

全国中等职业学校规划教材

金 萍 吕 燕/主 编

令狐学海/副主编

QUANGUO ZHONGDENG ZHIYE
XUEXIAO GUIHUA JIAOCAI

中职生职业礼仪教程



中国财政经济出版社

全国中等职业学校规划教材

中职生职业礼仪教程

主 编 金 萍 吕 燕

副主编 令狐学海

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中职生职业礼仪教程/金萍, 吕燕主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007.9

全国中等职业学校规划教材

ISBN 978-7-5095-0164-1

I. 中… II. ①金…②吕… III. 礼仪-专业学校-教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 130784 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京人卫印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 11.50 印张 260 000 字

2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月北京第 1 次印刷

印数: 1—3 000 定价: 19.60 元

ISBN 978-7-5095-0164-1/F·0140

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言

本教材是根据全国紧缺人才培养培训工程要求,为满足中等职业学校教学急需,经过对中等职业学校毕业生就业情况的调研后,根据我国当代中等职业学校学生的特点和培养目标,以中职生所需人际交往的最基本礼仪和职场所需礼仪基本规范为线索,对所需礼仪的理论与方法作了较为全面、系统、科学的阐述,使学生对现代职场礼仪有一个全面的认识。

本教材由武汉市财政学校高级讲师金萍、武汉市礼仪文化研究会秘书长吕燕任主编，令狐学海任副主编。金萍编写第一章，商璐编写第二章，罗红、郭颖诗编写第三章，伊坤英、曾银环编写第四章，邱瑜、张敏钰、汤新平编写第五章，谢红霞编写第六章，修斯臻、苏莹编写第七章，梁岚编写第八章，徐黎、贾海均编写附录。全书插图由贾海均制作，金萍、吕燕负责全书的总纂和定稿。

本教材在编写过程中得到了武汉市财政学校、山西省运城市

财经学校、山西财政税务学校、郑州市财税学校、广东省财政职业技术学校、福建省龙岩财经学校、福建省漳州财贸学校、广西玉林财经学校及武汉市礼仪文化研究会等单位的大力支持，并参考采纳了国内外专家学者的论著。郑彬对本书进行审稿，并提出了合理的修改意见，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，有些问题还可能值得商榷，在此，恳请读者批评指正。

附：

本教材建议课时为 54 学时，具体学时分配如下：

序号	内 容	学时	理论	实训
1	第一章 职业与礼仪	4	2	2
2	第二章 职场形象礼仪	8	2	6
3	第三章 语言礼仪	6	2	4
4	第四章 文书与礼仪	6	2	4
5	第五章 接待礼仪	6	2	4
6	第六章 商务礼仪	6	2	4
7	第七章 社交礼仪	6	2	4
8	第八章 求职礼仪	8	2	6
9	附 录 职业学校校园礼仪	4	2	2
10	合 计	54	18	36

编 者

2007 年 7 月

(111)		对外贸易 章八第
(111)		对外贸易 贸易 一央第
(111)		对外贸易 贸易 二央第
(125)		对外贸易 公共 三央第
(132)		对外贸易 章八第
(132)		对外贸易 贸易 一央第
(143)		对外贸易 贸易 二央第

中职生职业礼仪教程

第七章 社交礼仪	(111)
模块一 拜访、待客礼仪	(111)
模块二 宴请、舞会礼仪	(117)
模块三 公共场所礼仪	(125)
第八章 求职礼仪	(135)
模块一 求职与面试礼仪	(135)
模块二 报到上岗与初涉职场的礼仪	(143)
附录：职业学校校园礼仪	(154)
模块一 教师礼仪	(154)
模块二 学生礼仪	(159)
模块三 课堂礼仪	(162)
模块四 校园礼仪	(164)
参考文献	(177)

第一章

职业与礼仪

学习目标:

1. 知道礼仪的基本概念和原则, 描述礼仪在职场中的作用。
2. 懂得基本的礼仪规范, 能运用基本礼仪技巧进行交际沟通。
3. 观察不同情景下的礼仪规范, 积极参与习礼活动。



模块一

礼、礼貌、礼节、礼仪



案例引入

无礼的代价

一位年轻人去风景区旅游。那天天气炎热, 他口干舌燥, 筋疲力尽, 不知距离目的

地还有多远,举目四望,不见一人。正在他失望无助时,远处走来一位老者,年轻人大喜,张口就问“喂,离青海湖还有多远啊?”老者目不斜视的回了两个字:“五里。”年轻人精神倍增,快速向前走去。他走啊走,走了好几个五里,青海湖也不见踪影,他恼怒地骂起了老者。



想一想:老者的话到底是什么意思?



点评礼仪
DIANPING LILY

礼貌体现一个人的修养。懂礼讲礼的人能通过其言行举止留给对方美好的印象,有助于人们获得交往活动的成功。



必要知识

一、礼

礼在中国最初是敬奉神明的一种仪式和表达方式,意思是烧香行礼来年才会有好的收成、好运气。它是一种人类内心美好愿望的体现,是一种美好意愿的外在表达方法。

礼是文明国家为了规范人与人之间的关系,维护社会秩序,而必须遵守的规则和习惯。

礼通常表示庆贺、友好、敬意、尊敬而赠送给人的物品,如礼物、礼金、献礼。又如彩礼(订婚时男家送给女家的财物)、礼券(用以代礼物之券)。



二、礼貌

礼貌是指人们在相互交往中,通过语言、表情、行为、态度表示相互尊重和友好的言行规范。它体现了时代的风尚与道德水准,反映着人们受教育的程度。例如,表示尊敬的态度和动作如鞠躬、鼓掌、礼让、礼遇、礼赞。又如与客人相遇时的主动问候:

“您好!”等。“人五由更替”。苛眼衰既不麻楚书不,量产育,更大衣需更耐量信容宽

三、礼节

礼节是指人们在社会交往过程中表示致意、问候、祝愿等的特定形式。如在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、慰问以及给予必要的协助与照料等。不同的国籍、不同的场合,表现的礼节不同。如中国古代的跪拜、作揖,现代的握手、敬礼;一些国家的人们在见面时拥抱、双手合十、接吻等表现形式,都是不同礼节的具体表现形式。例如,军礼(军人的礼节)、回礼(回答别人的敬礼)。又如,以对方对待自己的态度和方式去对待对方——“礼尚往来”、“来而不往非礼也”。



四、礼仪

礼仪指人们在社会交往活动中约定俗成的表示尊敬、致意的行为规范与准则。礼仪是人际交往的通行证,体现对交往对象尊重的具体手段和过程。礼仪是表示礼节的仪式,如迎接外国国家元首或政府首脑的检阅仪仗队和展览会开幕或大桥通车的剪彩,大型工程的奠基仪式等。

礼仪是一种道德行为规范,规范就是规矩、章法、条条框框,也就是说礼仪是对人的行为进行约束的条条框框,告诉你要怎么做,不要怎么做。

礼仪存在于人际交往的一切活动中,在人与人的社会交往中,把待人接物的内心尊敬之情通过美好的仪表、仪式表达出来,可以展现一个人的气质修养。优雅、大方、自然的气质会给人一种舒适、亲切、随和的感觉,会使人在社交场合受到欢迎,增加成功的机会。

礼仪是有形的,其基本形态既受社会的基本原则制约,又受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等影响。礼仪最基本的三大要素是语言(书面或口头)、行为表情和服饰。任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。因此,作为一名从业者应做到:在外表上,要和蔼可亲,表情要面带微笑,给人以真诚、稳重、大方的感觉,做到服饰整洁、挺括,仪容端庄、俊秀;在行动上,要表现出不卑不亢、落落大方,站、坐、走以及手势要求合乎规范,做到端正稳重、自然亲切、训练有素;在语言上,要谈吐文雅、表达得体,做到语音标准、音质甜润、音量适中、语调婉转、语气诚恳、语速适当,要讲究语言艺术,正确使用好敬语、谦语、雅语。

