

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

Secretarial

秘书礼仪基础

(文秘专业)

主编 普诚雨



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

秘书礼仪基础

(文秘专业)

主编 普诚雨

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业教育文秘专业国家规划教材的配套教学用书。

本书是根据秘书岗位工作的实际需要,并参照有关文秘行业的职业技能标准编写的。

本书共五章,包括礼仪概论、秘书礼仪基础、秘书常用交际礼仪、秘书公务礼仪、礼仪修养等内容。

本书是中等职业学校文秘专业的教材,也可以作为专业文秘人员的培训教材和参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

秘书礼仪基础/普诚雨主编. —北京:高等教育出版社,
2004.2

ISBN 7-04-013149-8

I. 秘... II. 普... III. 秘书-礼仪-专业学校-
教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 093497 号

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 北京未来科学技术研究所
有限责任公司印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 7.25
字 数 150 000
插 页 4

版 次 2004 年 2 月第 1 版
印 次 2004 年 2 月第 1 次印刷
定 价 10.90 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

前 言

本书是中等职业教育文秘专业国家规划教材的配套教学用书。

本教材根据教育部职成司[2001]5号“关于印发中等职业学校重点建设专业教学指导方案的通知”精神,按照2001年教育部颁布的“中等职业学校文秘专业课程设置”,以及“秘书基础教学基本要求”,并且参照有关文秘行业的职业技能鉴定规范而编写的。

本书的编写,是为配合中等职业教育文秘专业国家规划教材《秘书基础》课程的讲授,并着重加强文秘专业学生的礼仪素养教育。通过对本书的学习,使学生掌握秘书礼仪的基本知识,自觉地按照礼仪规范处理秘书事务并规范自身在社会生活中的言谈举止,以适应社会对文秘人员的要求,以助学生的素质养成。

本教材有以下特点:

1. 突出礼仪规范(科学、明确、精练);
2. 体现秘书礼仪的可操作性;
3. 语言表述简洁,突出精义;
4. 多以插图配合说明;
5. 训练方法实用,要求清晰明确;
6. 附加适当案例分析。

本门课程的教学,应根据本地区教育发展的水平,以及教学训练条件安排课时。礼仪知识的理论讲解要精练,不要超过总课时的20%,礼仪规范的行为训练是重点,应占总课时的70%以上。

本教材由北京教育科学研究院职业教育与成人教育研究所普诚雨主编,北京求实职业学校许笛、北京实用美术职业学校刘伟参编。其中普诚雨编写第一章、第五章,刘伟编写第二章,许笛编写第三章、第四章。北京实用美术职业学校杨洁绘画了全书的插图。北京市职成教教材办李树魁为本书彩色图片摄影。

本教材参考了大量的有关礼仪著作,恕不一一列出,在此谨表谢忱。书中的疏漏之处,诚望专家、同仁指正。

课时安排表(供参考)

章次	一	二	三	四	五	合计
学时	4	12	10	8	2	36

编 者
2003年8月

目 录

第一章 礼仪概论	1	第七节 馈赠礼仪	58
第一节 礼仪的起源	2	第八节 通信礼仪	61
第二节 礼仪的特点	3	第九节 文书礼仪	65
第三节 礼仪的功能	4	第十节 递物与接物	67
第四节 礼仪的原则	5	案例·分析	69
案例·分析	6	思考与实训练习	69
思考与实训练习	8	第四章 秘书公务礼仪	71
第二章 秘书礼仪基础	9	第一节 办公室日常礼仪	72
第一节 秘书的举止	10	第二节 接待礼仪	73
第二节 秘书的仪容	26	第三节 拜访礼仪	83
第三节 秘书的着装	31	第四节 仪式礼仪	85
案例·分析	40	第五节 宴请礼仪	86
思考与实训练习	43	第六节 涉外礼仪	94
第三章 秘书常用交际礼仪	45	案例·分析	102
第一节 称谓礼仪	46	思考与实训练习	103
第二节 交谈礼仪	47	第五章 礼仪修养	105
第三节 致意礼仪	52	第一节 礼仪修养的养成	106
第四节 鞠躬礼仪	53	第二节 礼仪修养的内容	107
第五节 握手礼仪	54	案例·分析	108
第六节 介绍礼仪	56	思考与实训练习	109

礼仪是人际交往中必须遵守的行为规范，是人与人之间交往的准则。礼仪不仅是一种外在的行为表现，更是一种内在的修养和素质。在现代社会，礼仪已经成为衡量一个人文明程度的重要标准。本书旨在通过系统的讲解，帮助读者了解礼仪的基本知识，掌握基本的礼仪规范，提高个人的礼仪修养，从而在人际交往中更加得体、自信。

