



21世纪高职高专公共课精品规划教材

S hejiao Liyi yu Jiuye Zhidao

社交礼仪与就业指导

金绍兵 刘玉萍 主编

S hejiao Liyi yu Jiuye Zhidao



中国出版集团
现代教育出版社

S hejiao Liyi yu Jiuye Zhidao

社交礼仪与就业指导

金绍兵 刘玉萍 主 编
王诗文 主 审

S hejiao Liyi yu Jiuye Zhidao



中国出版集团
现代教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪与就业指导 / 金绍兵, 刘玉萍主编. —北京: 现代教育出版社, 2010. 8

ISBN 978 - 7 - 5106 - 0306 - 8

I. ①社… II. ①金… ②刘… III. ①人间交往 - 礼仪 - 高等学校: 技术学校 - 教材 ②职业选择 - 高等学校: 技术学校 - 教材 IV. ①C912.1 ②G717.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 151422 号

社交礼仪与就业指导

金绍兵 刘玉萍 主编

责任编辑: 唐晓青

出版发行: 现代教育出版社

社 址: 北京市朝阳区安定门外安华里 504 号 E 座

邮 编: 100011

电 话: 010 - 88282721 64244729

排 版: 墨海博文制作中心

印 刷: 北京嘉业印刷厂

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 16.25

字 数: 215 千字

版 次: 2010 年 8 月第 1 版

印 次: 2010 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5106 - 0306 - 8

定 价: 26.00 元

版权所有 翻印必究



前言

我国是一个文明古国，自古就有“礼仪之邦”的美称。讲“礼”重“仪”，是中华民族的优秀传统，源远流长。早在两千多年以前，先人们就对礼仪的作用有过许多重要的论述。孔子认为礼是治国安邦的基础，“不学礼，无以立”（《史记·孔子世家》）。荀子亦曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，荀子还把礼与法相提并论，“礼仪者，治之始也”（《荀子·王治》），“礼仪制而制法度”（《荀子·性恶》）。管子则把礼仪视为立国的精神之本，曾经指出：“礼仪廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡”（《管子》）。

在当今建设和谐社会的发展进程中，学习礼仪也是社会的需要，人人学习礼仪，遵守社会公德，遵守人们交往的礼仪准则，就能创造一个和谐的社会环境，促进社会不断进步。同时，礼仪还是现代社会公民的一种重要素质，学习社交礼仪的知识，掌握社交礼仪的技巧，领悟社交礼仪精神，也就成为提升个人素质的必经之路。

英国女王伊丽莎白说，礼仪是“一封永久的推荐信”。现实生活告诉我们，学习礼仪，遵守礼仪规范对大学生毕业求职，尽早顺利获得工作岗位，以及今后职业生涯的成功与否，都有重要的作用。

目前，各高职院校根据教育部下发的《大学生就业发展与就业指导课程教学要求》，都开设了就业指导类课程。同时，为提高学生的综合素质，促进就业，不少高职院校还开设了社交礼仪类课程。但是，这两门课的教材内容免不了交叉重叠，且高职学制短，理论教学课时有限，如何解决这一矛盾？对此，各高职院校都做了很多探索。

水利类高职院校利用全国示范性高职院校建设的契机,对专业课程体系进行了系列优化整合,对目前就业指导教材和社交礼仪教材进行改革重构,并组织编写了本教材——《社交礼仪与就业指导》。

本教材第一章、第四章由安徽水利水电职业技术学院金绍兵编写,第二章、第三章由广西水利电力职业技术学院李泳编写,第五章、第七章由福建水利电力职业技术学院刘玉萍编写,第六章、第八章由安徽水利水电职业技术学院周留华编写。本书由金绍兵、刘玉萍任主编,由安徽广播影视职业技术学院院长王诗文教授主审,金绍兵负责全书写作大纲的拟定和编写组织工作,并进行总纂定稿。本教材得到了现代教育出版社和各编审学校的大力支持,在编写过程中参考借鉴了大量专家学者和同行的许多学术成果,主要参考的文献列附书后,在此一并表示感谢。由于本教材的编写内容为教学改革尝试,再加上编者水平有限,疏漏和不当之处,恳请读者批评指正。

