

职业教育·综合素质培养系列读本

职业礼仪规范



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



翁海峰

主编

附光盘



职业教育·综合素质培养系列读本

职业礼仪规范



机械工业出版社

本书根据职场对职业人员礼仪的要求进行了编写内容的整体优化,力求使之通俗实用,条理清晰,重点突出。本书共分为九个单元,主要内容包括绪论、职业形象礼仪、交往礼仪、办公礼仪、会议礼仪、交通礼仪、宴请礼仪、求职面试礼仪、涉外礼仪。使用本书有助于实施模块式教学,通过讲授、实训、案例等途径,将知识、技能渗透到教学的各环节活动中。

本书可供中等职业学校各专业礼仪教学使用,也可作为各行业礼仪培训用书,以及广大社会人士提升自身礼仪形象、素养、技能的自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

职业礼仪规范/翁海峰主编. —北京:机械工业出版社, 2009.6

(职业教育·综合素质培养系列读本)

ISBN 978-7-111-27055-3

I. 职... II. 翁... III. 礼仪—基本知识—职业教育—教材

IV. K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第070675号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:徐永杰 责任编辑:聂志磊

封面设计:马精明 责任印制:乔宇

北京诚信伟业印刷有限公司印刷

2009年6月第1版第1次印刷

170mm×227mm·16.75印张·243千字

0 001— 3 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-27055-3

ISBN 978-7-89451-111-9 (光盘)

定价:30.00元(含1DVD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 88379196

封面无防伪标均为盗版

前言

“职业礼仪规范”是职业院校学生的基础课程之一。根据我国职业院校学生的培养目标及职场对职业人员的要求，职业院校学生应具有以专业为导向的职业礼仪技能，以价值为导向的职业礼仪观念，以结果为导向的职业礼仪思维，以敬业为导向的职业礼仪态度，以成功为导向的职业礼仪心理，这就要求职业院校学生对现代职业礼仪有一个全面、系统的认识。

本书的编写打破了传统教材中“知识本位”的模式，突出“能力本位”的特色。在“重技能、重应用、重能力”理念的指导下，本书的编写体现了知识、技能和态度三位一体的结构，使学生能够轻松学会所必需的基本技能，具备基本职业素质，掌握灵活的应变、应用能力。本书的编写人员长期从事职业院校的礼仪教育工作、企业员工礼仪培训工作，对学生及职场礼仪的现状有比较全面的了解。因此，本书在编写的过程中，尽可能用简洁的图表、生动的案例、直观的图片、通俗的言语阐述职场的礼仪规范与技能。

本书新颖别致，集知识性、趣味性和易操作性于一体，并使用了十种提示框，分别是：

案例导入 提供引人入胜的开头

小思考 提出问题让学生思考

模块目标 清晰表述每个模块的教学目的

模块内容 可以了解该模块的脉络

模块小结 一针见血地总结出该模块的学习要点

体验活动 其中有“考考你”、“情境实训”、“社会调查”……

知识链接 提供一些礼仪的知识

提示 一些要注意的建议

示范 展示礼仪的具体做法

失礼 提示哪些做法是不可取的

本书建议安排 72 学时，具体学时分配如下：

序 号	内 容	学 时	理 论	实 训
1	第一单元 绪论	4	2	2
2	第二单元 职业形象礼仪	12	6	6
3	第三单元 交往礼仪	10	4	6
4	第四单元 办公礼仪	12	4	8
5	第五单元 会议礼仪	8	3	5
6	第六单元 交通礼仪	6	2	4
7	第七单元 宴请礼仪	8	3	5
8	第八单元 求职面试礼仪	6	2	4
9	第九单元 涉外礼仪	6	2	4
10	合 计	72	28	44

