

高校文秘教材

现代秘书与礼仪

X I A N D A I M I S H U Y U L I Y I

吕江燕 孟桂兰 主编

文
秘

青島出版社



高校文秘教材

现代

XIAN DAI

秘书与礼仪

MI SHU YU LI YI

主 编 吕江燕 孟桂兰

副主编 孙洛中 黄 敏 方钦玲 吕永华

青 岛 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书与礼仪/吕江燕,孟桂兰主编. —3版. —青岛:

青岛出版社,2001

高校文秘教材

ISBN 7-5436-1186-4

I. 现… II. ①吕…②孟… III. 秘书—礼仪—高等学校—教材 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 11518 号

书 名 现代秘书与礼仪
主 编 吕江燕 孟桂兰
出版发行 青岛出版社(青岛市徐州路 77 号,266071)
邮购电话 (0532)5814750 5842008 5840637
责任编辑 李忠东
装帧设计 刘 媛
印 刷 青岛双星集团华信印刷厂
出版日期 2001 年 6 月第 3 版,2002 年 5 月第 5 次印刷
开 本 32 开(850×1168 毫米)
印 张 6
插 页 2
字 数 150 千字
印 数 21001~25000
书 号 ISBN 7-5436-1186-4/H·17
定 价 8.00 元



高校文秘教材
编委会

总 主 编 史玉峤

副总主编 孙洛中 方钦玲

吕江燕 吕永华

编 委 (按姓氏笔画为序)

方钦玲 史玉峤 吕少平

吕永华 吕江燕 孙洛中

刘耀国 吴永峰 吴宏涛

陈晓霞 李道军 杨来青

赵中利 赵爱萍 陶菊怀

郭逸萍 臧宣衡

前 言

进入 21 世纪,我国的改革开放和社会主义市场经济更加深入发展,生机蓬勃。我们看到,现代意义上的文秘与传统文秘相比较,从内容到形式确实已发生相当重大的变革,高校文秘教育与社会文秘教育迫切需要一套更加切合实际和具有现代特色的全面、系统而又规范的文秘教材。由青岛大学和青岛出版社倡议发起,安徽大学、山西大学、国际关系学院、西南交通大学、大连理工大学、天津商学院、黑龙江行政学院、山东大学、山东师范大学、山东青年干部管理学院、烟台师范学院、江西行政学院、江西赣南师范学院、武汉交通科技大学、淮海工学院等国内 10 余所高校及秘书学界同仁联袂编写的这套高校文秘教材,计有《现代秘书学》、《现代文秘写作》、《现代文秘写作实用范例》、《现代秘书心理学》、《现代秘书与礼仪》、《现代商务文秘写作》、《现代涉外文秘写作》、《现代法律文书写作》、《现代办公自动化与微机写作》等。

这部《现代秘书与礼仪》由吕江燕、孟桂兰拟定编写大纲,由吕江燕、孟桂兰、吴宏涛、张玉平、黄敏、方钦玲、吕永华、程菁共同撰写而成。

本书参考了大量的有关著作,恕不一一列出,谨表谢忱。书中的不当和疏漏之处,诚望专家、同道和广大读者指正。

目 录

前 言	(1)
第一章 现代秘书与礼仪概论	(1)
第一节 现代秘书与礼仪	(1)
第二节 现代秘书礼仪的功能	(5)
第三节 现代秘书礼仪的基本原则	(8)
第四节 现代秘书礼仪素质的培养	(15)
第五节 现代秘书礼仪禁忌	(19)
第二章 现代秘书礼仪的世界性	(23)
第一节 西方学者关于礼仪、礼貌的论述	(23)
第二节 礼仪的时尚性	(25)
第三节 现代秘书礼仪的世界性	(26)
第三章 现代秘书礼仪形象	(31)
第一节 现代秘书人员的礼仪形象要求	(32)
第二节 现代秘书人员的内在修养	(36)
第三节 现代秘书礼仪形象的形成和提高	(44)
第四章 现代秘书与国家礼仪	(50)
第一节 常用国家礼仪	(50)
第二节 就职仪式	(55)
第三节 官方礼宾顺序	(57)
第四节 授勋、授奖仪式	(59)
第五节 国葬礼仪	(62)
第五章 现代秘书与外事礼仪	(64)