编 者

二〇一〇年五月

目录

前言

第一章 礼仪文化概述

第一节 礼仪的起源和发展	(1)
一、礼仪的创始期——新石器时期	(2)
二、礼仪的形成时期——青铜时代	(2)
三、礼仪的发展变更时期——西周末期	(3)
四、礼仪的强化、衰落时期——唐、宋、明、清	(3)
五、现代礼仪阶段	(3)
第二节 礼仪的含义、特点、意义、功能及分类	(5)
一、礼仪的含义	(6)
二、礼仪的特点	(9)
三、礼仪的意义	(12)
四、礼仪的功能	(14)
五、礼仪的类型	(17)

第二章 个人礼仪概述

第一节 仪容	(20)
一、头发	(20)
二、面容	(22)
三、手臂	(24)
四、腿部	(25)
五、化妆	(26)

第二节 仪态	(30)
一、表情	(30)
二、举止	(33)
三、谈吐	(43)
第三节 服饰	(44)
一、着装 TPO 原则	(44)
二、服装的色彩搭配原则	(46)
三、饰物佩戴礼仪	(48)
四、西服的着装礼仪	(51)
 第三章 日常交往礼仪	
第一节 见面礼仪	(59)
一、选择合适的称呼	(59)
二、规避不合适的话题	(63)
三、入乡随俗，客不责主	(63)
第二节 电话礼仪	(64)
一、拨打电话礼仪	(64)
二、接听电话礼仪	(66)
三、公用电话使用礼仪	(68)
四、特殊场合电话礼仪	(69)
五、短信礼仪	(70)
第三节 交谈礼仪	(74)
一、交谈的基本原则	(75)
二、交谈的技巧	(76)
三、日常交谈问题应对技巧	(91)
 第四章 求职与礼仪	
第一节 面试过程礼仪	(95)

一、时间观念	(95)
二、第一印象	(96)
三、等待过程	(97)
四、第一照面	(97)
五、吸引面试官重视	(101)
第二节 面试服饰礼仪	(108)
一、男士面试服饰礼仪	(108)
二、女士面试服饰礼仪	(112)
第三节 电话面试和餐叙型面试礼仪	(117)
一、电话面试礼仪	(117)
二、餐叙型面试礼仪	(118)
第四节 面试后的礼仪	(121)
一、真心诚意感谢主考官	(121)
二、写面试感谢信	(122)
三、不要过早打听面试结果	(123)
四、调整心情	(123)
五、查询结果	(123)
六、做好再次冲刺的思想准备	(123)
七、心平气和地接收录取通知	(123)
 第五章 就业准备	
第一节 就业思想与心理准备	(129)
一、职业理想与职业道德	(129)
二、就业观念与就业意识	(138)
三、职业素质与择业心态	(152)
第二节 就业信息准备	(167)
一、就业信息的收集与筛选	(167)
二、就业信息的整理与应用	(173)

第六章 自荐

第一节 个人简历	(179)
一、个人简历的基本内容	(179)
二、如何撰写个人简历	(180)
三、个人简历的投送方式	(182)
四、个人简历范例	(182)
第二节 求职信、应聘信	(184)
一、求职信、应聘信的书写格式	(184)
二、求职信、应聘信的撰写原则	(186)
三、求职信、应聘信范例	(187)
第三节 自荐的方法与技巧	(189)
一、目前常见的自荐种类	(189)
二、自荐的方法和技巧	(191)

第七章 面试

第一节 面试的种类与程序	(203)
一、面试基础知识	(203)
二、面试的程序	(207)
第二节 面试的准备	(209)
一、面试前的自我准备	(209)
二、针对招聘方的准备	(211)
第三节 面试的技巧	(214)
一、面试者语言运用的技巧	(214)
二、面试者肢体语言运用的技巧	(215)
三、面试者回答问题的技巧	(216)
四、面试结束后的告别技巧	(217)
第四节 面试常见的问题	(219)
一、面试常见的问题	(219)