本书由南宁市第六职业技术学校翁海峰任主编，由覃向涛、黎瑛、黄晓东任副主编，覃汉华、黎捷、陈慧心、朱明春参编。

本书在编写过程中参考、采纳了许多国内外专家、学者的论著，由全国专业人才教育考评委员会礼仪专家委员、国家高级礼仪培训师、广西礼仪网总经理、国内资深的礼仪培训师、多所高校的客座教授孙宇健弘先生对本书进行审稿，并提出了宝贵的修改意见，在此表示感谢。

由于成书时间仓促，加之编者水平有限，书中难免有不妥之处，恳请专家、读者批评指正。

编 者

目 录

前言

第一单元 绪论	1
模块一 认识职业礼仪	2
模块二 学习职业礼仪	8
第二单元 职业形象礼仪	13
模块一 仪容礼仪	14
模块二 美容化妆礼仪	20
模块三 服饰礼仪	25
模块四 体态礼仪	41
模块五 语言谈吐礼仪	59
第三单元 交往礼仪	67
模块一 称谓与见面礼仪	68
模块二 介绍与名片礼仪	78
模块三 沟通礼仪	87
第四单元 办公礼仪	100
模块一 电子通信礼仪	101
模块二 办公室礼仪	113
模块三 接待礼仪	118
模块四 文书礼仪	124

第五单元	会议礼仪	135
模块一	会议准备礼仪	136
模块二	会议服务礼仪	145
模块三	会议结束礼仪	149
模块四	参加会议礼仪	153
第六单元	交通礼仪	158
模块一	乘坐交通礼仪	159
模块二	旅途中的礼仪	171
第七单元	宴请礼仪	178
模块一	宴会礼仪	179
模块二	宴请中的礼仪	189
第八单元	求职面试礼仪	209
模块一	面试前的准备	210
模块二	面谈礼仪	217
模块三	面谈后续礼仪	227
第九单元	涉外礼仪	230
模块一	涉外交往的基本通则	231
模块二	涉外交往习俗	235
模块三	涉外接待礼仪	243
参考文献		261



第一单元 绪 论

礼仪，是个人素质、素养的外在体现，更是企业形象的具体化展现。礼仪已经倍受人们的重视，是人际交往的“润滑剂”，更是企业形象的“名片”。



单元提要

 认识职业礼仪

 学习职业礼仪

我们人类在拼命地坚守着自己的社会传统——
优雅、礼貌、和蔼——这就是我们从祖先那里继承下
来的礼仪。在继承传统的同时，我们也在观察和适应
当代社会不断变化的品位和风格。

模块一 认识职业礼仪

职业礼仪规范

孔子曰：“不学礼，无以立。”

荀子言：“故人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

在经济快速发展的社会中，作为职业人员，不知礼，则必失礼；不守礼，则必被视为无礼。职业人员若缺少相关的从业礼仪知识和能力，必定会经常感到尴尬、困惑、难堪与失落，进而会无缘携手成功。

小覃的口头表达能力不错，对公司产品的介绍也很得体，人既朴实又勤快，在业务人员中学历又最高，所以老总对他抱有很大期望。可小覃做销售代表半年多了，业绩总是上不去，问题出在哪儿呢？原来，他是个不修边幅的人，喜欢留长指甲，而且指甲里面经常藏着很多脏东西，衬衫上的白衣领经常是酱黑色的，有时候手上还记着电话号码，他喜欢吃大饼卷大葱，吃完后也不知道去除异味。在太多情况下，小覃根本没有机会见到想见的客户。

客户反映小覃说话太快，经常没听懂或没听完客户的意见就着急发表看法，风风火火的，好像每天都忙忙碌碌的，少有停下来时候。

小思考

小覃的业绩为什么总上不去？你能够从礼仪的角度为他找出原因并给他建议吗？

模块目标

- 了解职业礼仪的含义与原则。

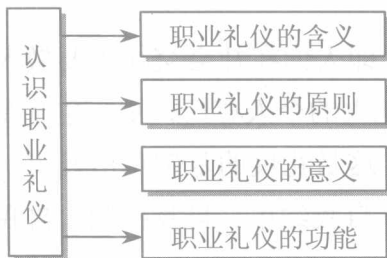




➤ 认识职业礼仪在现代社会中的意义与功能。

➤ 在学习礼仪的功能、原则的基础上，掌握养成文明礼貌习惯的途径。

模块内容



一、职业礼仪的含义

礼仪是指人们在现代社会交往过程中共同遵守的行为规范和准则，是人们在交往过程中自始至终地以约定俗成的方式来表达律己敬人的完整行为，它既可以指为表示敬意而举行的某种仪式，又可以指人们在各类交往过程中的礼貌和礼节。

