



中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

职业道德与法律学习指导

zhiye daode yu falv xuexi zhidao

主编 杨晓剑 宋奇飞



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

21世纪中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

职业道德与法律学习指导

主 编 杨晓剑 宋奇飞
副主编 常 静

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书旨在帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范,陶冶道德情操,增强职业道德意识,养成职业道德行为习惯;指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识,树立法治观念,增强法律意识,成为懂法、守法、用法的公民。

通过本书的学习,学生的职业道德素质和法律素质将会得到提高,有利于引导学生树立社会主义荣辱观,增强社会主义法治意识。

版权专用 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

职业道德与法律学习指导/杨晓剑,宋奇飞主编. —北京:北京理工大学出版社, 2009. 8

ISBN 978 - 7 - 5640 - 2537 - 3

I. 职… II. ①杨…②宋… III. ①职业道德 - 专业学校 - 教学参考资料②法律 - 中国 - 专业学校 - 教学参考资料
IV. B822.9 D92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 131224 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心) 68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京通县华龙印刷厂

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 8.25

字 数 / 211 千字

版 次 / 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

定 价 / 13.00 元

责任校对/陈玉梅

责任印制/母长新

出版说明

中等职业教育是以培养具有较强实践能力,面向生产、面向服务和管理第一线职业岗位的实用型、技能型专门人才为目的的职业技术教育,是职业技术教育的初级阶段。目前,中等职业教育教学改革已经从专业建设、课程建设延伸到了教材建设层面。根据教育部关于要求发展中等职业技术教育,培养职业技术人才的大纲要求,北京理工大学出版社组织编写了《21 世纪中等职业教育特色精品课程规划教材》。该系列教材是中等职业教育课程改革项目研究成果。坚持以能力为本位,以就业为导向,以服务学生职业生涯发展为指导思想。主要从以下三个角度切入:

1. 从专业建设角度

该系列教材摒弃了传统普通高等教育和传统职业教育“学科性专业”的束缚,致力于中等职业教育“技术性专业”。主体内容由与一线技术工作相关联的岗位有关知识所构成,充分体现职业技术岗位的有效性、综合性和发展性,使得该系列教材不但追求学科上的完整性、系统性和逻辑性,而且突出知识的实用性、综合性,把职业岗位所需要的知识和实践能力的培养融于一炉。

2. 从课程建设角度

该系列教材规避了现有的中等职业教育教材内容上的“重理论轻实践”、“重原理轻案例”,教学方法上的“重传授轻参与”、“重课堂轻现场”,考核评价上的“重知识的记忆轻能力的掌握”、“重终结性的考试轻形成性考核”的倾向,力求在整体教材内容体系以及具体教学方法指导、练习与思考等栏目中融入足够的实训内容,加强实践性教学环节,注重案例教学和能力的培养,使职业能力的提升贯穿于教学的全过程。

3. 从人才培养模式角度

该系列教材为了切合中等职业教育人才培养的产学结合、工学交替培养模式,注重有学就有练、学完就能练、边学边练的同步教学,吸纳新技术引用、生产案例等情景来激活课堂。同时,为了结合学生将来因为岗位或职业的变动而需要不断学习的实际,注重对新知识、新工艺、新方法、新标准引入,在培养学生创造能力和自我学习能力的培养基础上,力争实现学生毕业与就业上岗的零距离。

为了贯彻和落实上述指导思想,在本系列教材的内容编写上,我们坚持以下一些原则:

1. 适应性原则

在进行广泛的社会调查基础上,根据当今国家的政策法规、经济体制、产业结

构、技术进步和管理水平对人才的结构需求来确定教材内容。依靠专业自身基础条件和发展的可行性,以相关行业和区域经济状况为依托,特别强调面向岗位群体的指向性,淡化行业界限、看重市场选择的用人趋势,保证学生的岗位适应能力得到训练,使其有较强的择业能力,从而使教材有活力、有质量。

2. 特色性原则

在调整原有专业内容和设置专业新兴内容时,注意保留和优化原有的、至今仍适应社会需求的内容,但随着社会发展和科技进步,及时充实和重点落实与专业相关的新内容。“特色”主要是体现为“人无我有”,“人有我精”或“众有我新”,科学预测人才需求远景和人才培养的周期性,以适当超前性专业技术来引领教材的时代性。结合一些一线工作的实际需要和一些地方用人单位的区域资源优势、支柱产业及其发展方向,参考发达地区的发展历程,力争做到专业课内容的成熟期与人才需求的高峰期相一致。

