

职业教育公共思想政治课系列教材

总主编 杨四清

职业道德与法律

ZHIYE DAODE



YU FALÜ

主编 ◎ 夏超峰 覃岳虹 戚 鹏



郑州大学出版社

职业教育公共思想政治课系列教材

总主编 杨四清

职业道德与法律

ZHIYE DAODE



YU FALÜ

主编 ◎ 夏超峰 覃岳虹 戚 鹏



郑州大学出版社
郑州

图书在版编目(CIP)数据

职业道德与法律/夏超峰,覃岳虹,戚鹏主编. —郑州:郑州
大学出版社,2013.1

(职业教育公共思想政治课系列教材/总主编 杨四清)

ISBN 978-7-5645-0945-3

I. ①职… II. ①夏…②覃…③戚… III. ①职业道德-中等专业
学校-教材②法律-中国-中等专业学校-教材 IV. ①B822.9②D92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 138691 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

河南写意印刷包装有限公司印制

开本:787 mm×1 092 mm 1/16

印张:9

字数:207 千字

版次:2013 年 1 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

印次:2013 年 1 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-0945-3

定价:16.00 元

本书如有印装质量问题,由本社负责调换

作者名单

主 编 夏超峰 覃岳虹 戚 鹏

副 主 编 徐 晶 李胜伟 张振东 杨 洁

编写人员 (以姓氏笔画为序)

杨 洁 李胜伟 张振东 夏超峰

徐 晶 戚 鹏 覃岳虹

目 录

导 言	1
一、学习“职业道德与法律”课程的意义	2
二、学习“职业道德与法律”课程的方法	2
第一章 习礼仪,讲文明	3
第一节 塑造良好的职业形象	3
一、提升自己的人格魅力	4
二、个人礼仪塑造良好职业形象	6
三、交往礼仪营造和谐人际关系	12
第二节 展示良好的职业风采	14
一、职业礼仪塑形象	14
二、职业礼仪展风采	17
第二章 知荣辱,有道德	20
第一节 恪守道德规范,加强道德修养	20
一、道德是人生发展、社会和谐的重要条件	21
二、幸福生活中的家庭美德	22
三、和谐社会里的社会公德	26
四、人生发展中的个人品德	28
第二节 职业道德是事业成功的必要保证	29
一、职业道德的内涵与特点	30
二、职业道德的内容	31
第三节 遵守行业道德规范	36
一、行业道德的作用	37
二、相关行业道德及其特点	37
第四节 培养良好的职业行为习惯	43
一、培养良好的职业行为习惯	43
二、践行职业道德精神	46
第三章 弘扬法治精神,培养职业品质	48
第一节 弘扬法治精神,做好守法公民	48

一、努力做遵纪守法的好公民	48
二、自觉维护社会主义法制的统一和尊严	51
第二节 增强公民意识,维护宪法权威	58
一、宪法的概念	59
二、宪法的特征	60
三、宪法的基本原则	60
四、宪法的作用	66
五、树立宪法权威	68
六、树立正确的权利义务观念,做合格公民	69
第三节 崇尚程序正义,依法正当权益	70
一、程序法的概念、内容	70
二、程序法的功能	73
三、学会依法维护自己的正当权益	81
第四章 自觉依法从业,避免违法犯罪	82
第一节 避免行政违法行为	82
一、自觉维护社会公共秩序	83
二、严于律己,杜绝不良行为	85
第二节 分清是非,严防刑事犯罪	90
一、犯罪具有严重的社会危害性	90
二、提高警惕,严防刑事犯罪	92
第五章 依法从事民事经济活动,	
维护社会公平正义	96
第一节 依法处理民商事关系,维护自身合法权益	96
一、民法的主要内容	96
二、人身权的保护	102
三、财产权的保护	106
四、学好合同法律,保护自己的民商事权益	114
第二节 维护婚姻家庭权益,打牢幸福和谐根基	122
一、公民依法享有婚姻自由	122
二、未成年人在家庭中的权利和义务	123
三、父母子女有相互继承遗产的权利	125
第三节 维护自身劳动权益,夯实个人发展根基	126
一、依法签订劳动合同	126
二、劳动合同的订立程序	126
三、劳动合同变更、解除、终止的程序	127
四、劳动者的基本权利和义务	128

