

中职生礼仪

● 赵世平 主编

河北科学技术出版社

前 言

现在企业用人，除看重被选用者的专业素养和动手能力外，也很重视其形象、举止、谈吐。这给从事职业教育的学校传递了一个信号，为了学生能够选择一个比较理想的职位顺利就业，须在强化学生专业培养的同时，重视礼仪养成教育。

邢台财贸学校多年来一直重视对学生进行文明礼仪教育，开设有《礼仪》课，但所使用过的各种版本的教材均存在涵盖面窄的缺憾，或单纯讲叙职场礼仪，或单纯讲叙社交礼仪，均缺乏中职校园礼仪，这样就很难发挥《礼仪》课对在校学生的教化管理功能。基于这种情况，我们组织本校《礼仪》课教师将其多年从事礼仪教学所积累的资料及创新成果汇集成为含校园篇、职场篇、社交篇三块组合、三篇一体的《中职生礼仪》一书，旨在循着中职生的足迹——从校园走向职场、从职场走入社会，为其提供易学够用的礼仪知识，帮其学会做人做事，助其在职业人生中取得成功。

本书的特点是：重点突出对学生在校期间日常行为、场所活动、求职面试礼仪的阐释，又紧密结合与财经类中职生相适应的职场礼仪进行选择性的介绍，具有较强的综合性、针对性和实用性。

本书由邢台财贸学校赵世平任主编，张贞敏任副主编。各章执笔人：赵世平（绪论、第四章、第六章、第十一章、第十二章），张贞敏（第二章、第七章、第十三章），李素霞（第一章、第十章），戴占荣（第三章、第八章），段玉红（第五章、第九章）。全书由赵世平修改、审定。

编 者

2006年3月

内容简介

本书是财经类中等职业学校进行礼仪课教学的专门用书，由河北邢台财贸学校校长赵世平主编。本书包括校园礼仪、职场礼仪、社交礼仪三篇共十三章。内容丰富，针对性、实用性较强，对培养中职生良好的行为举止、品格操守，了解职场规范、社交常识，在未来做一个高素质的职业人有非常实际的意义。

目 录

绪 论

一、礼仪的涵义	(1)
二、礼仪的起源与发展	(2)
三、礼仪的特点	(4)
四、礼仪的职能与原则	(5)
五、学习礼仪的意义	(8)
六、礼仪与中职生	(9)

校园篇

第一章 形象礼仪

第一节 仪容修饰礼仪

一、仪容修饰的作用	(12)
二、仪容修饰的规范	(13)
三、中职生仪容美的基本要求	(17)

第二节 仪表礼仪

一、着装的基本原则	(18)
二、着装分类	(19)
三、职业女性着装禁忌	(20)
四、西装礼仪	(21)
五、饰物佩带	(23)
六、中职生着装	(25)

第三节 仪态的美化

一、仪态的概念	(27)
---------------	--------

二、中职生仪态规范	(27)
三、体态语言的运用	(30)
四、中职生良好仪态的养成与训练	(33)

第二章 语言礼仪

第一节 语言礼仪概述

一、语言礼仪及其分类	(35)
二、中职生语言修养的基本要求	(36)
第二节 中职生谈话技巧	
一、说话	(41)
二、听话	(46)
三、交谈	(48)

第三节 日常礼仪文书

一、请柬	(51)
二、聘书	(52)
三、感谢信	(53)
四、贺信、贺电、贺卡	(54)
五、致辞	(55)

第三章 行为礼仪

第一节 课堂礼仪

一、上课起立，行注目礼	(58)
二、认真听讲，做好笔记	(59)
三、举手提问，站立回答问题	(60)
四、不迟到、早退、随意出入教室	(62)
五、下课起立，行注目礼	(63)

第二节 寝室礼仪

一、讲究卫生，营造良好环境	(64)
二、按时作息，不打扰别人	(66)
三、互相帮助，和睦相处	(67)
四、提高警惕，勿留宿外人	(68)

第三节 就餐礼仪

一、自觉排队，讲文明	(68)
二、不乱扔废弃物，讲卫生	(69)
三、不铺张浪费，讲节约	(70)