第一节	现代秘书外事交往中的礼仪原则与礼节	(64)
第二节	国际礼宾次序与悬挂国旗、演奏国歌	(66)
第三节	外事交往礼仪	(71)
第四节	外事宴请礼仪	(78)
第五节	外事服饰礼仪	(85)
第六节	外事馈赠礼仪	(92)
第七节	外事参观游览礼仪	(95)
第八节	外事舞会、文艺晚会的礼节	(96)
第九节	外事书面应酬礼仪	(98)
第十节	世界主要国家的礼俗与禁忌	(100)
第六章	现代秘书与商务礼仪	(110)
第一节	现代秘书与商务办公室礼仪	(110)
第二节	现代秘书与商务交际礼仪	(115)
第三节	现代秘书与商务仪式	(126)
第四节	现代秘书与商业礼仪观	(134)
第七章	现代秘书与日常交际礼仪	(140)
第一节	称呼礼仪	(140)
第二节	致意礼节	(143)
第三节	介绍礼仪	(146)
第四节	交谈礼仪	(148)
第五节	聚会礼仪	(153)
第六节	馈赠礼仪	(162)
第七节	服饰礼仪	(163)
第八节	其它礼仪	(166)
第九节	社交禁忌	(168)
第八章	现代秘书与风俗	(174)
第一节	人生礼俗	(174)
第二节	岁节礼俗	(179)

第一章 现代秘书与礼仪概论

秘书与礼仪是两个分别独立又彼此紧密相关的职业和学科。在现代社会,随着改革力度的加大,秘书人员的职能范围日益扩大。为了更好地完成现代社会对秘书人员赋予的新的使命,秘书人员必须具备一定的礼仪素质,才能胜任自己的工作,这就为秘书与礼仪在现代社会的交融奠定了基础。

第一节 现代秘书与礼仪

一、现代秘书

“秘书”一词始于汉代,指宫禁里的藏书。《汉书·叙传》:“游博学有俊材……与刘向校秘书。”东汉有秘书监,承掌图籍。魏晋时改为秘书令,隶属秘书省,掌管经籍,并始掌机要事宜。此后,历代封建王朝均设置称作“秘书”的官职,掌管官员向皇帝奏事的奏章函牍、皇帝宣布政令的宣示及宫禁的图书等工作。这些指“物”的秘书涵义与现代意义上的秘书工作内容和职能都有着或多或少的联系。也许正是由于这个缘故,“秘书”的涵义逐渐由“物”向“人”转化,成为现代意义和概念的秘书。

现代意义上的秘书,是指协助各级领导机构及决策者沟通信息、调查研究、联系接待、办理文书和交办处理日常事务的专门工

作人员。

现代秘书有狭义和广义之分。狭义的秘书，是指掌管文书并直接辅助决策者全面处理事务的专门人员。广义的秘书，是指在领导者身边或中枢机构工作，并以办文、办会和承办领导者交办之事为主要辅助任务的专门人员。

广义的秘书，我们统称为秘书人员，一般由四部分人员组成：一是秘书，即由组织或人事主管部门正式任命的、具有秘书职务的专门人员，如秘书局局长、处长、科长、股长、科员和办事员等；二是秘书工作者，即虽无秘书职务，但实际上从事秘书工作或秘书性工作的专门人员，如负责文书、调研、信息、协调、督查、信访、值班等工作的人员；三是机要人员，即由保密工作部门和用人主管部门审查批准的、经营国家秘密事项的专职人员，如机要部门的译电员、办报员及机务人员、机要交通员、机要保密员等；四是秘书首长，即拥有决策权和指挥权，又主管办公厅（室）的机关或部门的负责人，如秘书长和不设秘书长的办公厅主任等。

