



全国中等卫生职业教育规划教材

供护理、助产专业使用

案例版™

职业道德与职业生涯规划

主编 吴 昊 丁 梅



科学出版社

全国中等卫生职业教育规划教材

案例版TM

供中等卫生职业教育各专业使用

职业道德与职业生涯规划

主 编 吴 昊 丁 梅

副主编 孙丽娟

编 者 (按姓氏汉语拼音排序)

崔爱华 丁 梅 李 英 孙丽娟

吴 昊 邢腊霞 杨雅静

科 学 出 版 社

北 京

· 版权所有 侵权必究 ·

举报电话:010-64030229;010-64034315;13501151303(打假办)

内 容 简 介

本书是全国中等卫生职业教育规划教材之一,共分七章。内容包括职业文明、道德境界及规范、职业理想与能力培养、职业生涯规划、发展目标及发展措施、就业准备、创业等。每章节设有案例、链接、考点提示等栏目,便于学生加深理解,巩固概念,并可提高趣味性,培养学生实际解决问题的能力,力求最大限度地帮助学生就业,促进其职业发展。

本教材可供中等卫生职业教育各专业学生使用。

图书在版编目(CIP)数据

职业道德与职业生涯规划 / 吴昊,丁梅主编. —北京:科学出版社,2013.2
全国中等卫生职业教育规划教材

ISBN 978-7-03-036722-8

I. 职… II. ①吴… ②丁… III. ①医药卫生人员-职业道德-中等专业学校-教材 ②医药卫生人员-职业选择-中等专业学校-教材 IV. R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 030068 号

策划编辑:袁 琦 / 责任编辑:王佳家 / 责任校对:何艳萍

责任印制:肖 兴 / 封面设计:范璧合

版权所有,违者必究。未经本社许可,数字图书馆不得使用

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号
邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

深海印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013 年 2 月第 一 版 开本:850×1168 1/16

2013 年 2 月第一次印刷 印张:6

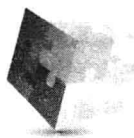
字数:186 000

定价:15.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

目 录

第1章 塑造良好形象 讲究职业文明	(1)
第1节 个人礼仪提升自己的个人魅力	(1)
第2节 交往礼仪营造和谐人际关系	(4)
第3节 职业礼仪展示职场风采	(10)
第2章 提升道德境界 遵守职业道德	(14)
第1节 道德是人生发展、社会和谐的重要条件	(14)
第2节 职业道德是职业成功的必要保证	(19)
第3节 职业道德行为及其养成	(25)
第3章 认识自身条件 促进职业生涯发展	(30)
第1节 培养职业兴趣 热爱医疗事业	(30)
第2节 塑造职业性格 积极服务社会	(35)
第3节 培养职业能力 提升职场竞争力	(38)
第4章 认知职业生涯环境 合理进行职业规划	(42)
第1节 分析家庭和学校环境 准确定位自身发展	(42)
第2节 挖掘身边社会资源 合理进行职业规划	(47)
第5章 确定人生发展目标 制定科学发展措施	(54)
第1节 确定发展目标 结合实际进行选择	(54)
第2节 构建发展阶梯 制定发展措施	(59)
第6章 做好就业准备 尽快融入社会	(65)
第1节 树立正确的就业观念 做好就业准备	(65)
第2节 警惕求职风险 培养良好的就业心理素质	(70)
第3节 提高职业生涯能力 尽快融入社会	(75)
第7章 立足自身发展 实现创业理想	(78)
第1节 培养创业者的素质和能力	(78)
第2节 熟悉创业准备的程序与要求	(83)
目标检测选择题答案	(87)
教学大纲	(88)
参考文献	(90)



第1章 塑造良好形象 讲究职业文明

案例 1-1

某公司经理对他为什么要录用一个没有任何人推荐的小伙子时说：“他带来了许多介绍信。他服饰整洁；在门口蹭掉了脚下带的土，进门后随手轻轻地关上了门；当他看见残疾人时主动让座；进了办公室，其他的人都从我故意放在地板上的那本书上迈过去，而他却很自然地俯身捡起并放在桌上；他回答问题简洁明了。这些难道不是最好的介绍信吗？”

问题：

1. 经理话中的“介绍信”指的是什么？
2. 这些“介绍信”介绍了小伙子哪些优点？

第1节 个人礼仪提升自己的个人魅力

一、个人礼仪的基本要求

(一) 礼仪的含义及其功能

中国是一个具有五千年悠久历史的文明古国，素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪是人类社会发展的产物，是一个民族道德修养和文明程度的外在表现。礼仪文化是整个民族乃至人类文化的一部分，没有礼仪的社会是不可想象的。

1. 礼仪的含义 礼仪是指人们在社会交往中形成的尊重他人的行为规范与准则。礼仪的本质是尊重，即在人际交往中尊重自己、尊重别人。

礼仪的内容包括礼貌、礼节、仪表、仪式等。礼貌是指在人际交往中表示尊敬和友好的行为规范。主要表现人的品质与素养。礼节是指在交际场合表达对对方尊重和友好的惯用形式。如握手、鞠躬、献花等。仪表即人的外表，是礼仪在个人外在形象方面的体现，包括容貌、服饰、体态等方面。仪式是指一定场合举行的具有专门规定的形式和程序的规范活动。如升旗仪式、签约仪式等。

考点提示：礼仪的含义、基本内容

2. 礼仪的功能

(1) 礼仪有助于提高人们的自身修养。在人际

交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳，可以说礼仪即修养。

(2) 礼仪有助于人们美化自身，美化生活。

(3) 礼仪有助于促进人们的社会交往，改善人际关系。礼仪是人际关系的“润滑剂”，一个人只要同他人打交道，就不能不讲礼仪。

(4) 礼仪有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明建设。

(二) 个人礼仪的基本要求

个人礼仪主要表现在一个人的仪容仪表、言谈举止等方面，是一个人内在修养的外在表现。

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

考点提示：个人礼仪的基本要求

链接

《容止格言》

南开大学的创始人严修制定了《容止格言》，要求学生“面必净、发必理、衣必整、纽必结、头必正、肩容平、胸容宽、背容直；气象：勿躁、勿暴、勿殆；颜色：易和、宜静、宜庄”，周恩来总理在上学时，就是以此为言谈举止的规范，养成了举世公认的非凡气质和令人折服的优雅风度。

1. 仪容礼仪 仪容，主要是指一个人的容貌，包括面部、头发等，是你留给别人的第一印象，也是改变一个人的第一步。仪容不仅会引起交往对象的特别关注，而且可以影响到对个人的整体评价。虽然美丽容貌在很大程度上依赖于遗传，但后天的、适当的修饰，也有举足轻重的作用。

仪容礼仪总的要求是整洁干净、修饰得体。具体要求如下：

(1) 面部：保持面部清爽干净，口气清新，及时清除眼角、鼻腔、耳朵中的分泌物。男士应剃净胡须，剪短鼻毛；女士在工作岗位上应做到淡妆上岗，忌浓妆艳抹。对于学生来说，是不可以，也不需要化妆的。在正式场合，女性不化妆是会被认为不礼貌的。但女性不能在公共场所当众化妆或补妆，如有需要，应该在卧室、化妆间或洗手间进行，不要当众表演，这样会被认为没教养。

(2) 头发:保持头发整洁,要经常洗头,做到不能有味、不能出绺、不能有头皮屑。发型得体,应根据自己的脸型、体型、年龄、发质、气质、职业等选择发型。男士应留干净、整洁的短发。对于女性来说,短发精明能干,中发飘逸轻便,这两种发型适合各种场合;长发能表现女性的温柔与妩媚,但不太适合职场。在学习、上班或重要场合中,女性应遵循前不遮眉、后不过肩的原则,以束发、盘发或短发为宜。学生应不留长发,不染发、烫发,不留怪发型。