第四节 图书馆、阅览室礼仪

一、保持安静，不喧哗，注意个人形象	(71)
二、爱护书籍	(72)
三、尊重工作人员的劳动	(73)
四、互相谦让	(74)

第五节 公共场所行为礼仪

一、乘车的礼仪	(75)
二、商场购物礼仪	(76)
三、聚会礼仪	(77)

第四章 专题活动礼仪

第一节 校内活动礼仪

一、开学典礼	(80)
二、升旗仪式	(81)
三、专场晚会	(82)
四、早操、课间操	(83)

第二节 校外活动礼仪

一、庆祝大会	(84)
二、志愿者行动	(86)
三、外出参赛	(87)
四、毕业实习	(88)

第五章 求职的技巧与礼仪

第一节 就业准备

一、职业素质和职业技能的培养	(91)
二、就业前的准备	(92)
三、求职材料的准备	(95)
四、了解就业程序	(96)

第二节 求职信的书写礼仪

- 一、求职信的书写 (97)
- 二、个人简历的书写 (101)

第三节 面试的礼仪与技巧

- 一、积极收集信息,争取面试机会 (104)
- 二、建立面试的自信心 (105)
- 三、面试的礼仪与技巧 (108)
- 四、面试禁忌与面试后应注意的问题 (110)

职场篇

第六章 商场服务礼仪

第一节 商场环境礼仪

- 一、商场设计,体现特色 (114)
- 二、服务设施,安全周到 (116)
- 三、商品陈列,赏心悦目 (117)
- 四、店容店貌,清洁卫生 (118)

第二节 商场服务的基本礼仪

- 一、服务态度,热情真诚 (119)
- 二、服务用语,文明礼貌 (120)
- 三、服务仪态,优雅端庄 (121)
- 四、分析顾客心理,满足购买需求 (122)

第三节 商场销售礼仪

- 一、商场导购服务礼仪 (124)
- 二、商场销售服务礼仪 (125)
- 三、商品售后服务礼仪 (130)

第七章 推销业务礼仪

第一节 接近客户的礼仪

- 一、培养推销员必备的品格 (132)

二、接近客户的礼仪要求	(134)
三、接近客户的原则	(136)
四、在销售实践中接近客户常用的几种方法	(137)

第二节 约见、接待顾客的礼仪

一、约见客户的礼仪	(138)
二、接待客户的礼仪	(139)

第三节 推销洽谈礼仪

一、推销洽谈的语言艺术	(143)
二、推介商品的礼仪	(144)
三、达成交易的礼仪	(145)
四、处理洽谈中不同意见的礼仪	(146)

第八章 商务谈判礼仪

第一节 商务谈判准备礼仪

一、信息资料的准备	(148)
二、选派谈判人员,组成谈判队伍	(150)
三、营造良好的谈判环境	(151)

第二节 商务谈判的技巧

一、确定谈判方针	(154)
二、掌握谈判技巧	(157)

第三节 商务谈判签字仪式礼仪

一、做好协议文本的准备工作	(160)
二、确定参加签字仪式的人员	(162)
三、签字仪式场所的选择及布置	(163)

第九章 旅游与宾馆服务礼仪

第一节 导游服务礼仪

一、导游员的工作职责与基本素质	(166)
二、导游服务过程的礼仪	(167)
三、导游服务禁忌	(171)

第二节 宾馆服务礼仪

一、宾馆各主要岗位职责	(172)
-------------------	-------

二、前厅服务礼仪	(173)
三、客房服务礼仪	(175)
四、餐厅服务礼仪	(177)
五、其他部门的服务礼仪	(180)

第十章 办公室礼仪

第一节 办公室工作人员的基本礼仪规范

一、办公室工作人员仪容仪表礼仪规范	(185)
二、办公室工作人员言谈举止礼仪规范	(186)

第二节 办公室日常工作礼仪

一、整洁优雅的工作环境	(187)
二、认真负责的工作态度	(187)
三、和谐有序的工作关系	(188)

第三节 通讯礼仪

一、接打电话的礼仪	(190)
二、接打手机的礼仪	(193)
三、使用传真机的礼仪	(195)
四、使用 E-mail 的礼仪	(196)

社交篇

第十一章 见面的礼节

第一节 称呼与介绍

一、称呼	(200)
二、介绍	(202)

