

新世纪高职高专精品教材·秘书专业

新编秘书事务管理

谭书旺◎编著

*New Secretarial
Practice*



大连出版社
DALIAN PUBLISHING HOUSE

新世纪高职高专精品教材·秘书专业

新编秘书事务管理

谭书旺 编著

内 容 简 介

本教材以《国家秘书职业标准》中的三级秘书职业标准为主线,以顺利通过三级秘书考试、顺利获得高职高专毕业证书、得心应手从事秘书工作为目标,采用“任务驱动型”的模式编写。本教材共分为六个模块 41 个任务,包括形象塑造、日常事务、接待事务、设备使用、组织协调和参谋助手等内容。教材中“任务目标”“任务内容”“思考与练习”等内容的设置,有利于满足教师教学和学生学习的需要。

© 谭书旺 2011

图书在版编目(CIP)数据

新编秘书事务管理 / 谭书旺编著. —大连:大连出版社,2010. 11

新世纪高职高专精品教材. 秘书专业

ISBN 978-7-5505-0000-6

I. ①新… II. ①谭… III. ①秘书—工作—高等学校:技术学校—教材
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 206453 号

出 版 人:刘明辉

策划编辑:张晓丹

责任编辑:张晓丹 窦玲玲

责任校对:彭理文 姚 兰

封面设计:张 金

版式设计:张晓丹

责任印制:刘振奎

出版发行者:大连出版社

地址:大连市西岗区长白街 10 号

邮编:116011

电话:(0411)83627430/83621075

传真:(0411)83610391/83620941

电子信箱:zxd@dlmpm.com

印 刷 者:大连美跃彩色印刷有限公司

经 销 者:各地新华书店

幅面尺寸:170mm × 240mm

印 张:19.75

字 数:443 千字

出版时间:2011 年 1 月第 1 版

印刷时间:2011 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1 ~ 3000 册

书 号:ISBN 978-7-5505-0000-6

定 价:33.00 元

如有印装质量问题,请与我社营销部联系
购书热线电话:(0411)83627430/83621075
版权所有·侵权必究

出版说明

高等职业教育既是我国高等教育体系的重要组成部分,也是我国职业教育体系的重要组成部分。近年来,我国高等职业教育蓬勃发展,为现代化建设培养了大量高素质技能型专门人才,展现了其独有的优势。

高等职业教育教材建设是高等职业院校三大基本建设之一,高质量的教材是培养高质量优秀人才的基本保证。为了编写和出版具有高等职业教育特色的教材,满足教学需要,服务高等职业教育事业,我社依据《国家中长期教育改革和发展规划纲要》基本指导思想,以及教育部全国职业教育与成人工作会议精神,本着“将教材内容与职业相衔接,注重工学结合”的原则,投入大量资源,经过精心策划和多方联络,隆重推出“新世纪高职高专精品教材”系列。

本系列教材立足于财经类及相关专业,包括财经类专业核心课、会计类主干课、旅游类、工商管理类、财政金融类、经济贸易类、市场营销类、电子商务专业、秘书专业、人力资源管理专业、物流专业等子系列。为使本系列教材既科学、先进,又合理、可行,我们在编写过程中充分吸收了教学改革的最新成果,突出体现了以下几个特点:

1. 在教材品种涉及、内容取舍和讲述方式方面,均注重培养学生的实践能力,突出工学结合的特点,同时注重培养学生的职业认知、职业道德。

2. “教学”、“训练”与“考核”环环相扣,“案例”与“实训”的“训练”比例适度加大,超越单纯针对“职业知识”的传统考核。

3. 为保证教材与职业内容相衔接,作者均从专家队伍中严格遴选,既具有较高的学术水平,又具有丰富的教学和教材编写经验,以及深入实践的职业经历。

4. 打造网络教学资源包——章后习题答案,每章自测题,模拟试卷及答案,教学课件,多媒体光盘等。

高等职业教育正在快速成长,教学实践日新月异,要使教材建设满足和促进职业教育的发展,需要教育主管部门、教学单位、任课教师和专业教材出版机构的共同努力。我们真诚希望,这套系列教材能满足最新教学改革的需要,为高等职业教育人才培养工作提供教学资源支持,为高等职业教育作出应有的贡献。

前言

2006年11月16日,教育部提出了《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)(以下简称《意见》)。在这个《意见》中,明确提出:“逐步构建专业认证体系,与劳动、人事及相关行业部门密切合作,使有条件的高等职业院校都建立职业技能鉴定机构,开展职业技能鉴定工作,推行‘双证书’制度,强化学生职业能力的培养,使有职业资格证书专业的毕业生取得‘双证书’的人数达到80%以上。”