第一章

第一章 礼仪概论

礼仪概论

第一节 礼仪的起源

第二节 礼仪的特点

第三节 礼仪的功能

第四节 礼仪的原则

“礼”字在《说文解字》中解释为“履也，所以制”，即指人们在社会交往中应遵循的行为规范。

礼仪的起源可以追溯到原始社会。在原始社会，人们为了生存，必须遵守一定的行为规范，如尊老爱幼、团结互助等。这些行为规范逐渐演变为礼仪。随着社会的发展，礼仪的内容不断丰富，形式也不断变化。在封建社会，礼仪被赋予了更多的政治和社会意义，成为维护等级制度的重要工具。在现代社会，礼仪已经成为衡量一个人文明程度的重要标准，也是一个人修养和素质的体现。本书将从礼仪的起源、特点、功能和原则四个方面进行系统的讲解，帮助读者了解礼仪的基本知识，掌握基本的礼仪规范，提高个人的礼仪修养。

礼仪是在人类社会交往活动中产生并发展的。礼仪指礼节和仪式,研究礼仪的起源、礼仪的特点、礼仪的功能、礼仪的原则等,已构成一门系统的知识。秘书人员,在处理日常办公事务中时时处处都会遇到如何按照礼仪规范的要求为人处事的问题。作为文秘专业的学生,有必要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。

第一节 礼仪的起源

礼仪作为人际交往的重要的行为规范,它不是随意凭空臆造的,也不是可有可无的。了解礼仪的起源,有利于认识礼仪的本质,自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。对于礼仪的起源,研究者们有各种的观点,可大致归纳为以下几种。

有一种观点认为,礼仪起源于祭祀。古代“礼”字写法见图1-1。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的:“履也,所以示神致福也”。意思是实践约定的事情,用来给神灵看,以求得赐福。“礼”字是会意字,“示”指神,“豊”(发jī音)指祭祀时盛祭品的器皿,从中可以分析出,“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意地进行的,它是严格地按照一定的程序,一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为人,更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源,以及礼仪的发展过程。



图1-1 古代“礼”字

有一种观点认为,礼仪起源于法庭的规定。在西方,“礼仪”一词源于法语的“Etiquette”原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序,将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人,作为遵守的规矩和行为准则(图1-2)。后来“Etiquette”一词进入英文,演变为“礼仪”的含义,成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

另外还有一种观点认为,礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的,人与人在长期的交往活动中,渐渐地产生了一些约定俗成的习惯,久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范,当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后,就逐渐成为了人们交际交往固定的礼仪。遵守礼仪,不仅使人们的社会交往活动变得有序,有章可循,同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。1922年《西方礼仪集萃》一书问世,开篇中这样写道:“表面上礼仪有无数清规戒律,但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得和易近人。”

从礼仪的起源可以看出,礼仪是在人们的社会活动中,为了维护一种稳定的秩序,为了保持一种交际的和谐而应运产生的。一直到今天,礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。



图 1-2 “法庭上的通行证”

第二节 礼仪的特点

秘书礼仪是一门社会交际的学问,它具有自身的特点,加深对这种特点的理解与认识,有助于秘书更自觉地按照礼仪规范处理日常的秘书事宜。



一、共同性

人们追求真善美的愿望是一致的,礼仪是社会各阶层人士所共同遵守的准则与行为规范。每个人都要依礼办事,全人类不管哪个国家,哪个民族都以讲礼仪为荣。例如:礼尚往来,礼貌待客,文质彬彬,举止得体都是符合大多数人的价值取向的文明标志,我国宋代出版的启蒙教材《三字经》,强调了礼仪的重要性,“为人子,方少时,亲师友,习礼仪。”即是说作为子女,从小就要接近师长和朋友,学习为人处世的礼仪,因为这是做人的起点。



二、差异性

由于地域的不同,民族的不同,文化背景不同,礼仪除了共同性特点之外,还带有本地域民族的自身特点,这就形成了礼仪表现形式上的差异性。例如:有一种手势,大拇指和食指环成圆圈,其余手指伸展,意思是“OK”,这种手势在美国表示“赞同”、“了不起”,但是在巴西则是指责别人行为不端。所以礼仪除了具有一定的固定形式与规范外,还要注意因时因地因对象的不同,而“入乡随俗”。



