

高纲 4111

江苏省高等教育自学考试大纲

01515 秘书礼仪

南京师范大学编（2024 年）

I 课程性质与课程目标

一、课程性质和特点

《秘书礼仪》是研究秘书礼仪工作的内容、特点和运用规律的一门课程。礼仪规范是秘书工作内容的重要组成部分，也是秘书辅助领导工作的重要方式之一。学习礼仪，可以增强内在修养，提高交际能力；讲究礼仪，是尊重别人，维护组织良好形象；掌握礼仪，可以提升现代社会交际效率。该课程可以让考生明白知礼懂礼重礼讲礼的重要性。

二、本课程设置的目的

开设该课程的目的主要是通过对现代秘书礼仪规范运用规律的探讨，全面介绍秘书不同情境下礼仪的主要内容、准则以及行为规范要求，防止交际失礼现象出现，提升秘书工作服务效率、效果。

三、本课程的基本要求

通过本课程的学习，要求考生明确现代社会礼仪的主要内容，掌握现代社会礼仪的规范要求，了解秘书礼仪的运用一般规律和具体规律，更好地继承和发扬秘书优良礼仪传统。

II 考核目标

本大纲在考核目标中，按照识记、领会、简单应用和综合应用四个层次规定其应达到的能力层次要求。四个能力层次是递进关系，各能力层次的含义是：

识记：要求考生能够识别和记忆本课程中相关专有名词的概念及有关秘书工作制度的主要内容，并能够根据考核的不同要求，做出正确的表述、选择和判断。

领会：要求考生能够领悟和理解本课程中有关概念的内涵及外延，理解礼仪工作制度的有关规定，并能根据考核的不同要求对有关礼仪进行分析的判断，做出正确的解释和说明。

简单应用：要求考生能够根据秘书礼仪的主要内容以及规范要求，对交往礼仪、接待礼仪、国旗礼仪、仪式礼仪、宴请礼仪、会议礼仪、电子通信礼仪、文书礼仪等相关礼仪进行分析和判断，得出正确的结论或做出正确的行动。

综合应用：要求考生能够根据相关仪式的主要内容和行为规范，对日常交往、接待、宴请、会议、电子通信、商务仪式等仪式进行综合的分析，或者进行比较，并得出解决问题的综合方案。

III 课程内容与考核要求

第一章 秘书礼仪概述

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会礼仪的基本内涵；领会现代秘书礼仪工作的特点、职能、原则等，领会现代秘书的礼仪观念。

二、考核知识点与考核要求

（一）秘书礼仪概述

识记：①礼仪的含义；②中国礼仪的特点；③西方礼仪的特点。

领会：①礼貌、礼节和礼仪的关系；②对中国古代礼仪文化的态度；③中国礼仪特点形成原因分析；④西方礼仪的特点形成原因分析。

简单应用：①客观评价和分析中国古代礼仪文化；②中西方礼仪差异比较。

（二）现代秘书礼仪工作

识记：①现代秘书礼仪工作特征；②现代秘书礼仪工作职能；③现代秘书礼仪工作一般性原则；④现代秘书涉外礼仪工作原则。

领会：①现代秘书礼仪工作的特征；②现代秘书礼仪工作的职能；③现代秘书礼仪工作的意义和作用；④现代秘书礼仪工作一般性原则；⑤现代秘书涉外礼仪工作原则。

简单应用：①现代秘书礼仪工作一般性原则的具体运用；②现代秘书涉外礼仪工作原则的具体运用。

综合应用：①能运用现代秘书礼仪工作一般性原则对秘书工作相关情境或案例进行评价分析；②能运用现代秘书涉外礼仪工作原则对涉外秘书工作相关情境或案例进行评价分析。

（三）现代秘书的礼仪修养

识记：①礼仪修养的内涵；②礼仪修养的内容；③礼仪修养的方法。

三、本章关键问题

秘书礼仪是秘书人员的行为规范和准则，在现代社会工作交往中，有着重要的功能和作用，越来越得到关注和重视。本章介绍了中国秘书礼仪的发展、现代秘书礼仪修养的内容，重点介绍了中西礼仪的差异、现代秘书礼仪的特征以及现代秘书礼仪工作的原则。

第二章 个人礼仪

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会秘书人员应该遵守的仪表礼仪规范、仪态礼仪规范和言语礼仪规范。

