

<<政务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<政务礼仪>>

13位ISBN编号：9787515802299

10位ISBN编号：7515802294

出版时间：2012-6

出版时间：中华工商联合出版社

作者：杨金波

页数：201

字数：120000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<政务礼仪>>

前言

能为杨金波先生的书作序，我感到很荣幸。

我和杨金波先生相识不长，此次应他的请求，为这本书写序，才知道他原是上海交通大学读工学的高才生。

从读工学转到研究礼仪，这是学术科目的大跨越。

然而，他在礼仪研究和实践上的建树却甚为显著，这是很值得庆贺的。

礼仪是人类文化的一个重要组成部分，是人类文明和社会进步的重要标志。

它不仅是社会发展的要求，也是一个人乃至一个民族文明程度的体现。

随着我国经济又好又快的发展、改革开放的深化和社会的全面进步，文明礼仪建设愈益成为推动中国特色社会主义事业的重要内容。

各级政府和部门的公务人员是全社会文明礼仪建设的骨干力量。

公务人员的形象，代表着各级政府乃至国家的形象。

我曾在外交部工作近四十年，其间在礼宾司工作二十余年，几代中央领导人对国家公务人员礼仪方面的严格要求，我是深有体会的。

可以说，礼仪是中国公务人员必须遵守的一种行为规范，具有强制性和代表性，是国家的门面。

我读了《政务礼仪》一书，对其有以下几点印象。

一是针对性强。

该书内容涵盖了公务人员文明礼仪建设的各个方面，把一个公务人员在日常工作和生活中一些应知、应会的礼仪作了详细的介绍。

二是务实性强。

该书通篇贯穿了两个字——实用，从实际出发，又落到实处。

书中没有讲太多大道理，而是针对当前许多公务人员感到困惑的问题，如座次排序、左为上、右为尊等难点问题，作了详细、清楚的阐述。

有些内容还设置了情境，使人感到身在其中，便于理解，容易操作。

三是可读性强。

该书语言表达通俗易懂，文字朴实流畅，不是说教式，而是诱导式，使人读起来有如在看一部精彩的小说，易产生兴趣，不致感到枯燥无味。

总之，这是一本实用性很强的书，我真诚地向各级公务人员推荐，相信你们一定会有所收获。

另外，我在外交部礼宾司工作期间，主要负责中央领导人外事活动中的礼宾事务，很少对政务礼仪进行研究。

此次写序，我也学到了不少东西，在此谨向作者表示谢意！

鲁培新曾任：外交部礼宾司代司长、中国驻斯洛文尼亚共和国首任大使

<<政务礼仪>>

内容概要

政务礼仪并不是一些空泛的道理和概念，而是由各种规矩和细节要求组成的。本书本着学以致用原则，从政务礼仪基础知识着手，立足于广大公务员实际的工作需要，分别从公务员仪容仪态、着装、政务会见、政务座次、政务宴会、日常办公、人际交往、民族与宗教事务、涉外活动九个方面深入浅出地加以介绍。力求对广大公务员的实际工作提供实实在在的帮助。

<<政务礼仪>>

作者简介

杨金波：

北京德业轩国际礼仪培训中心行政总监，杨金波礼仪工作室首席讲师，香港国际标准礼仪学院礼仪总监，首都文明礼仪推广大使，奥运志愿者礼仪培训专家，清华大学、北京大学、中国人民大学客座教授。

中国教育电视台《师说?——新商务礼仪》主讲人。

多年从事国际商务工作，曾出访过众多国家，并结合中国具体国情，把国际标准礼仪融和到中国政务、商务和生活礼仪之中。

受邀为中央办公厅、中宣部、文化部等多家部委机关，中国石化、中国建设银行总行、中科院研究生院、清华大学、北京大学等多家企事业单位和大专院校进行国际标准礼仪和就业指导的专题演讲，并担任包括教育部留学中心、清华大学和北京大学在内的多家机构的礼仪顾问。

著作：《公民礼仪知识简明读本》《奥运志愿者培训教材》；教学光盘：《职场必修礼仪》《跟我学国际礼仪》《与残疾人交往礼仪》《新商务礼仪》。

<<政务礼仪>>

书籍目录

第一章 这些礼仪常识你未必知道

- 一、礼仪之邦的礼仪要义
- 二、政务礼仪的“前世今生”
- 三、“律己敬人”就是最好的礼仪
 - 1.提高个人素质,约束个人行为
 - 2.遵守工作规范,展现官方形象
 - 3.处理好礼仪的个性和共性的关系

第二章 公务人员的精神面貌及仪容仪态

- 一、精神面貌:正气、温和、镇定、从容
- 二、仪容:公务活动里的第一张“名片”
 - 1.脸面脸面,脸干净才体面
 - 2.化妆要避免越化越丑
 - 3.头发是人的第二张“脸”
 - 4.让你的手“拿得出手”
- 三、仪态:张弛有度、得体大方
 - 1.头部动作信息多
 - 2.手势传“情”有要领
 - 3.站立姿势要挺拔
 - 4.场合不同,“坐”法不同
 - 5.蹲姿要体面、美观
 - 6.男走两条线,女走一条线