三、继承性

礼仪规范将人们交际活动中约定俗成的程式固定下来,这种固化程式随着时间的推移沿袭下来,形成了继承性特点。人们对传流下来的礼仪规范应采取汲取精华,去其糟粕,古为今用的态度。例如:在重大活动中,座次以北为上,以右为尊的规则,就是继承了传统礼仪,成为现今人们仍沿用遵守的礼仪规范。



四、发展性

礼仪规范不是一成不变的,它随着时代的发展,科学技术的进步,在传统的基础上不断地推陈出新,体现着时代的要求与时代的精神。例如:在我国,握手替代了作揖,鞠躬替代了跪拜,如今节假日给亲朋好友打个礼仪电话,发个短信,或送去礼仪鲜花,表示祝贺与问候,这些都反映了礼仪发展性的特点。

第三节 礼仪的功能

礼仪决不只是交际过程中一种悦目的形式,它在人际交往活动中具有独特的功能,发挥着举足轻重的作用,甚至关系着交际的成功与失败。所以要重视学习礼仪的知识与技巧,并且严格训练以掌握礼仪的要诀,以便在秘书工作中充分发挥礼仪的功能。



一、形象功能

秘书部门是访客最先到达和最后告别的地方,秘书人员居于本单位与访客接触的第一方位,故此秘书人员的礼仪素质便成为首因效应的关键因素。秘书人员的言谈举止,举手投足都作为一种潜在的信息传递给对方。良好的礼仪表现可以为本单位树立良好的企业形象,反之,也可以为本单位带来负面效应。在人际交往中,秘书人员一定要注意塑造得体的交际形象。



二、沟通功能

人际交往、沟通是当代人社会生活中的一大主题。发自真诚和敬意的礼仪行为,是人际交往中的桥梁,它是社会中人与人之间,群体与群体之间密切联系的纽带。施礼于人,是一个人文明素养的外在表现,它表达了施礼者良好的愿望和情感。秘书工作是外向型的,日常公务活动中要接触各方面的人物,秘书人员以优雅的举止,温和的言语与他人进行交谈对话,可增添融洽的气氛,这有利于人际关系的和谐发展,利于人际的沟通。礼仪是人类美好心灵的展现,人人讲礼仪,社会将充满和谐与温馨。



三、协调功能

秘书工作处于联系上下、左右、内外的中介位置,是人际交往最密集的岗位。秘书人员按照礼仪的规范,与各方面进行接触,处理方方面面的关系,缩短人们之间的情感距离,缓解或避免不必要的人际冲突,利于各方建立友好与合作的关系。孟子说:“礼之实,节文斯二者是也”。意思是说,礼仪的实质内容,就是调节、修饰的作用。调节,主要是调节人际关系与人际交往,修饰,主要是修饰语言,修饰服装。礼仪在交际活动中对人际矛盾起到了润滑剂的作用,对人际关系发挥良好的协调功能,使人们相处友好,工作有序、有效。



四、制约功能

随着社会物质文明、精神文明的发展,礼仪规范成为社会文明的重要标志,成为社会约定俗成的行为模式。它对人们在交际活动中的言谈举止起到约束的作用,使人们将自己的言行纳入礼仪规范的轨迹,按照礼仪规范的要求调整自己。古人讲“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”,即不管在什么时间、什么地点,也不管周围有人还是没人,都应自觉地执行礼仪规范,违背礼仪规范的事情不看、不听、不说,也不做。

第四节 礼仪的原则

秘书人员在工作中按照礼仪规范进行人际交往,不可随心所欲,更不能根据自己的情绪对待人和事,礼仪具有很强的原则性,原则性必须贯彻,不能违反。



一、尊重原则

孟子说：“尊敬之心，礼也”。意思是说对别人表示尊重和恭敬，这便是有礼貌的表现。这说明礼仪的最根本原则是尊敬他人，尊敬是人际交往中礼仪规范的感情基础。“人敬我一尺，我敬人一丈”，人们彼此之间以礼相让，互相尊重人格，这样可以保持和谐愉悦的人际关系。



二、遵守原则

没有规矩，不成方圆。礼仪是为了稳定社会生活秩序，协调人际关系而形成并存在的，它是社会成员约定俗成的规矩，是大家认同的行为准则。礼仪反映了人们对文明礼貌的要求，每个人都应自觉地遵守执行。良好的礼仪是由平时细微的言行举止组成，以礼待人，以礼言事，谁违背了礼仪原则，则会被认为是不礼貌的行为。



三、适度原则

孔子说：“上交不谄，下交不渎”。是说交际活动中，对身份比自己高的人不低声下气，对身份比自己低的人不高傲怠慢。人们的交往要掌握好社交距离，调控好人与人之间的感情尺度。若过分的热情会被认为轻浮谄谀，过分的严肃会被认为清高冷漠。