这个要求既符合高等职业教育的发展规律,又为高等职业教育指明了方向。

推行“双证书”教育,首要的一点是要有一套适合“双证书”教育的教材。也就是说,通过这套教材,能够使学生顺利通过相应等级的职业资格鉴定,也能够顺利获得相应专业的学历证书。

本教材的编写,就是对“双证书”教育的一种尝试。本教材以《国家秘书职业标准》(2006年版)中的三级秘书职业标准为主线,以顺利通过三级秘书考试、顺利获得高职高专毕业证书、得心应手从事秘书工作为目标,采用“任务驱动型”教材编写模式,博采众长,集思广益,并且经过了多次课堂教学实践的检验。

本教材共分为六个模块41个任务,每个任务分为“任务目标”“任务内容”“思考与练习”三个部分。在“任务内容”部分,穿插了“工具箱”“小贴士”“阅读材料”等内容,以便同学们在学习中对相关内容的深入理解和巩固掌握;在“思考与练习”部分,作者参照秘书职业资格鉴定的题型共编写了近500道练习题,既可用于同学们巩固所学知识、顺利通过职业资格鉴定,又可作为各教学单位课程的题库,进行“教考分离”改革。

本教材的建议教学时数为91学时,使用者可以根据自己的实际情况相应增减,本教材的附录部分给出了关于本教材的学时分配建议表,以利于不同教学要求和学时的教师根据自身情况展开教学活动。同时,本教材还包括了两项内容(此两项网络资源,请发送邮件至 xzd@dlmpm.com 免费索取):

- 一、13个历年秘书职业资格鉴定中出现的关于事务管理的案例分析题,以供参考。
- 二、《国家秘书职业标准》(2006年版),以供广大教师对照标准展开教学。

本教材是在作者历次讲稿的基础上编写而成的,其中的内容参考、借鉴了大量相关的教材、专著、论文和网络资料,有些地方没能一一注明出处,在此一并表示感谢。

由于作者水平有限,本教材的错漏之处恐在所难免,敬请使用本教材的广大老师和同学提出宝贵意见,以利于本教材的持续改进。

谭书旺

2011年1月于青岛

目 录

模块一 形象塑造	1
任务 01 美发美容	1
任务 02 美服美饰	7
任务 03 仪态修炼	14
模块二 日常事务	22
任务 04 接打电话	22
任务 05 整理办公环境	30
任务 06 邮件处理	38
任务 07 办公用品管理	48
任务 08 印章管理	56
任务 09 介绍信管理和零用现金管理	63
任务 10 临时交办事项和文字记录	71
任务 11 安排上司的差旅事务	78
任务 12 会议室和办公车辆管理	86
模块三 接待事务	94
任务 13 接待准备	94
任务 14 日常接待	100
任务 15 团体接待	108
任务 16 涉外接待	116
任务 17 中餐宴请	124
任务 18 西餐宴请	133
任务 19 礼品馈赠	140
模块四 设备使用	148
任务 20 打印机和碎纸机的使用	148
任务 21 传真机的使用	154
任务 22 复印机的使用	160
任务 23 数码相机的使用	166
任务 24 扫描仪的使用	173

任务 25 投影仪的使用	180
任务 26 摄像机和光盘刻录机的使用	185
模块五 组织协调	194
任务 27 值班工作	194
任务 28 保密工作	200
任务 29 处理突发事件	209
任务 30 办公设备采购与办公资源调配	216
任务 31 办公室布局和办公室布置	225
任务 32 办公室安全检查和办公环境管理评估	230
模块六 参谋助手	239
任务 33 随从工作	239
任务 34 督查工作	245
任务 35 信息的收集	252
任务 36 信息的整理	258
任务 37 信息的传递和存储	266
任务 38 信息的开发、利用和反馈	273
任务 39 时间管理	280
任务 40 工作流程优化	288
任务 41 创新办公模式	295
主要参考文献	306
附录 学时分配建议表	307

模块一

形象塑造



任务 01 美发美容

任务目标

了解美发美容的基本知识,知道在工作中怎样选择自己的发型,怎样修饰自己的容貌。(参考学时:2 学时)

任务内容

一、美发

美好的发型对于商务人员的个人形象而言,恐怕比化妆和服饰更为重要,因为它是身体的一部分,又暴露在最显眼而且醒目的位置,任何一点小失误,都会破坏自己在别人心目中的形象,也会破坏自己的心情。