第二节 握手的礼仪

一、握手的适用场合	(205)
二、握手的顺序	(206)
三、握手的礼节	(206)
四、握手的禁忌	(208)

第三节 使用名片的礼仪

一、交换名片的顺序	(209)
二、交换名片的礼仪	(209)
三、使用名片的禁忌	(211)

第四节 致意的礼节

一、致意的方式	(212)
二、致意的礼节	(213)
三、其他礼节	(214)

第十二章 接待礼仪

第一节 家庭接待礼仪

一、准备	(216)
二、待客	(219)
三、宴请	(223)

第二节 会议接待礼仪

一、会前筹备	(225)
二、会中服务	(228)
三、会后料理	(229)

第三节 庆典接待礼仪

一、庆典接待工作的一般要求	(230)
二、庆典接待礼仪	(231)

第十三章 涉外礼仪

第一节 涉外礼仪常识

一、涉外工作准则	(234)
二、涉外礼仪通则	(235)
三、涉外礼仪常识	(237)

第二节 涉外接待礼仪

一、迎送礼仪	(241)
二、礼宾次序	(243)
三、会见礼仪	(243)
四、餐饮礼仪	(244)

• • • • •

一、韩国	(246)
二、日本	(247)
三、英国	(247)
四、法国	(248)
五、美国	(249)
六、沙特阿拉伯	(249)
七、其他一些国家的部分禁忌	(250)



绪 论

家庭、单位、国家许多活动往往与礼仪息息相关。家庭在处理与亲朋好友来往时，如不按照一定礼仪行事，就会被认为无礼；一个单位与其他单位交往时，如不遵守一定的礼节，同样会被认为无知；国家在风云多变的国际交往中如不按照国际礼仪的惯例行事，就得不到应有的尊重和信任，更无法立足于世界之林。正如大思想家荀子所言：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪作为人类道德的外在表现，是调节人际关系的重要手段，也是社会人的必修课。

《中职生礼仪》旨在培养中等职业学校学生礼仪修养意识，加强其各方面的礼仪行为养成，以便学会学习，学会做人、做事，为将来步入社会并较快地融入职业群体，胜任工作奠定基础。

一、礼仪的涵义

礼仪是指人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则，具体表现为礼节、礼貌、仪表、仪式等。

礼节是指人们在社会交往过程中，表示致意、问候、祝愿、尊敬等惯用的形式。

礼貌是指人们在相互交往过程中，表示敬重、友好的行为规范，它具有调整人们之间的相互关系、维持社会正常秩序的作用。

仪表是指人的外表，包括人的容貌、姿态、举止、风度、服饰等。

仪式是指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。

总之，现代礼仪是人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范，是现代交际不可缺少的重要手段。

二、礼仪的起源与发展

1. 礼仪的起源阶段

礼仪的起源阶段主要包括原始社会和奴隶社会的前期。礼仪伴随着原始宗教的产生而产生，原始宗教的祭祀活动产生了最早的礼仪形式，这时的“礼”就是“祈福祭神”的一种仪式。由于原始人类对影响和左右自身命运的自然现象充满了敬畏和神秘感，便产生了原始崇拜和原始宗教。祭祀活动就是人类表达这种崇拜之意而举行的仪式。这种仪式在祭祀活动的历史发展中不断得到完善，进而形成一种制度。后来，人们对自然界、神灵和祖先的祭祀活动日益频繁，逐步形成种种固定的模式，即祭祀礼仪。原始人类的其他生活礼仪也随着各种生产活动和战争等逐渐形成，用手舞足蹈庆祝胜利，用拍手、击掌、拉手、拥抱表示友谊，这都是人际交往礼节的雏形。原始社会发展到后期，社会关系逐渐复杂化，人类之间的交往日趋频繁，礼节也更加繁杂。这就需要一种可以节制人的行为和为大家都可以接受的规范，于是便逐步产生了原始的社交礼仪。

2. 礼仪的形成阶段

礼仪的形成阶段主要覆盖奴隶社会和封建社会。进入奴隶社会，社会经济日益繁荣，人类文明日趋发展，人与自然，人与人之间的关系在各个方面、各个层次上不断展开。为了找到一种约束和规范社会生活中各种关系的通行标准，人类开始有意识地制定各种礼仪规范，礼仪开始对社会生活加以干预。