二、回答思路（仅供参考）	(220)
三、面试问题分析	(222)
四、面试中关于某类问题的分析	(223)
五、面试中不该提的问题	(228)
六、面试时可以询问的问题	(228)
第五节 面试结束后的有关事项	(229)
一、回顾总结	(229)
二、会后致谢	(230)
 第八章 就业权益保护	
第一节 大学毕业生就业权益	(232)
一、大学毕业生就业权益	(232)
二、毕业生在就业过程中权益受到侵害时的保护途径	(234)
第二节 签订就业协议与劳动合同	(235)
一、签订就业协议	(235)
二、签订劳动合同	(237)
三、就业协议与劳动合同的区别	(239)
第三节 就业协议争议与劳动争议	(240)
一、无效协议	(240)
二、就业协议的解除	(240)
三、办理违约手续及程序	(241)
四、就业协议争议和劳动争议的解决办法及途径	(242)
第四节 防范就业陷阱	(244)
一、求职陷阱种类及防范	(244)
二、劳动合同陷阱种类及防范	(245)
 参考文献	(248)

第一章 礼仪文化概述

礼仪是人类文明的标尺，人类自诞生那天起，便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后，促使整个社会进化的过程，也是一个国家、一个民族开化、进步与兴旺的标志。中国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”的美誉。知礼懂礼、守礼行礼是一个人立足社会的基本前提，是走向社会后获得自尊与自信、理解与支持的重要手段，是成就事业、获得成功的重要条件，是现代人的处世根本、立业之基。“不学礼，无以立”，孔子的这句名言告诉我们，礼仪是中华民族优秀的传统美德的一部分，是每一个人生生活中的一门必修课。

礼仪起源于原始的宗教祭祀活动，后为统治阶级所利用，现已成为人们道德行为的规范。对于一名社会成员来说，弄清礼仪的由来与发展对于加深对礼仪的认识和实践有着重要的意义，它不仅能使你受到周围人的称颂和欢迎，还对自身形象的提高和扩展人际关系大有裨益。

第一节 礼仪的起源和发展

礼仪的历史是漫长而久远的，它随着人类社会的产生而产生，随着经济的发展、社会的进步而不断前进。

一、礼仪的创始期——新石器时期

在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，人们对许多自然现象无法解释，就把“天”、“神”作为宇宙间最高的主宰，对之顶礼膜拜，进行祭祀。这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神（即“图腾”）为主要内容的“礼”，其实就是祈福祭神的一种仪式。由于原始人类认识自然的能力很低，面对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量，往往迷惑不解，对自然充满了神秘和敬畏感，于是便产生了“万物有灵”的原始宗教观念。在这种观念的影响下，原始人开始一厢情愿地用原始宗教仪式等手段来影响神灵。祭祀活动就是人类为表达这种崇拜之意而举行的仪式。这种自然崇拜逐渐扩展到人类自身，开始转移到那些在与自然斗争中创造了奇迹、做出了贡献的“英雄”身上，如中国古代的“教民农桑的伏羲氏”、“尝百草的神农氏”、“治水有功的大禹”，等等。随后，祖先也成为人类崇拜的对象。于是原始人虔诚地向这些“神灵”和“祖先”打躬跪拜，表示崇拜、祈祷、致福。祭祀活动日益频繁，原始人的“礼”便产生了。半坡遗址、仰韶文化及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序，男女有别。

二、礼仪的形成时期——青铜时代

随着原始社会的解体，人类进入奴隶社会。由于大规模利用奴隶来劳动，生产力比原始社会前进了一大步，社会文化也有了极大的发展。在这一阶段，奴隶主阶级为了维护本阶级的利益，巩固统治地位，修订了比较完整的国家礼仪和制度，提出了许多极为重要的礼仪概念，“礼”开始打上阶级的烙印，礼的含义也有所变化。礼已成为阶级统治的工具，成为社会等级制定的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

三、礼仪的发展变更时期——西周末期

春秋时期出现了所谓的“礼崩乐坏”的局面。春秋战国时期，相继涌现出孔子、孟子等思想圣人，发展和革新了礼仪理论。孔子认为：不学礼，无以立，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿动”，并系统地阐述了礼仪的本质与功能。在《论语》里有74处谈到礼仪，要求人们用规范约束自己的行为，所以他是主张以礼治国的最有代表性的人物。古之礼的内涵分为两个方面：一是典章制度，如各朝代的典章制度；二是社会一切人的行为和举止规范，这是典章在具体实施过程中的具体形式。