(一)发质保养

好的发质需要正确地清洗。如果经常出门在外,或者处于较热的夏秋之际,最好每天洗一次头发。

洗发的时候,最好使用温度为 40℃ 左右的自来水,这样的水对去除头发的油污、保持头发的滋润最为有利。而矿泉水之类的硬水因为含碱或含酸过多,会令头发板结、发硬发脆,千万不能使用。

同时,洗发的时候,要根据自己的发质,选用去污效果明显、刺激性小、富有营养和有柔顺作用的洗发水。轻揉轻搓,用清水冲净后,再用护发素揉搓片刻,待其被头发完全吸收后,再用清水洗干净。

(二)发色选择

在头发颜色的选择上,商务人员完全没有必要为了哗众取宠吸引外界注意而把自己的头发染成黑色之外的其他颜色。中国人黄皮肤黑头发的搭配是天经地义的。商务场合人们对于非自然彩色头发的反感惊人的一致。所以,对于商务人员来说,任何一点颜色上的变化都会让人感觉不伦不类。

(三)发型设计

1. 男性发型

在商业活动中,男性的发型以稍短的分头或背头发型最为适宜,头发的长度以左右

不及耳、后面不及领、前面不盖住额头为宜。

无论中分、三七分或是后梳,头发都要清洗干净、梳理整齐,发际要清楚,鬓角和胡子都要刮清,整个脸应充分暴露。

如果头发过长,会显得邋邋遢遢;如果头发过短,理成光头或小平头,会给人一种杀气腾腾或滑稽搞笑的感觉。

2. 女性发型

对职业女性来讲,最合适的发型是干净整洁的短直发或者及肩直发。

长发应顺滑,向后拢束扎成马尾状,不留刘海。短发可以是运动型的,也可以是齐耳的,或者剪出层次的,既像淑女,又如贵妇,既有大家风范,又有现代意识。

【阅读材料】

中国古代的发型

在中国几千年的历史长河中,历朝历代的发型与发饰都异常丰富而且精美,成为中国文化中特殊而绚烂的一部分。

1. 原始社会时期

原始社会早期,人类尚不存在审美观念,同时也缺乏美化自我的能力。故而,男女老幼都披散着头发,任凭其自然生长。直至原始社会后期,我们的祖先才渐渐萌发了追求美的意识,头发由自然披散演变到束发盘起,并用小树枝固定,树枝便成为簪子的起源。

2. 夏商周及春秋战国时期

夏商周的手工业较之原始社会时期已经有了显著的进步,人们的审美意识亦随着生产力的发展而日益浓厚,这就为发型与发饰的发展奠定了物质基础。

商代的妇女有梳双髻的习俗,视为吉祥的象征。河南安阳殷墟妇好墓出土了一对玉人,他们所梳的发型就是双髻。

周代的妇女大都蓄发,将头发挽成髻鬟,用笄以贯之。河南光山出土的一座春秋墓葬中有墓主人孟姬的发髻,髻上斜插有两根木笄。

周代的妇女还有梳高髻的习俗。传说周文王被纣王软禁时,还念念不忘再三嘱咐妇女要梳高髻戴翠翘,名为凤髻。

春秋时期,出现了以假发梳起高髻以求美的风气。这种假发称作“髡”。《左传·哀公十七年》记载了这样一个故事:卫庄公见吕氏之妻的长发很美,就令其剪下长发,给他的夫人吕姜制成假发,称为“吕姜髡”。

战国时期,妇女的发髻往往向后倾,近似后世的“银锭式”或“马鞍翅”式样。

3. 秦汉时期

秦始皇统一天下、建立秦帝国以后,要求宫中的妇女着桃花妆,梳神仙髻。神仙髻是当时流行的回心髻,是椎髻之外的一种新髻式。然而,此时的民间仍以椎髻和后髻为主流。此外,秦代的发髻还有凌云髻、望仙九鬟髻、参鸾髻等。

汉代以后,妇女的发型得到了空前的发展。汉代妇女发髻的式样丰富多彩,有推至顶端的,有分至两边的,亦有垂至脑后的。发髻的编梳方法不同,使得衍生出各式各样

的发髻。

4. 魏晋南北朝时期

魏晋南北朝时期,妇女追崇飞仙式的高髻,喜欢高而危斜的形式。此时,假发技术亦有了很大进步,出现了各种式样的假髻。

5. 隋唐五代时期

隋代的发型式样比较简单,一般为平顶式,将头发层层堆上,如帽子状。唐代初期仍有梳这种发型的。到唐太宗时期,发髻渐高,形式也日益丰富。唐高祖时期,官中流行半翻髻、反绾髻、乐游髻。唐玄宗时期,官中则有双环望仙髻、回鹘髻、愁来髻等发髻式样。至五代时期,妇女的发型又开始回归简约,高髻为主要的发型。