二、考核知识点与考核要求

（一）仪表礼仪

识记：①社交礼仪基本要求；②着装基本原则；③通用女礼服；④通用男礼服。

（二）仪态礼仪

领会：①站姿的礼仪规范；②坐姿的类型；③蹲姿的礼仪规范；④礼仪手势的类型。

简单应用：①站姿的注意事项；②坐姿的注意事项；③走姿的注意事项；④蹲姿的注意事项；⑤注视时间；⑥注视区域。

（三）言语礼仪

领会：①强化语言的技巧。

简单应用：①如何赞美别人。

三、本章关键问题

秘书人员的仪表、仪态和言语不仅可以展示个人的风采，有利于树立组织的形象。秘书的个人礼仪规范是秘书礼仪规范的重要内容，站姿礼仪、坐姿类型、蹲姿礼仪、礼仪手势、注视时间和注视区域是本章的重点问题。

第三章 交往礼仪

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解秘书交往中见面、交谈和馈赠三个重要环节的必须遵守的礼仪规范：拜会类型、拜会礼仪、见面礼节、引见介绍礼节、递交名片礼节，交谈的态度、话题、方式、距离及其注意事项，馈赠礼品的原则、送受礼节。

二、考核知识点与考核要求

（一）见面礼仪

识记：①拜会；②拜会的类型；③“六秒法则”；④握手的姿势；⑤自我介绍的内容；⑥索要名片的方法。

领会：①握手的禁忌；②握手的异域习俗；③自我介绍的适用场合。

简单应用：①拜会礼仪；②见面礼节；③为他人作介绍的规则；④正确地递送名片；⑤正确的接纳名片。

综合应用：①能够运用见面礼仪对相关情节进行评价分析。

（二）交谈礼仪

识记：①交谈方式的类型；②交谈距离的类型。

领会：①交谈的态度；②交谈的语言；③交谈的话题。

简单应用：①如何做到“善于倾听”。

综合应用：①交谈的注意事项。

（三）馈赠礼仪

识记：①礼品的种类；②礼品的选择；③送礼的时间。

领会：①馈赠礼品的原则。

简单应用：①送礼礼节；②受礼礼节。

综合应用：①如何拒绝收礼。

三、本章关键问题

交往礼仪是现代秘书人员有效进行公务工作交往的通行证。见面、交谈和馈赠过程中必须遵守的礼仪规范是本章的重点问题。

第四章 接待礼仪

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解接待中的基本礼仪要求、礼宾规格，尤其是迎送、引领宾客，陪宾客坐车，安排会见会谈、合影，组织舞会、文艺晚会，参观访问，使用、升挂国旗等重要环节的礼仪规范，充分发挥接待工作的效能和作用。

二、考核知识点与考核要求

（一）接待工作的礼仪要求

识记：①接待工作礼仪的态度要求。

领会：①接待工作礼仪要求的内容。

（二）日常接待礼仪

识记：①会见会谈的主要形式；②会谈桌竖（横）置式；③主席式。

领会：①首次到访的来宾接待要求；②欢迎仪式的排列方式；③引领的礼节

要求；④引领来宾入座要求；⑤礼宾规格的原则；⑥涉外饮品准备原则。

简单应用：①五座小轿车的座次安排；②确定礼宾规格高低；③确定礼宾次序的根据。

（三）活动接待礼仪

识记：①选择文艺晚会节目的因素；③舞会的时长控制及场地布置；④舞曲选择。

领会：①参加文艺晚会的礼节；②邀舞礼节；③拒绝邀舞礼节。

简单应用：①组织文艺晚会的礼节。

综合应用：①参观访问的礼节。

（四）国旗礼节

识记：①升挂国旗的场合；②我国国旗的规格。

领会：①国旗与其他旗帜同时升挂的排序；②双边排列中我国国旗摆放位置；③多边排列中我国国旗摆放位置。

三、本章关键问题

“观其礼而知其政”，接待礼仪是现代秘书人员工作作风的重要体现，影响着单位之间的合作与交往。遵守和正确运用接待礼仪是本章的重点问题。

第五章 仪式礼仪

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解开业典礼、剪彩仪式和签字仪式等重要商务仪式，及其仪式活动的准备情况、组织流程和礼仪规范要求。