(3) 手部:手是人的第二张脸,要养成勤洗手、勤剪指甲的习惯。不留长指甲,不涂艳丽的指甲油。

2. 服饰礼仪 在人际交往中,第一印象很重要,而这第一印象就来自个人形象,包括仪容、服饰、仪态等,其中服饰对人的仪表有很强的修饰作用。在不同场合,得体地着装或佩戴饰品是一种礼貌,能给人留下良好的印象。所以,穿衣或佩戴饰品是“形象工程”,它不仅反映出一个人的审美情趣、文化修养、社会地位及职业,也能表现出一个人对自己、对他人、对生活、对工作的态度。

(1) 着装的基本要求

1) 整洁合体:一个人的服装一定要保持干净、整洁、平整,穿着合体。

2) 搭配协调:服装的色彩、配饰应相互协调,形成和谐的整体美。一般而言,一次着装不要超过三种颜色,否则会给人杂乱无章的感觉。

链接

服装的 TPO 原则

TPO 原则是服饰礼仪的基本原则之一。TPO 即英语“Time”(时间)、“Place”(地点)、“Object”(目的)的缩写,具体是指穿衣服要适应时间、地点和目的。

(1) 时间:泛指早晚、季节、时代等。穿衣要考虑这些因素,注重时间变化。

(2) 地点:主要是指我们将要出现的具体环境,一般分为上班、社交和休闲三大类型,据此决定自己的穿着打扮。上班、社交的场合属于正式场合,在正式场合的穿着称为正装,即正式、规范的装束;休闲的场合属于非正式场合,在非正式场合的穿着称为便装,即轻松、随便的装束。上班时的穿着要庄重、大方、传统;社交时的穿着要时尚、典雅;休闲时的穿着要方便、舒适。

(3) 目的:主要是指我们通过穿着想留给别人的印象。女士穿套裙去面试,为了显得成熟稳重;穿牛仔装去郊游,为了让人感到活泼开朗、容易接近。

3) 符合身份:着装应符合自己的职业、身份、年龄、性别、体型、肤色等。比如,教师的着装应庄重;学生的着装应大方整洁,不宜追求时尚,也不宜成人化;医生的着装应显得稳重而富有经验。

4) 随境而变:着装应该随着环境的不同而有所

变化。在社交场合,要穿西装、套裙、礼服等。在工作场合,要穿职业服装或工作服,总体上要简洁、大方、素雅、稳重。在校学生要穿校服。在休闲、旅游、娱乐时,要尽量适合都市流行气息,充分发挥服饰搭配的个性,色彩宜明亮些、丰富些。

考点提示:着装的基本要求

链接

穿校服的意义

首先,可以增强学生的团体意识,即集体主义精神;其次,便于学校的统一管理;再次,可以消除学生的攀比心理;最后,可以培养学生衣着朴素的良好习惯。

(2) 不恰当的着装:①过分时髦;②过分暴露;③过分正式;④过分潇洒;⑤过分可爱。

此外,正式场合不要穿短裤、背心、超短裙、拖鞋等。出入公共场合或接待客人不能穿家居服。参加社交活动,进入室内应脱掉大衣、帽子、手套,摘掉墨镜。

(3) 佩戴饰物的原则:配饰较之服装更具装饰、美化形象的功能,但饰物的佩戴必须符合一定的礼仪规范和佩戴原则,以达到展示高雅、合理渲染的效果。佩戴饰物要遵循以下原则。

1) 以少为佳:全身饰物最好不超过三件。真正使其起到“点缀”作用。

2) 同色同质:同时佩戴多种饰物,其色彩、质地应相同,这样才可以产生整体和谐的美。

3) 符合身份:佩戴饰物还要符合本人身份,与本人性别、年龄、职业以及环境相符合。比如,有一些已婚女性,将戒指戴在中指上,这是不对的。不是新娘不准把戒指戴在手套外面。

链接

戒指的暗示

戒指一般戴在左手。戴在无名指上,表示已结婚;戴在中指上,表示已订婚或正处在热恋中;戴在小手指上,表示自己是独身主义者;如果把戒指戴在食指上,则表示无偶或求偶。

4) 搭配协调:饰物是服装整体中的一个环节,要服从服装风格,应根据服装的款式、质地、色彩来搭配。

5) 遵守习俗:在正式场合佩戴饰物一定要注意遵守当地的习俗。参加外事活动时,不戴有猪、蛇生肖以及“十”字形的挂件。

3. 仪态礼仪 仪态,又称“体态”,是指人的身体姿态,即人的身体所呈现的样子。一般包括站姿、走姿、坐姿和蹲姿等。现代人往往对“风度”这个词津津乐道,其实,所谓风度,指的就是优美的仪态。仪态的美从某种意义上来说比仪容的美更重要。

(1) 站姿:站姿,即人在站立时的姿态。“站立有相”是对一个人礼仪修养的基本要求。

1) 规范的站姿:①女性站姿,收颌,挺胸,目视前方,双手叠放或相握于腹前。双腿并拢,脚跟靠紧,脚尖分开呈“V”字形或“丁”字步。②男性站姿,抬头,挺胸,双眼平视,双肩稍向后展并放松。双手自然下垂,掌心向内,分别贴放在大腿两侧,也可将右手握住左手腕部上方自然贴于腹部,或背在身后。双腿并拢,脚跟靠紧,脚尖分开呈“V”字形。

2) 站姿注意事项:站立时切忌东倒西歪,耸肩驼背,左摇右晃,两脚岔开距离过大;站立交谈时,身体不要倚门、靠墙、靠柱,手势不要太多太大;在正式场合站立时,不要将手插入衣服口袋或交叉在胸前。

链接

从站姿看性格与心理

(1) 背脊挺直、胸部挺起、双目平视的站立:说明有充分的自信,给人以“气宇轩昂”、“心情乐观愉快”的印象,属开放型。

(2) 弯腰曲背、略现佝偻状的站立:表现出自我防卫、闭锁、消沉的倾向,同时,也表明精神上处于劣势,有惶惑不安或自我抑制的心情,属封闭型。

(3) 两手叉腰而立:是具有自信心和精神上优势的表现,属开放型。

(4) 别腿交叉而立:表示一种保留态度或轻微拒绝的意思,也是感到拘束和缺乏自信心的表示。

(5) 将双手插入口袋而立:具有不袒露心思,暗中策划、盘算的倾向;若同时配合有弯腰曲背的姿势,则是心情沮丧或苦恼的反映。

(6) 靠墙壁而站立:有这种习惯者多是失意者,通常比较坦白,容易接纳别人。

(7) 背手站立者:多半是自信心很强的人,喜欢把握局势,控制一切。一个人若采用这种姿势处于人面前,说明他怀有居高临下的心理。

(8) 双手放在臀部站立:有这种习惯的人多半是急性子,他们希望一切都不要拖延;凡事喜欢速战速决。

(2) 走姿:走姿,即人行走时的姿态。行走时应如古人所说的“行如风”,呈现出动态之美。

1) 规范的走姿:①头正,双目平视,收颌,表情自然平和。②肩平,要双肩平稳,双臂自然摆动。③躯挺,要挺胸收腹立腰,身体稍前倾。④步位直,在行走时,双脚应交替踏在一条直线上。⑤步幅适当,行走中两脚踏实地的距离大约为一个脚长,即前脚的脚跟距后脚的脚尖相距一个脚的长度为宜。⑥步速平稳,行走的速度应当保持均匀、平稳,匀速前进,不要忽快忽慢。行走速度,一般男士每分钟 108~110 步,女士每分钟 118~120 步。