6. 宋辽金元时期

宋代妇女的发型主要为发髻。常见样式主要有高冠长梳、大梳裹、高髻等。

辽代妇女的发型不如宋丰富,一般为高髻、双髻式螺髻。披发这种最原始的发型在辽代亦存在,这是契丹族原始性的一种残留。

金代的妇女多编发盘髻,髻上裹头巾或装饰花环冠子。

元代的妇女多云髻高梳。盘龙髻亦为主要的发髻式样。

7. 明清时期

明代妇女的发型主要有桃心髻、桃尖顶髻、鹅胆心髻、堕马髻、牡丹髻、盘龙髻、杜韦娘髻、风髻、花髻等。

清代妇女的发型有汉满两种样式。汉族妇女流行的发型主要有松鬓扁髻、元宝头、平髻、燕尾等;满族妇女发型多以钿子为装饰。钿子以铁丝或藤丝为骨架,外面裱以黑纱,上面镶嵌各种装饰品。

二、美容

容颜的美丽是紧接着美发之后极其重要的形象工程,两者几乎不能分开。这也正是很多人将美容美发一并称呼并且划入同一行业的原因。

(一) 化妆品的选择

1. 润肤型化妆品

润肤型化妆品的主要功能是护理脸部、手部及身体其他经常裸露在外的皮肤,防止皮肤缺水造成的粗糙甚至干裂,使皮肤更加细腻、滋润和柔嫩。常见的该类产品有雪花脂、雪花膏、乳液、润肤蜜、护肤霜等。

2. 美发型化妆品

美发型化妆品的主要功能是清洁头发、护理发质、塑造发型。常见的该类产品有洗发水、染发剂、护发素、焗油膏、摩丝、啫喱水等。

3. 修饰型化妆品

修饰型化妆品的主要功能是通过在脸部相关部位的修饰,使脸部的色彩生动有致,神态亮丽生辉。常见的该类产品有粉饼、眉笔、眼影液、睫毛膏、唇膏、化妆水等。

4. 芳香型化妆品

芳香型化妆品的主要功能是溢香祛臭、防止蚊虫叮咬等。常见的该类产品有香水、

香粉、花露水等。

(二) 皮肤护理

众所周知,健康的皮肤应该是细腻和有弹性的,如果营养不足,睡眠不好,心情不佳,人的皮肤就会发生变化,所以,均衡地摄入动物蛋白和各类维生素,充分且高质量的睡眠以及良好的心情,是保证皮肤健康和良好质地的前提。

皮肤的护理通常分为洁肤、爽肤和护肤三个步骤。

洁肤通常使用洗面奶,这是一种柔和呈弱酸性的乳液状清洁品,能够有效去除皮肤表面的死皮和毛孔中的污垢。

在皮肤表面涂抹洗面奶后用水冲洗干净,再用化妆水、爽肤水或收缩水等爽肤用品进行初步护理。这类爽肤用品的主要功能是平衡皮肤弱酸碱度,为之后涂抹护肤霜起铺垫作用。

接下来就可以涂抹护肤霜了。护肤霜通常分为日霜和晚霜两种。前者主要用于早晨的皮肤护理,主要功能是滋润皮肤及形成保护膜,用来抵抗外界对皮肤的侵蚀;后者主要用于晚上的皮肤护理,主要功能是深层养护及滋润皮肤,让皮肤在夜间可以更好地吸收营养及水分。