这里所说的秘书，就是广义上的秘书人员，包括在历史上担任过秘书职务，并在政界或秘书界有所建树、有所影响的秘书人物。

现代秘书人员不仅要做辅助决策者的专门人员，同时应做懂得多方面专业知识、了解相关业务情况的决策者的助手和参谋。

我国现代意义上的秘书，肇始于孙中山先生在民主革命活动中聘用私人政治秘书。中国共产党自成立之日起，就极为重视文秘工作。党的三大通过的《中国共产党中央执行委员会组织法》规定：“秘书负责本党内外文书及通信及开会记录之责任，并管理本党文件。”在这次大会上，毛泽东当选中央执行委员，并担任中央秘书。中华人民共和国成立后，党和国家十分重视秘书工作，并在总结解放区秘书工作经验的基础上逐步建立起新中国统一的秘书工作制度。党的十一届三中全会以来，我国的秘书工作走出了十年动乱造成的瘫痪、半瘫痪状态，进入了改革和发展的黄金时代。

新时期的秘书工作在指导思想、工作内容和工作方式以及管理模式和办公手段上都发生了重大的变化,有了现代意义的发展。1985年春和1990年春两次全国秘书长会议,对新时期的秘书工作作了高度概括。

(一)指导思想上的发展

新时期秘书工作的指导思想是:围绕党的基本路线,搞好“三个服务”,即围绕“以经济建设为中心,坚持四项基本原则,坚持改革开放”,为领导工作服务,为同级和上下级机关服务,为人民群众服务。

(二)工作方式上的发展

新时期的秘书工作,在工作方式和工作方法上出现了“四个转变”,也就是四个方面发展,即:从偏重于简单办文办事转变为既办文办事又出谋献策;从单纯地收发传递信息转变为既收发传递信息又综合处理信息;从单凭老经验办事转变为实行科学管理;从被动服务转变为主动服务。

“四个转变”是新时期对秘书工作方式、方法的新要求,也是对新时期秘书工作新发展的科学总结,为秘书工作指明了工作重点和发展趋势,实质是更好地发挥秘书工作的参谋、助手作用,充分发挥秘书工作的主动性和创造性。

(三)工作内容上的发展

新时期的秘书工作,在职能上发生了变化,这种变化的标志是:秘书工作的内涵加深,秘书工作的外延拓宽,秘书工作的内容有了新发展。

秘书工作内容的发展,突出地表现在“四个强化”上,即:辅助决策的强化,信息工作的强化,协调工作的强化,督查工作的强化。

(四)管理模式上的发展

新时期秘书工作的管理模式开始由经验型向科学型转化。秘书工作的“三化”,即规范化、制度化和科学化,是这种转化的重要

标志：秘书工作规范化，就是各项工作都要符合统一规定的标准；秘书工作制度化，就是各项工作都要有共同遵守的明确规定；秘书工作的科学化，就是各项工作都要按照客观规律办事。通过“三化”建设，秘书工作有法可依，有章可循，有效益可求。

（五）办公手段上的发展

在新技术革命的推动下，秘书工作的办公手段发生了重大的变化，即以电子计算机为主的现代化办公手段开始进入秘书部门，已经或正在替代手工操作的办公设备和办公技术。

所谓办公手段现代化，就是把计算机技术、现代通信技术、系统科学和行为科学知识应用于办公室的工作，使办公室的业务处理实现电子化、机构化、自动化。

二、礼仪

中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称。礼仪是社会文化和社会文明的标志，也是人际交往的准则，是人们长期生活实践中约定俗成的一种行为规范。

礼之原意，本谓敬神，现引为敬意的通称，既可指为表示敬意或隆重举行的仪式，也可泛指社交中的礼貌；仪则通常指礼节、仪式。礼有广义和狭义之说。从广义上讲，礼是指一个时代的典章制度。我国最早的礼的记载《周礼》、《仪礼》、《礼记》，就是西周、春秋时代的政治、经济及社会生活的制度和规范。从狭义上讲，礼是指人们的行为规范、规矩、仪节。

