

现代文秘精品系列教材

秘书礼仪

Mishu Liyi

周鹏 主编



合肥工业大学出版社

卷之五
五
五
五
五



现代文秘精品系列教材

秘书礼仪

主 编 周 鹂

副主编 张 徽 徐明友

孙娅娅 吴桢嵘

合肥工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书礼仪/周鹂主编. —合肥:合肥工业大学出版社,2005. 8

(现代文秘精品系列教材)

ISBN 7-81093-251-9

I. 秘... II. 周... III. 秘书—礼仪—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 087167 号

秘 书 礼 仪

主 编 周 鹂

责任编辑 方立松

出 版	合肥工业大学出版社	版 次	2005 年 8 月第 1 版
地 址	合肥市屯溪路 193 号	印 次	2005 年 8 月第 1 次印刷
邮 编	230009	开 本	787×960 1/16
电 话	总编室:0551-2903038	印 张	13.75 字 数 232 千字
	发行部:0551-2903198	发 行	全国新华书店
网 址	www.hfutpress.com.cn	印 刷	合肥现代印务有限公司
E-mail	press@hfutpress.com.cn	纸 张	山东光华纸业集团有限公司

ISBN 7-81093-251-9/K·20

定价:19.00 元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

现代文秘精品系列教材编委会

主 任 钟玉海

编 委 (按姓氏笔画)

丁 涛 王玉琴 王振平 方习文

司圣翠 叶润平 何家荣 宋庆山

张善智 严成根 杨素萍 杨忠慧

杨 俊 杨绪武 林学华 周 鹂

柳友荣 费文升 姚国建 唐芳明

钱立静 缪 惠

策 划 方立松

总 序

为全面贯彻落实国家教育振兴行动计划,我们在省教育厅领导的指导下,联合全省二十多所高校的教授、专家们就秘书专业的教学改革、教材建设展开了多次热烈而充分的讨论,大家一致认为,高校秘书专业教学应增强高校人才培养与经济社会发展的贴近度和融入度,进一步深化人才培养模式、课程体系、教学内容和教学方法的改革,提高教学质量,吸收国际国内秘书专业的最新理论成果,面向学生、面向市场,逐步建立起富有前瞻性的素质教育与创新教育相结合的教学模式,着力打造定位准确、严谨度高、特色鲜明的文秘教材的品牌。

为配合省委省政府科教兴皖和人才强省战略暨省教育厅进一步加强高等学校教学基本建设的需要,我们遴选了全省秘书专业14门课程,组织富有教学经验和较高学术水平的教授、副教授担任每本书的主编、副主编,编写出版这套教材。力图为建设省级及国家级精品课程,提供优质教学资源,为促进全省秘书专业教育教学步入规范化、科学化轨道,培养一批具有较高专业技术水平的学科带头人,引领秘书专业教学进入国内先进行列贡献一份力量。

这套教材的编写以《秘书国家职业标准》和教育部秘书专业要求为指南,突出针对性、系统性、技能性、实用性、创新性。针对性,指本系列教材的定位非常明确,即定位于现代文秘专业,以此填补了省内暨国内高等秘书专业系列规划教材的空白。系统性,指主编和编委们从适应市场经济对秘书职业的要求出发,精心安排了这套教材的规模、范围与体系,力求全面性,将秘书工作涉及的方方面面尽收眼底。技能性,指在全套教材的总体构架上,切实加强实践性教学比重,精心设计课程实训的内容、方法,使学生尽快获得秘书职业所需的基础知识和实际技能,成为一专多能的技能型人才。实

用性,指在教材的内容、比例安排上,借鉴国际国内将秘书定位为职业教育,注重知识的实用性,瞄准市场,理论联系实际,努力体现出知识的实用价值。创新性,指教材编写过程中,既勇于吸收国际国内最新科研成果,又结合本省本地本院校教学实际,突出新的特色,创新教学体系、方法,走出一条将国家规范与实际需要相结合的新路子,强调基础学习与创造实践相结合,为学生毕业、求职、上岗操作实践奠定良好基础。

