

全国高等院校数字化课程规划教材



供高职护理、助产、临床医学、康复治疗技术、
药学等医学相关专业及经营与管理、工商管理、空中乘务等专业使用

社交与职场礼仪

在校大学生
商界人士
政界人士
服务业人士
拟出国人士

魏 红 主编



科学出版社

全国高等院校数字化课程规划教材

供高职护理、助产、临床医学、康复治疗技术、药学等医学相关专业及经营与管理、工商管理、空中乘务等专业使用

社交与职场礼仪

主 编 魏 红

编 者 (按姓氏汉语拼音排序)

高绍卿 (山东药品食品职业学院)

高秀蕊 (山东药品食品职业学院)

鞠晓昱 (山东药品食品职业学院)

李 维 (济南漱玉平民大药房有限公司)

刘 云 (山东医学高等专科学校)

马 丽 (上海东海职业技术学院)

商庆节 (山东医学高等专科学校)

魏 红 (山东医学高等专科学校)

袁 丰 (山东省临沂卫生学校)

赵 伊 (北京溟泽源国际文化发展有限公司)

秘 书 商庆节 高秀蕊

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书基于社交和实际工作过程，以任务驱动为主线设计了八个任务模块，涵盖校园、商务、政务、服务、护理、沟通、求职面试和涉外礼仪等内容。以案例导入引出学习任务和学习内容；正文穿插课堂活动和案例赏析，便于读者理解和掌握；知识拓展可开阔读者的视野和思路；思考题使读者进一步思考和巩固所学知识。配有工作淡妆和三种领带的打法的视频二维码，手机扫一扫轻松看视频。本书是山东省高等医学教育研究中心计划课题“基于工作过程的实用药学历礼仪校企合作教材研究”成果的延伸。所选内容贴近社交场景和实际工作，力求做到与社会零距离。

本书可作为在校大学生通识教育的教材，也可作为企业（单位）人员培训、职场各类人员职业素养提升、拟出国人员了解涉外礼仪等不可缺少的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

社交与职场礼仪 / 魏红主编. —北京: 科学出版社, 2017.6
全国高等院校数字化课程规划教材
ISBN 978-7-03-053259-6

I. 社… II. 魏… III. ①社交礼仪 - 高等职业教育 - 教材 ②心理交往 - 礼仪 - 高等职业教育 - 教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 128546 号

责任编辑: 张 茵 邱 波 / 责任校对: 郑金红

责任印制: 徐晓晨 / 封面设计: 张佩战

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>

北京虎彩文化传播有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2017年6月第一版 开本: 787×1092 1/16

2018年9月第三次印刷 印张: 12 1/2

字数: 296 400

定价: 39.80 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

前 言

礼仪是反映人类文明和社会进步的重要标志。21世纪是一个团队合作的世纪，任何单打独斗的个体都不可能与集团军抗衡。一项对成功人士的调查发现，成功来自于25%的专业能力和75%的交际能力。专业能力是各类职场人员的基本能力，是立足之本；而交际能力，则是人可持续发展的能力。每一位在校大学生不仅要学好专业知识和技能，还应该努力去掌握人际交往的礼仪和沟通技巧，以便进入社会后，能尽快地适应社会、融入社会。

如何才能顺利地融入社会？如何才能结交优秀人士？如何才能取得事业上的可持续发展？

具有良好的职场和社交礼仪素养及良好的人际沟通能力，是融入社会、建立优秀人脉的基础。良好的职场和社交礼仪素养可以给他人留下良好的印象，赢得他人的信任，迅速拉近和他人的距离；良好的人际沟通能力可以帮助您与他人建立长久的合作关系，有助于事业走向成功。

“社交与职场礼仪”是每一位期待成功的人士必修的课程，是一门世界上仅有约3%的人知道并且重视的学问。世界上的成功人士就蕴藏在这3%之中。

本书是一本不一样的礼仪书，是集校园、商务、政务、服务、求职面试和涉外礼仪及沟通能力与技巧为一体的教科书。本书以学校、社交和职场实际场景为主线，设计了八个教学模块。模块一：校园文化篇；模块二：企业文化篇；模块三：气质形象修养篇（包括仪容、仪表和仪态礼仪）；模块四：职场应用礼仪篇（诠释会面礼仪、接待拜访礼仪、会议谈判礼仪、赠送礼仪和中西餐礼仪）；模块五：沟通礼仪篇（包括各种情况下，不同的沟通渠道应有的礼仪规范和技巧）；模块六：涉外礼仪篇（介绍国外常见的习俗、禁忌和礼仪）；模块七：求职面试与日常工作礼仪篇；模块八：特定行业礼仪篇（包括服务礼仪和护理礼仪）。以上八个模块可供在校大学生、职场人士或即将进入职场的各界人士选择学习。