第三章 公务人员着装礼仪

- 一、着装搭配的最佳原则
 - 1.服饰搭配的三原则
 - 2.着装TOP原则
 - 3.“三大色块”着装理念
- 二、男士正装礼仪:庄重严谨,一丝不苟
 - 1.正装“七大件”
 - 2.首饰只能戴婚戒
 - 3.办公室着装有底线
- 三、女士正装礼仪:大方简约,时尚完美
 - 1.件数不能少,可以加
 - 2.佩饰要做到锦上添花
 - 3.办公室着装别追求时髦、漂亮

第四章 政务会见礼仪

- 一、如何建立初期的信任感
 - 1.迎客:在哪里迎客
 - 2.待客的魅力:表情生动
 - 3.寒暄:基本的“客套”不可少
 - 4.肢体动作:大方得体、轻松自然
 - 5.握手礼仪:握手的起源、尺度、主动权和美感
- 二、六个细节透露你待人接物的水准
 - 1.自我介绍:三要素缺一不可
 - 2.居中介绍:位尊者有优先的知情权
 - 3.递接名片:将名片的正面朝向对方

<<政务礼仪>>

4.奉茶：几种典型杯子的奉茶方式

5.接受礼物：打不打开看场合

6.送客：把客人送到哪里最礼貌

三、各种会议和会见场合的礼仪

1.会议礼仪：组织和参加会议的礼仪

2.进入领导办公室请示、汇报工作的礼仪：从敲门说起

3.接见群众的礼仪：面带笑容是最好的权威

4.新闻发布会的礼仪：不要打断记者的问话

第五章 政务座次礼仪

一、方位：会议与宴席不同方位的尊卑之分

二、以左为尊的适用场合：

三、民间的传统礼仪与官方内部会议的主席台排序

四、以右为尊的适用场合：五大场合的位次排列

五、引领、行进、楼梯和电梯的位次礼仪

六、乘车座次的礼仪

第六章 政务宴会礼仪

一、餐桌座次的排序方式：现今通行的两种政务宴请模式

二、入座：宴会的开始

三、餐巾的三种使用方式

四、餐具的使用：筷子、中式小碗、转盘、刀和叉

五、敬酒：基本顺序和从俗原则

六、为客人布菜的几种方式

七、自助餐：取菜的基本顺序——三不混原则

八、庆典宴会：饮酒的注意事项、告辞的顺序

九、工作餐三大原则：简单快捷、适度交流、吃相优雅

十、注意餐桌吃相：提升个人品位

第七章 办公礼仪

一、办公室的环境：卫生、文明、高效、庄重

二、公文礼仪：规范、准确、保密

三、打电话和发短信都有“礼”可循

四、收发电子邮件礼仪：内容全面、规范，及时回复

五、办公室的五大禁忌

第八章 人际沟通礼仪

一、拿出真诚的态度来

1.具有沟通意识的礼仪才可能成为完美的礼仪

2.人际沟通先从赞美开始

3.表情：看着对方的眼睛说话

4.倾听：比直接说话表达得更多

5.适度谦恭透露出的是高贵

二、规范和美化自己的语言

1.六种简单的客气语：既是客套也是文化

2.改掉不合适的口头语，避免忌语

3.开放式话题与封闭式话题

4.传达信息尽量准确到位

5.语言表达的四个层次：清楚、生动、有用、魅力

6.言出必行：珍视自己的每一句承诺

7.人际交流的黄金法则和白金法则

<<政务礼仪>>

第九章 民族、宗教礼仪

- 一、尊重少数民族的民族习惯
- 二、在宗教问题上谨言慎行

第十章 涉外礼仪

- 一、悬挂国旗要依照国际惯例
- 二、出访别国切记进退有据
 - 1.准备工作做到位
 - 2.公共场所有分寸
- 三、外事无小事，九大原则要遵守
 - 1.你敬我一尺，我敬你一丈
 - 2.对方什么级别，就用什么规格
 - 3.傲慢与自卑都不可取
 - 4.内外有别，心里要有杆秤
 - 5.对待差异不要大惊小怪
 - 6.入乡随俗——到什么山上唱什么歌
 - 7.信守约定也是维护自己的尊严
 - 8.尊重他人隐私，不做“包打听”
 - 9.女士优先是国际场合的礼仪共识

<<政务礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：3.“三大色块”着装理念 服饰搭配完成后，身上应该由三大色块——主体色块、辅助色块和点缀色块——构成。

主体色块以裤装为主，占据面积较大，它能给人以最直接的视觉冲击和主体印象；辅助色块以外套上衣或衬衫为主，占据面积比裤装小，与主体色块形成反差或者补充，起辅助性作用；点缀色块以领带、鞋或丝巾等配饰为主，虽然占据面积很小，但恰恰是这一点点的跳跃，可以吸引别人的注意力，起到画龙点睛的作用。