第四节 规范企业经营行为,增添持续发展动力 129

一、依法设立企业 129

二、合法经营、公平竞争 129

三、质量为本注重信誉 131

四、依法保护人类共有的环境 132

礼仪是一种文化,是一个人内在修养和素质的外在表现,是一个国家、一个地区、一座城市的文明程度、文化底蕴、道德风尚和生活习惯的集中反映。

中国素称礼仪之邦。胡锦涛总书记提出的社会主义荣辱观,是指导我国公民思想道德建设的总纲。开展文明礼仪宣传教育,就是要把“八荣八耻”的基本要求与道德实践结合起来,引导大家明礼仪、树新风、促和谐。全民应树立正确的意识,习礼仪,讲文明。而青年学生是未来国家的主人,是民族的希望,更要肩负起此历史使命,讲文明,树新风。

职业道德与法律这门课程就是以讲习礼仪、道德、法律为主要内容,旨在引导个人树立遵循道德准则,讲文明、讲礼仪,遵守法纪的意识。

而大中专院校开展礼仪法学教育,培养学生良好的行为习惯、崇高的品德和良好的个性,对于提高大中专学生素质,为社会输送高素质的劳动者也具有十分重要的意义。

大中专院校学生礼仪法制教育的目标是传授高素质劳动者所必需的礼仪基本理论和技能,提高学生自身修养和综合素质,增强其法律意识和适应社会、职业变化的能力。因此,我们遵循以学生礼仪技能培养为核心和与就业岗位相联系这两个原则,根据学生的年龄特点和实际情况,建立了礼仪教育的目标体系、内容体系。从要求到表达,均力求“小”一点、“近”一点、“实”一点、“有序”一点。“小”即要根据不同年级学生的认知水平和理解能力,选择教育内容,主题要集中,易于被学生理解;“近”即教育内容要与学生的思想、学习、生活贴近,使他们感到亲切、易于接受;“实”即教育内容要实实在在,使学生可学、易做;“有序”即教育内容要按学年段确定序列,但又不能绝对,各部分内容可以互相渗透,有机融合。

表 0-1 职业道德与法律主要内容和结构体系

第一章	第二章	第三章	第四章	第五章
习礼仪, 讲文明	知荣辱, 有道德	弘扬法治精神, 当好国家公民	自觉依法律己, 避免违法犯罪	依法从事民事经济活动, 维护公平正义

一、学习“职业道德与法律”课程的意义

1. 有助于提高学生的综合素质,把学生们培养成为社会主义的“四有”新人

现在教育是由应试教育向素质教育转轨。所谓素质教育就是要努力培养和提高学生的综合素质,即既要学习科学技术知识和专业技能,努力培养和提高科学文化素质;又要努力学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观,努力培养和提高政治思想和道德素质。而职业道德课是教育和培养学生具有政治思想道德素质的重要课程之一。

2. 有助于发展社会主义市场经济和社会生产力

目前在学的成人高校或职业学校的学生,绝大多数都已从事或即将从事某一职业,他们都是发展社会主义市场经济的主力军,学生的职业道德水平高必然有助于发展社会主义市场经济和社会生产力,具体表现在以下三个方面。

第一,发展社会主义市场经济和社会生产力需要稳定的社会环境,而加强社会主义职业道德的教育和建设,有利于这种稳定社会环境的形成。

第二,社会主义市场经济是一种追求效率和效益的经济,而效率和效益有赖于市场经济人积极性和创造性的发挥。加强职业道德教育对于促进从业人员对自己职业岗位的热爱,对加强从业人员的责任心,对职业技能的精益求精,都有重要作用。