这套教材是在省教育厅高教处的大力支持下,得到省内二十多所高等院校领导、专家、教授、学者们的通力配合,是我省秘书专业教学与科研的一次大展示,也是对目前秘书专业教学的一次检验,我们始终坚持为高校教学科研服务的基本宗旨,坚持“出好书”“出精品”“出信誉”的原则,期望本系列教材能成为全省高校秘书专业的规划教材,在教学实践中不断完善,以提高秘书专业为社会主义现代化建设服务的质量和水平。由于时间较紧,水平有限,不足之处在所难免,欢迎广大师生提出宝贵意见,以便再版时修订,使其不断完善。

钟玉海

二〇〇五年七月

目 录

第一章 秘书礼仪概述	1
第一节 秘书礼仪的定义、特征和原则	1
第二节 秘书礼仪的起源、形成和发展	6
第三节 秘书礼仪的职能	9
第四节 秘书礼仪与个人素养	10
第二章 体态礼仪	15
第一节 体态礼仪概说	15
第二节 体态语的运用	17
第三节 情景实训	24
第三章 日常交际礼仪	26
第一节 见面礼仪	26
第二节 位次排列礼仪	33
第三节 交谈礼仪	40
第四节 馈赠礼仪	47
第五节 情景实训	51
第四章 服饰仪容礼仪	53
第一节 服饰礼仪	53
第二节 服饰的选择搭配	55
第三节 仪容礼仪	62
第四节 情景实训	67

第五章 秘书接待礼仪	68
第一节 接待工作概述	68
第二节 接待前的准备工作	70
第三节 接待工作的基本程序	72
第四节 接待中的挡驾艺术	81
第五节 情景实训	84
第六章 办公室礼仪	86
第一节 办公室礼仪概述	86
第二节 办公室常见工作礼仪规范	90
第三节 办公室特殊情况下的礼仪规范	101
第四节 情景实训	108
第七章 会议礼仪	111
第一节 会议礼仪的基本原则和类型	111
第二节 会议召开前的礼仪准备工作	113
第三节 会议召开过程中的礼仪	117
第四节 常见会议礼仪举要	122
第五节 情景实训	125
第八章 宴请礼仪	128
第一节 宴请的原则与类型	128
第二节 宴请的前期准备	130
第三节 宴请中的礼仪规范	135
第四节 情景实训	141
第九章 商务活动礼仪	143
第一节 商务活动礼仪的基本内容和特点	143
第二节 商务礼仪的适用范围	145
第三节 各种商务活动的礼仪规范	146
第四节 情景实训	161

第十章 习俗礼仪	166
第一节 习俗礼仪的概述	166
第二节 中国习俗礼仪	167
第三节 外国习俗礼仪	183
第四节 中外馈赠习俗礼仪	201
参考书目	207
后记	209

目

录

第一章 秘书礼仪概述

情境导入：

高职毕业的彭先生陪同学到一家知名企业求职。彭先生一贯注重个人修养，从他整洁的衣服、干净的指甲、整齐的头发表看，就给人一种精明、干练的感觉。来到企业人事部，临进门前，彭先生自觉地擦了擦鞋底，待进入室内后随手将门轻轻关上。见有长者到人事部来，他礼貌地起身让座。人事部经理询问他时，尽管有别人谈话的干扰，他也能注意力集中地倾听并准确迅速地予以回答。同人说话时，他神情专注，目不旁视，从容交谈。这一切，都被来人事部察看情况的企业总经理看在眼里。尽管彭先生这次只是陪同学来面试，总经理还是诚邀彭先生加盟这家企业。现在彭先生已成为这家企业的销售部经理。

秘书作为一种职业，同礼仪有着密切联系。作为未来的秘书，了解当今中外礼仪的基本知识和塑造良好职业形象对个人工作绩效会产生重要的影响。学会正确运用常用的礼仪和进行职业形象自我设计与塑造，找准自身在秘书活动中礼仪、形象设计上存在的误区，并提出调整、改善、完善与塑造的最佳方法，使自身的职业特征和外在魅力得到强化。重礼、知礼、行礼是秘书人员必备的重要素质。

第一节 秘书礼仪的定义、特征和原则

一、礼仪的定义

人们对礼仪有不同的解释。有人说礼仪是一种道德修养，有人说礼仪是一种形式美，有人说礼仪是一种风俗习惯。礼出于俗，俗化为礼。礼仪是经过日积月累的约定俗成和社会认同，潜移默化形成的。礼仪是对礼节、礼貌的统称。礼仪是由一系列的、具体的表现礼貌的礼节所构成的，