礼仪其实是一个包罗万象的概念,从大的角度看,可分为生活中的礼仪、职场中的礼仪和一些特殊领域的礼仪。具体地看,生活中的礼仪又可分为:家庭礼仪、校园礼仪、社交礼仪等。职场中的礼仪就更为丰富,包括商务礼仪、政务礼仪,此外,求职、日常工作、接听电话、洽谈业务等都有其具体的、规范的礼仪要求。

五、礼仪的基本原则

(一) 宽容的原则

宽容的原则指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。理解

宽容就是说要豁达大度，有气量，不计较和不追究细节。“得理也让人”就是要学会宽容别人，给对方体面地下台阶的机会，但宽容不等于纵容，它具体表现为一种胸襟，一种容纳意识和自控能力。

（二）敬人的原则

敬人的原则是指人们在社会交往中，要敬人之心常存，处处不可失敬于人，经常换位思考，更不能侮辱对方的人格。

敬人就是尊敬他人，既不盛气凌人，狂妄自大，也不妄自菲薄，不可伤害他人的个人尊严。尊重别人也就是尊重自己，维护个人乃至组织的形象，不可损人利己，这也是人的品格问题。

（三）自律的原则

自律是指自我约束，按照礼仪规范严格要求自己，知道自己该做什么，不该做什么，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、自我对照、自我反省、自我检查。

（四）遵守的原则

遵守的原则是指对行为主体提出的基本要求，更是人格素质的基本体现。遵守礼仪规范，才能赢得他人的尊重，确保交际活动达到预期的目标。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。

（五）适度的原则

适度是指把握分寸。礼仪是一种程序规定，而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题，没有“度”，施礼就可能进入误区。应用礼仪时要注意把握分寸，认真得体。

（六）真诚的原则

真诚是指在交际过程中做到诚实守信，不虚伪、不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程，如果缺乏真诚则不可能达到目的，更无法保证交际效果。运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一，以自己的真心，换取对方的信任。

（七）从俗的原则

从俗是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯，了解并尊重各自的禁忌，如果不注意禁忌，就会在交际中引起障碍和麻烦。如日本、朝鲜的鞠躬，欧美国家的拥抱、接吻，南亚诸国的合十，信仰伊斯兰教人的饮食禁忌等。在交往过程中必须十分注重各种礼节，避免因礼节不周而失礼。由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与当地绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是。

（八）平等的原则

平等是礼仪的核心，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，决不能以貌取人，厚此薄彼。

礼仪是在平等的基础上形成的，是一种平等的、彼此之间的相互对待关系的体现，其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。在交际活动中，我们既要遵守平等的原则，同时也要善于理解具体条件下对方的一些行为，不应过多地挑剔对方的行为。

六、礼仪的作用

概括地说,礼仪的作用是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。礼仪的作用表现在以下几个方面:

(一) 规范人的行为

礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行,久而久之,便形成社会的习俗和社会行为规范。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是“成熟的人”的标志。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强迫。

(二) 提高人的修养

礼仪具有教化作用,它能不断提高人的修养。一方面是礼仪的尊重和约束作用,习礼的人待人真诚,自然大方、应付自如,给人以豁达潇洒、谈吐不凡、博学多才的印象;另一方面,礼仪的形成、礼仪的完备和凝固,会成为一定社会传统文化的重要组成部分,它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代,世代相继、世代相传,促进社会更加和谐。

(三) 改善人际关系

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面,礼仪作为一种规范、程序,作为一种文化传统,对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见,礼仪在发展健康良好的人际关系中,是有其重要的作用的。