礼仪属于道德的范畴。它依赖于道德，同时又对道德的养成具有极为重要的作用。

在秘书活动以及人际交往中互相尊重、联络感情、增进友谊的行为，也是一种道德，是一个人公共道德修养的外在表现。礼的简易化、人情化发展得越深入，礼对社会人际交往行为渗透得越全面，其对道德修养的依赖性也就越强。行为心表、言为心声是人所

共知的,礼仪如果不以社会公德为基础,以个人的文化素质、品格修养为基础,而只在形式上下工夫,势必事与愿违。假文明、假斯文者,东施效颦的笑话是屡见不鲜的。所以,治本的方法还是加强道德的修养、特别是公共道德的修养。

礼仪还属于文化,是构成社会精神文明的基本要素,是人们观察、了解社会文明状况的基本着眼点,也是纯净社会、清正风化的有效措施。《管子》中有一句话:“礼仪廉耻,国之四维。”把礼列为立国四精神要素之首,其突出的社会作用是不言而喻的。《弟子规》中明确规定了社会交际中的言行准则:“刻薄语,秽污词,市井气,均戒之。”它要求人们修身养性,以礼纯洁自己的言行,净化社会,以社会效果来决定个人的言行。这对秘书人员提高自身文化素养、树立良好的个人和企业集体形象都有着很重要的意义。

第二节 现代秘书礼仪的功能

一、秘书礼仪的概念

现代社会,秘书礼仪在一定范围内已成为一个固定的概念。这是因为:无论从职能和功能上,还是从性质上看,秘书人员既是起辅助和协调作用的,又是参与管理工作和做具体的文案工作的;既是决策者的助手和参谋,又是决策者与内部、外部沟通联系的“窗口”与“门面”。因此,秘书人员的礼仪素质至关重要;注重品德修养,讲究礼仪,具备多方面的知识,才能给人们留下深刻的印象,更圆满地做好工作。

礼仪是处理人际关系和公共关系的学问。礼仪,包括礼节和仪式,是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范,是文明道德修养程度如何的一种外在表现形式。人由于在社会中扮演的角色不同,对礼仪的要求和规范也有所不同。秘书礼仪,通常是指办公

室秘书人员应当具备的修养素质的礼仪,即秘书人员在辅助决策者综合资料、沟通信息、调查研究、联系接待、办理文书和交办事项等活动中,为达到工作意图而行施的一种礼节。秘书礼仪运用现代传播媒介和手段与人际沟通的方式,达到与相应的团体或组织更好地交流、沟通的目的。秘书礼仪已经引起了现代社会的重视。

秘书礼仪是秘书和礼仪的必然结合,是当今时代发展的趋势。它使礼仪增添了新的内涵,也使秘书人员的素质和修养更臻完善。研究秘书礼仪,就是要提高秘书人员的礼仪修养,探索提高秘书人员礼仪修养的方法和艺术,使秘书礼仪更具规范性、更适合现代社会发展的需要。

二、秘书礼仪的功能

秘书礼仪是秘书人员在辅助决策者更好地达到相应的工作意图的活动中所应具备的一般礼节。秘书人员的礼仪都是在这一系列活动中体现出来的,因此秘书礼仪的功能亦离不开秘书活动的范围。秘书礼仪的功能基本上规定着秘书人员的工作任务、活动范围和行为标准,是秘书人员必须具备和掌握的。

秘书礼仪的功能表现在:

(一)信息沟通的功能

当今社会是一个“知识爆炸”的信息时代。一个人要生存、要学习、要工作、要发展,就离不开信息的沟通。面对浩如烟海的大量信息,一个人即使一天 24 小时不休息,读到 80 岁,也难以看完他所接触的专业领域的文献资料的 1%,更多、更直接的信息是来自文字以外的渠道。社交可以说是一条重要的信息渠道,它和正常的信息渠道可并联成双向渠道,互相弥补,互相验证。社交信息渠道和“官方”信息渠道相比,还具有来源广、传递快、内容自然的特点。这对于秘书工作人员搞好信息服务有重要作用。曾经获得诺贝尔奖的著名美籍中国物理学家李政道教授在中国科技大学的一次讲话