第三,市场经济有激发社会生产力发展的优点,但在市场经济活动中有它的局限性和弊端。加强社会主义职业道德的教育和建设,有利于克服市场经济活动的局限性和弊端。

3. 有助于社会主义精神文明建设

社会主义职业道德建设是社会主义精神文明建设的一个重要突破口,对于树立行业新风,克服各种行业不正之风,有重要的现实意义。

二、学习“职业道德与法律”课程的方法

2

1. 认真读懂教材,学好理论

职业道德课为我们提供了关于道德和职业道德的一系列的科学概念和理论,学生们要把自己培养成为职业道德高尚的人,学好理论是前提。

2. 坚持理论联系实际

理论联系实际是马克思主义者的一贯学风。学习职业道德课也必须坚持理论联系实际的学风。联系实际一方面联系社会实际,向生活中的模范人物学习,抨击时弊,另一方面联系自己的学习、工作、思想实际。

3. 积极开展职业道德评价

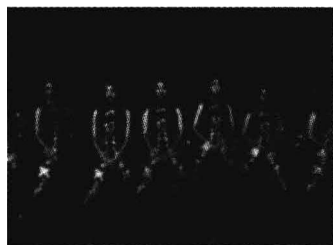
职业道德评价是根据一定的职业道德标准,对自己和他人的职业行为所做的善、恶判断。进行职业道德评价便于分清是非,有助于学生职业道德水平的提高。

第一章 习礼仪,讲文明

第一章

习礼仪,讲文明

什么是礼仪呢?简单地说,礼仪就是律己、敬人的一种行为规范,是表现对他人尊重和理解的过程和手段。文明礼仪不仅是个人素质、教养的体现,也是个人道德和社会公德的体现。更是城市的脸面,国家的脸面。我们作为五千年文明史的“礼仪之邦”,习礼仪、讲文明也是弘扬民族文化、展示民族精神的重要途径,也是建设社会主义精神文明、构建社会主义和谐社会的重要内容。文明礼仪不仅体现个人的素质,也是衡量和反映一个社会文明程度的重要指标。作为一名大中专学生,我们正处于人生中最关键的成长时期,我们在此时期学习的科学知识和礼仪文明,将潜移默化地影响到我们一生的生活。因此,我们应当了解文明礼仪的基本要求,自觉践行礼仪规范,以讲礼仪为荣,以不讲礼仪为耻,追求高尚的人格,树立文明、良好的个人形象。



第一节 塑造良好的职业形象

一个人的礼仪习惯,看似小事小节,但确实影响自己的形象和社会的形象,有时甚至会影响到自己的发展前途。同时习礼仪、讲文明也是我们应具备的必要道德品质,也是社会主义道德原则和规范在大中专学生身上的体现和凝结,更是我们在处理个人与他人、个人与社会之间关系时应当表现出来的品德或德性。因此我们在学习、掌握和实践各种文明礼仪、道德规范方面应当责无旁贷地走在前面。

一、提升自己的人格魅力

人格一词是一个歧义众多的概念,其来自拉丁文 *persona*,原意为舞台上用的假面具。但这个不是假脸,而是具有一定个性的模型,或行为品性的样态。对于人格的概念,不同的学术领域如哲学、伦理学、法学等有不同的理解,甚至同一学科的不同思想家也有不同的理解。美国心理学家奥尔波特曾综述过 50 种人格的含义,其中以心理学方面的占多数。马克思主义认为人格就是指人与其他动物相区别的内在规定性,是个人做人的尊严、价值和品质的总和,是一个人在一定社会的地位与作用的统一。

人格内涵有共性与个性两方面的特征。

从共性上讲,人格虽然是个人的人格,但每个个人的人格都有同一性。这种同一性在于每个人的人格尊严都是建立在人性基础之上的,都有着做人的尊严。这个意义上的人格,是社会中的每一个人都具有的,而且不论地位的高低、财富的多寡,不论何种人种及其文明发达程度,都具有平等意义。每一个个人的人格尊严都应当受到尊重,不容任何人玷污和亵渎。

