

21

世纪现代礼仪规划系列教材

现代求职 礼仪

赵景卓 总主编 满相忠 主编

中国物资出版社

21 世纪现代礼仪规划系列教材

现代求职礼仪

总主编 赵景卓

主 编 满相忠

副主编 杜长智 刘允山

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代求职礼仪/满相忠主编. —北京: 中国物资出版社, 2009. 1
ISBN 978-7-5047-2983-5

I. 现… II. 满… III. 职业选择—礼仪 IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 185882 号

策划编辑 秦理曼
责任编辑 秦理曼
责任印制 何崇杭
责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 17 字数: 287 千字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-2983-5/C·0077

印数: 0001—6000 册

定价: 28.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

21 世纪现代礼仪规划系列教材

——现代求职礼仪

总 主 编 赵景卓

主 编 满相忠

副 主 编 杜长智 刘允山

编写人员 满相忠 杜长智 刘允山 周宏强

孙秀娅 周 翔 崔 静 马 磊

鲁 平

前 言

为满足大中专毕业生和社会求职者就业的需要，我们编写了《现代求职礼仪》一书。本书深刻阐述了礼仪对求职的重要作用，论述了求职与礼仪的关系，系统、详细地介绍了个人职业生涯规划、求职思想准备、自我形象塑造、求职材料准备以及面试前、面试中和面试后的礼仪；对求职礼仪规范和准则进行了归纳及综合。本书既注重基本理论，又重视具体性和实务性，融理论性与应用性为一体，理论与实践紧密结合，为求职者了解求职礼仪、塑造优秀形象、熟悉求职过程、掌握求职技巧、把握求职机会提供了可操作的行为指南。

本书内容新颖、结构严谨、实用性强，可作为职业院校毕业生求职指导教材，也可作为社会求职人员自学或培训用书。

本书由山东商业职业技术学院赵景卓副教授任总主编，山东省贸易职工大学满相忠教授任主编，杜长智、刘允山副教授任副主编。各章编写人员：满相忠第一、二章；周宏强讲师第三章；杜长智第四章；孙秀娅副教授第五章；周翊副教授第六章；崔静讲师第七章；周翊、马磊（职业指导师）第八章；刘允山第九章；鲁平副教授第十章；马磊第十一章。

编 者

2008. 12



目 录

第一章 现代求职礼仪概述	1
第一节 礼仪概述.....	1
第二节 礼仪的职能与作用.....	6
第三节 现代礼仪的意义与原则	10
第四节 现代礼仪修养的途径	14
第二章 礼仪与职业化形象塑造	19
第一节 职业与职业化	20
第二节 职业化素质与职业化形象的塑造	24
第三节 准职业人的求职准备	27
第四节 礼仪与求职的关系	31
第三章 职业交往基本礼仪	36
第一节 职业交往中的礼貌修养	36
第二节 会面时的礼仪	40
第三节 接打电话的礼仪	43
第四节 交谈的礼仪	46
第四章 个人职业生涯规划	61
第一节 职业生涯规划的概念及意义	62
第二节 职业测评	66
第三节 职业定位	78



现代求职礼仪

第四节 职业生涯规划	82
第五章 求职思想准备	92
第一节 树立正确的求职观念	93
第二节 正确认识自己	100
第三节 了解人才市场	105
第四节 了解用人单位	112
第五节 了解求职面试的方法	116
第六章 塑造自我形象	120
第一节 自我形象设计	121
第二节 仪容修饰	123
第三节 服饰规范	130
第四节 仪态训练	139
第七章 求职材料准备	145
第一节 求职信	146
第二节 个人简历	159
第八章 求职面试过程	170
第一节 面试方式及人才测评种类	170
第二节 面试前的准备工作	174
第三节 面试中的礼仪	179
第九章 求职面试技巧	192
第一节 应答技巧	194
第二节 提问技巧	200
第三节 求职面试中的一般问题	204



第十章 求职面试后的礼仪	214
第一节 及时联系.....	215
第二节 收拾心情.....	219
第三节 就职准备.....	225
第十一章 涉外企业求职礼仪	230
第一节 了解涉外企业.....	231
第二节 涉外企业求职材料.....	235
第三节 涉外企业面试礼仪与技巧.....	243
第四节 涉外企业面试问题解析.....	250
参考文献	261