为了方便读者学习和教师授课，本书备有教学视频二维码，扫一扫即可轻松看视频。

最后，致谢所有支持本书编写的领导、同事、家人和朋友；致谢为本书提供照片的山东医学高等专科学校的袁欣老师及夏婉秋、刘帅、李晓帆、张芳、闫文娜、任小雨、李志颖、王颖和齐鲁同学；感谢为本书提供照片的上海东海

职业技术学院空中乘务专业的孟鑫、徐梦晴、万姗姗、唐晓彤和颜晓晴同学。感谢为视频录制做模特的山东医学高等专科学校的孔超、李志颖同学和化妆师梁应心同学；感谢国际认证协会（IPA）高级礼仪培训班的老师提供的部分文字素材。

由于时间和编写水平有限，本书难免存在不足之处，敬请广大读者批评指正。

编者

2017年4月于济南

目录

CONTENTS

第一章 礼仪概说 / 1

模块一 校园文化篇

第二章 校园礼仪 / 7

第一节 课堂和实习礼仪 / 7

第二节 校园生活礼仪 / 9

模块二 企业文化篇

第三章 企业文化与职业素养 / 13

模块三 气质形象修养篇

第四章 仪容礼仪 / 18

第一节 静态仪容礼仪 / 18

第二节 动态仪容礼仪 / 22

第五章 仪表礼仪 / 26

第一节 色彩的基本知识和职场着装原则 / 26

第二节 男士着装礼仪 / 29

第三节 女士着装礼仪 / 34

第六章 仪态礼仪 / 39

第一节 站姿礼仪 / 39

第二节 坐姿礼仪 / 41

第三节 蹲姿礼仪 / 44

第四节 行姿礼仪 / 45

第五节 赞美、引导、挥手和鞠躬礼仪 / 47

模块四 职场应用礼仪篇

第七章 会面礼仪 / 53

第一节 介绍礼仪 / 53

第二节 握手礼仪 / 55

第三节 名片礼仪 / 58

第八章 称谓礼仪和位次礼仪 / 61

第一节 称谓礼仪 / 61

第二节 行路位次礼仪 / 64

第三节 乘车位次礼仪 / 64

第四节 楼梯及电梯礼仪 / 67

第五节 会议、谈判和合影位次礼仪 / 68

第六节 界域礼仪 / 73

第九章 接待、会务、拜访与赠送礼仪 / 75

第一节 接待礼仪 / 75

第二节 会务礼仪 / 77

第三节 拜访和赠送礼仪 / 82

第十章 宴会礼仪 / 85

第一节 中餐礼仪 / 85

第二节 西餐礼仪 / 95

第三节 自助餐礼仪 / 105

模块五 沟通礼仪篇

第十一章 沟通技巧与沟通礼仪 / 110

第一节 沟通元素与沟通类型 / 110

第二节 面对面沟通礼仪 / 114

第三节 电话沟通礼仪 / 123

第四节 网络沟通礼仪 / 126

第五节 书面语言沟通礼仪 / 131

模块六 涉外礼仪篇

第十二章 涉外礼仪 / 135

第一节 国外礼节与习俗 / 135

第二节 握手、拥抱和贴面礼仪 / 144

第三节 鸡尾酒、舞会礼仪 / 147

模块七 求职面试与日常工作礼仪篇

第十三章 求职面试与日常工作礼仪 / 151

第一节 求职面试礼仪 / 151

第二节 日常工作礼仪 / 160

模块八 特定行业礼仪篇

第十四章 服务礼仪 / 167

第一节 服务意识 / 167

第二节 服务人员的礼仪 / 172

第三节 投诉的处理 / 177

第十五章 护理礼仪 / 180

第一节 护士的仪容和仪表 / 180

第二节 护理工作中的举止礼仪 / 182

第三节 护理工作中的言谈礼仪 / 187

第四节 护理工作礼仪 / 189

主要参考文献 / 193

第一章 礼仪概说

● 案例导入

刚踏入工作岗位的高等职业院校的毕业生小张，由于努力工作，又懂得为人处事之道，很快受到用人单位领导和同事的喜爱，工作环境的顺心使得小张工作非常出色；而同时入职的本科生小王，人很聪明、工作也很努力，但由于其性格孤傲、不善于交流，在工作中处处碰壁，造成工作环境的不顺心，导致工作效率低下。