3. 宽口径性原则

拓宽教材基础是提高专业适应性的重要保证之一。市场体制下的人才结构变化加快,科技迅猛发展引起技术手段不断更新,用人机制的改革使人才转岗频繁,由此要求大部分专门人才应是“复合型”的。具体课程内容应是当宽则宽,当窄则窄。在紧扣本专业课程内容基础上延伸或派生出一些适应需求的与其他专业课相关的综合技能。既满足了社会需求又充分锻炼学生的综合能力,挖掘了其潜力。

4. 稳定性和灵活性原则

中高职职业教育的专业课程都有其内核的稳定性,这种内核主要是体现在其基本理论,基础知识等方面。通过稳定性形成专业课程教材的专业性特点,但同时以灵活的手段结合目标教学和任务教学的形式,设置与生产实践相切合的项目,推进教材教学与实际工作岗位对接。

为了更好地落实本教材的指导思想和编写原则,教材的编写者都是既有一定的教学经验、懂得教学规律,又有较强实践技能的专家,他们分别是:相关学科领域的专家;中等职业教育科研带头人;教学一线的高级教师。同时邀请众多行业协会合作参与编写,将理论性与实践性高度统一,打造精品教材。另外,还聘请生产一线的技术专家来审读修订稿件,以确保教材的实用性、先进性、技术性。

总之,该系列教材是所有参与编写者辛勤劳作和不懈努力的成果,希望本系列教材能为职业教育的提高和发展作出贡献。

北京理工大学出版社

前言



职业道德与法律是中等职业学校学生必修的一门德育课程。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育。

本书旨在帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。

本书的编写具有以下特征：

1. 坚持正确的价值导向。以中国特色社会主义理论为指导，增强教育的时代感，坚持教育的社会主义方向，确保思想理论观点和价值取向的正确性。

2. 贴近学生、贴近职业、贴近社会。以学生的发展为本，关注学生的需求，引发学生的兴趣，服务于学生的终身发展，加强教育的针对性、主动性，提高教育的实效。

3. 坚持知、信、行相统一。淡化传统的学科体系，精选教学内容，教授必要的知识；帮助学生认同道德规范特别是职业道德和法律规范，逐步内化为自己的信念；引导学生践行职业道德和法律规范，并且付诸实际行动。做到理论与实际相结合，知、信、行相统一。

4. 加强实践环节。转变单向传授的教学方式，给学生参与、体验、感悟和内化的机会。充分发挥学生的主体作用，注重引导学生合作探究、在实践中学习。

通过本书的学习，学生的职业道德素质和法律素质将会得到提高，有利于引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。

编者

目 录

第一章 习礼仪，讲文明.....	1
第二章 知荣辱，有道德	12
第三章 弘扬法治精神，当好国家公民	35
第四章 自觉依法律己，避免违法犯罪	50
第五章 依法从事民事经济活动，维护公平正义	73
参考答案	89

习礼仪，讲文明



教学要求

使学生了解个人礼仪、交往礼仪、职业礼仪的基本要求，理解礼仪蕴含的道德意义，提高礼仪素养，养成文明礼仪习惯。了解礼仪的基本要求，理解礼仪的意义。尊重自己 and 他人，平等待人、真诚礼貌；以讲礼仪为荣，以不讲礼仪为耻；追求高尚人格，维护自己的文明形象。自觉践行礼仪规范，做讲文明、有礼仪的人。



学习目标

本章的重点是理解礼仪的重要作用。礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程序、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

本章的难点在于，在学习的基础上，应该把所学知识运用到实践中去，并且深入理解职业院校学生礼仪素质培养的必要性。礼仪是人们在社会交往中约定俗成的，为表示尊重、敬意、友好而共同遵循的行为准则和规范。礼仪作为一种行为规范，体现着对他人的敬意与尊重，要求人们自觉遵守社会公德，自觉尊重他人和尊重自己，自觉平等待人，自觉真诚守信，自觉注重仪表、谈吐等。学校是进行系统礼仪教育的重要阵地，开展必要的礼仪、礼节、礼貌教育，对规范学生的言行举止，有着重要的作用。作为培养应用型技能人才的职业学校，加强对职校生的礼仪教育，既是时代的要求，又是提高职校生道德修养和完善人格的需要。现代教育家提出了“千教万教，先教做人”的教育理念，我们的教育要培养人，首先就要培养有教养、知礼仪的人。

