

<<领导干部大讲堂（礼仪卷）>>

图书基本信息

书名：<<领导干部大讲堂（礼仪卷）>>

13位ISBN编号：9787801406828

10位ISBN编号：7801406826

出版时间：2008-8

出版时间：国家行政学院

作者：庚晋 编

页数：357

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>

<<领导干部大讲堂（礼仪卷）>>

内容概要

《领导干部大讲堂：礼仪卷1》从行政礼仪、接待礼仪、外事礼仪、社交礼仪、公共礼仪、个人礼仪等方面，对领导干部开展工作和进行自身修养方面提出了具体的要求和实际操作方法，是领导干部树立立党为公、执政为民理念，坚持科学执政、民主执政、依法执政的参考读物，也是各级领导干部加强自身修养的辅导读物，同时是各级行政学院和党校开展干部培训的参考教材。

<<领导干部大讲堂（礼仪卷）>>

书籍目录

行政礼仪 办公礼仪 集会礼仪 公文礼仪 条据礼仪 电话礼仪 网络礼仪 接待礼仪 礼宾礼仪
会见礼仪 信访礼仪 膳宿礼仪 外事礼仪 国际惯例 国旗礼仪 国歌礼仪 国徽礼仪 礼品礼
仪 西餐礼仪 社交礼仪 宴会礼仪 舞会礼仪 晚会礼仪 拜会礼仪 聚会礼仪 公共礼仪 行路礼仪
乘车礼仪 乘船礼仪 乘机礼仪 参观礼仪 游览礼仪 个人礼仪 仪表礼仪 举止礼仪 妆饰礼仪
男装礼仪 女装礼仪 谈话礼仪 名片礼仪

章节摘录

办公礼仪 所谓办公礼仪，是指领导干部在工作岗位上处理公事、执行公务时所应当遵守的一系列基本的礼仪规范。

办公礼仪不仅包括各级国家机关明文规定的条文律令，而且还涵盖那些约定俗成的行为准则。

办公礼仪是对各级干部所从事的实际工作所做的行为规范，其遵守与否直接影响到各级干部能否恪尽职守、高效率地完成自己的本职工作。

因此，办公礼仪是领导干部礼仪规范中的核心内容，理应为广大干部所高度重视和普遍遵循。

具体而言，办公礼仪应当涉及个人的修饰、公务的处理和关系的协调等三个方面的内容。

一、个人的修饰 对于领导干部而言，个人形象的修饰是其在工作上取得成功的重要环节。良好的个人形象不仅有助于赢得交往对象的尊重与敬意，而且能够塑造一个积极的工作氛围，提高所在单位的整体工作效率。