二、考核知识点与考核要求

（一）开业典礼礼仪

识记：①开业典礼；②揭幕。

领会：①开业典礼组织者的礼仪规范；②开业典礼参与者的礼仪规范。

简单应用：①开业典礼的礼仪准备；②开业典礼的礼仪组织。

（二）剪彩仪式礼仪

识记：①彩；②剪彩；③剪彩者；④助剪者。

领会：①剪彩用具。

简单应用：①剪彩仪式的礼仪组织；②剪彩者的礼仪要求。

（三）签字仪式礼仪

识记：①签字仪式；②倒本；③主签人员；④轮换制。

领会：①签字仪式场所确定的因素；②签字现场布置的基本原则；③签字现场布置的注意事项。

简单应用：①签字仪式的礼仪准备；②签字仪式的礼仪组织。

三、本章关键问题

现代企业蓬勃发展，商务活动也日益频繁，各类仪式活动能体现企事业单位主体的组织能力、社交水平及文化素质。开业典礼的礼仪准备和开业典礼的礼仪组织，签字仪式的礼仪准备和签字仪式的礼仪组织，签字仪式的礼仪准备和签字仪式的礼仪组织是本章的重点问题。

第六章 宴请礼仪

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解宴请的礼仪规范，及其中西餐宴请仪式的不同礼仪要求进而强化宴请的社交功能。

二、考核知识点与考核要求

（一）设宴礼仪

识记：①正式宴会；②招待会；③酒会。

领会：①桌次安排；②西餐桌次安排；③中餐座次安排。

简单应用：①宴请的组织。

综合应用：①根据情境会安排主宾座次。

（二）赴宴礼仪

简单应用：①赴宴的主要礼节；②席间礼节。

（三）餐饮礼仪

识记：①敬酒；②碰杯。

领会：①中餐忌选菜肴；②中餐上菜基本原则；③西餐的酒菜搭配；④西餐正餐菜序。

简单应用：①中餐礼仪；②西餐礼仪。

综合应用：①根据情境安排菜单。

三、本章关键问题

宴请是一种高层次的社交活动，在现代社会中普遍出现，其礼仪的要求较为严格。宴请的组织，赴宴的主要礼节，中餐礼仪中上菜、敬酒、碰杯、敬菜，西餐礼仪中的菜序、西餐礼仪是本章的重点问题。

第七章 会议礼仪

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解一般会议应当遵循的一些常规性礼仪，同时也了解不同类型会议，包括代表大会、茶话会、座谈会、电视电话会议、悼念会、洽谈会、新闻发布会等，特有的礼仪规范和要求。

二、考核知识点与考核要求

（一）会议常规礼仪

领会：①会议环境布置礼仪原则；②主席团座位安排。

简单应用：①会议服务安排礼仪规范。

（二）常规会议礼仪

简单应用：①代表大会礼仪；②茶话会的准备；③座谈会礼仪；④悼念会礼仪；⑤新闻发布会礼仪。

综合应用：①茶话会的举行；②洽谈会座位安排。

（三）与会礼仪

简单应用：①主持人礼仪；②与会人员礼仪；③发言人礼仪。

三、本章关键问题

会议是组织的一项日常工作，现在秘书人员只有熟悉会议礼仪规范，才能为会议顺利召开提供有效服务。会议环境布置礼仪规范、会议服务安排礼仪规范、代表大会礼仪、茶话会礼仪、座谈会礼仪、洽谈会礼仪是本章的重点问题。

第八章 电子通信礼仪

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解固定电话、移动通信、网络通信、电报、传真等电子通信的礼仪原则、规范和要求，提升工作效率。

二、考核知识点与考核要求

（一）固定电话通信礼仪

领会：①留言内容。

简单应用：①本人受话礼仪；②代接电话礼仪；③打电话礼仪。

综合应用：①根据情境对电话相关礼仪进行分析评价。

（二）移动通信礼仪

简单应用：①手机使用礼仪；②微信礼仪。

综合应用：①根据情境对移动通信礼仪进行分析评价。

（三）网络通信礼仪

识记：①电子邮件主题撰写要求；②电子邮件使用附件的注意事项；③合作原则。

领会：①一般上网礼仪规则；②秘书人员上网礼仪规则；③资讯交流原则。

（四）电报、传真礼仪

识记：①贺电；②唁电。

领会：①贺电格式规范；②唁电格式。

综合应用：①能够根据情境需要制作贺电。

三、本章关键问题

电子通信是现代公务合作和交流的主要方式和必经途径，掌握电子通信礼仪不仅可以提升工作效率，还可以更好地塑造组织形象。接打电话礼仪规范、手机使用礼仪、微信礼仪以及贺电格式规范是本章的重点问题。

第九章 文书礼仪

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解书信、请柬、邀请信、慰问信贺信等书信类文书、开幕词、闭幕词、欢迎词、答谢词等致辞类文书、讣告、悼词等丧悼类文书以及英文书信礼仪规范和礼仪要求。