(三) 五官造型

五官中,除了耳朵只能保持原样,无法像时尚人士那样做些装饰以吸引别人注意之外,眉、眼、鼻、嘴的修饰无疑都具有十分传神的作用。

1. 眉的造型

眉的修饰在于自然,修去一些杂毛,显出完整眉型后,可用深咖啡色和黑色进行描画,增加眉的立体感和层次感。

有两种眉型比较适合商务人员:一种是不过分弯曲的平眉,具有斯文儒雅的气质;另一种是眉梢略有些上扬的浓眉,具有精明果断的气质。

2. 眼睛的造型

清澈明亮的眼睛是整体形象的重点。东方女性的眼睛类型主要为单眼皮的凤眼和双眼皮的杏眼,前者需要线条的修饰,后者需要颜色的强调。

要达到清澈明亮的效果,可以用与肤色相协调的浅棕色等单色眼影给眼睛营造一种明亮的效果。

眼睫毛的修饰可选用清爽型睫毛液,使睫毛稍稍上翘和浓密,使眼睛显得更有神。但千万不要用眉毛夹子翻卷睫毛或者用假睫毛,因为这会让人觉得十分做作,不真实。

3. 鼻子的造型

鼻子在五官中起着立体的作用,鼻型可以影响整张脸的感觉。

又直又高又挺的鼻子给人正直俊朗的感觉;鼻梁挺直鼻头微翘的鼻子给人活泼可爱的感觉;玲珑精致的鼻子给人古典秀气的感觉;宽厚丰润的鼻子给人富态的感觉。

塑造鼻型主要靠侧阴影的营造。画鼻侧的阴影时,最好使用跟眼影的颜色相近的颜色,或者棕灰色、浅棕色、土红色、褐色等较为自然的颜色。

操作步骤为,先在眉头下面的三角凹处刷上修容粉(但是力度不要过大,否则会出

现上浓妆的感觉),然后在鼻梁上刷上接近肤色的高光粉。

4. 嘴唇的造型

嘴唇在面部的地位仅次于眼睛,是人们习惯注意的地方。眼角眉梢能传情达意,嘴唇的微笑变化也有着极为丰富的内涵。尤其是职业女性的嘴唇,太枯燥了便没有生气,太性感了又会让人走神。

一般来讲,唇型丰厚、唇峰分开,会给人大方而稳重的感觉;薄而小的唇型,给人精明干练的感觉;唇角上翘,唇峰圆润,则给人亲切柔和的感觉。

唇的修饰在于唇膏的使用,粉色系列和咖啡红系列是百搭的系列,而暗色系列则会产生稳重沉着的效果,非常适合商务女性使用。

5. 注意事项

五官的造型一般仅限于女性商务人员。对于职业男性而言,一切均以自然为主,或英俊,或精明,或憨厚,或朴实,或热情,或木讷,从商务角度来讲,只要不是贼头贼脑,任何自然的五官都会令人有好感。

(四) 社交妆

商务应酬和社交活动是商务人员的家常便饭,而这些应酬与活动大多在晚上举行。因此,社交妆的重点是要注意灯光的影响,在眼睛和腮红以及嘴唇上下工夫,强调光彩夺目的效果。

采用液状的眼线笔可使眼睛看起来更为生动,但在画眼线时一定要分层次,否则会使眼睛看起来呆板。

画完眼线后,再涂上明色的腮红及少许珍珠粉,珍珠粉的珠光在灯光下会闪闪发光,显得特别有生气。

另外,最好能佩戴隐形眼镜,即使它是平光的。因为隐形眼镜是水性的,在灯光折射下,会产生水灵灵的效果,平添一份灵气和精神。

最后,让嘴角挂着一个淡淡的微笑,这会帮助我们拥有一份从容淡定的成熟气质。

需要注意的是,商务人员的社交妆,既不能艳俗,也不能过于精雕细琢,如果让人们的注意力过于欣赏我们的脸部而忽略了我们的工作,那就说明我们的化妆过份了。

思考与练习

一、不定项选择题

- 对于商务人员的个人形象而言,最重要的是()。
A. 举止 B. 化妆 C. 服饰 D. 发型
- 洗发的时候,最好使用()。
A. 40℃左右的矿泉水 B. 40℃左右的自来水
C. 20℃左右的含糖水 D. 20℃左右的含盐水
- 洗发的时候,要根据自己的发质,选用()的洗发水。
A. 去污效果明显 B. 刺激性小
C. 富有营养 D. 具有柔顺作用

4. 在头发颜色的选择上,商务人员应该()。
 - A. 保持自然色
 - B. 染成红色
 - C. 染成黄色
 - D. 染成绿色
5. 在商业活动中,男性的发型以稍短的分头或背头最为适宜,头发的长度以()为宜。
 - A. 左右不及耳
 - B. 后面不及领
 - C. 前面不盖住额头
 - D. 前面不覆盖住眉毛
6. 对职业女性来说,最合适的发型是干净整洁的()。
 - A. 短直发
 - B. 卷发
 - C. 发髻
 - D. 及肩直发
7. 洗发水属于()。
 - A. 润肤型化妆品
 - B. 美发型化妆品
 - C. 修饰型化妆品
 - D. 芳香型化妆品
8. ()是一种柔和呈弱酸性的乳液状清洁品,能够有效去除皮肤表面的死皮和毛孔中的污垢。
 - A. 爽肤水
 - B. 收缩水
 - C. 洗面奶
 - D. 护肤霜
9. 对于商务人员来说,五官当中,除了(),都可以通过修饰美化自己的商务形象。
 - A. 眼睛
 - B. 鼻子
 - C. 嘴
 - D. 耳朵
10. 社交妆的重点是要注意灯光的影响,在()上下工夫,强调光彩夺目的效果。
 - A. 眉毛
 - B. 嘴唇
 - C. 眼睛
 - D. 腮红