因此，个人的修饰是领导干部有所作为的先决性条件。

领导干部的个人修饰应当是全面而广泛的，其主要内容包括着装的修饰、语言的修饰和环境的修饰三个部分。

（一）着装的修饰 领导干部要塑造良好的个人形象，首先必须对自己的着装予以充分的重视。

需要明确的是，这里的“修饰”并非要使衣着奢华夸张、脱离群众，而是要求符合一定的规范，恰如其分地体现出“人民公仆”的形象。

（1）着装应力求整洁。

着装整洁是一条放之四海而皆准的穿着原则，对于领导干部而言也不例外。

着装的整洁与否不仅反映着着装者个人素质的高低，同时也体现着着装者的工作态度。

试想，如果一个人的衣着总是脏兮兮、皱巴巴、臭烘烘，甚至衣衫褴褛、破烂不堪，他又怎能安心投入于工作，又怎能使其交往对象对其工作能力予以信任？

如果一个人连自己的个人卫生都没法搞好，又怎能尽一个“人民公仆”所应尽的职责？

因此，着装的整洁是必要的。

要做到着装的整洁，领导干部就必须做到衣着的勤洗勤换，每天都以一个干净卫生的形象走上工作岗位。

（2）着装应力求朴实。

朴实无华是领导干部形象的基本要求。

要做到这点，领导干部就必须做到着装的素雅大方、合乎身份，切不可刻意追求衣着的时尚和前卫。

具体而言，领导干部在工作场合所着服装，色彩宜少不宜多，图案宜简不宜繁，款式宜雅不宜俗。

（3）着装应力求庄重。

从某种程度上讲，领导干部所代表和体现的，是其所在国家机关的组织形象，是干部队伍的整体形象，也是整个国家与民族的形象。

因此，庄重着装是领导干部基本着装原则之一。

具体来说，领导干部的着装不宜过分的炫耀和暴露。

例如，所佩带的首饰应当以少为佳，其衣着应遵循“不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露腿”的“五不露”原则，忌穿透视装、无袖装、低胸装、露背装、露脐装等等。

对于这点，女性领导干部尤其应当予以充分的重视。

（二）语言的修饰 语言是领导干部在工作中不可或缺的基本交流工具之一，同时也一直是制约和影响领导干部办公效率的一个主要因素。

领导干部往往会因为语言的使用不当而造成工作与交流上的失误，因此注重语言的修饰是领导干部维护个人形象的必要环节。

（1）语言应力求规范。

所谓规范，主要是指领导干部在工作场合应以普通话作为工作语言。

<<领导干部大讲堂（礼仪卷）>>

中国作为一个幅员辽阔的多民族国家，每一个地区都有自己特定的语言以至文字。

这种语言的多样性一方面体现了我国文化的多元特征，另一方面也给我们的交流带来了许多障碍。

某些干部作为基层党政机关的工作人员，在工作中总是自觉不自觉地把方言作为工作语言，用方言进行对内和对外的交流。

应当认识到，以方言作为工作语言不仅降低了工作的庄重性和严肃性，而且在对外交流中经常会导致许多不必要的误会。

为了解决这一问题，各级机关应当对领导干部的工作语言做出明确的规定，要求领导干部在工作中一律使用普通话，尽量减少因语言引起的交流障碍。

广大领导干部也应当克服种种困难，努力学习普通话，把说普通话作为一项基本的工作要求来完成。

（2）语言应力求文明。

用语文明，是每一个有修养的人所应该具备的基本素质。

对于广大干部而言，更应当做到用语的文明。

语言文明，一方面要求各级领导干部在日常交谈中注意交谈内容的文雅，避免格调不高的话题，例如小道消息、同事的是非等等，也不能说脏话、粗话，更不能讲黑话、黄话和怪话等。

另一方面，要求各级领导干部注意交谈方式的文雅。

要时刻检点自己说话的语气，表达自己热情、亲切、委婉、友善与耐心的态度，避免急躁的情绪、生硬的语气和狂妄的态度。

（3）语言应力求礼貌。

用语礼貌，是对交往对象表达尊重之意的有效方式。

无论是对外执行公务，还是对内与同事进行交谈，都务必礼貌用语。

许多人往往认为同事之间不必客套，说话随便一些无伤大雅。

这种看法是有失偏颇的。

作为国家机关工作人员，领导干部应当严格遵守“公私分明”的原则。

在工作时，即使是与要好的同事交谈，也必须做到以礼相待、礼貌用语。

语言的礼貌一方面要求各级领导干部要善于使用约定俗成的礼貌用语，如问候语、请托语、感谢语、道歉语和道别语等等，并使之成为一种说话的习惯。

另一方面，语言的礼貌还要求各级领导干部注意自己说话的方式，切不可大声喧哗、高声谈笑，以免影响其他人员的工作。

（三）环境的修饰

所谓环境的修饰，是指各级领导干部对自己所处的办公地点的修饰。

由于工作环境的好坏直接反映着领导干部的个人素质和工作态度，并且在很大程度上影响着国家干部的工作情绪和办公效率，环境的修饰理应成为各级领导干部维护个人形象的重要环节。