第一章 现代求职礼仪概述

学习目标

1. 明确礼仪与求职礼仪的含义；了解礼仪的形成与发展；理解礼仪的特点；
2. 了解礼仪的职能与作用；
3. 明确现代礼仪的意义；掌握现代礼仪的原则；
4. 掌握现代礼仪修养的途径。

案例导入

《三国志》记载的刘备是一位有缺点，甚至才能平庸的人，然而，他却是个深孚众望的君主。个性很强的关羽、张飞为他所用，绝世英才诸葛亮为他效力。刘备成功的关键就是注重社交，讲究礼仪，坦诚待人，表里如一。

礼仪对一个人的事业成功与否作用是巨大的。求职是人生事业的关键一步，对求职过程中的礼仪更应该很好地把握。

第一节 礼仪概述

一、礼仪与求职礼仪的含义

礼仪是指人们在社会交往活动中形成并共同遵守的行为规范和准则。它是以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程 and 手段，是在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化。对个人来说，礼仪是一个



现代求职礼仪

的思想道德水平、文化修养和交际能力的外在表现；对社会来说，礼仪是一个国家和地区生活习惯、道德风尚的综合反映，是社会文明程度的重要标志。所以说，礼仪是一门综合性很强的行为科学。

礼仪的具体表现是礼貌、礼节、仪表、仪式和礼仪器物等。礼貌是指人们在相互交往中表示敬意、友好、得体的行为规范；礼节是指人们在社会交往中表示尊重、祝颂、致意、问候、哀悼等的形式和规范；仪表是指人的外表，是礼仪在个人形象方面的体现，包括容貌、服饰、姿态、举止等；仪式是指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动，如发奖仪式、签字仪式、开幕仪式等；礼仪器物是指表达敬意、寄托情意的一些物品。

在现代社会中，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人的认知水平和尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有尊重他人，自己才会被他人所尊重，人与人之间的和谐关系就是在这种相互尊重的过程中逐步建立起来的，从这个意义上说，遵守礼仪是一个人获得尊重的重要手段和途径。

求职礼仪是礼仪的一种，它是求职者在求职过程中与招聘单位招聘者接触时应具有的礼貌行为和仪表形态规范。它通过求职者的应聘资料、语言、举止、仪表、着装打扮等方面体现求职者的内在素质和外在形象。求职礼仪的原则是在求职过程中要诚恳、谦恭、不卑不亢。求职礼仪的培养应该是内外兼修的，古语说得好：腹有诗书气自华。内在修养修炼是掌握求职礼仪最根本的途径。

二、现代礼仪的形成与发展

礼仪作为中华民族文明的标志，有着悠久的历史，是人类在长期的社会实践中逐步形成的。在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作来描述和规定的行为准则，进而成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

礼仪起源于人与人之间的交往过程和祭祀活动。在原始社会，同一氏族的成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中所形成的习惯性语言、动作，是礼仪形式的最初萌芽，比如原始人类用拍手、击掌、拥抱等来表达感情，用手舞足蹈庆贺狩猎的胜利，等等。原始社会，由于人们对日月星辰更替、风雨



雷电变幻、灾害瘟疫流行等自然现象不能解释，认为鬼神、祖先是能对人类生活进行干预的超自然的力量，便以其作为崇拜的偶像，并进行祭祀活动，所以有“礼立于敬而源于祭”之说。原始社会部落之间的战争不断，为了避免流血的格斗和战争，人们创造了举手礼、握手礼、脱帽礼、鞠躬礼等动态礼仪。如举手礼，向对方高举一只手，表明手里没有武器，以此证明自己并无恶意。这些动态的礼仪可以说是人类最早的礼仪，并在不断发展和完善中沿用至今，已成为今天人们表示友好的常用礼仪了。

进入奴隶制社会，礼仪逐步起到在社会生活的各种关系中节制人的行为的作用，开始了对人们社会生活的全面干预。在这一阶段，奴隶主为了维护本阶级的利益，巩固统治地位，制定了比较完整的国家礼仪和制度，提出了许多重要的礼仪概念，确定了崇古重礼的文化传统。历史上，周朝是国家礼仪齐备的朝代。周公为周朝制定了各种典章制度，即所谓“周礼”，要求诸侯遵行。这种“以礼治国”的做法，对于稳定当时的社会秩序起到了重要作用。以后历代封建王朝，沿袭周礼，并根据自己统治的需要，不断加以修改、补充和完善，从而“礼”也就成了中国文化传统的内容，使中国成了有名的“礼仪之邦”。