想一想：1. 产生这种结果的根源是什么？

2. 知识是否等于文化？知识是否等于教养？

当今社会，一个人的知识不完全等同于他的文化和教养，只有当知识转化为人格特征、良好的行为习惯和较强的人际沟通能力时，知识才能成为一个人的文化和教养。

21 世纪是一个团队合作的世纪，一项对成功人士的调查发现，成功来自于 25% 的专业能力和 75% 的交际能力。业务（专业）能力，是各类职场人员的基本能力，是立足之本；而交际能力，是人可持续发展的能力。礼仪素养是现代人和生活中必备的基本素养，有了这种素养，人们才能够和谐相处，工作效率才可能得以提高。

礼仪是各类人士通往成功之路的必修课程，是一门世界上仅有约 3% 的人知道并重视的学问。一个重视自身修养、重视文明礼仪和人际交往的人更容易实现自己的理想，成为社会的栋梁之才。

一 什么是“礼仪”？

（一）礼仪的由来

礼仪作为人际交往的行为规范，来源于人们长期的社会生活。了解礼仪的起源，有助于我们理解礼仪的本质，自觉地、不刻板地按照礼仪规范进行人际交往。礼仪的来源学说有很多种，归纳起来最主要的有三种。

1. 中国传统礼仪来源于古代的祭祀 东汉许慎的《说文解字》和郭沫若的《十批判书》中都说明了古汉语中的“禮儀”来源于古代的祭祀，说明世界礼仪之根源于华夏。

“禮”的左偏旁在古汉字中是“神”的意思，而右偏旁是“奉祀行礼之器”——装满了祭祀礼品（如丰收的粮食等）的器具（如祭祀台），表达了古代人对神灵的膜拜和尊重，通过祭祀祈求神灵给他们带来幸福。所以“礼”是“尊重”之意，正如孔子所说：“礼者，敬人也。”尊重包括“尊重别人”和“尊重自己”。

“儀”由“人”和“义”组成，表示通过人的行为举止表达内心对神灵的尊重，所以“仪”是一种“表达”的形式。

在中国古代的文字记载中，“礼”主要有三层意思：一是政治制度，二是礼貌礼节，三是礼物。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表，二是指仪式和礼节，三是指准则和法度。

2. 礼仪起源于风俗习惯 在人类社会，不同的个体在思想、行为和习惯上千差万别，然而人们的社会交往却还能有序地进行，这是因为每个社会在不同的时期都有一套特定的行为规范和准则，用来指导和约束人们的交往行为，逐渐成为人们约定俗成的交往行为习惯。

3. 西方礼仪来源于法庭的规定 “礼仪”一词是由法语“etiquette”演变而来，意思是法庭上用的一种“通行证”，上面记载着进入法庭的人们必须遵守的规矩和行为准则，后来逐渐演变成人际交往必须遵守的行为准则。

（二）礼仪的含义

由礼仪的来源可以看出，礼仪是人类在长期的社会生活实践中，为协调主客观矛盾的需要，在人与人的交往过程中产生的约定俗成的交往规范和技巧。

从民俗的角度来看，礼仪是人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式。

从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，它是人的心灵美的必然外化。

从传播的角度来看，礼仪是人际交往中进行沟通的技巧。

从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为规范。

“礼”是尊重，“仪”是对尊重的具体表现形式，是对内心“尊重”的外化。

礼仪：通过一定的言行举止来表达内心对他人的尊重，让他人知道并接受。

站在职场的角度，对于“礼仪”又作何理解呢？礼仪是各类职场（商务、政务、服务、社交、涉外等）活动中人们必须遵守的行为规范。

二

礼仪的黄金法则和基本态度

（一）礼仪的黄金法则

礼仪的黄金法则：“待人如己与优待他人”，即像关爱自己那样去关心别人的需求和苦乐。

联合国大厦三楼走廊的一端，有一幅马赛克镶嵌画，它出自美国近代著名画家诺曼·洛克威尔。画中是不同肤色、不同民族的男女老少神色凝重的画像，壁画的主题为“黄金法则”，翻译成中文就是我国孔子的千年古训：“己所不欲，勿施于人”，这种跨越千年、跨越国界、跨越种族的思想以这种方式交融了中西方文化，表达着一个普世认同的价值观——待人如己与优待他人。