从个性上讲,人格只是个人的品格,是个人的价值和品质的总和。人格的这种规定性完全是后天形成的,它为每个人个人所独有。后天社会环境和教育对人的影响,以及个人后天的努力和实践,不断地沉积为人们的内在品质,而这种品质又使其具有价值,并使其在社会中居于某种地位,产生某种作用。这种特质和因素结合在一起,形成一种比较稳定的内在精神,并由此产生出比较稳定的行为倾向和生活态度。人们正是根据个人的比较稳定或比较一贯的行为倾向和生活态度确定其人格的。

(一) 正视自己,不妄自菲薄

相关案例

有这样一个故事:有一天,一个国王独自到花园里散步,使他万分诧异的是,花园里除了小小的忘忧草,其它的花草树木都枯死了,园中一片荒凉。后来国王了解到,橡树觉得自己没有松树高大挺拔,因此轻生厌世死了;松树因为自己不能像葡萄那样结出甜美的果子,也自惭死了;葡萄羞愧自己终日匍匐在架上,不能直立,不像桃树能开出美丽可爱的花朵,于是也死了;牵牛花叹息自己没有茉莉花那样的芬芳,其余的植物也都分别觉得自己缺陷太多,比不了别人而无精打采,而顶细小的忘忧草却并不觉得自己卑微,独自欣赏着自己,茂盛地生长。

在社会中每一个人都拥有自己独特的人格同他人区别开来,每一个个人的人格都是独一无二的,人人都有自己的特点,或正常与异常、或高尚与低下的差别。因此要提升自己的人格魅力,做自己人生的主人,就要正确认识自己,而后才能完善自我。

正确认识自己,不能盲目的欣赏自我,也不能妄自菲薄,只有在客观分析自己的基础之上,进行正确的评价,才能使自我得到良好的发展。认识自我是人生的起点,人的一生是一个不断自我了解自己、发展自己、完善自己的过程。只有正确认识自我,才能做出符合自己实际的人生选择,找到适合自己特点的人生发展道路,做自己人生的主人。

相关链接

正确认识自己的方法

比较法:一是与别人比较。要善于吸收别人的长处,克服自己的缺点。二是与自己比较。与自己过去比较,客观的对待过去的自己,现在的自己,恰当地确立自己发展方向。

自评法:通过分析认识自己,即从生理自我、心理自我、社会自我来全面深入地了解自己。认识自己的外在特征比较容易,而要把握心理必须经常反思自己,并通过内心的自我分析、自我解剖,及时改正自己缺点。

他评法:古人云,以人为镜,可以知得失。别人对自己的态度和看法犹如一面镜子,通过这面镜子,可以看见自己、评价自己。

心理测验法:可以在心理老师的指导下,通过心理测试工具来认识自己。

(二)做自尊自信的人

自尊即自我接受,指既不向别人卑躬屈膝,也不允许别人歧视、侮辱自己。自尊的表现是注意容貌上的修饰,举止文雅得体及注意自己的行为后果。我们需要自尊但同时也要尊重别人。只有尊重别人才能赢得别人的尊重。别人欣赏我们的长处不耻笑我们的弱点与缺点,这种尊重使我们体会到快乐与尊重。一般来说一个没有自尊的人,很难得到别人的尊重。自尊与被尊重都是快乐的。尊重他人是自尊的需要,也是完善自己的需要。我们有责任心去尊重他人的自尊维护他人的尊严。尊重他人首先要做的就是要对人有礼貌,尊重他人的劳动,尊重他人的人格。当然真正自尊的人也是知耻的人,知耻是自尊的重要表现,是世界上最漂亮的外衣。一个人有知耻心,才能珍惜自己的人格和尊严。

自信是对自己力量的确信,相信自己一定能够达到目标。自信是每位成功者必备的素质之一,是事业成功的保证。自信就是相信我能行!只有自信才能促使人们奋发向上、不断进取、克服困难、自强不息。自信归结起来就是思想上相信我能行,行为上表现我能行,情感上体验我能行。自信是成功的基石,只有扬起自信的风帆才能在人生旅途中自由航行。有句格言说得好“低估自己不是美德,而是一种陋习。”有些大中专学生不够自信总是觉得别人比自己强。其实天生我材必有用,人的潜能是无限的,只有拥有自信才能深度挖掘潜能,发挥才干,为赢得成功打好基础。