阶级的出现和国家的产生，标志着人类进入了文明时代，礼仪也发展到了一个新的阶段。礼仪已不仅是个人之间的“私人礼节”，而且已经成为国家统治的一种手段、一种工具。至此，礼仪也就分成了两部分：一是礼俗，二是礼制。

礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗，它具有自发性、自在性和随习性的特点，可以自由地传承发展，以至形成了后来丰富多彩的格局，创造了灿烂的中华礼仪文化。

礼制是国家的礼仪制度，是阶级社会的产物，是伴随着国家的产生而产生、伴随着国家的发展而发展的。当物质生产和精神文明的发展使氏族部落逐渐融合统一，产生了阶级和国家之后，统治者要求国民的行为规范和统一，便产生了朝章法典、礼仪制度。最初的礼制是承袭先进部落的礼俗制定的，然后以此去规范万民百姓。在礼制的发展过程中，也不断吸收了民间的优良礼俗，同时又淘汰了一些过时无用的礼制。礼制就是在历史的传承与对民俗的借鉴中不断改进发展起来的。礼制把原来礼俗的规格提高了，使其庄



现代求职礼仪

严神圣、规范统一，而且被更广泛地使用。礼制的主要功能是维护国家的统一和兴旺发达，而礼俗则使社会处在井然有序又充满着温馨和美好的人生情趣中，二者互补互用，共同保证了人际交往和社会生活的有序进行。

可以看出，礼仪在其发展和演变的过程中，一方面起着调节、整合、润滑各种社会关系的作用，作为一种无形的力量制约着人们的行为，使人们循规蹈矩地参与社会生活，达到国泰民安的目的；另一方面，礼仪中的繁文缛节又逐渐成为妨碍人的个性自由发展、阻挠人们自由交往、窒息思想自由的枷锁，逐渐被时代所抛弃。现代礼仪就是在传统礼仪的基础上，取其精华、去其糟粕，继承和发扬了中华民族在礼仪方面的优良传统，融入了与社会发展同步的礼仪内容而形成的；它是既适应我国发展要求，又符合国际通行原则的行为规范，体现了社会主义的道德观念和时代风尚。

三、礼仪的特点

（一）普遍性

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全社会的成员均离不开一定的礼仪规范和制约。古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在，无处不在。凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。礼仪的内容已渗透社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活。大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业公司的开张庆贺，再到人们日常生活中的宴请接待、见面谈话、求职就业等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定的行为准则。

（二）继承性

礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级、帝王将相、封建迷信的繁文缛节得以根除。比如古代的磕头跪拜风早已被现代的握手和敬礼所替代，而那些“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富和发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质东西的倾心向往。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。



（三）差异性

人说“百里不同风，千里不同俗”，不同的文化背景产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆域辽阔，是一个多民族的大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。就说见面礼，有的握手，有的脱帽，有的拥抱，有的双手合十，等等。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性除了地域性的差异外，还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。比如同样是宴会，招待对象的身份地位不同，规格就不同，有的在几星级酒店，有的在一般餐馆，身份地位高的，就会受到更高级的礼仪待遇。

（四）时代性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。时代特色对文化冲击的影响是巨大的，可以说，每个时代的文化正是时代变迁的缩影，而礼仪文化也是如此。如辛亥革命的爆发，猛烈地冲击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响了人们日常生活的方方面面，于是造就了一代新风尚。据1912年3月5日的《时报》记载：清朝灭，总统成，剪发兴，辫子灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭等。可见礼仪文化总是一个时代的写照。

（五）发展性

礼仪属于社会意识形态、上层建筑，它总是随着社会历史发展变化而发展变化。一方面，礼仪文化随时代的不断进步而时刻发生着变化。如现在人们通过发礼仪电报，在电视台、电台点歌来祝寿贺喜，就是随时代进步而产生的新礼仪；另一方面，随着国家对外交往的不断深化，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了許多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革也向符合国际惯例的方面发展。总之，随着时代的不断进步，人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。