（1）应力求环境的整洁。

一个整洁的办公环境不仅要求办公室卫生状况的良好，同时也要求办公室内各种办公用品与资料的摆放需井然有序、有条不紊。

整洁的办公环境不仅有助于领导干部保持充沛的工作热情，而且能使各项工作按部就班、循序渐进。

试想，如果一个办公室满桌、满地都堆放着资料，领导干部又如何能有条理地开展工作？

为了保证办公环境的整洁，领导干部务必勤于打扫和整理，对自己的资料进行分门别类的处理。

为了工作的方便，领导干部一般应在自己的办公桌上划分两个区域，桌子的正前方为“空白区”，用于平时的阅读和写作；桌子的某一侧为“储存区”，用于摆放一些常用的资料和办公用品。

切勿在桌上随意放置各种杂物、无用之物和私人用品。

对于那些机密文件和不常用的资料，应将其放入特定的资料柜中，并定期予以整理。

（2）应力求环境的简朴。

作为人民的公仆，各级领导干部应当努力在人民群众心目中树立起清正、廉洁的形象。

因此，领导干部办公地点的布置应尽量简单和朴素，办公用品的配置应以实用为基本标准。

如果在办公室内添置一些无多大实用性的奢侈品，如地毯、古董等，或者挑选名牌产品以提升规格，就会使交往对象借此浮想联翩，从而授人以柄。

当然，讲究办公环境的简朴并非与当前我们提倡的办公条件现代化相矛盾。

<<领导干部大讲堂（礼仪卷）>>

实际上，在现代科技高速发展的今天，要保证各项工作的高效开展，各级国家机关必须相应地对传统的办公设备进行更新换代，否则将极大制约机关的工作效率。

一些现代化办公用品，例如电脑、传真机、打印机等，都是各级国家机关必备的办公用品。

二、公务的处理 公务的处理是各级领导干部办公礼仪的实质性内容。

公务的有效处理不仅取决于工作能力的高低，而且还有赖于是否能够遵守一定的行为规范。

只有严格遵循各级国家机关一定的公务处理规范，领导干部的工作能力方能充分发挥出来，并转化为实际的工作业绩。

公务处理的行为规范大致包括以下几个方面的内容。

（一）准确定位 领导干部要想在工作中取得一定成就，首先必须对自己的身份与职责形成一个准确的定位。

要明确地认识到，领导干部是人民的公仆，人民的利益永远高于一切。

领导干部的主要职责在于为人民服务、为社会服务、为社会主义现代化建设服务。

只有明确了这一点，领导干部在执行公务时才能真正做到恪尽职守、任劳任怨。

在个人利益与集体利益发生冲突时，才能做出正确的选择。

封建社会遗留下来的“官本位”思想仍然对不少人产生着负面影响。

一些领导干部以“国家干部”自居，认为自己是“官”，是“管理”人民群众的“官”，理应享受荣华富贵，接受广大人民群众追捧。

这种错误的定位直接导致官僚主义的阴魂不散，成为贪污腐败和工作效率低下的思想根源。

因此，转变观念，对自己的身份与职责做准确的定位，是领导干部处理公务的前提条件。

（二）爱岗敬业 领导干部在对自己的身份与职责形成准确的定位以后，还应当对自己的工作岗位赋予充分的热情，全身心投入到工作之中，这就是所谓的“爱岗敬业”。

领导干部只有真正做到“爱岗敬业”，才能在工作中充分发挥自己的积极性、主动性和创造性，才能保质保量地完成工作任务。

要做到爱岗敬业，首先要培养自己的岗位意识。

所谓岗位意识，即岗位感，其主要含义是，每一位领导干部在自己的工作岗位上，都应当全心全意、公而忘私，切不可擅离职守、东游西逛，不可忙里偷闲、玩乐打闹，不可假公济私、损公肥私。