相关案例

案例一:爱因斯坦4岁才会说话,7岁才会认字,老师的评价是:“反应迟钝,满脑子不切实际的幻想。”爱因斯坦后来成为举世闻名的科学家,他死后,还有许多科学家在研究他的大脑和常人的不同之处。

案例二:我国改革开放的总设计师邓小平身高156 cm;建立了世界上第一个苏维埃社会主义共和国、深受前苏联人民爱戴的列宁身高156 cm;雷锋身高156 cm,并未影响他成为一个时代青年的楷模;曾横扫全欧洲,被无数人崇拜的拿破仑身高162 cm;男人气

十足的俄罗斯前任总统、现任总理普京身高 170 cm,俄罗斯现任总统梅德韦杰夫身高 163 cm。

(三)做自立自强的人

自立是不依赖别人、依靠自己的努力做事的精神品质。实际上自立是一种自我生存的意识 and 能力,自立包括自立意识和自立能力,两者是互相影响、互相促进的,也是大中专学生追求的心理品质。一个人具有自立的意识和能力,不仅对社会有好处,而且对自身的健康发展也有利。人有了自立的意识和能力,便比较容易适应社会,把握机遇,发展自身。

自立是一种价值取向。作为一种价值取向,它是人的主体性的体现,体现了:①人的独立人格,人的独立人格是不依赖于自然和社会的特定的心理品质;②人的自由精神;③人的进取精神;④人的创新精神。

自立是一种人格特征。自立人格,需要有强自觉性和强自制性的意志品质;自立人格,需要有理智型的情感特征;自立人格,需要有独立的、自尊自强的性格特征。

自立是一种生存方式。这种生存方式,是不断创新自我的生存方式;要想自立,必须创新自我,即不断地学习、学习再学习,有不达目的绝不罢休的精神,以及从今天开始、从小事做起的果断精神。

相关案例

有一个青年因贫困辍学,不得已去酒店当了服务生。一天,他给某富商清洗一辆超豪华的劳斯莱斯轿车,因打开车门摸了那晶亮的方向盘,便遭到酒店领班的恶毒训斥:“干什么?你这种人下辈子也休想坐上劳斯莱斯!”就是这句轻蔑的训斥,深深地刺伤了服务生的心,他暗暗发誓:这辈子我一定要拥有一辆劳斯莱斯!此后,经过若干年的奋斗,这位给人擦车的服务生成了香港影视界的头号明星,他竟一口气买下五辆轿车,其中一辆就是劳斯莱斯。他驾车来到当年那家酒店,见此,那个已被降为杂役的领班羞愧难当。因人家一句恶语的羞辱而拼搏终至功成名就的这位年轻人,就是大名鼎鼎的影视巨星周润发。

由于自尊和自己的自立自强成就了国际影帝周润发,对我们大中专学生有何启示?

答:要想提升自己的人格魅力,我们大中专学生作为社会的一员,未来职场的主人和法治国家的一员就要懂得:自己是人生的主人,是践行道德和遵守法律的主体。珍惜自己的人格和尊严,塑造自己的良好形象,自尊自信,自立自强,自觉按照道德、纪律和法律的要求去做。

二、个人礼仪塑造良好职业形象

(一)个人礼仪打造良好第一印象

与人初次见面,谁都想在对方心里留个好印象。据英国《每日邮报》报道,陌生人第一次见面,开头 7 秒钟最为重。而要想改变这种印象,你要花费 42 天或者更长的时间。

英国临床心理学家琳达·布莱尔表示,初次见面,对方在7秒内就能对你做出基本判断,他们称之为“7秒测试”。虽然这种说法不能绝对化,但第一印象对人际关系的进一步发展的确很重要。