四、礼仪的强化、衰落时期——唐、宋、明、清

秦始皇吞并六国统一中国，建立了中国历史上第一个封建王朝，成为后来延续两千多年的封建体制的基础。汉代、唐代、宋代，礼仪研究硕果累累，特别是宋代家庭礼仪的发展是一个特点，主要代表人物有司马光、朱熹等，代表作有《缙水家仪》、《朱子家礼》等。明代时，交友之礼完善，忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生，古代礼仪盛极而衰，一些西方礼仪传入，北洋新军的陆军开始用西方军队的举手礼等代替传统的打千礼等。

五、现代礼仪阶段

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制。“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设征程。

随着无产阶级的觉醒，社会主义礼仪具备了雏形。无产阶级是历史上最先进、最革命的阶级，以解放全人类为己任，具有高尚的情操。为了处理其内部以及与其他劳动阶级的关系，完成共同的历史使命，就更需要讲究文明礼貌，更需要有自己的礼仪规范。

早在民主革命时期，中国共产党领导的人民军队区别于国民党部队的显著标志之一就是讲“三大纪律，八项注意”。其中“说话要和气”，“买卖要公平”，“不许打人骂人”，“不许调戏妇女”，“不虐待俘虏”等，都是适应当时斗争需要的纪律，也可视为公德、礼仪的组成部分，当时在各解放区均形成了一种新型的人际关系和新的道德风尚。

新中国成立以后，随着社会制度的彻底变革，逐步地变私有制经济为公有制经济为主导的经济基础，人与人的关系也出现了前所未有的变化。在人民内部，合作代替了对抗，互助、互利代替了尔虞我诈，建立起真正平等的、亲密的同志关系，由此而建立起的礼仪规范，为世人所称赞，人们至今仍对建国初期好的社会风尚留有深刻的印象。在人际和社会交往的过程中，真正做到只有分工不同，没有高低贵贱之分，诚挚相处，互谅互让；舍己救人，助人为乐蔚然成风，不少地方真正形成路不拾遗、夜不闭户；敬老、爱幼、尊贤的优良传统，得到充分的弘扬，不少外国友人对此惊叹不已。

改革开放以来，人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，汲取了西方文明的优秀成果，使东西方文化和东西方礼仪有机地交融，逐步地完善和发展。

总的来说，所谓礼仪，即礼节与仪式，是人们在不同历史、风俗、宗教、制度和潮流的影响下，在社会的各种具体交往中为表示互相尊重，在仪表、仪容、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范与程序。它是指导和协调个人、团体、民族之间、外交事务乃至国家关系，在社会交往中处理相互关系言行举止的准则。

礼仪本质上反映了人与人之间的恭敬谦让之心、尊重爱护他人之举、待人接物的仪式、廉洁俭朴的风范以及文明高雅、不卑不亢的处世之道。

礼仪不仅是思想道德的重要组成部分，也是反映精神文明的重要形式；礼仪不仅反映一个人的精神面貌，更能折射出一个单位、一个

地区乃至整个社会的道德风尚。随着社会交往的扩大和地球村落的形成,不同族群与不同文化信仰的地域之间日益频繁的交往以及不同类型文化的交流与碰撞,使得世界各地的礼仪习俗出现大规模、多方位的融合。诸多礼仪精神内涵不断交融,在保持多元化固有礼仪传统的同时,一个体现了普遍性、共同性、继承性、差异性和时代发展性的新礼仪时代在尊重、适度和自律的基础上逐渐形成。



拓展阅读

孔融让梨的故事

孔融,字文举,东汉曲阜人也。孔子二十世孙,泰山都尉孔宙次子。融七岁时,×月×日,值祖父六十寿诞,宾客盈门。一盘酥梨,置于寿台之上,母令融分之。融遂按长幼次序而分,各得其所,唯己所得甚小。父奇之,问曰:“他人得梨巨,唯己独小,何故?”融从容对曰:“树有高低,人有老幼,尊老敬长,为人之道也!”父大喜。

第二节 礼仪的含义、特点、意义、功能及分类

人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类活动不但受自然规律的影响和制约,而且还受社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,这就是礼仪规范。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为。从一个人对它的适应和掌握的程度,可以看出其文明与教养的程度。