中说,他和杨振宁合作取得打破宇宙守恒定律的研究成果,就是在吃饭的交流中解决的。杨振宁在他的自述《记读书、研究四十年》里,也曾谈到,他在普林斯顿高等研究院同一群学者经常聚会和辩论,这对他日后开展科研工作有重大影响。“独学无友,则孤陋寡闻。”古代学者也深知闭目塞听是学习的一大障碍。在现今“时间就是金钱,效率就是生命,信息就是资本”的时代,秘书更应广交四方友,博采众长,掌握信息,以便在实际工作中更好地发挥参谋、助手的作用。

(二)心理保健的功能

在机关工作中,秘书人员由于所处位置特殊、工作任务繁重以及社会对秘书角色的期望值高,在心理上承受着各种压力。礼仪对秘书的心理保健十分重要。一个懂得礼仪的秘书必然情绪稳定,乐观向上,具有爱心,善解人意,态度现实,责任心强,灵活多变,适应力强,人际关系和谐,善与人交往。秘书礼仪能帮助秘书与领导、同事之间建立和谐型的工作环境氛围,在这种良好的人际关系中自如地工作,压力得以缓解,苦闷忧愁得到合理的宣泄、排解,工作的疲惫感因此而消失,从而达到心理平衡,保持身心健康。

(三)自我发展的功能

科学实验表明:人的语言能力、思维能力以及感情、意志等心理活动若离开了与人的交往,则不会产生、成熟和发展。

秘书礼仪有助于增强秘书的文化知识、社会知识,有助于丰富秘书的阅历,扩大眼界,增长见识。在日常交往中,随着人情的练达、交往能力的提高,秘书的办事能力及其他各方面的才干都会得到提高。从这种意义上说,秘书的社会交往就是一座使秘书得到全面发展的大学校。人们常说,要在游泳中学会游泳。为人处世的能力也只有在社会交往中才能获得。一个高明的外交家,不论进入何种陌生的环境,面临何种不常见的人际关系,都能“见貌辨色”,对当时的情境作出准确的估计,采取恰如其分的行动,做得举止适

度、言语得体、恰到好处。这种本领不是天生就有的，主要是在长期的职业活动中练就的。秘书亦然，成功得体的社交有助于秘书提高办文、办事、办会的能力，同时有助于秘书自身成才。

（四）人际协调的功能

英国哲学家约翰·洛克对礼仪在人际关系中的调节作用曾有精辟的论述：“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰，使它们对它具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊重和好感。没有良好的礼仪，其余一切成就就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”

礼仪在人际关系中起着微妙的协调作用。因为人与生俱来就需要得到别人的爱抚、同情、理解、关怀和帮助。人和人之间的相互理解、信任、关心和友爱会造成良好的社会氛围，能使每个正常的人健康的、合理的心理需要得到程度不同的满足，从而产生开朗、乐观的情绪，对生活更加热爱，并使整个群体保持一种稳定的、融洽的秩序，反之会使人产生消极态度并酿成群体的危机。礼仪是道德的外在表现形式，也可以说是人与人交往的行为规范，能使群体保持一定的良好秩序。

成功的秘书知道在适当的时候伸出援助之手，并善于用情感去凝结人际关系的纽带，而这一切都往往是以礼仪为手段去完成行为的过程。可以说，礼仪是协调人际关系的调节器，同时又是人际交往的尺度。