2) 禁忌的走姿:①方向不定,在行走时,方向不明确,忽左忽右。②瞻前顾后,行走时,左顾右盼。③速度多变,行走时,忽快忽慢,或突然快步奔跑,或突然止步不前。④声响过大,在行走时,用力过猛,脚步声太响。⑤八字步态,在行走时,两脚脚尖向内侧伸是内八字,或两脚脚尖向外侧伸是外八字,步态都不雅。

链接

行走的礼仪规范

(1) 走路要靠右边走。

(2) 两人同行时,以前者、右者为尊;三人同行时,并行以中间为尊,前后行以前者为尊。

(3) 陪同引领:行走速度要根据客人的步速来确定,与客人相协调。并行时,让客人走在右侧。引领时,走在客人左前方 1 米左右。

(4) 上下楼梯时,要靠右侧,不宜多人并排,更不能站在楼梯上或楼梯拐角处谈话,妨碍他人通行。与他人一起上下楼梯,上楼时在尊者的后面相距一两个台阶,下楼时在尊者的前面相距一两个台阶,并让尊者走在靠扶手的一边。

(3) 坐姿:坐姿,即人就坐之后所呈现出的姿势。坐姿一定要端正安稳。

1) 规范的坐姿:面带微笑,双目平视,微收下颌。双肩平正放松,两臂自然弯曲放在腿上,掌心向下。立腰、挺胸、上体自然挺直。双膝并拢,男士两腿两脚可略分开。正式场合,不能坐满座位,一般只占座位的 2/3。

2) 入座的要求:①注意顺序,入座时要讲究先后顺序,礼让尊长,不能抢先就座。②讲究方位,正式场合应从左侧入座,左侧离座。③落座无声,无论是落座还是调整坐姿、移动座椅,都不宜发出声响。④入座得法,就座时,应转身背对座位。如距座位较远,可以右脚后移半步,待腿部接触座位边缘后,再轻轻坐下。女士若穿裙子则应将裙子往前拢一下,以显得端庄娴雅。

考点提示:入座的方位

3) 几种常用坐姿:①基本坐姿,又称正襟危坐式,适合于最正规的场合,要求上身与大腿、大腿与小腿,小腿与地面,均为直角,膝盖和脚跟并拢。男士就座后双腿可张开一些,但不应宽过肩。②两腿叠放式,适合于穿短裙子的女士采用。造型极为优雅,有一种大方高贵之感。要求:将双腿完全一上一下交叠,交叠后的两腿之间没有任何缝隙,犹如一条直线。两脚可自然斜放或直放,斜放后的腿部与地面呈 45° 夹角,叠放在上的脚尖垂向地面。③双腿斜放式,适合于穿裙子的女性在较低处就座采用。要求:双膝先

并拢,然后双脚向左或向右斜放,力求使斜放后的腿部与地面呈 45° 。④交叉式,适用于各种场合,男女皆可选用。要求:双膝并拢,然后双脚在踝部交叉,交叉后的双脚可以内收,也可以斜放,但不宜向前方远远直伸出去。

(4) 蹲姿:蹲姿,即人下蹲的姿势,常用于捡物品、帮助他人等。

1) 规范的蹲姿:站在所取物品的旁边,双腿并拢,屈膝低腰,臀部向下,保持身体平衡。注意下蹲的方向不要正对着人。

2) 常见的下蹲姿势:①交叉式蹲姿,下蹲时,一脚在前,一脚在后,在前的小腿垂直于地面,全脚着地。两腿交叉重叠,臀部向下,上身稍前倾。适用于女性。②高低式蹲姿,下蹲时,一脚在前,一脚稍后,前面的脚着地,小腿垂直于地面,后面的脚脚跟提起,两膝内侧紧靠。臀部向下,基本上以后面的腿支撑身体,手放膝盖上方。

4. 中职生仪容仪表规范 仪容仪表是形成第一印象的首要条件,美好的第一印象将会起到先入为主的神奇作用。中职生仪容仪表应符合学生的身份和特点,整洁大方,朴素得体。

(1) 男生不留长发,不剃光头,不染发、烫发,不留怪发型,做到前发不覆额、后发不及领、侧发不掩耳。

(2) 女生要求留短发或扎马尾辫,前额刘海不遮眉,不披头散发,不烫发、染发,不梳怪发型,不化妆,不涂指甲油。

(3) 穿戴干净整洁,朴素大方,不穿奇装异服,不佩戴饰物。

(4) 不得穿拖鞋进入校园,女生不得穿高跟鞋。

二、个人礼仪的作用

人们对他人的第一印象主要来自于对其性别、年龄、相貌、服饰、表情、姿态、谈吐、举止等外在因素的感受。这就是“第一印象”效应,也叫首因效应。

心理学的研究表明,人的知觉的第一印象往往形成顽固的心理定式,通常在30秒内形成的第一印象,对后期一切信息将产生指导效应。

第一印象对人有多重要,个人形象就有多重要。有人说,能给人留下美好的第一印象就成功了一半,这说明了个人礼仪的重要性。

个人礼仪是一个人基本素养的外在表现,是衡量一个人文明程度的重要标准。其作用表现在:①个人礼仪有助于我们塑造良好的个人形象。②个人礼仪有助于改善我们的人际关系。③个人礼仪有助于展现良好的组织形象,促进组织发展。④个人礼仪有助

于完善我们的人格,调节我们的道德行为。⑤良好的个人礼仪是社会主义精神文明建设的基础。

总之,要塑造良好的个人形象,就必须重视个人礼仪的养成。

三、养成遵守个人礼仪的习惯

中职生在日常生活的一言一行、一举一动都要注重个人礼仪,要养成良好的站、坐、行等合乎礼仪规范的习惯,提高个人的品格修养,塑造自己的良好形象,为进一步发展打下良好的基础。

良好的个人礼仪对塑造个人形象具有重要作用,但它并不是与生俱来的,需要经过后天的不断学习、实践,以及不懈的努力才能养成。

首先,养成遵守个人礼仪的良好习惯,需要我们来加强学习,自觉按照个人礼仪规范的要求去做事,在日常生活中,注意自己的仪容、服饰、仪态等要符合礼仪规范。

其次,养成遵守个人礼仪的良好习惯,要加强自律,学会自我约束,逐步改正自己的不良习惯,提高个人礼仪修养水准。

最后,养成遵守个人礼仪的良好习惯,还需要来自家庭、学校、社会的良好氛围,以及周围人的帮助。

让我们积极行动起来,促进礼仪习惯的养成,从我做起,从身边小事做起,塑造新时期青年学生的良好形象。

第2节 交往礼仪营造和谐人际关系

一、交往礼仪的基本要求

人在社会生活中,总要与他人进行交往,这种人与人之间的交往就是人际交往。交往礼仪就是指人们在交往过程中的行为规范与准则。遵守日常交往礼仪是人们进行社会交往,营造和谐人际关系的重要条件。

考点提示:交往礼仪的含义

交往礼仪的基本要求是平等尊重、诚实守信、团结友爱、互助互利。

下面介绍几种人际交往中常见场合的基本礼仪。

(一) 介绍礼仪

介绍就是向外人说明情况,是人际交往活动中最常见,也是最重要的礼节之一。它是人与人进行相互沟通的出发点,最突出的作用就是缩短人与人之间的

距离。常见的介绍形式有自我介绍和为他人作介绍两种。无论是哪种介绍,都必须遵守一定的礼仪规范。

1. 自我介绍 自我介绍是社交活动中最常见的一种介绍方法。在各种场合,你遇到不认识的人,又很想认识他,如果旁边没有能帮你介绍的人,你便需要作自我介绍。自我介绍也是一种行之有效的认识他人的方法,因为你作了自我介绍,他也必须介绍自己。

(1) 自我介绍的时间:自我介绍的时间应该在半分钟左右,最长不超过1分钟。

考点提示:介绍的时间

(2) 自我介绍的顺序:介绍的标准化顺序就是“位低者先行”,就是地位低的人先做介绍。例如,主人先向客人做介绍;长辈和晚辈在一起,晚辈先做介绍;男士和女士在一起,男士先做介绍;职位低的人和职位高的人在一起,职位低的人先做介绍。