中国的商代已有完备的礼制，而周代更是将礼制扩充和用于规范整个社会生活。所谓周代的“五礼”：吉、凶、宾、军、嘉。吉，即吉礼，是祭祀的礼仪，为“五礼”之首；凶礼，是丧葬的凭吊之礼和灾祸的慰藉之礼；宾礼，是朝见天子或会见之

礼；军礼，是军旅操演、征伐之礼；嘉礼，是婚嫁、宴请等喜庆场合的礼仪形式。可见，“五礼”的范围已基本包括了中国古代整个社会生活的各个领域，它作为一种规范，在大到国家重要活动，小到个人日常生活的全部社会生活，起着一种全面制约人的行为的作用。其实到西周已经形成一套比较系统的礼学专著，即《周礼》、《仪礼》和《礼记》。仅《仪礼》就记载了17种礼仪，习惯上概括为六大礼：冠礼、婚礼、丧礼、祭礼、相见礼和跪拜礼。这对后人礼仪思想的发展起到了推动促进作用，有些礼仪规范沿袭至今。

撇开古代社会礼仪具体的繁文缛节，中国古代礼仪的特点是：敬为礼的要点，揖让跪拜是礼的中心。礼仪推动了社会文明的发展，在这一点上，世界各国礼仪规范的形成，与中国大体类似，只是礼的历史悠久性和礼仪规范的完备性难以比拟。

礼仪根植于文明，随着文明的发展而形成。从世界的范围来看，不论是东方的礼仪，还是西方的礼仪，无一不是如此。中华民族是世界文明的发源地之一，几千年来创造了灿烂的文化，培养了高尚的道德，重视礼仪，以礼治国、立德于礼，形成了一整套完整的礼仪规范

3. 礼仪的演变阶段

礼仪的演变阶段主要覆盖封建社会以至现代。进入封建社会末期，尤其是资本主义社会，随着社会发展和现代文明进程的加快，礼仪也在流传、演变、消亡和复合。一方面，在奴隶社会和封建社会形成的一整套礼仪规范，起着调节、整合、润滑各种社会关系的作用；另一方面，封建礼仪的专制又逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻碍人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁，逐渐被时代所抛弃，从而加快了礼仪的演变。

随着社会经济、生活的变革，必然带来礼仪的不断变化和进步。有些符合时代需要的礼仪被继承、完善和流传；有些带有腐朽气息，不必要的繁文缛节被废弃、渐渐消亡；有些虽保留形

式，却换成新的内容，表达新的思想情绪。此外，又不断地萌生和演绎出新的礼仪，以表现新的内容和人们新的意愿。中国的礼仪规范也兼容并蓄了许多外来的、在国际上较为通行的礼仪。正所谓“博采天下之长，为我所用”。

4. 现代礼仪的形成

进入资本主义社会，资产阶级登上历史舞台后，不仅在经济基础而且在上层建筑领域进行了巨大变革，出现了能够为不同国家共同采纳的现代礼仪，这是礼仪发展的一个重要阶段。今天国际上通行的礼仪绝大部分是这个时期留下的。在中国“五四”运动前后，在推翻封建统治、猛烈抨击封建社会上层建筑及其意识形态的同时，对旧礼教、旧习俗也展开了纵深批判，倡导新的文明礼仪，成为一种社会时尚。西方的进步文化和平等思想，极大地冲击了旧的礼仪习俗。西方礼仪重视人权尊严，强调相互平等，主张交际、开放，突出礼仪的简要、实用的特点，对中国现代礼仪的形成产生了重大影响。中国的现代礼仪，继承了传统礼仪的精华，融合了西方礼仪的长处，并结合中国当代社会的实际情况，形成了具有中国特色的礼仪规范。