第三节 现代秘书礼仪的基本原则

一、现代秘书礼仪的基本原则

秘书人员在与人交往实施礼仪时应注意遵循以下原则：

（一）平等的原则。秘书与领导、同事、群众在政治上都是同志

关系,虽然职务分工不同,人格上是完全平等的。无论对上级领导或是下属,对同事或者来访者,都要一样给予尊重,对上不唯唯诺诺、点头哈腰,对下不居高临下、盛气凌人、指手画脚,尊重任何同自己交往的一方,才能消除对方的戒备心理,增强彼此间的亲切、亲近感,从而形成和谐融洽的朋友关系。事实证明,平等原则的遵循与否,对于秘书工作开展得是否顺利有着重要的关系。我国民间有句俗语,叫“人敬我一尺,我敬人一丈”。希望得到尊重是每个人的愿望。秘书在接待下属及其他单位部门来访人员时,更要注意礼仪面前人人平等。有时一句关心的话语或一杯热茶,能帮助加深彼此的情感,甚至能“化干戈为玉帛”,即使不能帮助解决问题,也能让人心情舒畅并给予理解。傲慢只能“一石子打破一大缸”,影响自身及所在单位部门的信誉度。

(二)真诚的原则。真诚是打开心灵的钥匙。秘书由于处于特殊的工作环境,往往给人**以深不可测的感觉,这就为感情交流披上**了一层面纱。要获得人们的了解与信任,就必须揭开这层面纱,坦诚待人。英国专门研究**社会关系的书** 戴利博士讲过:大多数人选择朋友都是以对方是否出于真诚而决定的。当然,要获得对方的真诚,自己首先要对别人真诚,这样才能增强相互间的信任度,也能更好地打开工作的局面。

(三)灵活的原则。时代在发展,社会在进步,生活在社会中的每个人也在变化着。在这个快速变迁的社会里,与各阶层类型人交往的秘书人员更不能以不变应万变。社会需要现代秘书调整心态,观念上有所更新,行为上有所改进,要看到变化并从心理上适应这些变化,根据环境、情形,以变应变,这样才能在心理上得到平衡,愉快地进行工作和生活。

(四)宽容的原则。秘书应当胸怀宽广,严于律己,宽以待人,不过分计较别人在性格、知识、修养、能力等方面的缺点。不要要求别人和自己一样。就像天上的星星,虽然在一个共同的天空里,却是

千差万别的。每个人都有他不同的性格、爱好和追求，不能以己之长度别人之短，要多让别人发挥优势。与别人合作时，把方便让给别人，把困难留给自己。取得成绩时，不与人争功。遭受挫折时，多承担责任。面对种种误解、埋怨、冷嘲热讽，难以一一解释说明时要顾全大局，委曲求全，不要对别人的过错怀恨在心。宽容了别人，也就解脱了自己。“日久见人心”，时间久了，领导、同事、群众自会明白。宽容并非懦弱和缺乏主见，而是具有自信、品德高尚和善于与人相处共事的表现。真诚的理解和宽容可以使友谊不断迈向新的境界，并能更好地实现工作目标。

(五)守信守诺的原则。秘书在与他人交往时，必须要守信，许诺的事一定得实践，要“言必信，行必果”。言行一致是做人的根本，也是衡量一个人心理成熟的标尺。在交往中，凡对方的要求自己可以办到的，要热心地办。办不到或暂时有困难办不到的，说话要有分寸，不能信口开河地乱许诺，以致失信于人。遵守时间也是守信的一个方面，办事应有约在先，约好的时间就要遵守，不要早来，更不要晚到。早来，浪费自己的时间；晚到，必然让别人久等，打乱别人的安排。遵循守信守诺的原则，可以使自己在社交中树立起良好的信誉。

二、秘书作为领导辅助人员应具备的礼仪

秘书作为领导的辅助人员，除了完成其业务事项外，更多的精力是放在为领导服务的事宜中。秘书对于领导既是助手，又是参谋，有的甚至还是诤友。特别是在现今改革开放为主旋律、经济建设为中心任务的新时期里，领导更离不开秘书的辅助。秘书在日常工作中既要辅助领导进行决策，同时还要辅助领导树立良好的公众形象。

(一)当好新时期领导的参谋、助手

决策无论在个人生活中还是在国家的大政方针的制定中都具