职业礼仪，是就职业人员而言的，是指各行业的职业人员在因工作需要的人际交往过程中应遵守的交往艺术。职业礼仪是职业人员必须要遵守的自尊敬人的行为规范，是律己敬人的具体化表现和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业形象的具体表现。职业礼仪可以有效塑造自己的专业形象，给交往对象以专业、敬业、权威、有礼、有节的良好印象，从而形成独特的竞争优势。

二、职业礼仪的原则

职业礼仪作为社会交往中行为规范的准则，是由人们共同完善、共同认可产生的。在人际交往、商务活动、事务接待与服务工作中，人们

应当自觉学习和遵守职业礼仪，按章办事，任何胡作非为、我行我素的行为都是违背职业礼仪要求的。

职业礼仪应遵循宽容、敬人、自律、遵守、适度、真诚、从俗、平等的原则。

(1) 宽容的原则 即人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。

(2) 敬人的原则 即人们在社会交往中要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱他人的人格。

(3) 自律的原则 这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

(4) 遵守的原则 在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。

(5) 适度的原则 应用礼仪时要注意做到把握分寸、认真得体。

(6) 真诚的原则 运用礼仪时，务必诚信无欺、言行一致、表里如一。

(7) 从俗的原则 由于国情、民族、文化背景的不同，人们必须入乡随俗，必须与绝大多数人的习惯、做法保持一致，切勿目中无人、自以为是。

(8) 平等的原则 这是礼仪的核心，即尊重交往对象、以礼相待，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。