(3) 自我介绍的内容

1) 寒暄式,又叫应酬式:面对不想深交的人时用这种模式,只需要介绍姓名。

2) 公务式:这是在工作中或正式场合常用的模式。一般包括单位、部门、职务、姓名四方面的内容。

3) 社交式:在私人交往中,想认识对方,并想同对方交朋友时用。一般包括姓名、职业、籍贯、兴趣爱好、共同认识的人等几方面内容。实际上就是找彼此之间的共同点。

2. 为他人作介绍 为他人作介绍,又叫第三者介绍,即自己作为第三者,为不相识的双方做介绍。

(1) 介绍的顺序:在为他人作介绍时,要按照“位尊者优先了解情况”的原则进行。就是把双方之中地位较低的一方首先介绍给地位较高的一方。例如,将男士介绍给女士;将年轻者介绍给年长者;将职务低者介绍给职务高者;将客人介绍给主人;将晚到者介绍给早到者。

考点提示:介绍顺序应遵循的原则

(2) 介绍的内容

1) 社交式:类似于自我介绍时的应酬式,介绍名字就够了。

2) 公务式:它是在正式场合的介绍,要求说明单位、部门、职务、姓名。

链接

使用名片的注意事项

递送名片时,要用双手的大拇指和食指拿住名片上端的两个角,名片的正面朝向对方,同时说“初次见面,请多多关照”、“非常高兴认识您”等礼貌性语言;接受名片时,要起身迎接、口头致谢、仔细阅读、回敬对方、放置到位。

另外要注意:如坐着,尽可能起身接受对方递来的名片;辈分较低者,率先以双手递出个人的名片;二人同行,要等上司递上名片后再递自己的;接受名片后,不宜随手置于桌上或放在裤兜内;不可递出污旧或皱褶的名片;避免由裤子后方的口袋掏出名片。

(二) 电话礼仪

电话是现代通信工具之一,随着科技的发展和生活水平的提高,电话日益成为人们沟通的桥梁。通过电话的交谈,一般可以判断一个人的教养水平和文化程度。因此,电话礼仪不容忽视。

1. 打电话礼仪

(1) 选择好通话时间:一般不宜打电话的时间是:①晚上10点之后,早上7点之前。②三餐的时间。③午休时间。

考点提示:不宜打电话的时间

(2) 控制通话的长度:通话时间宜短不宜长,每次通话时间不宜超过3分钟,即国际上统称的打电话“3分钟原则”。

考点提示:通话时间的长度

(3) 用语要规范:接通电话后,应主动友好,自报一下家门和证实一下对方的身份。打电话要坚持用“您好”开头,“请”字在中,“谢谢”收尾,态度温文尔雅。

2. 接电话礼仪

(1) 迅速接听:电话铃响后,应马上接听,最好不要超过3声,6遍后就应道歉。

(2) 自报家门:接到对方打来的电话,拿起听筒应首先自我介绍:“您好!我是×××。”

(3) 注重礼节:接电话时,一定要面带微笑,认真倾听,不随便打断对方讲话,要搞清楚对方来电的目的,并尽可能迅速地做出相应的回答。接听电话时要停止吃东西和喝水。如果正在看电视或者听广播,应把音量放低。如果所找人在,则说“请您稍等一下,我去叫×××来接电话”。如果所找人不在,则说“对不起,×××现在不在,请问您需要我转达吗?”

3. 手机的使用规范

(1) 特殊场合不能使用:驾驶汽车时不能接打电话或发短信,以防发生车祸;在加油站、医院的仪器旁不能使用手机,以免干扰治疗仪器,妨碍治疗或引发油库爆炸;在飞机起飞或降落时,必须关闭手机,以免干扰仪器,导致飞机失事等严重后果。

考点提示:不能使用手机的场合

(2) 重要场合关闭手机或调成静音:在会议室、图书馆、教室、音乐厅、电影院等公共场合应关闭手机

或调成静音,以免打扰别人。

(3) 公众场所要小声:在人多的地方,不可以旁若无人地大声接打电话,应将自己的声音尽可能压低。

(4) 有熟人的未接电话要及时回。

(三) 网络礼仪

现实生活中,人与人交往要遵守礼仪规范,同样,人们在网络这个虚拟世界中交往,也需要遵守礼仪规范。网络礼仪是人们在互联网上与他人交往时应遵守的规定及行为规范。

(1) 进入聊天室和结束聊天时,都要礼貌地与大家打招呼。

(2) 聊天时语言要文明,不用脏话,合理选择表情符号。

(3) 平心静气地争论,不搞人身攻击。

(4) 尊重他人隐私,保守网友的秘密,不随便公开私聊内容。

(5) 没有对方允许不要随便加其为好友。

(6) 不轻易将别人列入黑名单。

(7) 不要轻易答应网友的见面要求。

链接

《全国青少年网络文明公约》

要善于网上学习,不浏览不良信息;
要诚实有信交流,不侮辱欺诈他人;
要增强自护意识,不随意约会网友;
要维护网络安全,不破坏网络秩序;
要有益身心健康,不沉溺虚拟时空。

(四) 握手礼仪

握手是人们在现代交际场合中最普遍、最常用的礼节,也是人们沟通思想、交流感情、增进友谊的简便而又重要的方式。人们见面习惯握手问候;认识时握手表示致意;分手时握手表示告别;得到帮助时握手表示感谢;当别人取得成就时握手表示祝贺;遇到别人伤心时也可握手表示安慰。可以说,握手在人们生活中起的作用不可忽视。

1. 握手的顺序 一般情况下,长辈和晚辈握手,长辈先伸手;上级和下级握手,上级先伸手;男士和女士握手,女士先伸手。

在公务场合,握手时伸手的先后次序主要取决于职位、身份。而在社交、休闲场合,它主要取决于年龄、性别、婚否。但主人和客人握手比较特殊。按照社交礼仪的规矩,当客人到来之时,主人先伸手,这表示欢迎;当客人走的时候,应该客人先伸手,意思是再见。如果主人先伸手了,就是逐客之意。

链接

握手礼的由来

握手礼的由来有两种说法。其一,握手最早出现在人类“刀耕火种”年代。那时,在狩猎和战争时,人们手上经常拿着石块或棍棒等武器。他们遇见陌生人时,如果大家都无恶意,就要放下手中的东西,并伸开手掌,让对方抚摸手掌心,表示手中没有藏武器。这种习惯逐渐演变成今天的“握手”礼节。其二,战争期间,骑士们都穿盔甲,除两只眼睛外,全身都包裹在铁甲里,随时准备冲向敌人。如果表示友好,互相走近时,就脱去右手的甲冑,伸出右手,表示没有武器,互相握手言好。后来,这种友好的表示方式流传到民间,就成了握手礼。

2. 握手的方式 伸出右手,四指并拢,拇指张开,掌心向内。同时,上身略微前倾,注视着对方,面带微笑。握着对方的手掌,上下晃动两到三下,持续3~5秒,并且适当用力。

3. 握手的禁忌

(1) 不要用左手相握。

(2) 不要在握手时戴着手套或墨镜,允许女士在社交场合戴着薄纱手套与人握手。

(3) 不要在握手时另外一只手插在衣袋或裤袋里。

(4) 与人握手时不要东张西望,漫不经心,也不能面无表情。

(5) 不要在握手时仅仅握住对方的手指尖。

(6) 不要在握手时把对方的手拉过来、推过去,或者上下左右抖个没完。

(7) 与异性握手时不可用双手。

(8) 在任何情况下,都不要拒绝与别人握手。

考点提示:握手的禁忌

链接

空间礼仪

人们常常说:距离产生美。也就是说:人与人之间的交往需要保持一定的空间距离。空间距离可分为以下几种。

(1) 亲密距离:45cm以内,多半属于情侣、夫妻之间;父母子女之间;兄弟姐妹或知心朋友之间的交往距离。此距离属敏感领域,不要轻易地采用。关系一般人,尤其是关系一般的异性是绝对不应该进入这一空间的,否则就是对他人的侵犯。