* * * * *

一、本章学习要点分析

(一) 塑造自己的良好形象

1. 做一个有道德、懂法律的人

(1) 道德与人 做一个有道德的人，要注重培养自己的道德观念，必须注意到知、情、意、行的统一。不能只讲动机不计效果，也不能只根据效果去判断其善恶。要注重道德认知，处理好知与行的关系，注意实际能力的锻炼，在实践中增强道德情感和意志力。

(2)法律与人 法律的发展赋予我们的启示比其他任何社会科学多得多。我们从法律的历史中可以发现人类共同生活。法律的每一条规则,从来都不是哪位立法者的杰作,而是亿万大众持续地、前仆后继践行的结果。同样地,今天的法律规则也将与未来的法律规而相融合而形成未来社会的“游戏规则”。

(3)珍惜人格、严守规矩

①人格的含义与意义。人格是一个复杂的结构系统,包括许多成分,其中主要有气质、性格、认知风格、自我调控等方面。自我调控是人格中的内控系统,具有自我认知、自我体验、自我控制三个子系统。弗洛伊德将人格结构划分为三个层次:本我、自我、超我。其中,本我位于人格结构的最低层,是由先天的本能、欲望所组成的能量系统,包括各种生理需要。本我是无意识,非理性的。遵循快乐原则。自我位于人格结构的中间层,从本我中分化出来的,其作用是调节本我和超我的矛盾。遵循现实原则。超我位于人格结构的最高层。是道德化的自我。它的作用是:抑制本我的冲动;对自我进行监控;追求完善的境界。

②规矩的含义与意义。规、矩是校正圆形、方形的两种工具,多用来比喻标准法度。

2. 养成良好的个人礼仪

(1)礼仪的重要性 礼仪教育的内容涵盖着社会生活的各个方面。从内容上看有仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等;从对象上看有个人礼仪、公共场所礼仪、待客与做客礼仪、餐桌礼仪、馈赠礼仪、文明交往礼仪等。在人际交往过程中的行为规范称为礼节,礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。

(2)个人礼仪的基本要求 我们强调个人礼仪,倡导现代文明,旨在提高个人礼貌素养。强化公民的文明观念。良好的礼仪风范,出众的形象风采,是我们自尊、尊人之本,更是我们立足、立业之源。

(3)养成遵守个人礼仪的习惯 我们讲礼仪,牵涉到工作、学习、生活、休闲等各个方面,可以说是无处不在。正因为处处要讲礼仪,礼仪就成了为人之道。一个人整体素质的提高,并不是一蹴而就的,而是需要较长时间的努力。要自觉遵循各种礼仪,就要从平常的点滴小事做起。今天有机会学一学生活礼仪,明天又有机会学一学市场礼仪。这样坚持下去,久而久之,就能把各方面的礼仪学懂学通。不然,在细小问题上不注意,就会失去学习的机会,只能在原地踏步。我们现在所讲的各种礼仪,实际上是方方面面文明行为的综合和总结,要想一下子都弄懂弄通是不可能的。只要有决心有恒心,一件件地学,一件件地做,就一定能学懂弄通各种礼仪,成为文明人。

3. 认识交往礼仪

社会是人们交往作用的产物,没有人际交往就不成为其社会。人要生存发展,就不能置身于社会交际之外。遵守人际交往礼仪是人们顺利进行社会交往、促进事业成功的重要条件。社交礼仪具有相对的稳定性、一定范围的通用性、明显的效益性和准强制性。我们应当掌握一些基本的人际交往礼仪知识。

(二)展示自己的职业风采

1. 了解职业礼仪

(1)职业礼仪的基本要求 职业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。内在修养的提炼是提高职业礼仪的最根本的源泉。工作时注意自己的仪态,不仅是自我尊重和尊重他人的表现,也能反映出长城员工的工作态度和精神风貌。

(2)职业院校学生礼仪素质培养的必要性 礼仪是人们在社会交往中约定俗成的,为表示尊重、敬意、友好而共同遵循的行为准则和规范。礼仪作为一种行为规范,体现着对他人的敬意与尊重,要求人们自觉遵守社会公共道德,自觉尊重他人和尊重自己,自觉平等待人,自觉真诚守信,自觉注重仪表、谈吐等。