模块二

职业礼仪准则



案例引入

王彤到凯威公司工作了一个星期,公司规定星期五可以穿休闲装。这天,王彤穿流

苏短裙，戴挂满铃铛的脚链，涂绿色的眼影、绚丽的唇彩，兴高采烈地来到公司、碰到经理问声好，经理却叫她注意穿着。王彤很郁闷，今天不是可以穿休闲装吗？



想一想：王彤在着装上有什么不妥之处？



点评礼仪

在职场上，休闲穿着不代表我们喜欢穿什么就穿什么。上班穿着打扮毕竟和平时不同，不同行业有不同的穿衣标准，不同的企业也有不同的穿着文化。有些服装要尽量避免，比如无袖T恤背心、紧身衣等。总之要记住，我们是去上班，不是做时装秀。初入职场的着装，最关键的就是做到适合，既适合你的身材和工作性质又和公司的整体着装风格相符。

职业礼仪包括职业道德、职业纪律、职业修养以及职业特定的礼貌和礼节上的要求。

礼仪的对象化是礼仪的一个重要特点，也就是说，在不同场合，面对不同的对象，对礼仪都有不同的要求，但都有共同规律可循。在职场，由于各单位工作人员情况不尽相同，所宣扬的企业文化和理念可能也不尽相同，所以会有所区别。



必要知识

一、职业道德与礼仪

《公民道德建设实施纲要》提出，公民道德建设要在全社会大力倡导“爱国守法，明礼诚信，团结友善，勤俭自强，敬业奉献”的基本道德规范，在这二十个字的方针中，已经把礼仪教育的内容融进了公民道德建设的系统工程。把礼仪教育作为职业教育的通识课，既是时代的要求，也是学生学会做人，学会做事的必修课。

我国是一个文明古国，礼仪文化源远流长，素有“礼仪之邦”的美称。早在两千多年以前，先人们就对礼仪的作用作过许多重要的论述。孔子认为礼是治国安邦的基础，“不学礼，无以立”（《史记·孔子世家》），荀子把礼与法相提并论，“礼仪者，治之始也”

(《荀子·王制》),“礼仪制而制法度”(《荀子·性恶》)。管子则把礼仪视为立国的精神之本,曾经指出:“礼仪廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡。”(《管子》)这些精辟的论述把礼仪的重要作用揭示地淋漓尽致。

在现代社会,虽然一个国家、一个民族的综合国力所包含的内容十分广泛,但在评价一个国家、一个民族时,通常是从这个国家、这个民族人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。因为,从国家和民族的角度讲,礼仪是一个国家、一个民族的社会风貌、道德水准、文明程度、文化特色、公民素质的重要标志。从公民个体的角度说,礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映。通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

礼仪与道德的关系是极为密切的。礼仪本身是一种既具有内在道德要求,又具有外在表现形式的行为规范。谦恭的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等方面表现出来的的是人的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界。没有内在的修养,外在的形式就失去了根基。

二、职业修养与礼仪

(一) 修养

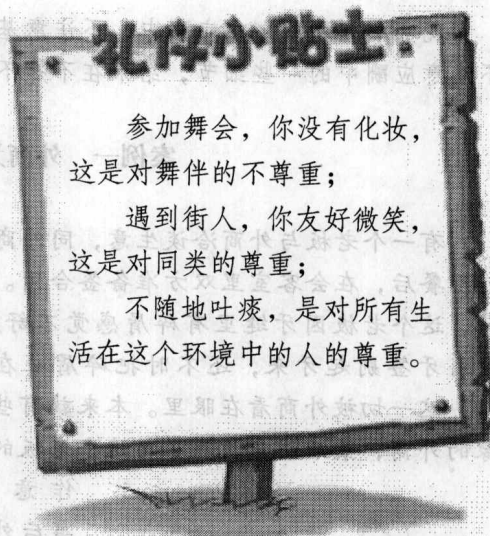
修养指一个人在道德、学问、技艺等方面通过刻苦学习、艰苦磨练以及陶冶而逐渐具备的某一方面的素质与能力。职业修养,专指一个人在职场中待人接物方面的素质与能力,它会直接影响其在职场中的形象和工作开展的顺利程度。