礼仪这门学科,具有十分丰富的内容和复杂的结构。为了正确理解和把握一系列礼仪规范,有必要先阐明礼仪的本质。本章节主要介绍礼仪的含义、特点、意义、功能等的基本内容。

一、礼仪的含义

在欧洲,“礼仪”一词最早见于法语的“*etiquette*”,原意是“法庭上的通行证”。作为法庭,无论是在古代还是在现代,为了展示司法活动的威严性,保证审判活动能够合法有序地进行,既要求保证气氛庄严肃穆,又要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如,按照《中华人民共和国刑事诉讼法》和《人民法院组织法》等法规规定,为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序,开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律。这些纪律包括不准大声喧哗,未经审判长许可不准提问,未经法庭许可不准摄影、录像等。

古代的法国法庭也有类似的规定,不过它不是当庭宣读,而是将其写在或印在一张长方形的“*etiquette*”(通行证)上,发给进入法庭的每一个人,作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。由于在社会交往中,人们也必须遵守一定的规矩和准则,才能体现文明人的特有风范,才能保证文明社会得以正常维系和发展,所以,当“*etiquette*”一词进入英文后,便有了“礼仪”的含义,意即“人际交往的通行证”。后来,经过不断的演变和发展,“礼仪”一词的含义逐渐明确,并独立出来。

中国作为一个具有悠久文化的文明古国,早在《礼记·曲礼》中就记载有大量古代礼仪。以饮食的仪容为例,食礼告诫人们吃饭时不要把饭窝成一团搁在碗里,喝汤的时候别让汤倾流不止,咀嚼的时候不要发出声音,不要把咬过的鱼肉放回食盘,不要当众剔牙等。

在古代,中国是最讲究礼仪的国家,东亚诸国也深受中国传统礼仪的熏染,例如朱熹的《朱子家礼》催生了保留至今的韩国礼仪,今天,日本也在很大程度上保留着中国古代礼仪的痕迹。“礼仪”一词,很早就被作为典章制度和道德教化使用。

我们现在所说的礼仪,在我国古代就叫做“礼”。《康熙字典》里把“礼”解释为“履也,所以事神致福也”。礼仪是原始人为祭祀天

地神明，保佑风调雨顺，祈祷祖先显灵，拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖的仪式。这表明：第一，我国古代人十分重视礼仪；第二，必须严格地把“礼”与其他类似的东西区别开来。《周礼》中说：“礼也者，理之不可易者也”。孔夫子也曾经说过：“礼者理也”。由此可见，古代人把礼仪理解为道理，讲礼就是讲理，讲礼仪就是讲道理，就是谦让、礼让之举。而这个道理不是其他什么道理，而是专指正确的人与人之间各种关系的道理。因此，礼仪就是人们在长期社会实践过程中不断总结提炼，而成为定型了的人与人之间关系中应该遵守的规矩。这就是我们现在所说的礼仪的真谛。

据史书记载，我国自夏朝开始，人们就逐渐总结出了一些礼仪方式，这是我国礼仪的雏形。到了商代，礼仪已经被人们广泛接受，上至统治者，下至平民百姓无不讲究礼仪。周朝时期，礼仪已经发展成为一种制度，达到相当完备的程度，在《周礼》和《仪礼》中都有许多记载。古代的礼仪，不论是奴隶制社会还是封建制社会都是纵向的，是等级制的礼仪制度，君臣、父子、长幼、男女的次序是绝对不能动摇的。此外，古代社会的礼仪还具有神秘性和迷信化的倾向，有些地方礼仪的宗教色彩也很浓厚。这些都是与当时的社会环境和提倡礼仪的动机紧密联系在一起的，随着时间的推移，礼仪必然会发生诸多的变动与异化。

在古汉语中，“礼”主要包含三层意思：第一，我国奴隶社会和封建社会的等级制度，以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》：“殷因于夏礼，所损益，可知也”。《礼记·曲礼上》：“礼不下庶人，刑不上大夫”。第二，表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》：“执事不礼于寡君”（执事：指晋国国君。寡君：指郑国国君）。第三，礼物，即赠送的物品。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一样”。

“仪”既指容貌和外表，又指礼节和仪式。著名作家梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说：“礼是一套法则，可能有官方制定的