二、案例分析题

据《云南民族报》的消息,某旅游咨询服务公司的女秘书被解聘了,原因是她上班未化妆。那么上班该不该化妆,它对公司和个人有何影响呢?让我们听听各方的意见……

赞同者的观点

观点一:化妆的最大目的是要为你的能力加分。美国的一项调查显示,几乎所有的主管都承认,形象好的人比形象差的人获得更多的升迁机会……

观点二:形象就是生命。我有一位朋友在一次谈生意时,没有刻意打扮自己,穿戴也很普通,对方认为他如此破落,必是近来人气不旺或经商不利,结果拒绝与他签订合同……

反对者的观点

观点一:树立形象要从内着手。有一位化妆师说过:一流的化妆是生命的化妆,二流的化妆是精神的化妆,三流的化妆是脸上的化妆……

观点二:化了浓妆的脸像戴副假面具。我觉得化妆尤其是化浓妆的人总像是给自己戴了副面具,给人一张假面孔,感觉也就不真实,所以还是自然些好……

谈一谈你自己的观点。



任务 02 美服美饰

任务目标

了解美服美饰的基本知识,知道在工作中怎样穿着得体,能够按照工作要求穿衣配饰。(参考学时:2 学时)

任务内容

服装是一种无声的语言,着装如何可从一个侧面真实地传递出一个人的修养、性格、气质、爱好与追求。窗口部门的秘书人员,更应该掌握着装的基本知识和技巧。

一、着装的基本原则

(一) 着装要与场合相适应

人们经常身处不同的场合,如社交场合、休闲场合、公务场合等,人们的着装也要随着场合的变化而有所不同。

社交场合追求时尚华丽,休闲场合讲究舒适随意,公务场合应该庄重严肃。在公务场合穿晚礼服显然很怪异,休闲时穿着笔挺的西装也与场合不搭调。

(二) 着装要明确目的

从历史上来看,人们着装的目的,可以分为两个层次。低级层次的着装目的是御寒蔽体,而高级层次的着装目的则是塑造自己的形象,包括从展示个性的角度塑造形象和从尊重他人的角度塑造形象。

在商务活动中,通过着装给别人留下美好的印象不仅是个人的事,它还关系到企业的形象和效益。因此,选择服装就要考虑适应企业文化的整体氛围。

(三) 着装要符合自己的社会角色

每个人的社会角色都不止一种,在承担不同角色的时候,人们的行为举止是有差异的,着装也应该是有差异的。例如,在同样的工作环境中,秘书的着装就要比上司的朴实低调,比技术部门员工的严谨庄重。

(四) 着装要适合自身的自然条件

我们着装的一个重要目的就是美化自己。每个人都有独特之处,选择服装就要讲究得体、合体,要适合自己的身材、肤色、年龄、气质,穿上后能扬长避短,体现自己最美的一面,不能盲目地追时髦、赶潮流。

【阅读材料】

商务着装的 TPO 原则

TPO 原则即着装与时间、地点、仪式相配的原则。(Time 时间、Place 地点、Occasion 仪式,这三点简称为 TPO)

时间原则,一般包含三个含义:一是指一天中时间的变化;二是指一年中四季的不同;三是指时代间的差异。日间是工作时间,着装要根据自己的工作性质和特点,总体

上以庄重大方为原则。如果安排有社交活动或公关活动,则应以典雅端庄为基本着装格调。晚间可能有宴请、听音乐、看演出、赴舞会等社交活动,由于空间的相对缩小和人们的心理作用,人们往往对晚间活动的服饰比白天活动的服饰给予更多的关注与重视。因此,晚间着装要讲究一些,礼仪要求也要严格一些。晚间着装以晚礼服为宜,以形成典雅大方的礼仪形象。西方许多国家都有一条明文规定:人们去歌剧院观看歌剧一类的演出时,男士一律着深色晚礼服,女士着装也要端庄雅致,以裙装为宜,否则不准入场。这一规定旨在强调社交场合的文明与礼仪,同时也体现了西方国家所具有的尊重他人、营造优美环境与氛围的社会文化。