一套得体的着装，不一定三大色块非得明确突出，但一定是相得益彰，和而不同。

比如，男士正装的主体色块是深素色的西服，纯白的衬衫即是辅助色块，两者的色彩起到一定的反差作用，这样既彰显了西服的庄重，又突出了衬衫的白净。

而这时的领带就是一个跳跃的点缀色块，应该选择与西服同色系的，但又要有适当的颜色跳跃。

如果领带颜色和西服颜色完全一致，就起不到跳跃的作用，如果完全脱离了西服的主色（比如一套藏青色西服搭配一条明黄色领带），就太跳跃了。

再比如，女士休闲裤装可以是深色作为主体色块，颜色较浅的上衣可以具有一定的色彩辅助作用，而一条丝巾、一个发卡、一条围脖、一件首饰，或者一个手提包，就可以是一块亮色，它可以给人以耳目一新的感觉。

三大色块搭配得当，着装就有了层次感，就有了审美情趣，否则衣服再名贵也会显得毫无光彩，没有品位可言。

最后要强调的是，着装整洁是重中之重。

公务人员的着装一定要整洁，这是一个底线。

具体来说：衣服一定要勤洗勤换，洗后最好要熨烫才可穿上身；发现有脱线、开线或纽扣缺失一定要修补；新衣服买回来之后要先剪掉多余线头；衣服上出现污渍或斑点一定要及时清洗；皮鞋每天都要擦拭。

我相信很多人都知道着装整洁这条底线，但是却不一定做得到。

一般人可以做不到，但公务人员一定要做到，还是那句话，这是公务人员着装的底线。

有些朋友会说：“我的衣服不熨烫，别人也发现不了，因为它已经很平整了。”

这时我们不妨反过来想，如果你要是熨烫平整了，别人一定可以发现得了，而且这样的发现，会使别人不自觉地对你产生崇敬感，因为你表现出了公务人员的气质，甚至是尊严。

<<政务礼仪>>

后记

《政务礼仪》这本书终于出版了，我感到很欣慰。

关于此书，我前前后后准备了十年。

在这期间也有不少出版社来约稿，但我总觉得准备还不够充分，故而迟迟没有动笔。

所谓“十年磨一剑”，现在，我可以负责任地对读者朋友们说：“好好读完这本书吧！

它会对你有用的。

”这本书里的每一个字，都是言由心生，都是我对政务礼仪的真实理解。

书中提到的每一种情景，都来源于实实在在的工作。

如果你是一位公务人员，那么书中的每一个章节，甚至每一个话题都是与你的工作息息相关的；如果你不是公务人员，那么书中的很多内容对你也是有用的，因为中国很多行业的礼仪规范都是以政务礼仪作为参照的。

礼仪最重要的践行理念就是把自己对别人的尊重用使别人感到最舒服的方式表达出来。

礼仪要“发乎内而形于外”，就是要用自己的真情实感去表现礼仪，而不必刻意地去追求细枝末节。

有些朋友认为讲究礼仪会使人变得刻板，并与人产生距离感。

其实，真正的礼仪从来都是讲究以人为本和顺乎人情的。

在有魅力的人身上，我们可能看不到礼仪的影子，因为他们已经把礼仪升华至“大象无形”的境界了。

总体来说，礼仪有三种境界，最起码的要求是真诚，其次才是准确，最高境界则是自然而然。

我们只要从基本的礼仪知识开始学习和积累，并不断地内外兼修，时刻抱着律己敬人的心态不断进步，相信都可以达到最高的境界。

在本书的创作过程中，前外交部礼宾司司长鲁培新先生、人民大会堂王明辉先生、济南市政府唐忠先生以及龙口港集团有限公司刘日辉先生都对我有过极大的帮助和启发，在此向他们表示深深的敬意和感谢！

另外，我还要向本书在约稿和编审过程中对我提供过帮助的赵俊仙女士、尹磊先生、宁德伟先生以及陈平先生表示感谢！

杨金波2012年5月18日于清华大学清华园

<<政务礼仪>>

媒体关注与评论

杨金波老师的《政务礼仪》一书具有三个很明显的特点：一是针对性强，二是务实性强，三是可读性强。

全书通篇贯穿两个字——“实用”。

从实际出发，又落到实处。

书中针对当前从事礼仪工作的公务人员感到困惑的问题，如排座位次序、左为上、右为尊等难点问题，做了详细、清楚的阐述。

有些内容还设置了情景，使人感到身在其中，便于理解，易于操作。

相信各级公务人员在阅读过程中一定会收获良多。

——原外交部礼宾司代司长鲁培新

<<政务礼仪>>

编辑推荐

《政务礼仪》是由中华工商联合出版社出版。

<<政务礼仪>>

名人推荐

本书具有三个很明显的特点：一是针对性强，二是务实性强，三是可读性强。

全书通篇贯穿两个字——“实用”。

从实际出发，又落到实处。

书中针对当前从事礼仪工作的公务人员感到困惑的问题，如排座位次序、左为上、右为尊等难点问题，做了详细、清楚的阐述。

有些内容还设置了情景，使人感到身在其中，便于理解，易于操作。

相信各级公务人员在阅读过程中一定会收获良多。

——原外交部礼宾司代司长 鲁培新

<<政务礼仪>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>