



全国高职高专教育精品规划教材

职场礼仪实训教程

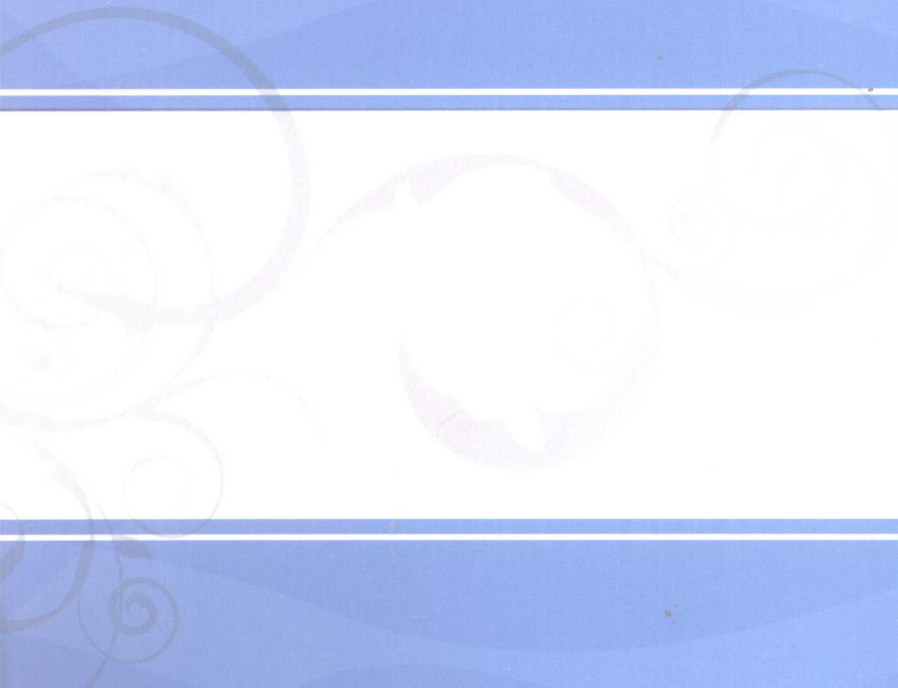
ZHICHANG LIYI SHIXUN JIAOCHENG

主编 全细珍 黄颖



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

责任编辑：杨 青
封面设计：七星博纳



ISBN 978-7-81123-609-5



9 787811 236095 >

定价：25.00元

全国高职高专教育精品规划教材

职场礼仪实训教程

主 编	全细珍	黄 颖	
副主编	陈 曦	李 枫	王宏宝
	郭 亚	邹 蓉	
参 编	周 旖	蔡 燕	
	田辉鹏	孙小庆	
	唐上标	刘福珍	

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书是一本为高等职业技术学院和高等专科学校学生编写的关于礼仪方面的通用教材。全书共分十章，包含了礼仪概述、个人礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪、求职礼仪、办公室礼仪、商务礼仪、服务礼仪、仪典礼仪及涉外礼仪等内容。

本书兼具实用性、新颖性、创造性和完整性。本书以实训为特色，突出学生的主体地位，每章开头的任务导入可引导学生对所学内容进行思考，并在完成相应任务的过程中学习相关的技能，每节的技能训练设计巧妙且操作性强，每章中的知识窗可以拓展学生的知识面，每章最后的礼仪剧场让学生对全章的技能进行全面的演练。本书介绍的礼仪涉及面比较广，以学生未来的职业场合为出发点，突出了“现代”和“实用”，使学生可以学以致用。

本书除了用作高职高专院校学生学习礼仪知识和技能的教学用书之外，也可以用作各级各类人员需要学习和了解现代礼仪知识的参考用书。

版权所有，侵权必究。

图书在版编目 (CIP) 数据

职场礼仪实训教程/全细珍, 黄颖主编. —北京: 北京交通大学出版社, 2009. 5
(全国高职高专教育精品规划教材)
ISBN 978-7-81123-609-5