三、礼仪的特点

在了解了礼仪的内涵之后，我们有必要认识礼仪的特点，结合现代社会纷繁复杂的大背景，对各种礼仪现象和礼仪规范做出多层次的审视，以便正确认识礼仪，掌握礼仪规范。

1. 多样性

现代社会人际交往的丰富多彩，构成了礼仪规范的多样性。社会交往的环境、时间、对象等不同，必然要有不同的礼仪规范与之相适应。本书就体现了多样性特点，反映从一名学生到一个职业人，不同时期、不同阶段、不同环境所对应的不同礼仪。

2. 传统性

传统性是礼仪的重要特点。这首先表现为礼仪的继承性，从

礼仪的形成可以看到，今天的众多礼仪规范并非一天形成，而是人们长期交往中的习惯以准则的形式固定下来的，并在不断地发展变化以适应今天社会的形式。如尊敬老人的礼节自人类之初就存在，今天同样是人类共同遵守的准则。礼仪的传统性还表现为它的约定俗成性，如不同国家、不同民族历史背景下形成的独特风俗习惯，往往以特定文化为依据，集中体现本国、本地区、本民族的心理、文化和习惯。如伊斯兰国家忌吃猪肉，甚至讳言“猪”字，这是长期的宗教信仰形成的习俗，必须尊重他们的风俗习惯。

3. 互动性

社会交往是人们相互交流的方式和过程，它不是单方面的行动，因此礼仪具有明显的互动性。礼仪的互动性，是互相尊重、友好和礼貌的体现，所以在一方施礼的情景下，另一方必然有相应的礼貌反应。比如，生活中最常用的握手礼，就必须是双方的互动，如果对方主动向你问候，而你却不还礼，那就十分失礼了。

4. 时代性

随着社会的进步和对外交往的不断扩大,礼仪规范也在不断发展变化,体现其时代性。如电子邮件礼仪、短信礼仪及点歌祝寿、贺喜等礼仪形式,就是因时代发展而产生的新型礼仪。另外我国的传统礼仪规范随着对外交往的不断扩大更加国际化,不断向符合国际惯例的方面发展。人类礼仪的时代性特点必将使礼仪形式更加文明、优雅、实用。

四、礼仪的职能与原则

1. 职能

礼仪作为人们交往的行为规范和准则，具有四大职能：

(1) 塑造形象。这里所说的形象是指在交际活动中主客双方在对方心目中形成的综合化、系统化的整体印象。良好的社会

形象是一个人的无形资产，是一笔难以估量的巨大财富，是沟通关系的“敲门砖”、“介绍信”，甚至是能否合作的关键。

那么怎样才能使自己的个人形象受欢迎呢？一般而言衣着大方、举止得体、谈吐礼貌的人才会给对方留下美好深刻的印象，而这无疑要归功于讲究礼仪，运用礼仪规范。

(2) 沟通信息。礼仪行为是一种信息性很强的行为，语言、行为表情、饰物等礼仪，都可以表达一种甚至几种信息。比如，“您好”、“恭喜发财”等问候语传递给对方的信息往往或是尊重，或是祝福，或是一般性礼貌问候；握手礼节表示一种久别重逢或深深的感激，而松松垮垮地握一下对方的手可能传达不重视或希望赶快结束等信息。又如所谓的“花语”或表示尊敬，或表示爱情等等。礼仪传递的信息往往能达到“此处无声胜有声”的效果。

(3) 联络感情。礼仪的核心内容是尊重他人，它作为人们日常交往中一种共同遵守的道德行为规范，不仅是各种人际交往的有效途径，而且还是人际关系的“调节器”和“润滑剂”，如夜深了调低电视机音量；办公楼内轻声细语；打扰别人，说声对不起，等等，都有助于形成和发展相互尊重、友好合作的人际关系，有助于联络感情。

(4) 增进友谊。礼仪增进友谊的职能有两个方面：一是在个人的社交圈子中，能为个人交往架设友谊桥梁；二是在组织的相互交往中，能为组织之间相互了解合作共事，增进友谊带来便利。反之不讲礼仪规则很可能有伤和气，事与愿违。

2. 原则

要发挥礼仪应有的职能和效应，创造最佳人际关系，需要遵守下列礼仪原则：

(1) 尊重原则。尊重原则是指在人际交往中尊重对方的人格尊严，这是最基本的原则。尊重原则首先表现为真诚待人，不说谎，不虚伪，不骗人。其次表现为对他人的正确认识，相信他