个人礼仪是我们无形的名片,因此我们要善于运用这张名片,努力打造这张名片,使自己成为一张亮丽的“名片”。个人礼仪主要表现在一个人的仪容仪表、言谈举止、待人接物等方面,这是一个人的精神面貌、内在品质、文化涵养、风度魅力的外在表现。

个人礼仪首先要求在仪容仪表方面要干净整洁。在言谈方面,要礼貌、诚恳、亲切,声音大小要适宜,语调要平和沉稳,提倡使用敬语。服装服饰要自然得体、协调大方,又要遵守约定俗成的规范或规则。在与人际交往过程中要自重更要尊重他人、平等待人。

个人礼仪的基本要求包括:仪容仪表整洁端庄,言谈举止真挚大方,服装饰物搭配得体,表情自然,态度真诚。

仪容仪表礼仪主要有以下几点。

1. 头发的要求

头发要适时梳理,不可有头皮屑。发型要朴实、大方,具有良好的个性。男性的发式给人以得体、整齐的感觉,应该显示成熟,为人们所喜爱。女士梳理清秀典雅的发型,能体现出持重、干练、成熟。常进行交际活动的女士适合梳理秀美的发型,使人产生信任感。总之,头发要遵循“三不”原则,即不能有味、不能出绺、不能有头皮屑。要根据自己的脸型、体型、年龄、发质、气质选择与自己职业和个性相配合的发型,以增强人体的整体美。

2. 面部的要求

在社交活动中要注意面部清洁卫生与适当的修饰。要保证面部无油污、无汗渍、无泪痕、无其他不洁物,干净而清爽,并注意与自身的职业特征相符合。男士胡须要剃净,鼻毛应剪短,不留胡须。女士可适当化淡妆,突出自然美,不能浓妆艳抹,并避免使用气味浓烈的化妆品。美容化妆要以修整、和谐为准则,尽力突出自然美,掩饰面部缺陷。

3. 手臂的要求

手臂是能显露人体优雅的重要部位。手要清洗干净,指甲要经常修剪、洗刷,指甲长度要适当,不要无故留长指甲,也不可涂有色的指甲油。在正式的政务、商务、学术、外交活动中,人的手臂,尤其是肩部,不应露在衣服外,在这些场合不宜穿着半袖或无袖装。女士特别要注意在正式场合,若打算穿着暴露腋窝的衣服,则应先行去除腋毛。

相关链接

某餐饮集团仪容仪表要求(节录)

仪表包括容貌、姿态、个人卫生和服饰,是人的精神面貌的外在表现,良好的仪表体现了公司的气氛、档次、规格。员工必须讲究仪表。仪表的要求如下。

A. 着装要清洁整齐,上班要穿工衣,工衣要干净整洁,钮扣要齐全,并扣好,不可敞胸露怀,衣冠不正,工牌要佩带于左胸前,不能将衣袖、裤子卷起,女工作人员穿裙子,不可露袜口,应穿肉色袜子,系领带时,要将衣服下摆扎在裤腰内,穿黑色皮鞋并要保持光亮。

B. 仪容要大方,指甲要常修剪,不留长指甲,不涂有色的指甲油,发式要按公司规定

要求,男士不留长发,发脚以不盖耳部及后衣领为宜,女士不留怪异发型,头发要梳洗整齐,不披头散发,前发不遮眼,后发不过肩,使用统一的发夹。

C. 注意个人卫生,爱护牙齿,男士坚持每天剃刮胡须,鼻毛不准出鼻孔,手要保持清洁,早晚要刷牙,饭后要漱口,勤洗澡防汗臭,上班前不吃异味食品及不喝含酒精的饮料。

D. 注意休息好,充足睡眠、常做运动,保持良好的精神状态,不要上班时面带倦容。

E. 女士上班要淡妆打扮,但不准戴手镯、手链、戒指、耳环及夸张的头饰,戴项链不外露,男女不准戴有色眼镜,化妆要干净、清爽,非油腻外貌。每日上班前要检查自己的外表,在公共场所需整理仪表时,要到卫生间或工作间,到客人看不到的地方,不要当着客人的面或在公共场所整理,上班之前,前后台工作人员都要检查自己的仪表,做到着装整洁后方可上岗。