第二节 礼仪的职能与作用

一、礼仪的职能

(一) 塑造形象

1. 塑造个人形象

现代礼仪能帮助个人树立起良好的形象，使你成为一个具有高尚情趣、优雅气质、潇洒风度的备受人们喜欢和欢迎的人。

一个富有高尚情趣的人，必然是一个心胸开阔、心底无私的君子。他既懂得外在礼仪方面的涵养，更注重内在品质的锤炼。要培养自己高尚的情趣，就得知书达礼，不懂礼、不知礼者难成高尚的人。彬彬有礼，才能称得上君子。

潇洒的风度是指一个人受人欢迎的内在素质修养和其外部行为的总称。这种风度具体表现在人的形态、言谈、举止、装束打扮等方面，这些方面都有着明确的礼仪规范，只有遵守这些规范，并在生活中不断地实践和磨炼才能逐步掌握，并不是一蹴而就的。

个人形象的优美，是通过言行举止、装束打扮等多方面表现出来的。比如一个人的言谈举止得体优雅、风趣幽默，但他在装束打扮上却很邋遢、不整洁，人们也不会觉得他的形象是优美的。可见，个人形象之美是多方面的，不仅需要丰富的内涵，也需要外在的表现，各方面礼仪对个人形象的塑造都是非常重要的。

2. 塑造组织形象

人总是社会的人，大部分的人总隶属于一个部门、一个公司，即人是组织化的人。人在工作中，总是代表着自己为之工作的组织的利益，工作中的各种形象也就代表着组织的形象。比如，你是一个秘书，秘书的职业角色就决定了你的工作性质，自然也就决定了你应有的组织形象，故你的待人接物必须注重组织规定的礼仪要求。与他人交往时，你若不喜欢交往对象，你可以不与之交往。但在工作中，你没有选择权，工作的需要、组织的形象是首要的。所以，在现代组织管理中，就特别注重员工的内在素质和外部形象。



如果你个人的素质不高、形象不佳，就会给你所服务的组织带来损害。比如一个公司电话接线员的声音清晰和美、温文尔雅、彬彬有礼，自然客人会对接线员以及企业留下好的印象；反之，话语生硬、语气冷淡，客人会觉得接线员不懂电话礼仪，进而联想到其他员工的文化素质也不会高。因此，从组织角度出发，无论是领导还是员工，都应有强烈的形象意识。当今社会，形象就是对外交往的门面和窗口，良好的组织形象可以给组织带来无穷的社会效益。从礼仪角度而言，任何组织内的个人，均应重视礼仪的学习和再教育，自觉掌握现代礼仪的常识，为塑造良好的组织形象服务，以达到提升组织的社会声誉和经济效益的目的。

（二）沟通信息

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为均可以表达一种甚至多种信息。根据礼仪表现的方式，可以把礼仪分成三种类型，一是言语礼仪，二是行为表情礼仪，三是饰物礼仪。这三种类型的礼仪行为均具有很强的信息性。

言语礼仪，是指通过口头或书面语言的方式表达的一种礼仪，即直接用语言来传达的某种礼节，比如问候语“你好”、“早安”、“身体好”、“万事如意”等。这种礼貌问候语本身就包含一种很强的信息，通过语言本身的字面含义传递给对方，或是祝福，或是尊重，或是一般性礼貌，或是一种随意的问候等。

行为表情礼仪，是指通过人的身体语言（肢体语言）来传情达意的一种方式。人的身体语言属非自然语言，也称无声语言，有时也称“态势语”、“体态语”等。它泛指人际沟通中除语言信息之外的一切由人类行为所产生的信息。如果说人的有声语言是人的思想的物质外壳，那么，人的肢体语言就是人的行为和情感的物质外壳。按照美国心理学家、人类学家霍尔的看法：无声语言所显示的意义要比有声语言多得多、深刻得多。无声语言在人际传播中所占的比重是很大的，比如手势语言。握手是交往活动中最频繁的动作，而不同的握手姿势所传达的信息显然不同：如用双手紧紧握住对方并使劲摆动，表示久别重逢，或深深的感激，或浓浓的鼓励；如松松垮垮握一下对方的手，可能传达不重视或希望快结束等信息。可见，手势的不同，传递的信息是全然不同的。人们既要通过身体语言准确地表达自己所想传达的