要做到爱岗敬业，还必须培养高度的工作责任感。

要在工作上兢兢业业、一丝不苟、踏实勤勉、忠于职守。

要认真完成自己的本职工作，不可敷衍了事、得过且过，更不可弄虚作假、讨价还价。

一旦自己的工作出现差错，要勇于承担过失，不可推卸责任。

目前，社会上的一些人对领导干部存在着某种看法，在一定程度上揭示了国家机关现存的不良工作作风。

造成这种不良作风的根源即在于领导干部未能真正做到爱岗敬业。

（三）自觉守时 守时是每一个工作者都必须遵守的工作纪律。

作为国家机关的各级领导干部更应在这点上发挥表率作用。

要有明确的时间观念，自觉而严格地遵守国家机关法定的作息时间，每天准时上班，按时下班，不可迟到早退，更不可怠工旷工。

领导干部能否做到守时，在一定程度上取决于是否具有良好个人生活习惯。

只有在工作之余注意养精蓄锐，避免精力和体力的过度消耗，才能适应单位统一而严格的作息时间安排，才能在工作期间保持旺盛的精力，专心致志、全力以赴，避免工作时的玩忽职守、心不在焉。

（四）勤于钻研 领导干部要想在工作中取得成就，就必须在工作中刻苦钻研，致力于业务能力的不断提高。

尤其是随着现代科技的日新月异和对外交流的不断扩大，现代社会对各级领导干部提出了较高的能力要求。

为了适应时代发展的需要，更好地为人民群众服务，为社会主义现代化建设服务，领导干部务必勤于钻研、精通业务。

要做到勤于钻研，领导干部就必须努力掌握一些基本的现代知识与技能。

<<领导干部大讲堂（礼仪卷）>>

在现代社会，事业的成功与否有赖于个人综合素质的高低。

领导干部要想在工作中获得成功，除了必须精通专业知识与技能之外，还必须对一些基本的知识与技能有着一定的了解和掌握，例如外语、计算机和法律知识等等。

试想，如果一名领导干部连最起码的计算机操作技能都不能掌握，又如何能提高工作效率？

如果连最基本的外语对话都不能应付，又如何胜任越来越频繁的对外交流与合作？

三、关系的协调 良好的人际关系是事业成功的保障。

由于领导干部在执行公务、办理公事时要经常与各种身份的人进行交往，因此重视人际关系的协调、掌握人际交往的原则与技巧，理应成为每一个领导干部的当务之急。

领导干部要想妥善地处理和协调人际关系，关键是要注意以礼待人，尊重每一位交往对象，内求团结，外求和睦。

（一）内部交往 内部交往是外部交往的基础。

对于领导干部来说，只有先妥善处理单位内部的人际关系，才能使对外交流顺利开展。

进而言之，由于国家机关往往有较强的纪律要求，这一特点使得领导干部在工作岗位上更应注意内部人际关系的谨慎处理。

在内部交往中，严于律己、宽以待人、确保团结、讲究合作是每一位领导干部都应当严格遵守的基本交往原则。

（1）与上级的交往。

领导干部在与上级进行交往时，首先要坚决服从上级的领导和指挥，尊重上级，认真完成上级布置的任务。

工作中有自己的建议，这是无可厚非的。

但应当注意表达的时机和表达的方式，切不可让上级难堪或者下不来台。

例如，在私下与上级进行单独的交流，委婉地提出个人的看法，无疑将有助于双方的沟通。

但若当众指责上级的安排举措，不仅会损害双边关系，而且也不易得到大家的认同。

其次要维护上级的威信，支持上级领导的工作，体谅上级领导的难处。

上级是集体工作的领导者，其威信的维护无疑将有助于工作的顺利开展。

切不可在背后议论上级的是非，评论领导的好坏。

对于这点，女性应当予以更多的注意。

（2）与下级的交往。

领导干部在与下级进行交往时，应当注意以下三个方面的内容。

首先，要加强与下级的沟通，了解下级的思想与观点，体谅下级的工作压力和困难。