F. 自我测试:礼仪方面:主动与客人打招呼,微笑热情地接待客人,使用敬语,使用普通话、英语。仪表方面:衣装整洁,没有开线、掉钮扣等。仪容方面:脸部清洁、头发清爽无异味、勤剪指甲。仪态方面:工作中行、走、站、坐、蹲、姿势要规范、美观。表情方面:精神饱满振作愉快,面带笑容,热情适度,自然大方,不可有倦怠情绪或冷面孔待人,语言准确,声音柔和,不许大声说话等。

仪容指人的容貌:是指人的容貌、形体和体态协调美;是指内在美的外表体现,内在美是本质;是经过修饰打扮而形成的仪表修饰美。

表情是人的面部动态所流露的情感,在给人的印象中,表情是非常重要的,在为客人服务时,具体要注意以下几点:

A. 要面带微笑,和颜悦色,给人以亲切感,不能面孔冷漠,表情呆板,给客人以不受欢迎感;

B. 要聚精会神,注意倾听,给人以受尊重之感,不要没精打采或漫不经心,给客人以不受重视感。

C. 要坦诚待客,不卑不亢,给人以真诚感,不要诚惶诚恐,唯唯诺诺,给人以虚伪感。

D. 要沉着稳重,给人以镇定感,不要慌手慌脚,给人以毛躁感。

E. 要神色坦然、轻松、自信,给人以宽慰感,不要双眉紧锁,满面愁云,给人以负重感。

F. 不要带有厌烦、僵硬、愤怒的表情;也不要扭捏作态、做鬼脸、吐舌、眨眼,给人以不受敬重感。

仪态具体要求如下。

站立要端正,挺胸收腹,眼睛平视,嘴微闭,面带笑容,双臂自然下垂或在体前交叉,右手放在左手上,以保持随时为客人提供服务的状态,双手不要叉腰,不插袋,不抱胸,女子站立时,脚呈V字型,脚尖分开度为 $45^{\circ} \sim 60^{\circ}$,双膝和脚后跟要靠紧,男士站立时双脚与肩同宽,身体不可东倒西歪,站累时,脚步可以向后站半步或移动一下位置,但上体仍应保持正直,不可把脚向前或向后伸开太多,甚至叉开很大,不倚壁而立。(标准站姿训练方法:①贴壁站立;②背靠站立;③顶书站立。)

从事不同职业的员工,对仪态的要求各有不同。

A. 迎宾员的站立要注意,除以上要求外,两臂自然下垂,脚跟并拢,脚尖自然分开(包括外侧在内正好脚长度)面带微笑,如果客人出入,两脚可稍放松,当客人到达时应立即

恢复正规姿势，双手放在大腿两侧。

B. 服务员上身挺直，两脚分开（脚跟分开距离限 8 cm 内），双臂自然下垂，男女可采用背手式（后背式），双手背后轻握，也可采用双手相交放在小腹部（前腹式）

C. 前台人员上身挺直，两脚分开，双臂可适当处理，但不可抱臂（可采用前腹式）。

相关案例

有一个刑期中的囚犯，在服劳役修路时，捡到一千元钱，他立即把钱交给监管警察。意想不到的，对方却满脸鄙夷地对他说：“拿自己的钱变着花样来讨好，企图找资本减刑，你别来这一套！”囚犯心灰意冷，心想这世上没人相信自己了。晚上，他越狱了。在逃途中，他大肆抢劫，并登上开往边境的火车。火车太挤，他只得站在厕所门口。此时，有位十分漂亮的姑娘入厕，关门时发现门扣坏了，她很有礼貌地对他说：“先生，你能为我把门吗？”他一愣，看到姑娘那纯洁无邪的脸，他庄重地点了点头。他像一位忠诚的卫士，把守着门。就因为姑娘这句话，他突然改变了主意。在下一站，他下车到派出所投案自首。