四、自律原则

礼仪对人们的行为提供了一个约定俗成的尺度，旨在要求人们约束自己的行为。当大家认识到了礼仪对维护交际活动的正常秩序具有重要作用，意识到讲究礼仪利于交际的成功，便会自觉地遵守礼仪的规范，知礼、守礼，自我约束，努力树立自身良好形象。这种自律所达到的效果远胜于行政的强制作用。

案例·分析

【案例】

一、中华民族是礼仪之邦

中华民族共同祖先轩辕黄帝的陵墓位于陕西省黄陵县，千百年来，这里一直是炎黄子孙们拜谒祖先的场所。每年清明节，海内外成千上万的炎黄儿女怀着

赤子之心云集巍巍桥山,举行隆重的祭祀活动。阵阵古乐之声中,人们虔诚地向黄帝塑像献上花篮,拜祭先祖。每年的祭祀活动都要由重要人物宣读祭文,下面是其中的一篇:

“赫黄我祖,生而神灵;戢兵偃武,礼仪以兴;威加海外,泽被寰中,我祖隆德,乃继乃承;愿我中华,奋争飞腾!”

【分析】

我国是一个具有悠久历史的文明古国,中华民族素有崇尚礼仪,讲究文明的优良传统,在世界上享有“礼仪之邦”的美誉。礼仪在中国,源远流长,深入人心。作为炎黄的后代,我们要继承和发扬中华民族的传统美德,做一个讲文明、懂礼貌的人。

二、身居海外,不忘传统

改革开放以来,从大陆赴美留学定居者达数十万人,为了教育后代不忘故土,不忘民族传统,他们开办了上百所的中文学校。这些学校以大陆孩子为主,还有一些台湾、香港的孩子。每所中文学校都编写了自己的校歌,其中马里兰州《伊城中学》的校歌是这样的:“桃花红,青草绿,春来冬去,我们成长在北美大地。菊花黄,大雁离,秋水伊伊,我们还是中华儿女!黄河弯,秦岭碧,悠久文化,中华历史要学习。讲礼貌,守纪律,友爱团结,中华儿女永为一体!啊——创造未来,努力学习,不断激励,自强不息!血脉相传,文化延续,不断激励,自强不息!”

【分析】

我国自古重视礼仪教育,在数千年的历史发展过程中,礼仪教育一直是传统家训和学校教育的重要内容,也是中国传统文化的重要组成部分。身居海外的华人,虽然身在异国他乡,但黑眼球、黄皮肤不会改变,继承民族礼仪优良传统的信念永远坚定。一首校歌已经不再是普通的歌曲,它蕴含着民族的精神,体现着炎黄后代的信仰。

三、外表与内涵

新加坡文华大酒店公关经理孙小姐本职工作非常出色,整个部门的管理也是成绩斐然。她每每对下属员工说:“如果年轻的少女以为,不需要努力就可以成为一名成功的公关,那就大错特错了。酒店公关要有亮丽的衣着,要有风光的外表,但是更为重要的是在于不断地加强自身修养。”孙经理本人就是以身作则,作出表率。她经常在忙碌的工作时间之余,不是去娱乐,去休闲,而是抓紧时间参加书写、管理等课程的培训,以此来丰富自己的内涵。

【分析】

礼仪不能仅理解为是表面上的一种应酬,向对方问好,不能只是一句冷冰冰

的“您好”,只有让对方感受到语言背后的热情,看到随着语言而展露的会心微笑,体会到真诚与谦恭,才会产生信任感,才会愿意交流与合作。而要达到这样的水平,并非是表面文章,而要努力提高自身素养。孙经理成功的秘诀就在于她深知外在与内在,形式与内容的有机结合,才是精神文明的完美体现。礼仪就是优雅形式与高雅内涵的有机结合体。



思考与实训练习

1. 根据礼仪的起源,你认为礼仪产生的意义是什么?
2. 请举一个现实生活中实例,说明礼仪的某一个特点。
3. 请举一个现实生活中实例,说明礼仪的某一个功能。
4. 请举一个现实生活中实例,说明礼仪的某一个原则。