（二）礼仪的基本态度

尊重、体谅和诚恳待人是礼仪的基本态度。

1. 尊重的态度 美国心理学家马斯洛的人类需求的五个层级：生理需要、安全需要、归属感和爱的需要、尊重的需要和自我价值实现的需要（图 1-1）。人们在获得了基本需求之后，渴望获得他人的尊重是人类心理上的共同需求。尊重包括自我尊重和尊重他人双重含义。

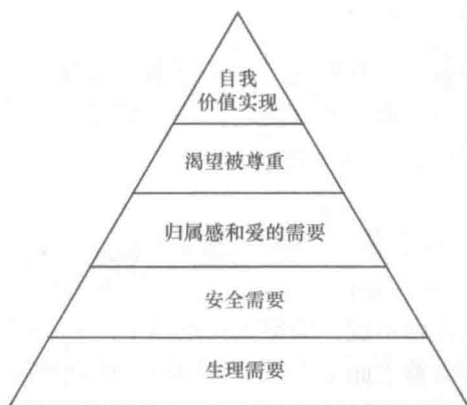


图 1-1 马斯洛的人类需求的五个层级

德国著名哲学家、文学家尼采说：“高贵的灵魂，是自己尊敬自己”。

自尊：尊重自己的人格；尊重自己的职业；尊重自己的单位（或学校）等。

尊重他人：尊重领导是天职；尊重下属是美德；尊重同事（或同学）是公德；尊重客户是本职。

2. 体谅的态度 体谅是建立在同理心或换位思考之上的一种发自内心的态度。

同理心（empathy）是情商（emotional quotient, EQ）理论的专有名词。同理心又称“共情”，是指站在对方的立场上，正确了解对方的感受、情绪和内心世界，进而做到与对方“共情”，即理解对方、体谅对方、关心对方，做到与对方情感上的共融。

课堂活动

在老师指导下进行同理心训练。

1. 老师请同学用手搭一个“人”给“我”看。
2. 不愿意输液的儿童大哭大闹，怎样利用同理心进行疏导？

3. 诚恳的态度 用诚恳的态度对待交往对象，诚心诚意、表里如一、言行一致，容易博得对方的好感、信任和尊重。

三

现代礼仪的特征

现代礼仪有着明显的国际性、民族性、传承性和时代性。

1. 国际性 作为一种文化现象，它跨越了国家和地区的界线，为世界各国人民所共同拥有。

2. 民族性 作为约定俗成的行为规范，在拥有共性的同时，又表现出一种较为明显的民族、国别的差异性。

3. 传承性 是一个国家、一个民族传统文化的重要组成部分。

4. 时代性 作为一种文化范畴，具有浓厚的时代特色，是随着时代的变更而不断变化的，不是一成不变的。

四 世界上名人对礼仪的认识

（一）部分中国名言

1. 凡人之所以贵于禽兽者，以有礼也。——《晏子春秋》
2. 敬人者，人恒敬之；爱人者，人恒爱之。——孟子
3. 人有礼则安，无礼则危。——《礼记》
4. 博学于文，约之以礼。——孔子
5. 不学礼，无以立。——孔子
6. 礼者，人道之极也。——荀子
7. 人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。——荀子
8. 勿以恶小而为之，勿以善小而不为。惟贤惟德，能服于人。——刘备
9. 礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。——管子
10. 礼以行义，义以生利，利民，政之大节也。——《左传》
11. 礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣。——《左传》
12. 将不可骄，骄则失礼，失礼则人离，人离则众叛。——诸葛亮

（二）部分外国名言

1. 世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项品质，就是礼节。——（美国）拿破仑·希尔
2. 礼仪是一种在全世界可以通行的签证，请你善用它。——（英国）丘吉尔
3. 举止是映照每个人自身形象的镜子。——（德国）歌德
4. 有两种和平的暴力，那就是法律和礼貌。——（德国）歌德
5. 礼貌是有教养的人的第二个太阳。——（古希腊国）赫拉克利特
6. 礼貌经常可以替代最高贵的情感。——（法国）梅里美
7. 讲礼貌不会失去什么，却能得到一切。——（英国）玛·沃·蒙太古
8. 在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节。——（英国）莎士比亚
9. 礼貌是人类共处的金钥匙。——（西班牙）松苏内吉
10. 礼貌是儿童与青年所应该特别小心地养成习惯的第一件大事。——（英国）约翰·洛克
11. 良心是由人的知识和全部生活方式来决定的。——（德国）马克思
12. 我深信只有有道德的公民才能向自己的祖国致以可被接受的敬礼。——（法国）卢梭