二、考核知识点与考核要求

（一）书信礼仪

识记：①请柬；②邀请信；③慰问信；④贺信。

领会：①信文书写礼仪规范。

简单应用：①请柬格式；②邀请信格式；③慰问信格式。

综合应用：①一般书信写作；②贺信写作。

（二）致辞类文书礼仪

识记：①开幕词；②闭幕词；③欢迎词；④祝词；⑤答谢词。

简单应用：①开幕词格式；②闭幕词格式；③欢迎词格式；④祝词格式；⑤答谢词格式。

（三）丧悼类文书礼仪

识记：①讣告；②悼词。

简单应用：①讣告格式；②悼词格式。

（四）英文书信礼仪

简单应用：①书写礼仪规范。

三、本章关键问题

文书往来是现代社会管理和交流的重要且普遍的一种方式，掌握文书往来礼仪可以更好地沟通信息、联络感情。书信、贺信等书信类文书写作，开幕词、闭幕词、欢迎词、答谢词等致辞类文书格式，讣告、悼词等丧悼类文书格式以及英文书信格式要求是本章的重点问题。

IV 关于大纲的说明与考核实施要求

一、自学考试大纲的目的和作用

课程自学考试大纲是根据专业考试计划的要求，结合自学考试的特点而确定。其目的是对个人自学、社会助学和课程考试命题进行指导和规定。

课程自学考试大纲明确了课程学习的内容以及深广度，规定了课程自学考试的范围和标准。因此，它是编写自学考试教材和辅导书的依据，是社会助学组织进行自学辅导的依据，是自学者学习教材、掌握课程内容知识范围和程度的依据，也是进行自学考试命题的依据。

二、课程自学考试大纲与教材的关系

课程自学考试大纲是进行学习和考核的依据，教材是学习掌握课程知识的基本内容与范围，教材的内容是大纲所规定的课程知识和内容的扩展与发挥。课程内容在教材中可以体现一定的深度或难度，但在大纲中对考核的要求一定要适当。大纲与教材所体现的课程内容应基本一致；大纲里面的课程内容和考核知识点，教材里一般也要有。反过来教材里有的内容，大纲里就不一定体现。

三、关于自学教材

本课程使用教材为：《秘书礼仪》（第二版），方允瑜主编，中国人民大学

出版社，2020 年。

四、关于自学要求和自学方法的指导

本大纲的课程基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标而确定的。课程基本要求还明确了课程的基本内容，以及对基本内容掌握的程度。基本要求中的知识点构成了课程内容的主体部分。因此，课程基本内容掌握程度、课程考核知识点是高等教育自学考试考核的主要内容。

五、应考指导

1. 如何学习

很好的计划和组织是你学习成功的法宝。如果你正在接受培训学习，一定要跟紧课程并完成作业。为了在考试中作出满意的回答，你必须对所学课程内容有很好的理解。使用“行动计划表”来监控你的学习进展。你阅读课本时可以做读书笔记。如有需要重点注意的内容，可以用彩笔来标注。如：红色代表重点；绿色代表需要深入研究的领域；黄色代表可以运用在工作之中。

2. 如何考试

卷面整洁非常重要。书写工整，段落与间距合理，卷面赏心悦目有助于教师评分，教师只能为他能看懂的内容打分。回答所提出的问题。要回答所问的问题，而不是回答你自己乐意回答的问题，避免超过问题的范围。

3. 如何处理紧张情绪

正确处理对失败的惧怕，要正面思考。如果可能，请教已经通过该科目考试的人，问他们一些问题。做深呼吸放松，这有助于使头脑清醒，缓解紧张情绪。考试前合理膳食，保持旺盛精力，保持冷静。

4. 如何克服心理障碍

这是一个普遍问题！如果你在考试中出现这种情况，试试下列方法：使用“线索”纸条。进入考场之前，将记忆“线索”记在纸条上，但你不能将纸条带进考场，因此当你阅读考卷时，一旦有了思路就快速记下。按自己的步调进行答卷。为每个考题或部分分配合理时间，并按此时间安排进行。

六、对考核内容的说明

1. 本课程要求考生学习和掌握的知识点内容都作为考核的内容。课程中各章的内容均由若干知识点组成，在自学考试中成为考核知识点。因此，课程自学考试大纲中所规定的考试内容是以分解为考核知识点的方式给出的。由于各知识点

在课程中的地位、作用以及知识自身的特点不同，自学考试将对各知识点分别按四个能力层次确定其考核要求。

2. 在考试之日起 6 个月前，由全国人民代表大会和国务院颁布或修订的法律、法规都将列入相应课程的考试范围。凡大纲、教材内容与现行法律、法规不符的，应以现行法律法规为准。命题时也会对我国经济建设和科技文化发展的重大方针政策的变化予以体现。