一句粗暴的话语，差点让一颗良知尚存的心灵彻底毁灭；而一句充满信赖的话语，又使一个正在沉沦的灵魂得到拯救。

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。作为文明社会的文明人，思考我们平时的言行会产生怎样的影响？以后应该怎样规范自己言行？

（二）注重礼仪有助于提高个人修养

礼仪是一个人的思想品德、社交风度和自身形象的体现，良好的礼仪可以提高人的社交能力和竞争能力。加强个人礼仪有助于完善人格，提高人的修养和品位，有助于事业和工作的顺利进行。

（三）注重礼仪有助于推动社会和谐

个人礼仪是人际交往的“润滑剂”。作为社会的人，我们每天都少不了与他人交往，假如你不能很好与人相处，那么在生活中、事业上就会寸步难行，一事无成。俗话说：“礼多人不怪”。人际交往，贵在有礼。加强个人礼仪修养，处处注重礼仪，恰能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的尊敬，从而使人与人之间的关系更趋融洽，使人们的生存环境更为宽松，使人们的交往气氛更加愉快。

在与人交往时还要注意语言的表达能力及表达方式。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。一个人的表达能力是体现其个人修养的重要方面，恭敬有礼的话语暖人心，能提高交际效率；恶语伤人，就会使人与人的关系冷淡，事务进程受阻。同人交谈时首先态度要诚恳，要恰当使用商量的语气和词语，声音大小要适宜，语速适当。同时要态度宽容，耐心倾听对方谈话，对交谈者的倾诉做到充满兴趣、适时呼应，使对方感到拥有了忠实的听众，进而产生良好的谈话效果。交谈时要用尊敬、礼貌、商量的语言或语气，如请、您、您好、谢谢、请多包涵、请多指教等，并恰当地选择谈话距离，这样显得更尊重对方。不要使用行话、术语以及方言土语，这样容易让人产生困惑以至于不知所云。不要涉及疾病、死亡等不愉快的事情。回避对方反感的话题，不要询问妇女的年龄、婚否，不要问对方的生活履历、工资收入、家庭财产，不要涉及人的宗教信仰、禁忌和特殊的

风俗习惯。确定谈话内容后,陈述时要简单、清晰,避免繁琐、拖沓,结束谈话要恰到好处。

(四)个人礼仪的学习与实践

1. 礼仪学习与实践的途径

对一般人来讲,礼仪学习与实践主要有三个途径:一是进行理论学习;二是向社会实践学习,社会交往作为学习礼仪的一个具体过程,不仅可以使人们加深对它的了解,强化对它的印象,而且还会检验其作用;三是向专人学习,向教师、培训专家、礼仪顾问学习礼仪知识,可以使自己取长补短,益智开窍。

2. 礼仪学习与实践的方法

礼仪学习与实践主要有四种方法:一是联系实际。礼仪是一门应用科学,因此学习礼仪,务必坚持知行统一。要注重实践,将知识运用到实践中,不断向实践学习,这是学习礼仪的最佳途径。二是反复运用。对一些规范、要求,只有反复运用、重复体验,才能真正掌握。三是自我监督。这有助于自我发现缺点,找出不足,将学习、运用礼仪真正变成个人的自觉行动和习惯;四是多头并进。在学习礼仪知识的同时,不应将其孤立起来,而应该同其它科学文化知识的学习结合起来。

3. 个人礼仪的修养和形成

文明礼仪对个人成长和发展起着至关重要的作用,因此我们要提高个人礼仪修养学习的水准。“少成若天性,习惯成自然”,文明礼仪要从小培养,从小事做起,从严要求,才能形成良好的习惯。对于大中专学生来说,养成个人良好的习惯不仅是提高自身竞争力、提高就业能力的需要,也是时代发展、社会发展的要求。

提高礼仪修养水准,要自尊自爱,要加强自律,学会自我约束。要注意言行适度得体,合乎规矩,既不扭捏局促,也不夸张堂突。注意在不同的场合,不同的对象,把握分寸,讲究技巧,恰到好处地表情达意、为人处事。