I. 职… II. ①全… ②黄… III. 人间交往-礼仪-高等学校: 技术学校-教材
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 078297 号

责任编辑: 杨 青

出版发行: 北京交通大学出版社 电话: 010-51686414
北京市海淀区高粱桥斜街 44 号 邮编: 100044

印刷者: 北京交大印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×260 印张: 14 字数: 338 千字

版 次: 2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81123-609-5/C·64

印 数: 1~3 000 册 定价: 25.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。
投诉电话: 010-51686043, 51686008; 传真: 010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

全国高职高专教育精品 规划教材丛书编委会

主任：曹 殊

副主任：武汉生（西安翻译学院）

朱光东（天津冶金职业技术学院）

何建乐（绍兴越秀外国语学院）

文晓璋（绵阳职业技术学院）

梅松华（丽水职业技术学院）

王 立（内蒙古建筑职业技术学院）

文振华（湖南现代物流职业技术学院）

叶深南（肇庆科技职业技术学院）

陈锡畴（郑州旅游职业学院）

王志平（河南经贸职业学院）

张子泉（潍坊科技学院）

王法能（西安外事学院）

邱曙熙（厦门华天涉外职业技术学院）

逯 侃（步长集团 陕西国际商贸学院）

委员：黄盛兰（石家庄职业技术学院）

张小菊（石家庄职业技术学院）

邢金龙（太原大学）

孟益民（湖南现代物流职业技术学院）

周务农（湖南现代物流职业技术学院）

周新焕（郑州旅游职业学院）

成光琳（河南经贸职业学院）

高庆新（河南经贸职业学院）

李玉香（天津冶金职业技术学院）

邵淑华（德州科技职业学院）

宋立远（广东轻工职业技术学院）

孙法义（潍坊科技学院）

刘爱青（德州科技职业学院）

颜 海（武汉生物工程学院）

出版说明



高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，其根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基础知识和职业技能，因此与其对应的教材也必须有自己的体系和特点。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教育改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全中国范围内组织并成立了“全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员所在单位皆为教学改革成效较大、办学实力强、办学特色鲜明的高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证精品规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“全国高职高专教育精品规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师和专家。此外，“教材编审委员会”还组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

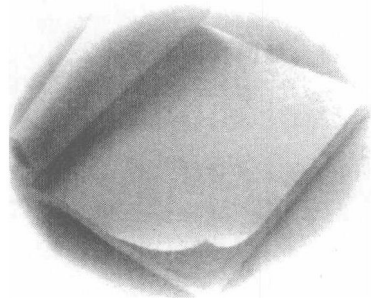
此次精品规划教材按照教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”而编写。此次规划教材按照突出应用性、针对性和实践性的原则编写，并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必要、够用为尺度；尽量体现新知识和新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们真心希望全国从事高职高专教育的院校能够积极参加到“教材研究与编审委员会”中来，推荐有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践的意见和建议，及时反馈给我们，以便对出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有精品规划教材由全国重点大学出版社——北京交通大学出版社出版，适应于各类高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级技术学院使用。

全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会

2009年6月



总 序

历史的年轮已经跨入了公元2009年,我国高等教育的规模已经是世界之最,2008年毛入学率达到23%,属于高等教育大众化教育的阶段。根据教育部2006年第16号《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》等文件精神,高职高专院校要积极构建与生产劳动和社会实践相结合的学习模式,把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点,带动专业调整与建设,引导课程设置、教学内容和教学方法改革。由此,高职高专教学改革进入了一个崭新阶段。

新设高职类型的院校是一种新型的专科教育模式,高职高专院校培养的人才应当是应用型、操作型人才,是高级蓝领。新型的教育模式需要我们改变原有的教育模式和教育方法,改变没有相应的专用教材和相应的新型师资队伍的现状。

为了使高职院校的办学有特色,毕业生有专长,需要建立“以就业为导向”的新型人才培养模式。为了达到这样的目标,我们提出“以就业为导向,要从教材差异化开始”的改革思路,打破高职高专院校使用教材的统一性,根据各高职高专院校专业和生源的差异性,因材施教。从高职高专教学最基本的基础课程,到各个专业的专业课程,着重编写出实用、适用高职高专不同类型人才培养的教材,同时根据院校所在地经济条件的不同和学生兴趣的差异,编写出形式活泼、授课方式灵活、引领社会需求的教材。