(2) 私人距离:一般在45~120cm,伸手可以握到对方的手,但不易接触到对方的身体。这是较熟悉的人交往的距离。适用于日常工作、生活场所和一般聚会场所与同学、老师、同事、邻居、熟人等交往。

(3) 社交距离:在120~360cm。适合于礼节上较正式的交往关系。适合办公室交谈、商务洽谈、招聘时

的面谈、学生的论文答辩等。与没有过多交往的人打交道可采用此距离。

(4) 公众距离:大于 360cm 的空间距离。这是一个几乎能容纳一切人的空间,人际沟通减少,很难直接进行交谈。

因此,我们在与人交往的时候,一定要注意把握好距离的分寸。记住:亲切不等于零距离。没有距离,就没有朋友。

(五) 拜访礼仪

走亲访友是最常见的一种交际形式,懂得做客的礼仪会受到主人的尊敬和热情接待,人际关系会更和谐。

1. 提前预约 在我们拜访他人时,一定要事先用电话或信件进行预约,不能搞“突然袭击”,做“不速之客”。不得已必须要突然拜访时,也应提前 5 分钟打个电话。

2. 考虑时间 在具体的拜访时间选择上,最好是利用对方比较空闲的时间。从我国目前的实际情况看,晚上 7 点 30 分至 8 点是拜访较好的时机。节假日应选择在下午 3 点以后拜访。

考点提示:拜访的时间

3. 注意着装 在拜访他人前,应根据访问的对象、目的等,对自己的服饰和仪容加以修饰。蓬头垢面、衣冠不整的形象不但给别人不愉快的感觉,而且是不尊重主人的表现。

4. 拜访时的举止

(1) 准时到达,叩门按铃:准时到达约定的拜访地点,不要迟到,以免主人等候,也不要早到,以免主人未做好准备。进门前,应当先轻声敲门或按门铃,切忌用力敲打或用脚端门。

(2) 言谈有度,举止得体:进屋后,应主动向所有人打招呼,适当寒暄,对陌生人也应点头致意;按主人指点的座位入座,不可以见座位就坐;当主人上茶水时,应起身双手相接,并致谢。

(3) 不入隐区,不乱翻动:到家中拜访,一定要“客听主安排”,不经主人允许,不要到处乱逛,不可乱翻乱动物品。尤其是卧室与书房,属于隐区,不可随意进入。

考点提示:隐区

(4) 善解人意,适时告辞:拜访时间不宜太长,一般情况下,时间要控制在半小时到一小时,初次拜访不宜超过半小时。主人送你出门时,应劝主人留步,并主动伸手握别。

考点提示:做客的时长

链接

做客礼节

事先预约,不做不速之客;如期而至,不做失约之客;彬彬有礼,不做冒失之客;衣冠整洁,不做邋遢之客;谈吐文雅,不做粗俗之客;适时告辞,不做难辞之客。

(六) 餐饮礼仪

现在的社会交往活动中,宴请是最常见的交际活动,在整个社交礼仪中占有非常重要的地位。为了避免一些尴尬和失礼,掌握基本的餐饮礼仪是非常重要的。

1. 中餐礼仪 中国的饮食礼仪可谓源远流长,经过千百年的演进,形成了今天大家普遍接受的进餐礼仪。

(1) 入席——不要坐错位置:入席排座次是整个中国饮食礼仪中最重要的一项。座次排列按照“面门为上”“左低右高”的规则进行。中餐餐桌多为圆桌,正对大门的为主座,主座右手边依次为 1、3、5、7……席,左手边依次为 2、4、6、8……席。

考点提示:餐桌座次排列规则

(2) 进餐——举止要文明礼貌

1) 就座时,身体要端正,手肘不要放在桌面上,不可跷足,不要随意摆弄餐具。

2) 用餐时,注意着装整齐,不能吃得兴起就宽衣解带。

3) 当主人示意开始就餐时,客人才能开始,不能抢在主人前面。

4) 取菜时,应从自己面前的盘子中夹起,不要在菜盘中挑挑拣拣,夹起来又放回去。

5) 吃相要文雅:应把食物小口地送入口中,闭着嘴细嚼慢咽,不要鼓着腮帮子狼吞虎咽,发出“叭嗒叭嗒”的咀嚼声。若有杂物需要吐出时,应用筷子从口中夹出放在自己的碟盘中,不能直接吐在桌上。

6) 举止要得体:在餐桌上,手势、动作幅度不宜过大,更不能用餐具指点别人。使用餐具时,动作要轻,不要相互碰撞。若要咳嗽、打喷嚏,将头转向一边,用手帕或餐巾纸捂住口鼻。用牙签剔牙时,用手或餐巾遮住嘴。

7) 用餐完毕,要等主人示意宴会结束时,客人才能离席。

(3) 餐桌禁忌

1) 吸烟:公共场合不应该吸烟,与外人打交道时,特别是有女性、长者在场时也不应该吸烟。不吸烟是一个人在餐桌上的基本教养。

2) 给他人夹菜:在社交场合,应做到让菜不夹菜。

3) 劝酒:在餐桌上是否喝酒,应尊重对方的意愿。

4) 整理服饰:女士若在餐桌上整理服饰,拿出小镜子补妆,是非常不礼貌的。

5) 吃东西发出声音:吃东西时不应发出声音,这一点主要适用于国际交往,在西方人看来,吃东西发出声音是极不文明的。

考点提示:餐桌禁忌

链接

中国人用筷子的12种“忌讳”

其包括:①三长两短;②仙人指路;③品箸留声;④击盏敲盅;⑤执箸巡城;⑥迷箸刨坟;⑦泪箸遗珠;⑧颠倒乾坤;⑨定海神针;⑩当众上香;⑪叉十字;⑫落地惊神。

2. 西餐礼仪 随着中西文化的交流,西餐已经逐渐进入中国普通百姓的生活,西餐“吃”的是就餐者的举止风度,所以,掌握一些西餐的基本礼仪,对我们的社会交往是有很大帮助的。

(1) 座次:在西式宴会中,人们对座次问题十分关注。西餐的位次一般有以下要求:

1) 女士优先:在西餐礼仪中,女士处处备受尊重,西餐排座位,通常男女间隔而坐,用意是男士可以随时为身边的女士服务。尤其是安排家宴时,主位一般应请女主人就坐。

2) 恭敬主宾:在西餐礼仪中,主宾极受尊重,男、女主宾应紧靠女主人和男主人就坐。

3) 以右为尊:在排定位次时,以右为尊是基本原则。例如,就某一特定位置而言,其右侧之位高于左侧。

4) 距离定位:通常情况下,距主位近的位子高于距主位远的位子。

(2) 餐具的使用:西餐不同于中餐最重要的特征就是使用刀叉进餐。

1) 刀叉的使用:吃西餐时,刀和叉是同时使用的,右手持刀左手持叉。西餐刀叉的摆放暗示着用餐的进程,与人交谈时,应放下刀叉,左叉右刀,刀口向内,叉齿向下,呈“八字形”摆放在餐盘之上,意思是“暂停用餐”;刀口向内,叉齿向上,左叉右刀并排纵放,或者刀上叉下并排横放在餐盘里,意思是“用餐完毕”。