【讨论】

【讨论】

【讨论】

秘书在日常工作中要掌握最基本的个人礼仪知识与技巧,以便与他人沟通,更好地开展工作。本章主要就秘书基本举止、秘书的仪容、秘书的着装逐一介绍。

第一节 秘书的举止

举止是指一个人的动作和表情。在日常生活中,人们的一举手一投足、一颦一笑都可概言为举止。举止是一种不说话的“语言”,也称“体态语言”,它反映了一个人的素质、受教育程度以及能够被人信任的程度。人的风度是通过人的举止体现出来的。人的举止礼仪是其本人气质内涵的外在表现。它包括人在社会活动中坐、立、行走的各种姿态,以及手势与表情。秘书的举止尤为重要,在与他人的交往中起着重要的作用。

哲学家培根有句名言:“相貌的美高于色泽的美,而秀雅合适的动作美又高于相貌的美。这是美的精华。”举止是一种展示自己才华和修养的外在形态。



一、秘书站姿

站姿是静态的造型动作,是其他动态美的起点和基础。古人主张“站如松”,这说明良好的站立姿势应给人一种挺、直、高的感觉。

(一) 基本站姿

1. 两脚跟相靠,脚尖展开 $45^{\circ} \sim 60^{\circ}$,身体重心主要支撑于脚掌、脚弓之上。
2. 两腿并拢直立,腿部肌肉收紧,大腿内侧夹紧,髋部上提。
3. 腹肌、臀大肌微收缩并上提,臀、腹部前后相夹,髋部两侧略向中间用力。
4. 脊柱、后背挺直,胸略向前上方提起。
5. 两肩放松下沉,气沉于胸腹之间,自然呼吸。
6. 两手臂放松,自然下垂于体侧。
7. 脖颈挺直,头向上顶。
8. 下颌微收,双目平视前方。

女士基本站姿如图 2-1 所示。

男士基本站姿如图 2-2 所示。

(二) 站姿实例

秘书根据场合的不同,在基本站姿的基础上可以变化出前搭手站姿、后搭手站姿和持物站姿等不同姿态。

1. 女士前搭手站姿(图 2-3)。

两脚尖展开,左脚脚跟靠近右脚中部,重心平均置于两脚上,也可置于一只脚上,通过重心的转移可减轻疲劳,双手置于腹前。

2. 男士后搭手站姿(图 2-4)。

两脚平行开立，脚尖展开，挺胸立腰，下颌微收，双目平视，两手在身后相搭，贴在臀部。



图 2-1 女士基本站姿(侧面)

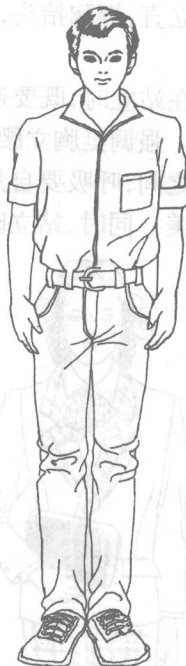


图 2-2 男士基本站姿(正面)



图 2-3 女士前搭手站姿

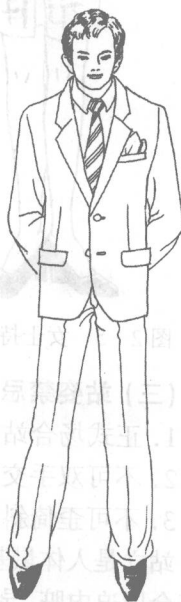


图 2-4 男士后搭手站姿

3. 女士持文件夹站姿(图2-5)。

身体立直,挺胸抬头,下颌微收,提髌立腰,吸腹收臀,手持文件夹。

4. 男士提公文包站姿(图2-6)。

身体立直,挺胸抬头,下颌微收,双目平视,两脚分开,一手提公文包,一手置于体侧。

秘书在站立时,既要遵守规范,又要避免僵硬,所以站立时要注意肌肉张弛的协调性。强调挺胸立腰,但两肩和手臂的肌肉不能太紧张,要适当放松,气下沉至胸腹之间,呼吸要自然。另外要以基本站姿为基础,善于适时地变换姿态,追求动态美。同时,站立时要面带微笑,使规范的站立姿态与微笑相结合。



图2-5 女士持文件夹站姿



图2-6 男士提公文包站姿

(三) 站姿禁忌

1. 正式场合站立时,不可双手插在裤袋里,这样显得过于随意(图2-7)。
2. 不可双手交叉抱在胸前,这种姿势容易给人傲慢的印象(图2-8)。
3. 不可歪倚斜靠,给人站不直,十分庸懒的感觉(图2-9)。

站立是人体最基本的也是最重要的姿态,不良的站姿会影响体内血液循环,可能会压迫内脏,导致消化不良,可导致胃、肺机能变差。反应在形体上,会造成驼背、垂胸、下腹肥胖等情况;反应在外貌上,会出现眼睛模糊无神、皮肤暗淡无光。