现代求职礼仪

信息，同时又得学会准确地揣度他人传递给你的身体语言信息。唯有如此，才能在交往活动中，如鱼得水，信息畅通。

饰物礼仪，是指通过服饰、物品等表达思想的一种礼仪。在社会活动中，人们经常通过服饰打扮或各种物品来传情达意，表达一种礼仪。不同的饰物所具有的礼仪信息是不同的。比如红色衣服适合喜庆的场合，黑色衣服适合隆重、庄严的场合，白色表示纯洁、高尚，等等；再如鲜花，作为一种礼物，在历史发展中，人们已赋予了它许多象征意义，所谓的“花语”也即花所能传递的信息。如在欧洲一些国家，人们习惯用红蔷薇表示求爱，如回赠香石竹就表示拒绝；送紫藤花表示喜欢，水仙花表示尊敬，并蒂莲表示夫妻恩爱，红豆表示相思，等等。在交往活动中，应多多了解“饰物语言”，通过饰物来传情达意，往往能收到“此时无声胜有声”的效果。

（三）联络感情

讲究礼仪的目的是实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。人们讲究礼貌、礼节、仪式等，其目的就是联络双方的感情，为个人或组织营造一个和睦的人际环境和顺畅的社会氛围。比如宴请，它作为招待亲朋好友、迎来送往的一种礼节，形式上是一种礼数，但实质上是为了联络双方的感情，增进互相的了解和信任。

礼仪是联络感情的手段，但行使礼仪必须以真挚的情感为基础。所谓有感而发，礼仪行为也如此，拥有一定的情感基础，才能产生真诚、友好的礼仪行为，否则，礼仪只不过是一套僵化的程序和手段而已。我们在一定的场合，向对方施行礼仪行为时，只有在真挚的感情基点上，才能让对方感受到你的行为是真诚的、友好的，否则就会产生虚情假意之嫌。比如与他人握手时，你心里还想着别的事，眼神不专注，手势不得体，对方就会感受到你缺乏真诚，是在敷衍，不够礼貌，也许一次很好的机会因此而丧失。礼仪最重要的情感特征是真诚。以真诚的心换取他人之心，以真诚的行为款待他人，以真诚的语言取悦他人，只有如此，礼仪联络感情的职能才能得到尽情的发挥。

（四）增进友谊

礼仪行为能加强相互的了解，建立和增进双方的友谊。一是在个人的圈子中，能为个人交往架设友谊桥梁；二是在组织的相互交往中，能为组织之



间互相了解、增进友谊带来便利。在现代社会中礼仪往往能更快更顺利地带人进入友好的境界，为双方的交往带来意想不到的成功，能迅速地增进双方的友谊，为此后的友好发展铺平道路。

二、礼仪的作用

1. 尊重的作用

礼仪能使人们在社会交往中，做到态度亲切、称呼适当、穿着得体、姿势端正；使人们能很好地把握交往节奏，使交往气氛融洽自然，彼此感情得到沟通，行为得到理解，从而做到相互尊重，以实现轻松、愉快的文明交往。

2. 约束的作用

礼仪作为行为准则和规范，对人们的社会行为具有很强的约束作用。它始终以某种精神的约束力支配着人们的行为。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人，都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人才是“成熟的人”，不接受礼仪约束的人，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段来制裁。

礼仪和法律都是社会公认的行为规范，但二者维护规范的力量不同。法律是依靠国家的权力来维护的，带有明显的强制性，而礼仪的维系力量主要来源于文化传统、风俗习惯、社会舆论和道德。随着现代社会的发展，法律不断被具体和完善，法律与礼仪相互融通。一方面，许多礼仪规范变成了法律，如保护环境、保护妇女儿童合法权益等；另一方面，一些原先作为法律的内容，也被划为礼仪的领域，如服饰、称呼等礼节。

3. 教化的作用

礼仪的教化作用体现在两个方面。一方面，礼仪是一种教育的手段，人们在学习礼仪的过程中逐渐认识自我、认识家庭、认识社会，克服自身的缺点与不足，逐渐完善自我。礼仪作为一种教育的手段，可以使受教育者在日常生活中不知不觉地完善起来。礼仪学习的本质就是学习做人。另一方面，礼仪一旦被确定下来，就会成为一定的社会传统文化的重要组成部分，它会以“传统的力量”，不断地从老一辈传给新一代，从上一代传给下一代，世代相继，世代相传，礼仪的教化作用也就不断地发挥出来。