五 礼仪的分类

根据工作性质和交往范围的不同，礼仪可以分为职业礼仪和非职业礼仪。职业礼仪分为政务礼仪、商务礼仪和服务礼仪。非职业礼仪分为社交礼仪和国际礼仪等。

1. 政务礼仪（government affairs etiquette）也称国家公务员礼仪。国家公务员在进行政务活动时，代表着国家机关的形象，应该遵守国家公务员的礼仪规范。

2. 商务礼仪 (business etiquette) 是公司、企业的从业人员及其他从事经济活动的人士在工作过程中所共同遵守的礼仪规范。

3. 服务礼仪 (service etiquette) 是各类服务行业的从业人员 (如银行、酒店、汽车销售、房地产、飞机、高铁、医院等行业的服务人员) 在从业过程中应该遵守的礼仪规范。

4. 社交礼仪 (social etiquette) 又称交际礼仪, 是指社会各界人士进行非正式或一般性的交际应酬中所共同遵守的约定俗成的礼仪规范。

5. 国际礼仪 (foreign etiquette) 又称涉外礼仪, 是人们在国际交往中, 相互尊重各国的礼节、禁忌等而约定俗成的礼仪规范。



思考题

1. 简述您对“礼仪”含义的认识。
2. 简述礼仪的黄金法则和基本态度。
3. 根据工作性质和交往范围的不同, 礼仪可以分为哪几类?

(魏 红)



模块一
校园文化篇

第二章 校园礼仪

● 案例导入

北宋大学问家杨时与好友游酢一起去向程颐求教，凑巧赶上程颐在屋中打盹儿。杨时便劝告游酢不要惊醒老师，于是两人静立门口，等老师醒来。一会儿下起了鹅毛大雪，越下越急，杨时和游酢却还立在雪中。程颐一觉醒来，才发现门外的两个“雪人”。

想一想：以杨时与好友游酢的尊师爱师行为，对照一下自己在学校学习和生活中的为人处世是否符合礼仪规范？哪些方面还需要改进？

第一节 课堂和实习礼仪

大学校园本身就是社会的一部分，在大学校园中养成良好的礼仪规范，除了有助于塑造我们的良好形象，还有助于我们毕业后顺利融入社会。

大学校园是学生生活、学习和娱乐的公共场所，我们需要遵从相应的礼仪规范。大学生在校的主要任务是学习，跟学习相关的礼仪尤其重要，主要包括课堂礼仪、尊师礼仪及实习礼仪。

一 课堂礼仪

课堂教学是大学生获得知识和技能的主要渠道，因此遵守课堂纪律，不单单体现了大学生的修养，也有利于知识的获得，我们需要从以下几个方面注重遵守相应的课堂礼仪。

1. 课前准备 进入教室前需要穿戴整洁，整理好自己的东西，并准备好课本、文具、笔记等相关学习物品，提前来到教室，等候老师的到来。值日生提前擦干净黑板，并准备好多媒体等教学设备。

2. 上课礼仪 当老师步入教室时，应立即停止交头接耳和大声喧哗，端坐于桌前。老师宣布上课时，班长起身喊“起立”，带领全班同学起立，向老师致敬。在老师回应“请坐”之前，大家不能急不可耐地抢先坐下。起立和坐下期间，需整齐一致，尽量减少桌椅挪动的噪声。

在校期间大家需按时上、下课，禁止迟到、早退和旷课。若因故迟到，进教室前需报告，得到老师允许后脚步轻快地回到座位，课间可主动向老师说明迟到的原因。

老师讲课期间认真听讲，做好笔记，禁止吃东西或玩手机，禁止做与学习活动无关的事情。老师在日常考勤点名时，听到自己名字时需起立，立正站好，声音洪亮地回答“到”。若想回答老师课堂提问的问题时，需举手示意，得到老师允许后，站起来声音洪亮地回答问题。若被老师点名提问时，自己确实不懂，可以实事求是地向老师承认，得到老师的允许后再坐回原位。当有其他同学被叫起来回答问题时，不管回答的正确与否，都不应起哄。