七、关于考试命题的若干规定

1. 本大纲各章所规定的基本要求、知识点及知识点下的知识细目，都属于考核的内容。考试命题既要覆盖到章，又要避免面面俱到。要注意突出课程的重点、章节重点，加大重点内容的覆盖度。

2. 命题不应有超出大纲中考核知识点范围的题，考核目标不得高于大纲中所规定的相应的最高能力层次要求。命题应着重考核自学者对基本概念、基本知识和基本理论是否了解或掌握，对基本方法是否会用或熟练。不应出与基本要求不符的偏题或怪题。

3. 本课程在试卷中对不同能力层次要求的分数比例大致为：识记占 20%，领会占 30%，简单应用占 30%，综合应用占 20%。

4. 要合理安排试题的难易程度，试题的难度可分为：易、较易、较难和难四个等级。每份试卷中不同难度试题的分数比例一般为 2:3:3:2。

必须注意试题的难易程度与能力层次有一定的联系，但二者不是等同的概念。在各个能力层次中对于不同的考生都存在着不同的难度。

5. 本课程考试试卷中可能采用的题型有：单项选择题、名词解释、简答题、论述题等。

6. 考试方式为闭卷、笔试，考试时间为 150 分钟。评分采用百分制，60 分为及格。考生只准携带 0.5 毫米黑色墨水的签字笔、铅笔、圆规、直尺、三角板、橡皮等必需的文具用品。不可携带计算器。

附录 题型举例

一、单项选择题

1. 下半旗时，应当先将国旗升至杆顶，然后降至从旗顶往下旗杆全长的（ ）
- A. 四分之一 B. 四分之三 C. 三分之一 D. 三分之二

参考答案：C

二、名词解释

1. 现代礼仪

参考答案：是指在社会活动中表达友好、尊重和敬意等所举行的合乎规范的仪式和遵循的行为准则。

三、简答题

1. 简述现代秘书涉外礼仪工作原则。

参考答案：

- (1) “入乡随俗”原则。
- (2) 待人、不卑不亢原则。
- (3) 遵时守约原则。
- (4) 女士优先原则。
- (5) 尊重个人隐私原则。
- (6) 不宜先为原则。
- (7) 求同存异原则。

四、论述题

1. 论述秘书佩饰礼仪的主要内容。

参考答案：

(1) 佩饰可以表现出一个人的文化素养、气质风度和审美格调，因此适当地了解一些主要的佩饰礼仪是必要的。

(2) 一般来说，秘书人员的饰品以简单大方、不妨碍工作为原则。在工作岗位上秘书不宜佩戴或应少佩戴饰物。参加社交活动、接待中外宾客时，适当佩戴一些饰物可为形象增色，但一般不超过两件。而吊唁、参加丧礼则只允许佩戴结婚戒指、珍珠项链和其他素色饰品。

(3) 具体包括：

①戒指，戒指是常用饰品，在饰品的佩戴上，戒指的戴法最为讲究。戒指的佩戴往往暗示着佩戴者的婚姻状况。戒指一般戴在左手，戴在不同的手指有不同的含义，佩戴多枚戒指，含义不明确，并有过分炫耀或故意卖弄之嫌。

②手镯，比起戒指，手镯的戴法不甚讲究，而且会因各地民族习俗的不同而有异。要注意的是戴手表不应同时戴手镯。另外，中国人习惯将手镯戴在右手，而西方不少地方则习惯戴在左手。

③胸针，日常生活中，气质温和的传统女性形象更易获得认同。在西装上点缀一件小巧别致的胸针，可以获得瞬间转变造型的观感，以更好地打造温和的气质。佩戴胸针时，选择充满灵气的设计是关键，造型既不能太浮夸又不能太匠气，简单的珍珠款式和复古风格都是不错的选择。

④手表，手表既是实用性物品，又可以用作装饰。一般在商务往来、工作等场合应选择正宗高档的手表。男性以戴纯银、金质或不锈钢质地的手表为宜。皮表带的颜色应与腰带、皮鞋的颜色一致。

⑤皮包，皮包是职场人员在工作、社交中不可缺少的配件，既有实用功能，又有装饰效果。质地优良、做工精致、体积合适的皮包，能突显品味，能使人赏心悦目。在商务场合，皮包颜色应以黑色、棕红等显得沉稳的颜色为主，款式简单大方，可稍有装饰，显得干练利落。出席宴会、晚会等，女士可用小巧精致的夹包、手拿包等。所持皮包应与气氛相协调，切忌使用过大的包，在颜色上相较男士的包也有更多的选择，可选耀眼的金色、银色等。