2) 餐巾的使用:餐巾在西餐礼仪中是很有讲究的,它的用途简单来说有三种:①宴会开始的标志,当女主人把餐巾轻轻地展开,铺在腿上,这表示宴会开始了。②表示暂时离开,进餐过程中,若要去洗手间,应将餐巾放在椅子上,暗示“暂时离开”,若放在餐桌上,则暗示“用餐完毕”。③表示用餐结束,当女

主人把自己的餐巾放到餐桌上,意在表示此次用餐结束。

餐巾应平铺在双腿上,切忌围在脖子上、掖在腰间;餐巾是用来擦嘴的,切不可用来擦汗、擦脸、擦餐具。

(3) 就餐礼仪

1) 应从椅子的左边入座。

2) 入座后,坐姿应端正,双脚着地,女士要求双腿并拢,男士则可双腿微张。男士上身可以轻靠椅背,而女士最好保持笔挺的坐姿,不要把整张椅子都坐满。

3) 用刀叉切割食物时,动作要轻柔,喝汤时,不要发出响声,咀嚼时应闭嘴。

4) 用餐完毕,应等女主人站起后,再随着离席,提前离席是不礼貌的。

(4) 餐桌禁忌

1) 用餐时不要把手肘放在桌子上。

2) 姿态要保持安静,切勿抖腿、踢脚。

3) 餐桌上不可化妆或梳理头发。

4) 餐桌上不可宽衣解带。

5) 避免口中含有食物时说话或饮用酒水。

6) 不要在餐桌上打呵欠。

7) 用过的刀、叉等器具不要再放回桌上。

8) 食物残渣或骨头等不能弃置在桌上,应该放在盘子上。

9) 忌讳用自己的餐具为他人来布菜。

链接

西餐的上菜顺序

(1) 头盘:西餐的第一道菜是头盘,也称为开胃品。

(2) 汤:与中餐有极大不同的是,西餐的第二道菜就是汤。大致分为清汤、奶油汤、蔬菜汤和冷汤等四类。

(3) 副菜:鱼类菜肴一般作为西餐的第三道菜,也称为副菜。品种包括鱼类、贝类及软体动物类。

(4) 主菜:肉、禽类菜肴是西餐的第四道菜,也称为主菜。最具代表性的是牛肉或牛排。

(5) 配菜:西餐的配菜即蔬菜类菜肴,也称为沙拉。

(6) 甜品:西餐的甜品是主菜后食用,也可算作是第六道菜,它包括所有主菜后的食物,如布丁、冰淇淋、奶酪、水果等。

(7) 饮料:西餐的最后一道是上饮料,咖啡或茶。

(七) 校园礼仪

学生一踏入校园,就应自觉遵守学校的规章制度和校园礼仪规范,养成良好的行为习惯。

1. 课堂礼仪

(1) 预备铃响后,学生进入教室,迅速做好课前准备,并进行复习和预习,安静地等候老师的到来。

(2) 上课铃响,老师走进教室,班长喊“起立”,声音要洪亮有力。全体学生立即起立站直,面向老师说“老师好”,待老师回礼后再坐下。起坐动作要轻,尽量不发出声响。

(3) 上课时,学生要衣着整洁,姿势端正,认真听讲;夏天不能赤脚或穿拖鞋,不能穿无袖背心,也不能敞胸露怀,听讲时不能扇扇子;冬天课堂上不应戴帽子,戴手套或口罩;课堂上不能吃东西,喝水,嚼口香糖,听音乐,玩手机。自觉遵守课堂纪律,不做与学习无关的事。

(4) 迟到的同学应先在教室门外喊报告,待老师允许后再进入教室,未经允许,不可擅自推门而入。

(5) 课堂上需要提问或回答问题时,应先举手,等老师允许后再起立提问或回答,不应边举手边说话。提问或回答问题时,声音要洪亮,吐字要清晰。

(6) 对老师讲述的内容有异议时,最好下课后单独找老师交换意见,共同探讨。若非提不可时也要注意场合和方式,态度要诚恳,谦虚恭敬,不可扰乱课堂秩序,影响授课计划。

(7) 下课铃响后,待老师说“下课”,班长喊“起立”,全体学生起立站好并说“老师再见”,等老师走出教室后,再自由活动。

2. 尊师礼仪

(1) 见老师主动问好。

(2) 进出校门及上下楼梯给老师让行。

(3) 进办公室要喊“报告”,听到“请进”后方可进入。

(4) 指出老师的错处要有礼貌。

(5) 虚心听取老师的教诲,接受师长的教育。

(6) 对老师说实话、真话,不欺骗老师。

(7) 珍惜老师的劳动成果,按时完成老师布置的各项任务。

(8) 服从老师管理,不顶撞老师。

(9) 在校道上遇见老师主动停下,微微鞠躬问好。

(10) 与老师交谈时,要起立并主动给老师让座。

链接

尊敬老师的十个理由

教师是伟人培育者;教师是爱的传播者;教师是人生引路者;教师是甘为平凡者;教师是知识渊博者;教师是赤心报国者;教师是无悔奉献者;教师是时代推动者;教师是心灵塑造者;教师是品德示范者。

链接

感动教师的十个称谓

老师、先生、人类灵魂工程师、园丁、慈母、春蚕、蜡烛、孺子牛、春雨、人梯。

3. 学生交往礼仪

(1) 互相尊重:同学间相处,要尊重他人的人格和生活习惯,“不尊重他人,就是对自己的不尊重”。

(2) 礼貌相待:在学校生活中,同学朝夕相处,要以礼相待,注重文明礼貌,多用“请、你好、谢谢、对不起、再见”等礼貌用语。

(3) 诚实守信:诚实是一种美德,同学相处,以诚相见,才能以心换心。

(4) 谦虚随和:同学相处,态度要诚恳、谦虚;摆架子、自以为是,是同学交往的禁忌。

(5) 宽容理解:俗话说:“人非圣贤,孰能无过。”与同学相处,要学会宽容,善于原谅。

(6) 团结友爱:同学是亲密的伙伴,彼此间应相互关爱,相互帮助。

4. 升旗仪式

(1) 着装整洁,面对国旗列队集合。

(2) 全体师生神情要肃穆,向国旗行注目礼。

(3) 校外路遇升旗仪式时,也应马上肃立,面向国旗行注目礼,待升旗仪式结束后再行走。

(4) 认真听国旗下讲话。

5. 学生校园礼仪规范

(1) 言语要文明,见面问声好:“请”、“你好”、“对不起”、“谢谢”等文明用语应常挂嘴边,不说污言秽语,不给别人起不文明的绰号。走在楼梯、校道上,遇到自己的同学、老师等都应主动问声好。

(2) 衣着应端庄,仪态要规范:作为学生,应该有学生的衣着、仪表。不穿奇装异服,不袒露躯体,不穿拖鞋,不戴首饰,不化妆,不文身,不剃光头或留古怪发型,男同学不留长发,女同学不披头散发。

(3) 领物取物,主动排队:领取物品,食堂打饭,水房打水,应主动排队,不插队,不推撞,不起哄,相互礼让,井然有序才能提高效率。

(4) 他人宿舍,非请莫进;他人财物,未准莫取:别班的教室、宿舍、老师的办公室、实验室等地,需进入时应先征得同意。他人的财物、日记等,不随意拿用,翻阅。

(5) 走道楼梯,人来人往,你谦我让,主动留道:校道、走廊、楼梯是公共通道,要相互谦让,主动留道给他人通过,不在这些通道上聚集、玩闹,也不将自行车停放在校道、走廊或运动区域上,以免影响他人通行和运动。

(6) 弱小贫困,帮扶资助;残疾病患,文明相待:

对于有困难,需要帮助的同学、老师,应主动给予帮助,对于身体有缺陷、有疾病的同学和老师要文明相待,不应讽刺、讥笑、捉弄或恶意模仿,做出不文明的举动。

(7) 桌面墙面,莫乱涂画;垃圾杂物,弃置有道:桌面、墙面、黑板或学校、班级的张贴物,各有各的用途,不应在上面乱涂乱画,垃圾杂物,脏水污物应扔在垃圾桶,不应随意丢弃,将残羹剩饭留在饭桌上或倒在地上,污染校园环境。