(二) 修养与礼仪的关系

修养是通过礼仪体现的,礼仪的宗旨是尊重,所以,有修养的人就是懂得尊重人,尊重当然包括自尊和尊重他人。

人们都希望自己在社会交际活动中能够做到谈吐文雅、举止大方、彬彬有礼,能够引起他人的关注与好感。但是礼仪不仅仅是一种外在的表现形式,它是与人们自身的修养密切相关的。一个人修养的程度与他的礼仪水平是成正比的,所以,我们除了要注意礼仪的外在表现形式之外,还应在内在修养方面下功夫,在勤奋的求知中不断地充实自己,以提高自己的礼仪水平,不断地陶冶自己的情操,追求至善的理想境界,提高自身的职业修养与礼仪水平。

礼貌、仪表、风度反映一个人的文化素质和修养,礼貌待人绝对不是简单地学习、模仿,更不是讲究形式的例行公事。“礼由心生”,礼仪是一个人内心世界的外在表现和真实感情的自然流露。那种举止大方、谈吐不俗、温文尔雅、彬彬有礼的风度,绝不是装模作样所能及的,它必须以良好的个人修养为基础。一个缺乏修养的人,无论怎样



“包装”自己，终究只能给人一种粗俗、浮浅的感觉和印象。因此，讲究礼仪规范既是人际交往中增进友谊、联络感情的行为准则，也是一个人内在修养的外在表现。要想全面、综合地提高自身素质，就必须加强礼仪知识的学习，不断提高自身的道德修养。

三、职业礼仪的要求

职业礼仪是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。了解、掌握并恰当地应用职场礼仪，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上。

礼仪在人际关系中起着微妙的协调作用，因为人与生俱来就需要得到别人的爱抚、同情、理解、关怀和帮助。

只有人与人之间的相互理解、信任、关心和友爱会造成良好的社会氛围，能使每个正常的人产生开朗、乐观的情绪，对生活更加热爱，并使整个群体保持一种稳定的、融洽的秩序。反之，则会产生消极态度并酿成群体的危机。

成功的业者应当知道在适当的时候伸出援助之手，并善于用情感去凝结人际关系的纽带，而这一切都往往是以礼仪为手段去完成的。



经典案例

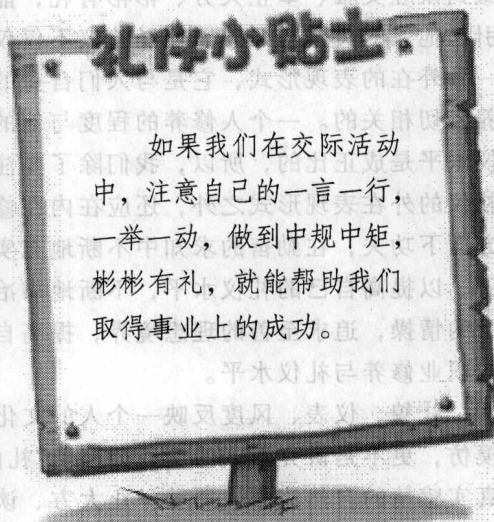
现实中有一些人在应酬中，不注意基本礼仪，在言语或行为上不加以注意和检点，不注意应酬中的一些细节，结果在不知不觉中伤害了自己。

案例一 外商为什么放弃合同签订

有一个老板与外商洽谈生意，同外商一起用餐后，在会客室里双方准备签合同。这时，这个老板因牙缝里有碎屑感觉不舒服，便用牙签剔起牙来，还不时把碎屑吐在地上，这一切被外商看在眼里。本来就有些犹豫的外商，最后还是放弃了与这个老板的合作意向。