培养的差异性是高等教育进入大众化教育阶段的客观规律,也是高等教育发展与社会发展相适应的必然结果。也只有使在校学生接受差异性的教育,才能充分调动学生浓厚的学习兴趣,才能保证不同层次的学生掌握不同的技能专长,避免毕业生被用人单位打上“批量产品”的标签。只有高等学校的培养有差异性,其毕业生才能有特色,才会在就业市场具有竞争力,从而使高职高专的就业率大幅度提高。

北京交通大学出版社出版的这套高职高专教材,是在教育部“十一五规划教材”所倡导的“创新独特”四字方针下产生的。教材本身融入了很多较新的理念,出现了一批独具匠心的教材,其中,扬州环境资源职业技术学院的李德才教授所编写的《分层数学》,教材立意很新,独具一格,提出以生源的质量决定教授教学课程的层次和级别。还有无锡南洋职业技术学院的杨鑫教授编写的一套《经营学概论》系列教材,将管理学、经济学等不同学科知识融为一体,具有很强的实用性。

这套系列教材是由长期工作在第一线、具有丰富教学经验的老师编写的,具有很好的指导作用,达到了我们所提倡的“以就业为导向培养高职高专学生”和因材施教的目标要求。

教育部全国高等学校学生信息咨询与就业指导中心择业指导处处长

中国高等教育学会毕业生就业指导分会秘书长

曹 殊 研究员

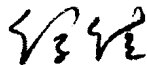
序 言

礼仪，关乎形象，关乎文明素养。孔子认为，礼仪是一个人修身养性、持家立业、治国平天下的基础。英国的约翰逊说：“礼貌像只气垫，里面可能什么也没有，但是却能减少颠簸”。礼仪，是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为道德规范和准则，是一个人内在修养和素质的外在表现，是人际交往中的一种艺术，一种交际方式，是在人际交往中进行相互沟通的技巧。从某种意义上说，现代的市场竞争是一种形象竞争，其中高素质的员工，高质量的服务，员工的礼仪修养无疑会起着十分重要的作用。

“教为基础，训为核心”。在开设礼仪课中，能做到职业教育与职场规范的有效对接，是拓宽高职院校教学建设与改革的视野的一次有益实践，是教师们长期的努力探索、教学实践的结果；对学生的培养而言，也符合了高职教育“厚德、强技”的人才培养目标。

《职场礼仪实训教程》一书以“服务于高职高专教育，提高教学质量，加强学生实践能力的培养”为宗旨，摒弃了传统教材“以理论知识为核心，以原理、概念分类为主线，以从理论到理论为章节结构”的做法，围绕行业企业需要，按照“以职业能力的培养为核心”的理念，走“任务驱动”模式，从专业理论知识转向工作过程知识，把典型的工作任务作为工作过程知识的载体，按照“知识要点—核心技能—任务导入—任务提示—章节内容—课堂讨论—技能训练—典型案例—知识窗—礼仪小剧场”的主线来组织每一章的结构。本教材总体体现了设计精巧、内容丰富、文笔流畅、浅显易懂，融知识性、实践性、操作性为一体的特点，非常适合我们的礼仪教学工作的需要。

正因如此，故乐为此序。



2009年早春于南宁

前 言

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。礼仪无处不在，它不仅展现了一个人的风度和魅力，还体现了一个人的内在学识和文化修养。注重礼仪，是每个人立足社会的基本前提之一，是人们成就事业，获得美好人生的重要条件。实践证明，一个举止优雅、注意细节的大学生更容易受到用人单位的青睐，也更容易在事业上获得成功。

礼仪课程具有知识性、趣味性和实用性，是一门使大学生成材的素质教育课程，通过对礼仪的学习，可以增强学生的综合素质，提高他们的竞争能力。为此，我们在科学地组织归纳礼仪学科的基础理论和基本原理的基础上，以任务驱动式的教学方式为理念，以职业场合中常用常见的礼仪知识为主要内容，编著了《职场礼仪实训教程》。