另外,一年四季不同气候条件的变化对着装的心理和生理也会产生影响,着装时应做到冬暖夏凉、春秋适宜。夏天的服饰应以简洁、凉爽、轻柔为原则,切忌拖沓累赘,给自己与他人造成不必要的烦恼和负担。冬天的服饰则应以保暖、轻快、简练为原则,穿着单薄会使人看起来唇乌面青、缩肩佝背;而着装过厚,又会显得臃肿不堪、形体欠佳。春秋两季着装的自由度相对来讲要大一些,但仍应注意总体上宜以轻巧灵便、薄厚适宜为着装原则。

此外,服饰还应顺应时代的潮流和节奏,过分落伍或过分新奇都会让人觉得不合时宜。

地点原则,即指环境原则。不同的环境需要与之相协调的服饰,以获得视觉与心理上的和谐感。在豪华的、铺着地毯的谈判大厅与陈旧简陋的会客室里,穿着同一套服装得到的心理效应会是截然不同的。与环境不相协调的服装,甚至会给人以身份与穿着不符的感觉或华而不实、呆板怪异的感觉等,这些都有损商务人员的形象。避免它的最好办法是“入乡随俗”,穿与环境地点相适合的服装。比如职业女性在衣着穿戴上不能太华丽,肉色蕾丝上衣、丝绒高开衩长裙,会使别人怀疑其工作能力,同时也难免会遭到同性的嫉妒和异性的骚扰。同样,对于一个刚离开校门参加工作的青年人来说,太清纯、太学生味的装扮也只会让自己显得幼稚、脆弱,让人怀疑其肩上能否挑得起重担;而太前卫的办公室着装只会让人觉得散漫、怪诞、缺乏合作精神。

当一个客户走进高雅洁净的办公环境时,白领女性的穿戴会影响他对这家公司信誉的印象。因此,夏天起码有下列衣裳和饰物等不该穿(戴)到办公室里:

- ◆ 低胸、露背、露腹、敞口无袖上衣或透明衣裳;
- ◆ 一身牛仔或运动服装;
- ◆ 裸露一半大腿的超短裙;
- ◆ 黑网眼或花图案丝袜,露趾的凉鞋;
- ◆ 浓艳眼影、假睫毛、鲜红色的指甲油,一米外就可以闻到的刺激性香水;
- ◆ 廉价首饰,金脚链。

仪式原则,是指服装要与出席场合的气氛相和谐,更和欲达到的目的相一致。如参加签字仪式或重要典礼等重大活动,要想让自己显得庄重、大方,表现出诚意或教养,着一套便装或打扮得过于花枝招展都不适宜,不能达到预期目的,只有穿着合体的、质地与款式都庄重、大方的套装才合适。

二、首饰佩戴的原则

(一) 首饰的选择要与服装的风格相配合

首饰的风格与服装的风格一样,有的朴实简洁,有的华丽高雅,有的时尚新潮。首饰的选择首先要考虑到与服装的风格保持一致,也就是与场合相适应。

(二) 首饰佩戴要符合自身的特点

每个人的身材不一样,对于首饰的选择也就应该因人而异。例如,佩戴项链时,颈部修长的人不宜选择过长的项链,以免显得颈部过长;颈部较短的人,可以佩戴稍长一些的项链,以求在视觉上拉长颈部。

三、女士在工作场合的穿衣打扮

(一) 女士的标准职业装

西服套裙是传统的职业装,多少年来变化不大。它可以塑造出非常职业化的女性形象:坚定、干练、做事高效率。因此,不论“休闲风”怎样刮,西服套裙的基本样式没有变,西服套裙仍然居于职业装的主流位置。如何选择适合自己的标准职业装,应该从以下几个方面加以考虑:

1. 样式的选择

标准职业装的上衣有单排扣和双排扣的,单排扣的上衣可以不系扣敞开穿,双排扣上衣的扣子都要系上,显得更严肃一些。西服裙有长裙、中长裙和短裙之分。职业装中的短裙最好不要短于大腿的二分之一,否则会非常不方便。长裙配短上衣显得窈窕,长上衣配短裙显得洒脱,适合个子高的人;短衣短裙显得利落,比较适合个子矮的女士。