当与老师的观点不尽相同或发现老师讲授的内容与实际情况有出入时，一般不要打断老师的正常授课过程，可在课间单独与老师讨论相关问题，有理有据地提出自己的观点或指出老师的错误，并给老师一定的时间核实相应的问题。

实践类的课堂要按规定着装，认真听讲，密切观察老师的示教过程，在老师宣布自己动手操作后再认真操作，操作期间自己不懂的地方及时请教老师，切忌自以为是、擅自操作，以防损坏仪器设备，影响实验进程。

3. 下课礼仪 下课铃响后，不要急忙站起来走出教室，而应在老师宣布下课以后，全班同学起立站好，先与老师道别，齐声说“老师再见！”。在离开教室时，让老师先行，不要在老师前面拥挤着走出教室。课间注意保持教室卫生，一天课程结束后值日生需及时打扫教室卫生。

二

尊师礼仪

自古以来我国就有尊师重教的习俗，在清代罗振玉整理的《鸣沙石室佚书·太公家教》中就提及“弟子事师，敬同于父，习其道也，学其言语……忠臣无境外之交，弟子有束修之好。一日为师，终身为父”。现在我们也常常把文中的“一日为师，终身为父”拿来强调学生应该尊重老师。大学生在日常学习生活中应做到以下几点。

1. 基本尊师礼仪 前面讲的课堂礼仪是对老师最基本的尊重。除了遵从基本的课堂礼仪外，我们平时还需虚心听取老师的教诲，自觉接受师长的教育。服从老师管理，不顶撞老师，指出老师的错误要有礼貌等。

当与老师谈话时，要谦虚、恭敬、有礼貌。充分信任老师，对老师诚实，讲真话，不欺瞒老师。

进出教室或上下楼梯期间要给老师让行，在校园与老师偶遇时，要面带微笑、主动问好。若在校园骑自行车时遇到老师，需先下车，将车停稳后再问候老师，当老师手中有重物时，可提议帮忙搬运。在道路狭窄的地方相对而行时应侧身静立，让老师先行等。

总之，我们平时应注重关心老师，体谅老师，积极配合和帮助老师完成日常的各项教学工作。

2. 进出办公室礼仪 进出老师办公室要注意办公室礼仪。办公室是老师办公、备课的场所，除了紧急的事情要直接到办公室找老师外，到办公室前需事先打电话预约，让老师安排会面的时间。

无论老师的办公室是紧闭的还是打开的,在进入办公室前都需轻轻敲门或喊“报告”,得到允许后,轻轻推开门进入办公室,并随手将门带上。进入后应与办公室内的老师们点头致意并问好。

如果老师临时有事暂时出去一会,自己在办公室需耐心等待,不要随便翻看老师的东西,可以找个空的座位靠边坐下等着老师回来,注意尽量不要占用其他老师的办公桌椅。

在办公室与老师会谈期间要彬彬有礼,诚恳接受老师的教导。与老师谈心结束或请教老师的问题得到解决后要道谢,若是老师有安排的任务,要向老师表达按时完成的态度。与老师会谈完毕后,要及时告别,走出办公室前,要将椅子放回原处;若老师送出办公室,要请老师留步。

三

实习礼仪

所谓实习,是学生在老师的指导下,独立从事社会实践工作的初步尝试,是对学生所学知识和技能进行系统化总结和深化的过程,是从理论学习到实际应用的一条纽带,可为大学生毕业后顺利走上工作岗位打下良好的基础。

因此,不管是在学校跟随老师实习还是走出校门到其他单位实习都要抓住机会认真实习,加深并巩固所学的专业知识,进一步提高认识问题、分析问题、解决问题的能力。实习期间每名学生要时刻牢记,自己在外实习时的一举一动都代表着学校,需要遵从一定的礼仪规范,避免自己的行为影响到学校的声誉。

1. 自觉遵守纪律 按规定的到实习单位报到,不能按时报到时,应及时通知实习单位,避免打乱实习单位的工作计划。

报到后按实习单位要求的时间进行实习,杜绝迟到、早退、旷工现象。进入实习科室,应主动整理、清洁科室卫生,主动为科室老师打开水。遇事多向同事请教或及时向领导汇报。领导安排的任务,要认真完成。不可利用办公电话办私事,更不应该利用办公电话“煲电话粥”。不要利用工作电脑做与工作无关的事情,如聊天、玩游戏、看电影等。不要将实习单位的文件、材料或物品带回,注意为实习单位的商业秘密保密。平时要团结同事,不要卷入实习单位内部的争斗。