三、职业礼仪的意义

1. 职业礼仪是企业文化的表现形式之一

良好的礼仪行为能够改善和提升企业的形象，提升企业的生命力，有助于提高企业的经济效益，并可以通过表层形象展示企业的价



价值观、经营理念、目标追求等企业理念，是企业文化的表现形式之一，如图 1-1 所示。

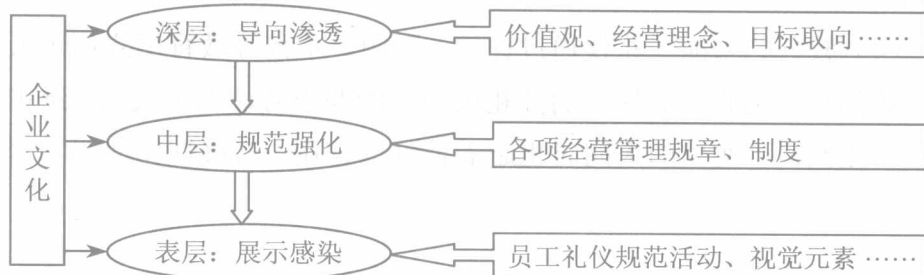


图 1-1 职业礼仪是企业文化的表现形式之一

2. 职业礼仪能有效地提升个人素质

对个人而言，遵守职业礼仪能有效地提升个人素质，塑造良好的职业形象，有利于人际沟通与交流。

3. 职业礼仪能使工作成为艺术（见图 1-2）

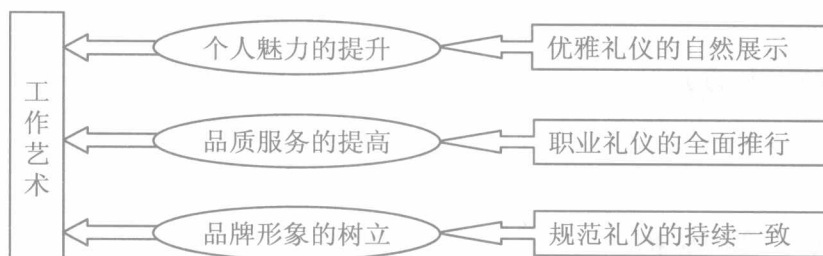


图 1-2 职业礼仪能使工作成为艺术

四、职业礼仪的功能

（1）沟通的功能 在社会交往过程中，只要双方都自觉地遵守礼仪规范，就容易沟通感情，从而使交际往来更加顺利。

（2）协调的功能 在社会交往过程中，只要人们注重礼仪规范，就能够互相尊重、友好合作，从而缓和或避免不必要的冲突和障碍。

(3) 维护的功能 礼仪是社会文明发展程度的反映和标志，同时也对社会风气产生广泛、持久和深刻的影响。讲礼仪的人越多，社会便会越和谐、安定。

(4) 教育的功能 礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求协调人际关系，维护社会正常生活。讲礼仪的人同时也起着榜样的作用，潜移默化地影响着周围的人。

模块小结

遵守职业礼仪是为了满足市场经济发展对现代职业人员素质和能力的迫切需要，是基于提升职业人员的职业形象，促使其熟练运用人际交往技巧，展示沟通艺术，进而完善职业人员的综合素质，增强工作能力，增进职业竞争能力而言的。职业礼仪来源于市场经济发展的需要，顺应了各行业竞争的趋势，是时代发展的必然产物。

体验活动



活动 案例分析

材料介绍 1

在公共汽车上曾经发生了一场乘客与乘务员之间的争吵。乘务员：“往里走，塞在门口干什么？”乘客：“同志，态度好一点！”乘务员：“态度？态度几文一斤？！”乘客：“刚才我不是跟你说了吗，我下一站就下车。”乘务员：“我不也在跟你说吗，你一毛钱想要买什么态度？”



请用职业礼仪的意义进行分析。

材料介绍 2

英国著名的戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次在苏联访问，他在莫斯科街头散步时见到一个非常可爱的小女孩。萧伯纳和这个小女孩儿玩了很久，在分手时，他对小女孩说：“回去告诉你的妈妈，你今天和伟大的萧伯纳一起玩了。”小女孩儿也学着大人的口气说：“回去告诉你的妈妈，你今天和苏联女孩儿安妮娜一起玩了。”萧伯纳很吃惊，他立刻意识到自己的傲慢，并向小女孩儿道了歉。

请用职业礼仪的原则进行分析。

材料介绍 3

一位纽约的商人在周五住进了曼谷东方饭店，发现该饭店把他安排在了二楼靠近楼梯的房间，因为基于宗教的原因，他不能在周五乘电梯。曼谷东方饭店员工的服务十分到家，连客人的宗教习惯也一清二楚。因此，这位商人成了该饭店的常客。

请用职业礼仪的功能进行分析。

材料介绍 4

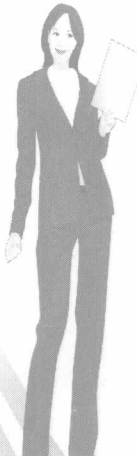
苏格拉底曾说：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”

请用职业礼仪的原则进行分析。

知识拓展

中国礼仪的起源和发展

(1) 中国礼仪的起源 从理论上说，礼的产生源于人类为了协调主客观矛盾的需要。从具体的仪式来看，礼产生于原始宗教的祭祀活动。



（2）中国礼仪的发展

1) 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪以前）的礼仪简单而虔诚，没有阶级性，其制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪，制定了区别部族内部尊卑等级的礼制，制定了为祭天敬神而确定的一些祭典仪式，规定了一些在人们相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2) 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前 21 世纪至公元前 771 年）的礼仪发展成为礼制，具有阶级性。这时期中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度，如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍多撰修于这一时期，如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。