它不像礼节那样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

礼仪可以从以下几种角度进行解释：

一是修养。礼仪是一个人修养和素质的外在表现。也就是说礼仪即教养，素质体现于对礼仪的认知和应用。

二是道德。礼仪是为人处世的社会行为规范或标准做法。

三是交际。礼仪是社会交往中的交际方式。

四是民俗。礼仪是人际交往中约定俗成的待人接物的习惯。

五是传播。礼仪是人际交往中相互沟通的技巧。

六是审美。礼仪是由心灵美演示出来的形式美态。

由此可见，礼仪是指人在社会交往中始终如一遵守某些约定俗成的程序时所表现出来的完整行为，它是由具体的表现礼貌的细节所组成的完整过程。

所谓秘书礼仪是指秘书与他人交往时表现出来的仪表、仪容、谈吐、风度等行为，是组织形象的体现。秘书礼仪是指礼节和程序两个方面。也就是说，既有礼节方面的规范化要求，也有先做什么、后做什么的程序方面的规范化要求。在一般的人际交往中，礼节的规范化要求比较严格，而程序的规范化要求相对就宽松一些。但在秘书礼仪中，对礼节和程序的规范均有严格要求。况且，在一般的人际交往中，如果不慎有失礼仪，只是个人形象受损；若是秘书活动中，秘书人员有失礼仪就有损于组织形象。在秘书工作交往中，遵循礼仪，不但有利于与他人沟通，而且有利于树立本组织的良好形象，使之顺利发展。

二、礼仪的特征

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独有的特征，这主要表现在其规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性等五个方面。

1. 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当中，特别是人际交往的实践中所形成的待人接物的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言辞话语、行为举止，使之合乎礼仪；而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之，礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地遵守。

2. 限定性

礼仪，顾名思义主要适用于交际场合，适用于普通情况下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用，这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西，就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确，当所处场合不同、所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往会不同，有时甚至还会差异很大，对这一点，是不容忽略的。一般而论，适合应用礼仪的，主要是初次交往、因公交往、对外交往三种交际场合。

3. 可操作性

切实有效、实用可行、规则简明、易学易会和便于操作，是礼仪的一大特征。礼仪既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上有一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”、“行之有礼”，不崇尚空谈。礼仪易记易行，被人们广泛运用于交际实践，并受到广大公众的认可。

4. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来、流传下去，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化、全盘沿用，而应当是有扬弃、有继承、更有发展。

5. 变动性

从本质上讲，礼仪可以说是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类长期的交往活动中形成、发展、完善起来的，绝不可能凭空杜撰，一蹴而就，完全脱离特定的历史背景；另一方面，社会的发展、历史的进步，由此而引起众多社交活动的新特点、新问题的出现，又要求礼仪有所变化、有所进步、推陈出新、与时代同步，以适应新形式下的新要求。与此同时随着世界经济的国际化，各个地区、各个民族之间的交往日益密切，他们的礼仪随之也不断地相互影响、相互取长补短，这就使礼仪具有相对的变动性。

三、秘书礼仪的原则

在秘书日常工作中，学习礼仪、应用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪规律，这些礼仪规律就是礼仪的原则。秘书人员的礼仪工作必须遵循以下原则。

（一）真诚平等

真诚平等是秘书礼仪的第一条原则。也是广大秘书人员的人际交往原则的核心。真诚，指的是真心诚意的友善表现，实事求是的客观态度；平等，指的是人格的平等和礼仪活动中各方所执之礼的大体相当。

秘书人员在具体操作礼仪规范时不能口是心非、言行不一、弄虚作假和投机取巧，要讲信用。现代社会，信用是任何组织或个人生存发展的必要条件，它关系到组织或个人的形象，影响到市场的竞争力或个人的亲和力。同时，真诚还表现在交往中要遵纪守法。礼仪是道德的表现，在交往中切忌将正常的交往庸俗化，只讲亲疏关系而不顾制度纲纪、互相利用，是有损人类尊严与诚实的事情。

平等不仅是人的尊严的平等，礼仪规格和表现的相对应也是平等的内容之一。它包括在礼仪活动中注重“礼尚往来”，比如一方对另一方表现出的礼数应有对等的反应，表现为回答对方的致敬或致礼、答谢对方的宴请和及时对对方的来访进行回访等；另一方面，在礼仪活动中要注重平衡。如按国际惯例，在国际会议上各国代表的位置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签字。这种平衡的做法，体现的也是平等原则。