2. 颜色的选择

职业装的颜色不能太鲜艳,最好是深蓝、深灰、浅灰、咖啡色、驼色、酒红、黑色、白色等。这些颜色能传递给人成熟、能干、自信、沉着的感觉,既适合办公室这样需要安静的场所,也容易与各色衬衣相配。细格、隐条、雅致的暗花也是可以接受的。标准的职业装,上衣与裙子的颜色及面料应该是一致的。但是也不排斥上下颜色不一样的套裙,只要配色谐调就好,这样的套裙风格会比较活泼。

3. 面料的选择

要选择质地好、有垂感的面料,不应选廉价的化纤面料。

4. 衬衣的选择

衬衣的面料应该细致。真丝的最好,但是较难打理,高支纱的纯棉面料或免熨的棉涤混纺的面料也是不错的选择。颜色、花色可以丰富多彩,只要能与套装相配就行。

5. 鞋袜的搭配

黑色或棕色的皮鞋最好,为了与衣服搭配,暗红、灰色也无不可。不能穿颜色鲜艳的鞋,鞋上不要有多余的装饰。白色的鞋不适合公务场合。夏天不要穿前露脚趾、后露脚跟的凉鞋。除了配黑色裙子以外,黑色丝袜不能配其他颜色的裙子。接近肤色的肉色丝袜适合各种颜色的裙装。记住“裙子越短,袜子越长”这句话,不要让袜口暴露于裙摆之外。丝袜里面绝不要套棉毛裤之类的保暖裤,哪怕是在冬天。不能穿跳丝的袜子,应当在自己的皮包里或办公室里常备一双丝袜。

6. 皮包的搭配

过去讲究皮包的颜色一定要与鞋的颜色一致。现在人们不是太强调这一点,只要看上去颜色谐调就好。但是皮包与皮鞋颜色保持一致,还是最容易和最保险的搭配方法。要注意皮包的款式,不要带休闲包到公司上班。

7. 首饰的搭配

首饰应当式样简洁,与服装的风格一致。如果手上已戴戒指,那么再配一条细项链就够了。工作场合佩戴的首饰不应超过两件。此外,戴眼镜的女士佩戴耳环时要避免戴圆形的耳环。

(二) 女士的职业便装

职业便装常用于办公室的“非正式着装日”(在五天工作制的国家是周五)、某些会议、公司组织的一些外出活动。这种职业便装不等同于休闲装,可以说介于职业正装与休闲装之间,分寸并不容易把握。

职业便装的一般搭配是:衬衫配裙子或衬衫配长裤,天凉时可加一件夹克衫;略带休闲风格的套裙。如果出席在游览胜地的旅馆中举办的会议,就需要准备一套运动服,以备参加打网球、高尔夫球等运动。

(三) 女士在商务应酬中的着装

目前,商业界的应酬活动很多,其中的着装分寸一定要掌握好。袒胸露背的晚礼服及下摆开叉到大腿的旗袍,不适合陪同领导参加商界应酬时穿着。因为白天你努力塑造了一位职业女性的形象,上述性感的服装会使别人完全改变对你的印象,这会对你的工作产生负面影响。比较朴素的款式可以用华丽的色彩(最好是单色的)和面料来弥补,再配上漂亮得体的首饰,照样能体现出女士的风度和魅力。

(四) 女士职业妆的基本要求

首先,职业妆要淡雅,不可浓妆艳抹。

其次,补妆时应避人,最合适的补妆地点是洗手间。

四、男士在工作场合的穿衣打扮

(一) 男士的标准职业装

西服套装是西方传统的标准职业装。因其穿起来使人显得庄重、潇洒、有风度,很适合公务活动,所以渐渐成为国际通行的标准职业装。如何选择适合自己的标准职业装,应该从以下几个方面加以考虑:

1. 样式的选择和穿法

西装有两件套和三件套之分。三件套的多加一件马甲,马甲的颜色与外衣一致。这两种套装都可以作为正装穿着。另外,上衣有单排扣和双排扣之别。双排扣的更显得庄重,穿时要把纽扣全部系上,不可以敞开来穿。单排扣的西装可以不系扣,显得很潇洒,但是在正式场合还是系上为好。两粒扣的只可系上面那粒,叫做“系上不系下”,三粒扣的系中间一粒或上面两粒。坐下时,解开纽扣会使上衣保持平整。西装一定要合体,过紧显得寒酸,过松则使人看上去像个衣服架子,没有精神。外套里面除了衬衣,只能再穿一件薄羊毛衫。裤长以能盖住皮鞋鞋面为宜。