总的来说，本教材有以下特点。一是实用性。本书介绍的基础理论和基本原理简明扼要，通俗易懂，重点突出，引用了一些实用的案例，理论密切联系实践，具有较强的实用性和可操作性。二是新颖性。本书以实训为主，让学生在练中学，强调以学生为中心，体现学生为主体、老师为主导的教学理论。三是创造性。本书运用了任务导入式的教学理论，每章开头都配备了任务导入，同时，考虑到了学生的学习方式，在每节布置了课堂讨论及技能训练，还开设了知识窗，每章最后加入了礼仪小剧场，几个环节环环相扣，让学生在思考、训练、操作中完成对礼仪课程内容的理解与运用。四是完整性。本书在注意简明扼要的同时，也注意内容的完整性，全书包含了礼仪概述、个人礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪、求职礼仪、办公室礼仪、商务礼仪、服务礼仪、仪典礼仪及涉外礼仪等内容。

本书由广西电力职业技术学院全细珍、黄颖任主编，广西电力职业技术学院陈曦，内蒙古机电职业技术学院李枫、王宏宝，武汉职业技术学院郭亚，江西先锋软件职业技术学院邹蓉任副主编。具体编写分工是：黄颖、郭亚负责第一章的编写；李枫、王宏宝负责第二章的编写；周旖负责第三章的编写；黄颖负责第四章和第十章的编写；全细珍负责第五章的编写；蔡燕负责第六章的编写；陈曦负责第七章和第九章的编写；田辉鹏负责第八章的编写。全书由全细珍、黄颖负责总纂和定稿，黄颖负责修改，孙小庆、邹蓉提供了重要的资料，唐上标及武汉职业技术学院刘福珍对本教材的编写提供了重要的思路。

在教材的编写中，编者参阅并引用了许多学者的有关著作和论述，从中得到不少启发。在此，一并表示衷心的感谢。

由于编者知识与经验的局限，书中错漏之处在所难免，恳请专家、学者及广大读者批评指正。

编 者
2009年6月

目 录

第一章 礼仪概述	1
第一节 礼仪的含义和礼仪的构成	1
一、礼仪的含义.....	1
二、职场礼仪.....	3
三、礼仪的基本构成要素.....	3
第二节 礼仪的特性和原则	5
一、礼仪的特性.....	5
二、礼仪的原则.....	7
第三节 礼仪的功能与学习	9
一、礼仪的功能.....	9
二、礼仪的学习.....	10
本章小结.....	12
第二章 个人礼仪（职业形象礼仪）	13
第一节 着装礼仪	13
一、服装的要素.....	13
二、服饰穿着的基本原则.....	14
三、职业着装规范.....	16
四、服装配饰.....	20
第二节 仪容礼仪	23
一、职业人士仪容基本要求.....	23
二、仪容修饰.....	23
第三节 仪态礼仪	27
一、站姿.....	27
二、走姿.....	28
三、坐姿.....	30
四、蹲姿.....	32
五、手势.....	33
六、面部表情.....	35
七、职业界域.....	37
本章小结.....	40
第三章 社交礼仪	41
第一节 称呼礼仪	41

一、称呼的基本要求和分类	42
二、使用称呼常见的错误	42
第三节 介绍礼仪	44
一、自我介绍	44
二、介绍别人	46
三、集体介绍	47
第四节 握手礼仪	48
一、握手的要求	48
二、应当握手的场合	49
三、握手的禁忌	50
四、其他会面礼	50
第五节 名片礼仪	52
一、名片的设计	52
二、交换名片的时机	53
三、递接名片时的要求	53
四、发送名片时应注意的细节问题	54
第六节 馈赠礼仪	55
一、确定馈赠目的	55
二、选择礼品	55
三、把握馈赠时机	56
四、掌握馈赠礼节	56
五、了解受礼礼仪	56
本章小结	58
第四章 餐饮礼仪	59
第一节 宴会基本礼仪	59
一、宴会的种类	60
二、宴请的准备工作	61
三、赴宴礼仪	62
第二节 中餐宴会礼仪	64
一、中餐宴会的席位排列	64
二、中餐用餐礼仪	66
第三节 西餐礼仪	69
一、西餐宴会的席位排列	69
二、西餐用餐礼仪	70
第四节 酒水礼仪	74
一、饮茶礼仪	74
二、饮用咖啡礼仪	76
三、喝酒礼仪	76