2. 尊重带教老师 学生实习期间,学校或实习单位一般会安排一名老师作为自己的实习带教老师。临时有事需请假时,除向实习单位请假外,还需要向自己的带教老师说明,让老师掌握自己的行踪,以防有急事无法通知到自己。如果带教老师是实习单位人员,更要珍惜来之不易的实习机会,加强实践锻炼。对于带教老师传授的经验和知识,要虚心接受,切莫手高眼低、目中无人。

在实习期间遇到自己无法解决的难题时,要及时请教自己的实习带教老师,由带教老师来帮助解决。

第二节 校园生活礼仪

大学生活除了学习以外,还有多姿多彩的校园生活。我们要遵从校园公共场所和生活场所的礼仪规范及相关的规章制度。

一 交往礼仪

大学期间，建立一个和睦的同学关系，有助于自己的学习。同学之间朝夕相处，是亲密无间的伙伴，更是自己一生宝贵的财富。为此，我们需要珍惜自己身边的同学，大家和睦共处，使自己度过一段美好的大学时光，让自己不仅学到扎实的专业知识，更收获友谊的果实。

1. 相互尊重 同学之间相互尊重，尊重他人的信仰、尊重他人的学习生活习惯，尊重个人隐私。平时保持积极健康的心理状态，真诚地与同学交往，当同学遇到困难时，不应嘲笑、讽刺或歧视，而应热情相助。对同学的相貌、衣着不要评头论足，同学间开玩笑要掌握分寸，不能给同学起侮辱性的绰号，更不应与自己同学发生肢体冲突。

有事有求于同学时，要态度诚恳地使用“请您帮我……”“谢谢”“麻烦您”等礼貌用语，借用同学书籍、文具或其他用品时，应先征求对方同意，用后及时归还并致谢。

2. 宿舍和睦相处礼仪 宿舍生活占去了学生学校生活的大部分时间，这部分时间是学生成长的最为重要的一部分。宿舍生活对于学生性格的形成，学习态度、学习方法的掌握，适应集体生活，做人做事的方式与态度及独立性的养成都起到了重要的作用。

良好的宿舍秩序需从每一名成员做起，要求大家严格遵守作息制度，按时回宿舍，熄灯前完成睡前的洗漱活动，按时熄灯就寝，熄灯后不在宿舍、走廊大声喧哗。睡前有听音乐习惯的同学要使用耳机，早晨有早起习惯的同学起床时要轻，避免影响其他同学的休息。平时按值日表打扫好宿舍卫生，并保持整洁、干净，除了公共卫生外，更要做好个人卫生。爱护宿舍设施，不在宿舍私拉电线、使用大功率电器。不可随意留宿外来人员等。

宿舍生活过程中，要正确处理好个人与宿舍集体的关系，做到求同存异，杜绝在宿舍内拉帮结派、故意联手排挤同学，更不应恃强凌弱、欺侮同学。

良好的宿舍环境与秩序能让我们的学习生活找到“家”的感觉，使宿舍成为心灵栖息的场所和装载梦想和幸福的家园。因此，宿舍生活秩序必须引起每一名大学生的重视。

二 公共场所礼仪

进出图书馆、餐厅、体育场，观看电影或参加校内各类集体活动时，要遵守公共场所的各项有关规则，要服从管理，同学们要谦让有礼、相互帮助。活动期间，少数服从多数，不要单独行动。

1. 图书馆礼仪 进出图书馆应着装整洁大方，不穿背心、拖鞋或其他奇装异服入内，翻看书籍前先洗手，不在公共图书上乱涂乱画或有意损毁图书。

在图书馆内要保持安静，不要大声喧哗，走路、离座、翻书期间注意不要弄出声响。禁止在图书馆内占座、睡觉、吃东西等。

借阅图书期间正确使用代书板，离馆前将书刊放回原处，将桌椅整理干净，借阅的图书要按时归还或及时续借。

2. 餐厅礼仪 进入餐厅自觉排队买饭、就餐，杜绝插队。进餐时细嚼慢咽，保持安静，不大声喧哗，爱惜公共餐具，不敲打餐具。餐后不随地倾倒剩菜剩饭，时刻牢记文明用餐，