沟通是交往成功的必要条件，唯有经常性的沟通，方能为双方创造和谐的工作氛围。

其次，要善于“礼贤下士”，尊重下级的人格，发掘下级的工作潜力。

上级的工作有赖于下级的支持，如果在工作中总是以上级领导自居，摆出居高临下、盛气凌人的态度，无疑不会得到下级的拥戴和尊重，工作也就无法顺利开展。

再次，要支持下级的工作，为下级的成功创造必要的条件。

尤其是对于那些新进人员，上级要给予更多的帮助与关心。

下级的工作出现失误时，要给予理解和帮助；下级的工作取得成就时，要予以鼓励和表彰。

（3）与平级的交往。

由于地位职务的相当，领导干部与自己的平级进行交往时，经常会因为观点或角度的不同而发生一些摩擦，若不注意及时沟通，就有可能使双方的关系恶化。

因此，与平级的交往是各级领导干部应予以充分重视的内容。

具体而言，应当把握下面几点要求。

首先，要在工作中互相配合、互相支持，切不可因为不欣赏对方或者与对方有过节而不予合作，甚至暗中破坏对方的工作，更不可为了个人利益而斤斤计较、互相拆台。

其次，要互相团结、互相帮助，不可拉帮结派、自立山头，更不可相互攻击、制造分裂。

同事之间如若勾心斗角、不讲团结，最终将导致单位内部的军心涣散和战斗力的下降。

再次，要在同事之间经常开展批评与自我批评，互相促进、互相勉励，以求共同进步。

<<领导干部大讲堂（礼仪卷）>>

切不可抱着“事不关己、高高挂起”的态度，对同事的优缺点不闻不问，甚至冷眼相待。

（二）外部交往 由于工作的需要，领导干部往往要与外界进行各种交际应酬。需要强调的是，在对外交往中，领导干部不仅代表自己，而且代表着国家机关和公务员队伍的整体形象。

因此，领导干部务必对自己的外部交往予以充分的重视。

要在对外交往中取得成功，关键是要注意自己的身份，使言行符合自己的身份要求。

（1）与群众的交往。

领导干部在与广大人民群众进行交往时，要时刻牢记“人民公仆”的身份职责，处处为人民群众着想，切切不可“官老爷”自居，耍官僚作风，对老百姓呼来唤去。

要做到这点，就必须遵守以下几项原则。

一是要体察民情，急百姓所急，想百姓所想，为人民群众提供积极主动的服务，多为老百姓做好事、办实事。

二是要热诚待人，平易近人，不要耍官腔，摆架子。

群众前来反映情况时，要做好接待工作，注意聆听、悉心接受。

三是要对广大人民群众一视同仁，不可按照自己的好恶和亲疏进行区别对待。

（2）与社会的交往。

许多时候，领导干部都离不开与社会各界组织与人士的交往。

这种交往往往具有较强的严肃性和规范性，因此要予以充分的重视。

在这类交往中，领导干部大致应当遵循以下几条。

一是要在言谈举止上注意分寸，体现领导干部应有的素质和能力，防止表现失当。

二是要远离财色，以免落入一些别有用心之人的圈套。

三是要公私有别，切不可假公济私、损公肥私。

四是要为官清廉，要正确看待自己的职权，避免权钱交易，防止腐化堕落。

五是慎交朋友，要在广结善缘的同时注意交友的谨慎，不可意气用事、感情用事。

<<领导干部大讲堂（礼仪卷）>>

编辑推荐

《领导干部大讲堂(礼仪卷1)》启迪干部思想，拓展干部视野，加强干部修养，提升领导水平。权威专家，精华解析。

《领导干部大讲堂》系列紧扣治国理政面临的重点、热点、难点问题，以当前党和国家重大课题及发展战略、中华民族深厚的历史文化、道德修养和人文素养为主要内容，重视研究时代特征，把中国的发展纳入国际视野并上升到历史的高度进行考察，注重研究和借鉴其他国家的实践经验，理论与实践并重，突出历史与现实、问题与对策的结合。

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>