本章小结	80
第五章 求职礼仪	82
第一节 求职信的礼仪	82
第二节 面试的礼仪	86
一、遵时守信	86
二、面试服饰仪容礼仪	87
三、面试中的举止礼仪	89
四、面试中的语言礼仪	92
五、面试结束时的礼仪	93
六、面试后的礼仪	94
七、面试礼仪禁忌	94
本章小结	97
第六章 办公室礼仪	98
第一节 办公室基本礼仪	98
一、办公室行为礼仪	99
二、创造满意的工作场所	99
三、办公室礼仪准则	100
四、沟通与协调	101
五、请示汇报的注意事项	103
六、接受工作任务的礼仪	104
七、不容忽视的“角落”礼仪——洗手间里应注意的礼仪	105
第二节 通讯礼仪	106
一、基本电话礼节	106
二、拨打电话礼仪	107
三、接听电话礼仪	107
四、其他通讯礼仪	110
第三节 接待与拜访礼仪	112
一、接待礼仪	112
二、拜访礼仪	115
本章小结	117
第七章 商务礼仪	119
第一节 商务旅行礼仪	120
一、商务旅行前的准备	120
二、乘坐交通工具礼仪	121
三、入住饭店礼仪	125
第二节 商务洽谈礼仪	127

一、个人形象礼仪	127
二、宾主相见礼仪	127
三、谈判地点和座次礼仪	129
四、谈判中的语言礼仪	129
第三节 商务会议礼仪	131
一、会议组织礼仪	131
二、参加会议礼仪	133
第四节 产品营销礼仪	136
一、一般营销礼仪	136
二、产品礼仪	137
三、促销礼仪	139
本章小结	144
第八章 服务礼仪	146
第一节 餐饮（厅）服务礼仪	147
一、领台服务人员礼仪	147
二、值台服务人员	148
三、走菜服务人员礼仪	149
四、账台服务人员礼仪	150
五、厨台服务人员礼仪	150
第二节 客房服务礼仪	151
一、前厅服务礼仪	151
二、总台服务礼仪	152
三、客房服务礼仪	154
第三节 旅游服务礼仪	156
一、导游迎送礼仪	156
二、导游人员沟通协调讲解礼仪	157
第四节 休闲服务礼仪	159
一、KTV 服务礼仪	159
二、酒吧服务礼仪	161
三、美容美发服务礼仪	162
四、桑拿浴服务礼仪	163
五、游泳池服务礼仪	163
六、高尔夫服务接待礼仪	164
本章小结	166
第九章 仪典礼仪	168
第一节 开业仪式礼仪	169
一、开业仪式的作用	169

二、开业仪式筹备礼仪·····	169
三、各类开业仪式运作礼仪·····	170
第二节 庆典礼仪·····	173
一、庆典的种类·····	174
二、庆典的筹备礼仪·····	174
三、出席庆典的礼仪·····	176
第三节 剪彩礼仪·····	177
一、剪彩筹备的礼仪·····	177
二、正式剪彩的礼仪·····	180
本章小结·····	182
第十章 涉外礼仪 ·····	183
第一节 涉外礼仪原则·····	183
一、什么是涉外礼仪·····	183
二、涉外礼仪的原则·····	184
第二节 涉外社交礼仪·····	188
一、涉外称呼及语言习惯·····	188
二、涉外馈赠礼仪·····	190
三、涉外迎送与接待礼仪·····	192
四、宗教礼仪·····	195
第三节 世界主要国家习俗·····	197
一、亚洲主要国家的习俗禁忌·····	197
二、非洲主要国家的习俗禁忌·····	200
三、欧洲主要国家的习俗禁忌·····	201
四、美洲主要国家的习俗禁忌·····	204
本章小结·····	208
参考文献 ·····	210