(8) 进出校门,微笑致意:进出校门时,应主动出示校牌。不论是对值日的同学、老师,还是保安人员都应点头微笑致意,主动接受检查。

(9) 上课考试,休息时间,尊重他人,保持安静:上课考试时,不在校园内喧哗、吵闹,更不该在教室附近聚集、玩闹,或在正在上课、考试的教室门口、窗面向内观望、召唤、言谈吵闹,影响老师和同学的上课或考试。午休、晚休,应按时就寝,不在宿舍内玩耍、吵闹,或发出惊扰他人的声响。迟归的同学,应轻手轻脚,避免扰人清梦。

(10) 升旗仪式,庄严肃穆,着装整齐,端正严谨:参加升旗仪式,是爱国主义的一项重要体现。在仪式上,应统一穿着校服,态度要严谨,站立要端正,安静,整齐,精神饱满。

二、交往礼仪的作用

交往礼仪是一个人文化修养和道德水平的外在表现,其核心是尊重和友好。遵守交往礼仪的基本要求,既是提高个人道德素质的需要,也是建设社会主义精神文明、促进社会和谐发展的需要。

交往礼仪的作用表现在:

(1) 遵守交往礼仪的基本要求,能够美化个人形象,获得他人好感,有助于事业成功。

(2) 遵守交往礼仪的基本要求,能够帮助我们学会约束自己,正确处理与他人及社会的关系,有利于营造和谐的人际关系。

(3) 遵守交往礼仪的基本要求,能够促进社会主义精神文明建设,有助于净化社会风气,构建社会主义和谐社会。

(4) 遵守交往礼仪的基本要求,可以展示我国人民讲文明、讲礼貌、热情大方、自尊自强的良好精神面貌,有利于增进国际交往。

三、养成遵守交往礼仪的习惯

自觉践行交往礼仪规范,首先要养成遵守交往礼仪的习惯。作为中职学生来说,要着重做到以下几个

方面:

1. 从小事做起,注重细节 在日常交往中,我们文明的言谈举止,会使他人乐于接近;粗俗的言谈举止,会使他人疏而远之。一声亲切的称呼、一句得体的问候、一次善意的交谈等细节,看似微不足道,却会影响我们的交往活动。

2. 示人以尊重,待人以友好 在人际交往中,要真诚待人,与人为善,要善解人意,为他人着想。只有尊重他人,才能赢得相互间的尊重。

3. 增强意志力,克服坏习惯 在实践中,要不断提高辨别是非的能力,逐步克服人际交往中的不良习惯。

第3节 职业礼仪展示职场风采

一、职业礼仪的基本要求

职业是人们从事的较稳定的有合法收入的工作。职业礼仪是指人们在职业场所中应当遵循的礼仪规范。它包括求职礼仪和职场礼仪。

职业礼仪的基本要求是:爱岗敬业、尽职尽责、诚实守信、优质服务、公平竞争、着装整洁、仪容端庄、语言文明。

由于各行各业的工作性质不同,职业礼仪呈现出鲜明的职业特色。

(一) 求职面试礼仪

人才市场强手如林,要在激烈的竞争中争得一席之地,除了具有一定的专业知识和技能外,还需注重面试礼仪,掌握求职技巧。用人单位,除了看应聘者是否具备相应的专业知识外,还要看其是否具有良好礼仪修养。在求职过程中,表现出良好的专业素质和礼仪修养,是获得成功的第一步。

1. 做好形象准备 女性发型不要怪异,以大方、干练为佳,过长的头发最好扎成马尾辫或盘起来,会显得比较精神。服装以套裙为宜。避免穿太紧、太透和太露的衣服。男性头发要干净整洁,不宜过长。一般穿正式的西装。

2. 遵守面试过程的基本礼仪

(1) 准时到达:一般来说,求职者要提早 10~15 分钟到达面试地点,迟到或匆忙赶到都会对面试产生致命的影响。

(2) 礼貌通报:进入面试房间前,不论房门是否关闭,均应轻敲三下门,等听见说“请进”后,便可面带微笑轻轻推门进入。

(3) 文明优雅:进门后,应先作自我介绍,得到许

可后再就座。就座时,应坐在椅子的前2/3,坐姿要端正,女性不要张开双腿。回答问题时,语气要谦和,谈吐要文雅,声音要清晰。

(4) 适时告辞:一般情况下,面试的所有提问回答完毕后,面试就算结束。如对方说“今天就谈到这里吧,请等候消息”,这时,求职者就可起身告辞,鞠躬行礼或与面试官握手后再离开。

(二) 职场礼仪

1. 职场着装的禁忌

(1) 过分杂乱:比如上穿西装下穿布鞋。重要场合,穿套装、套裙时要穿制式皮鞋。

(2) 过分鲜艳:要遵守三色原则,即全身颜色不多于三种。

(3) 过分暴露:在重要场合着装,不能露胸、露肩、露腰、露背等,不能穿无袖装上班。

(4) 过分透视:透视装下班之后可以穿,上班不要穿,让他人透过外衣看到内衣,这是不礼貌的。

(5) 过分短小:超短裙、露脐装、小背心、短裤,正式场合都不要穿。

(6) 过分紧身。

2. 办公室礼仪

(1) 办公桌要干净整洁、井井有条。女性不要在办公桌上放化妆品和镜子。

(2) 在办公室,仪容服饰要大方得体,切忌浓妆艳抹、香气逼人、衣着暴露或衣着不整。

(3) 在办公室里不要旁若无人地聊天,也不可“煲电话粥”。

(4) 不能在办公室大吃大喝。

(5) 爱惜公共设施。

(6) 不把个人情绪带到办公室里。

3. 职场社交禁忌

(1) 不要言而无信。

(2) 不要恶语伤人。

(3) 不要随便发怒。

(4) 不要传播流言蜚语。

(5) 不要开过分的玩笑。

考点提示:职场社交禁忌

(三) 护理工作中的礼仪要求

1. 护生在实习中的基本礼仪

(1) 遵守实习单位的规章制度和劳动纪律。按时上班,或按要求提前到科室,下班要等带教老师允许方可;尊重带教老师的实习安排,请假、调班都应先经批准。

(2) 实习场所保持护理人员良好的仪态和亲切

自然的微笑。工作场所按要求穿工作服,不可衣装不整、浓妆艳抹;保持站、坐、行、蹲的良好姿态,不可勾肩搭背、倚墙靠桌、扎堆聊天;不可玩手机、接打私人电话;保持微笑,热情亲切。

(3) 见面时,主动与单位内其他工作人员打招呼。

(4) 尊重老师,谦虚求学,征求意见和请教问题时,使用请求语。

(5) 工作失误时,不能隐瞒不报,也不能推卸给别人,应主动承认错误,以便及时采取补救措施。

(6) 对患者的配合要心存感激,对患者的抱怨要谅解宽容。

2. 护士的仪容礼仪 护士的仪容是护士给服务对象的第一印象,要求护士淡妆上岗,护士妆以淡雅为宜。护士的发型应体现其职业特点。护士帽是护士职业的象征,所以护士的发型应与护士帽相协调,与护理工作相适应,要求整洁、方便、自然。佩戴燕帽的护士,头发部分暴露,长发要盘起。佩戴圆帽的护士,头发全部遮在帽子里,不露发际。护士不许留长指甲,不涂指甲油,手上不佩戴任何首饰。