事后外商说，一个企业的领导人这样不拘小节，我怀



如果我们在交际活动中，注意自己的一言一行，一举一动，做到中规中矩，彬彬有礼，就能帮助我们取得事业上的成功。

疑他是否能管理好一个企业！一个不良的小动作影响了一笔大生意。

在应酬中不注意小节，稍有失礼的地方就会引起对方的反感，给别人留下不好的印象。

案例二 王安为什么被辞退

王安是一个工作能力很强的人，但他有一个毛病，早上经常迟到。老板看在他工作能力很强的份儿上，没有说他什么。有一次，老板与他约好时间一起到一个客户那里签合同，头一天，老板叮嘱王安早一点来，不要迟到。可到了第二天早上，王安差不多迟到了半个小时。等到王安和他的老板一起驱车到达客户那儿的时候，比约定的时间迟到了二十多分钟，客户已经离开了办公室，去出席一个会议了。

王安和老板赶紧给客户打电话，客户对他们说：“你们为什么迟到，害得我们等了将近半个小时？”

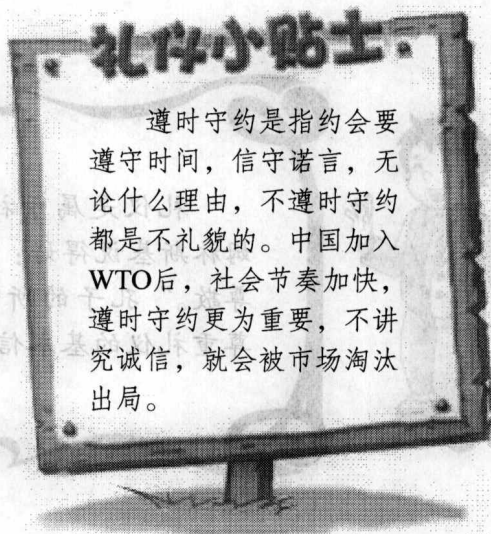
王安以狡辩的语气回答说：“呀！我知道的，但是，我们迟到了二十分钟是无关紧要的，你就不能等一等吗？”

客户严肃地说：“无关紧要？你要知道，准时赴约是一件极重要的事，你不要以为我的时间不值钱，以为等一二十分钟是不要紧的，老实告诉你，在那一二十分钟里，我本来可以预约另外两件重要的谈判项目的！”

王安说：“那我们再约个时间谈谈吧！”

客户说：“对不起，你们不守时，我怕你们到时完不成我们托付给你的任务。”

因为王安迟到，公司失去了已经落入手中的好机会，给公司造成了不小的损失。老板一气之下，把王安辞退了。



活动与训练

一、活动项目

与人打招呼

二、活动目的

学会人与人之间交往的基本礼貌用语。

三、活动组织

(一) 请学生按每 2~4 人一组进行分组, 自由选举组长。

(二) 让每一个小组编写出一个 1~2 分钟的关于师生间对话或同学间对话的课堂情景剧本。

(三) 各小组按顺序进行表演。其他小组的学员在纸上写下他们所听到的礼貌用语数量及用语不正确的地方。

(四) 请各组推选代表, 对其他小组进行讲评。

四、活动感悟

通过活动, 使学生认识到讲究礼貌的重要性, 对自己和同学日常口语中的不符合礼貌的做法进行自我检讨, 达到不断提升自己文明素质的目的。

本章小结



礼仪是属于社会的, 社会是由人组成的。苏霍姆林斯基说得好: “只有尊重别人的人, 才有权受人尊敬。”孔子的所谓“己所不欲, 勿施于人”, 就是尊重礼仪的基本信条。



礼仪自检

一、日常行为检查

- (一) 想一想自己在日常行为中, 哪些行为不符合礼仪要求。
- (二) 挑一挑自己的举止中, 不符合礼仪规范的动作。