3) 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 771 年至公元前 221 年）的礼仪特点是百家争鸣，理论系统、完善，形式规范，代表人物有孔子、孟子、荀子、管仲。孔子对礼仪非常重视，把礼看成是治国、安邦、平定天下的基础；孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌；荀子把礼作为人生哲学思想的核心，把礼看作是做人的根本目的和最高理想；管仲把礼看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为礼关系到国家的生死存亡。

4) 礼仪的强化时期：秦、汉到清末（公元前 221 年至公元 1911 年）的礼仪已经成为区分等级的工具，在仪式和礼节上进一步完善，理论上更加系统。

5) 现代礼仪时期：现代礼仪已进入全新的发展时期，逐步向平等、友好的方向发展。

模块二 学习职业礼仪

职业礼仪是职业人员的基础技能，是每一位职业人员工作的必备技



能之一。学习职业礼仪能切实提高职业人员的内在美和外在美,提高礼仪文化的修养,提高职业人员的交往、沟通、组织、协调等职业能力;学习职业礼仪使职业人员既具有一定的礼仪理论知识,又具有较强的人际交往技巧和能力,可以使职业人员胜任各行业对人员素质的要求,同时可以塑造良好的个人职业形象;学习职业礼仪可以内强素质、外塑形象,可以增强工作能力和职业竞争能力,使职业人员成为能直接胜任企事业单位管理和服务的综合型人才,并使职业人员获得成功的从业感受和愉快的生活体验,实现个人和所在组织的双赢,进而促进社会文明的发展。那么,我们该如何学习职业礼仪呢?

一家集团公司将和新疆某著名企业进行某一项目的合作。一切准备就绪后,新疆企业派来了全权代表,他们既是远道的客人,又是将来的合作者,礼遇可想而知。在欢迎晚宴上,集团公司特别安排了东北名菜“猪肉炖粉条”和朝鲜族的特色菜“狗肉”来招待几位远道的客人。

晚宴的气氛和谐而热烈,但在压轴菜“猪肉炖粉条”和“狗肉”上来后,客人们的脸色一下子变了,他们用本民族语言叽叽咕咕地说了几句后气愤地甩袖而去。

两天后,新疆企业发来一份声明,郑重地说,他们是伊斯兰人,居然用猪肉和狗肉来招待他们,这是对他们民族的不敬、对伊斯兰教的轻蔑、对神灵的亵渎!

就这样,这项合作彻底泡汤了。

小思考

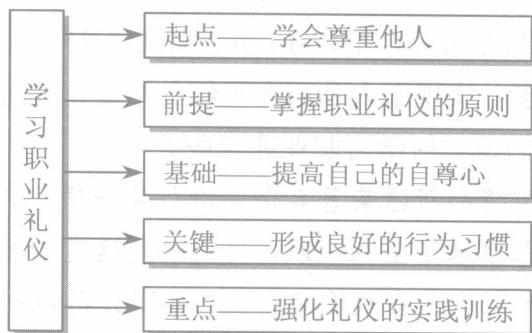
通过这个案例,我们明白了学习礼仪的重要性,那么,你认为我们应如何学习礼仪呢?



模块目标

- 掌握学习职业礼仪的方法。

模块内容



一、起点——学会尊重他人

礼仪本身就是尊重他人的外在表现形式，只有从内心尊重他人，才会有得体的礼仪言行，尊重他人的态度是人与人接触的必要和首要态度。“刘备三顾茅庐”的故事说明只有尊重别人，才能受到别人的尊重和信赖，在事业上才能获得成功。周恩来同志一生鞠躬尽瘁，为了党和人民的事业贡献了毕生精力，他每次外出视察工作，离开当地时总是亲自和服务员、厨师、警卫员和医护人员等一一握手道谢。周总理是尊重他人的典范，是我们学习的榜样。

二、前提——掌握职业礼仪的原则

要让大家都有一個轻松、和谐的环境，每个人就必须把自己不符合社会环境需要的随意性，用同一尺度、同一标准来进行约束和规范，这个尺度、标准就是职业礼仪的原则。