建法典”不断改造、发展,逐步形成为封建礼教,成为统治阶级政权的重要支柱。

封建礼教对于劳动人民来说,是麻痹精神的“鸦片烟”,是套在脖子上的精神枷锁。正如毛泽东指出的:“政权、族权、神权、夫权,代表了全部封建宗法的思想和制度,是束缚中国人民特别是农民的四条极大的