3. 护士的服饰礼仪 护士的着装要简约流畅、端庄大方。在工作时,护士应穿护士服,护士服应保持整洁,穿护士服时,要佩戴工作牌、护士表,以及固定头发的发饰。

链接

护士服的色彩

传统的护士服为白色,随着护理事业的发展、人性化护理的要求,护士服也派生出了许多颜色。粉红色,适合导医护士和妇科、儿科护士;天蓝色,适合内、外科护士;果绿色,适合手术室及急诊科护士;米黄色,适合传染科护士。护士服的不同色彩,在一定情况下起到了色彩语言的治疗作用。

4. 护理工作中常见的仪态礼仪

(1) 持病历夹:在站姿或行姿的基础上,用一手握住病历夹一侧边缘的中部,将病历夹置于前臂内侧,持夹手臂靠近腰部,使病历夹的上缘略内收。或者一手握住病历夹的前1/3,病历夹正面向内、前部稍上抬。

(2) 端治疗盘:在站姿或行姿的基础上,双手托盘底两侧边缘的中部,双肘靠在两侧的腋中线,肘关节成90°,自然贴近躯干,盘内缘不可触及护士服,取放、行进平稳。

(3) 推治疗车:护士位于车后,双手扶把,把握方向,双臂均匀用力,重心集中于前臂,抬头、挺胸、身体略向前倾,行进、停放平稳。

(4) 搬放椅子:护士应站在座椅的后面,以身体

的一侧贴近椅背,一手抓握在椅背下缘中部,另一手扶在椅背上缘,双脚前后错开半步,双膝微屈,然后自然直立,起身,向上提起椅子,放下时要轻稳。

(5) 出、入病房:①进入病房前先通报。②用手轻开、轻关房门。③进出病房时要面向他人。④与他人同行时,护士要后进后出。

二、职业礼仪的作用

职业礼仪是构成职业道德的重要内容。职业礼仪是一个职业人道德素质的外在表现,体现职业人对自己、对他人、对工作负责任的态度。恪守职业道德,遵守职业礼仪规范,是对每一位职业人的要求。职业礼仪的作用表现在:

第一,遵守职业礼仪,有利于提高我们的职场交往能力,从而增强自己的职业竞争能力,成就我们的职业人生。

第二,遵守职业礼仪,有助于帮助我们树立良好的个人职业形象和优雅的职业风范,有利于我们顺利地开展工作。

第三,遵守职业礼仪,有助于个人求职成功。职业礼仪是自我推荐的工具,是职业人员进入社会从事活动的“通行证”。

第四,遵守职业礼仪,有助于树立单位的良好形象,提高单位的市场竞争力。

三、践行职业礼仪,展示职业风采

职业礼仪需要通过后天的不断学习和训练才能达到。作为中职学生,今天,我们在学校学习;明天,我们将走向职业生活。要成为未来优秀的职业人,今天就要坚持不懈地付出努力。要从现在做起,调适与发展自己的职业个性,在学习与工作中严格遵守行为规范,自觉按照岗位规范要求自己,规范自己的言行,指导自己的各种实践活动。

作为中职学生,我们将面临激烈的市场竞争,所以从现在开始,就要努力学习职业礼仪基本知识,在日常生活中从小事做起,努力践行职业礼仪,做懂礼仪、有教养的文明人,这样才能为我们日后求职打下良好的基础,也为我们工作的顺利进行提供良好的保障。在未来的职业生涯中,注重良好的职业礼仪,不仅有助于提高自身素质,而且能够增强单位的凝聚力,提升单位的市场竞争力,对单位的发展起到促进作用。遵守职业礼仪,我们才能立足社会,立足行业,成就自我。

小 结

本章主要内容有礼仪的含义,以及个人礼仪、交往礼仪、职业礼仪的基本要求及其作用。个人礼仪主要表现在一个人的仪容仪表、言谈举止等方面,是一个人在修养的外在表现,包括仪容礼仪、服饰礼仪和仪态礼仪;交往礼仪是人们在交往过程中的行为规范与准则,包括介绍礼仪、电话礼仪、网络礼仪、握手礼仪、拜访礼仪、餐饮礼仪和校园礼仪;职业礼仪是人们在职业场所中应当遵循的礼仪规范,包括求职面试礼仪和职场礼仪。

目标检测

一、填空题

1. 礼仪是指人们在社会交往中形成的尊重他人的()与准则。礼仪的本质是()。
2. 一般而言,一次着装不要超过()种颜色。
3. 常见的介绍形式有()介绍和()介绍两种。
4. 自我介绍的时间应控制在()分钟以内。
5. 在为他人作介绍时应按照()优先了解情况的原则进行。
6. 一般情况下,登门拜访他人,时间要控制在半小时到一小时,初次拜访不宜超过()。
7. 电话铃响后,最多不超过()声,就应该接听。
8. 握手时,必须用()手与人相握。

二、判断题

1. 在拜访他人时,应提前预约,不做不速之客。()
2. 在别人家做客时,没有主人的允许不可以进卧室,但可以进书房。()
3. 上下级握手时,下级要先伸手,以示尊重。()
4. 到别人家做客,最好选择节假日的上午。()
5. 入座时,应从椅子的左侧进,右侧出。()
6. 在加油站不可以接打手机。()
7. 为双方作介绍时,应先将女士介绍给男士。()
8. 网络是虚拟的,所以在网络上交往时,没必要讲究礼仪。()
9. 在为他人作介绍时可以不注重时间。()
10. 在正式场合,穿着要与年龄、职业、场合相符合。()

三、单项选择题

1. 打电话时,一次通话时间一般不应超过()
 - A. 1 分钟
 - B. 2 分钟
 - C. 3 分钟
 - D. 6 分钟
2. 下列时间中,哪个适合给他人打电话()
 - A. 早上 7 点以前
 - B. 午餐时间
 - C. 晚上 10 点以后
 - D. 工作日上午 9 点
3. 下列行为中,注意到进餐文明的有()
 - A. 吃东西不出声
 - B. 张口剔牙
 - C. 替人添菜
 - D. 下手取食

4. 对于中餐的位次,下列哪一个是最好的()
- A. 左边的 B. 面门的
- C. 靠窗的 D. 临墙的
5. 接触一个人,给人留下直接而敏感的第一印象的是()
- A. 个人礼仪 B. 交往礼仪
- C. 职业礼仪 D. 公共礼仪
6. 登门拜访他人时,以下做法正确的是()
- A. 未经主人邀请和许可,自由出入各个房间
- B. 入座之后不能动
- C. 随意摆弄主人家的物品
- D. 尊重主人,做到客随主便
7. 作为学生,在校园里的着装应该是()
- A. 校服 B. 吊带裙
- C. 职业装 D. 西装
8. 在正式场合,女性不可以穿()
- A. 旗袍 B. 超短裙
- C. 中式上衣配长裙 D. 西服套裙
9. 下列选项中,不属于仪态的是()
- A. 站姿 B. 坐姿
- C. 手势 D. 着装

10. 戒指的戴法是一种信息和标志,戴在无名指上,说明()
- A. 未婚 B. 已婚
- C. 恋爱中 D. 独身

四、简答题

1. 简述个人礼仪的基本要求。
2. 简述不能使用手机的场合。
3. 简述不宜打电话的时间。
4. 简述握手的禁忌。
5. 简述餐桌禁忌。

五、案例分析题

某航空公司要面向社会招一批空姐,前来报名的人络绎不绝。其中有几个女孩,心想空姐是多么时髦的职业,招的都是那些漂亮的女孩。于是,就到美容院将自己浓妆艳抹地打扮了一番,活像电视剧里的韩日明星。她们高高兴兴地来到报名地点,谁知工作人员连报名的机会都不给她们,就让她们走。看着别的姑娘一个个报上了名,她们几个很纳闷:“这是为什么呢?”

请问:1. 工作人员为什么不给这几个姑娘报名?

2. 如果你要去应聘,你会怎么做?

(丁 梅)