第一章

礼仪概述

知识要点

1. 礼仪的含义与构成
2. 礼仪的特性与原则
3. 礼仪的功能与学习

核心技能

运用礼仪知识指导自己的行为

任务导入

李明是一位刚进入大学的新生，从小父母就教育他要做一个有礼貌的孩子，他自己也觉得对人很有礼貌，如为了表示对同学的关心，他不断地打听同学家里的事情，为了表示与同学有亲密无间的感情，他不管什么场合都叫同学的外号，同学们对此很有意见，李明却疑惑不解。新学期开设了礼仪课，李明决心要好好学习礼仪课，他要弄清楚为什么他的行为得不到同学们的理解？假如你是李明的同学，你能否告诉他错在哪里？

任务提示

1. 礼貌的含义是什么？
2. “有礼貌”与“懂礼仪”是同样的意思吗？礼仪的本质是什么？
3. 礼仪的实施中要注意什么原则？

第一节 礼仪的含义和礼仪的构成

一、礼仪的含义

礼仪是人类文明的产物，是随着社会的进步而逐渐形成的。中国素有“礼仪之邦”的美称，几千年来，形成了一套完整的礼仪体系，其中一些优良的道德规范与人际交往的礼节

仪式及行为准则，依然影响至今，成为中华民族宝贵的财富之一。随着经济的飞速发展及中国与世界各国交往的日益深入，人们需要了解礼仪这种通用的“交往语言”，以塑造良好的个人形象、组织形象，甚至国家形象，并以恰当的方式向交往对象表示尊重，共同营造良好和谐的氛围，取得共赢的结果。那么，什么是“礼仪”呢？

（一）礼仪的基本含义

1. 我国古代的礼仪含义

古代礼仪有两种解释：一是指人们必须遵守执行的涉及政治、经济、文化、军事制度的典章制度；二是指社会交往过程中自发形成的做人的道德、行为准则及各种正式的仪式。

2. 现代的礼仪含义

礼仪是“礼”和“仪”的统称，是人们在社会人际交往沟通中用于相互表达尊重、友善，约定俗成的行为方式、规则与活动程序的总和。“礼”是指礼节、礼貌，“仪”是指仪容、仪表、仪态及仪式。

（二）礼仪与礼貌、礼节、仪式、仪表

谈到礼仪，就不能回避与之密切相关的礼貌、礼节、仪式及仪表，从内涵上看它们之间既有联系又有区别。

1. 礼貌

礼貌一般是指通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬的行为规范。礼貌分为礼貌语言和礼貌行为。如“请”、“对不起”、“谢谢”等都是礼貌用语，而坐卧、离开时让“尊者先行”则属于礼貌行为。时代要求我们成为有礼貌、有教养的文明人。

技能训练：礼貌用语训练

请分组练习说文明五句：问候语“你好”；请求语“请”；感谢语“谢谢”；抱歉语“对不起”；道别语“再见”。

要求每组自编情景，并加入以上礼貌用语。

2. 礼节

礼节通常是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好、祝福及哀悼等的惯用形式。礼节是礼仪的具体的、外在的表现形式，是待人接物的行为规则，没有礼节就无所谓礼貌，有了礼貌就必然需要具体的礼节。当然，随着时代的发展变化及地域的改变，惯用的礼节也会发生变化。比如，与人会面，为了表示友好与尊重，需要一定的会面礼节。在中国古代，见了尊者要行跪拜礼，而在当代，人们可以通过点头、微笑、握手等形式来相互致意，而在日本和韩国，人们见面则会以鞠躬致意。礼节强调“分寸”，每个人总是以一定的身份，在一定的时间、地点参与交际活动，因此礼节的形式是各种各样的。每个人只有熟悉交际活动中的各种惯用形式，才可以把握分寸，恰到好处地、得体地表达自己的情感。

3. 仪式

仪式是指在一定的交际场合中，按照某种特定的程序进行的集体性的、规范化的礼仪活动。在日常生活中，结婚仪式、节日庆典、丧葬祭祀等都是常见的仪式活动，职场中常见的