（二）规范适度

秘书人员在应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧、合乎规范，特别要注意做到把握分寸、认真得体，因为凡事过犹不及。

礼仪规范首先要使礼仪行为符合国际惯例、社会规则，无论是涉外交往还是国内交际往来，都要注重这点。任何一种礼仪行为都有一定的规则，体现一定的文明精神。比如礼宾活动尽管细节各有不同，但体现对远道客人尊重敬意的文化心理是一样的；又如向贵宾献花的一般总是儿童和女青年。有些不成文的国际惯例却是礼仪工作的基本要求，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,这些都是礼仪的规范。只有以真诚的热情来规范地表现礼仪,才能达到礼仪的目的。礼仪规范还要求礼仪行为与不同的外部环境相配合。不同的礼仪要求有不同的情景,一旦这种情景呈现为相应的外部环境,必须以积极的态度去响应。如庆典活动的情景是热烈、喜庆,在这个氛围中,秘书人员的服饰、仪容、神情、语气等都要与环境氛围相配,所执之礼也应与之相符。

礼仪适度就是要恰到好处、恰如其分。礼仪规格要与受礼者的身份相应。比如接待规格,对方是董事长,我方也应是董事长出面;对方是经理,我方也应由经理出面。一般说来,主方身份可略高于客方,以示对客方到访的重视和诚意,但主方身份若低于客方,则是失礼怠慢的表现。赠送礼品也不能太奢华或太寒碜,以免引起受礼者的不安或不快。礼仪的结果不应使对方紧张或难堪。礼仪的目的是为亲睦合作伙伴、架起沟通的桥梁,所以礼仪的表现应该从容、不失态。彬彬有礼而不低三下四,谦虚而不拘谨,老成持重但不圆滑世故。

(三) 宽容尚美

秘书人员在与人交往时如果不讲究宽容,是很难和睦相处的。宽容是一种高尚的情操,它容许别人有行动和判断的自由,对不同于自己或传统观点的见解有耐心公正的态度。由于秘书人员工作对象特殊、接触面广,一定要宽以待人、敬人之心常存、不斤斤计较和不伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格,多多替对方想一想,对不同于己、不同于众的行为耐心容忍,善于做换位思考。一旦能够包容他人,那么沟通也就自然而然了。

交际讲究距离,因为距离产生美。礼仪尚美无论是它的外在表现还是它的本质内涵,都是为“美”而形成的。秘书礼仪尚美的原则是内在美与外在美的统一,它以仪表和环境给人耳目的愉悦,又以热情和真诚给人以精神的信任,并以宽厚和容忍给人心理的安慰。通过这些,礼仪的交际功能、润滑功能才得以充分体现,礼仪的行为规范功能才有广泛的意义。

随着国际交往的增加,秘书人员的礼仪工作内容也越来越复杂多样,秘书人员要自觉主动地增加礼仪知识修养,调节自己的行为,提升自己的品位,把工作做得更好。

第二节 秘书礼仪的起源、形成和发展

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 50 万年前的北京山顶洞人就有了礼的观念和实践。如山顶洞人缝制衣服以遮羞，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。

到了新石器时代晚期，人际交往礼仪已初步形成。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。

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，礼事起于燧皇，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，黄夫妇匹配之合，内行刀锯，外用甲兵，故时变也。”“史官”是黄帝之始便设立的官职，这是我国最早的秘书人员，“史官”的重要职责之一便是负责主持祭祀婚冠大礼——这是典型的礼仪内容。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“五典”之说，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经比较系统规范了。

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。

商末，繁忙的国务活动需要更多的史官，于是出现了最早的秘书工作机构——“太史寮”。在太史寮中，掌管册命和祭祀的史官占有重要的地位。此后，无论是宫廷还是各级地方官吏，其重要的公务活动或重大的祭祀婚冠一类事件，都有专司礼仪的“秘书”人员。中国历史上第一部记载“礼”的典籍——《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，而是对周礼做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。“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重，皆有称也。”“礼”要使每个人在贵贱、长幼、贫富等等级中都有恰当的地位，强调并坚持人的等级差异。

纵观这一历史时期关于“礼”的思想，孔子、孟子、荀子对于“礼”