2. 践行职业礼仪

(1)职业礼仪的作用

- ①注重职业礼仪,反映出所在行业的整体形象。
- ②注重职业礼仪,有利于维护自尊自爱。
- ③注重职业礼仪,反映了行业的管理水平和服务质量。
- ④注重职业礼仪,体现出尊重服务对象的需要。
- ⑤注重职业礼仪,有利于调谐人际关系。

(2)职业礼仪不应忽视细节

- ①礼仪细节之衣着:工作制服不应到处穿。
- ②礼仪细节之手机:工作时间忌用搞笑彩铃。
- ③礼仪细节之手势:用手示意别用指头指。
- ④践行职业礼仪,展示职业风采。

职业礼仪是在人际交往中,以一定的程序和方式来表现的律己、敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通等内容。从个人修养的角度来看,职业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”。内在的修养是提高职业礼仪最根本的源泉。而在工作中注意自己的仪容仪态,不仅是自我尊重和尊重他人的表现,也反映出你的工作态度和精神风貌。

二、典型例题讲解

例1 简述人格的含义和意义。

答:人格一词的起源(英文 personality)自古希腊语 persona。persona 最初指古希腊戏剧演员在舞台演出时所戴的面具,与京剧中的脸谱类似。而后指演员本人,一个具有特殊性质的人。现代心理学沿用 persona 的含义,转意为人格。其中包含了两个意思:一是指一个人在人生舞台上所表现的种种言行,人遵从社会文化习俗的要求而做出的反应。即人格所具有的“外壳”,就像舞台上根据角色的要求而戴的面具,反映出一个人外在表现;二是指一个人由于某种原因不愿展现的人格成分,即面具后的真实自我,这是人格的内在特征。

人格是构成一个人的思想、情感及行为的特有的统合模式。它具有独特性、稳定性、统合性、功能性。

人格是一个复杂的结构系统,它包括许多成分,其中主要有气质、性格、认知风格、自我调控等方面。自我调控是人格中的内控系统,具有自我认知、自我体验、自我控制三个子系统。弗洛伊德将人格结构划分为三个层次:本我、自我、超我。其中,本我位于人格结构的最低层,是由先天的本能、欲望所组成的能量系统,包括各种生理需要。本我是无意识,非理性的。遵循快乐原则。自我位于人格结构的中间层,从本我中分化出来的,其作用是调节本我和超我的矛盾。遵循现实原则。超我位于人格结构的最高层。是道德化的自我。它的作用是:抑制本我的冲动;对自我进行监控;追求完善的境界。

例2 如何理解礼仪的重要性?

答:礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范,它是人们

在长期共同生活和相互交往中逐渐形成,并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程序、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

礼仪教育的内容涵盖着社会生活的各个方面。从内容上看有仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等;从对象上看有个人礼仪、公共场所礼仪、待客与做客礼仪、餐桌礼仪、馈赠礼仪、文明交往等。在人际交往过程中的行为规范称为礼节,礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。加强道德实践应注意礼仪,使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往,告别不文明的言行。

对个人而言,礼仪体现了人的教养、风度和魅力,还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。

对集体、社会而言,礼仪往往关乎安定团结、甚至稳定、发展。

对于国家而言,礼仪就更是关系到国计民生、睦邻友好、国体国格的大事情了。

例3 是非判断题

1. 男士穿西服时,钢笔应插在西服左胸外兜。 (×)
2. 女子可在公共场合当众化妆。 (×)
3. 旅游接待人员在工作时应着工作制服或比较正式的服装,必须佩戴工作证。 (√)
4. 男性服务人员在工作岗位上可以佩戴耳环和耳钉。 (×)
5. 仪表包括仪容,仪容是仪表的重要组成部分。 (√)

例4 单项选择题

1. (D)是女士最隆重的穿着。

A. 职业套服	B. 旗袍
C. 裙子	D. 长礼服
2. 艾伯特·梅拉比安把人的感情表达效果总结的一个公式为(C)。

A. 感情的表达 = 语言(38%) + 语音(7%) + 表情(55%)
B. 感情的表达 = 语言(7%) + 语音(55%) + 表情(38%)
C. 感情的表达 = 语言(7%) + 语音(38%) + 表情(55%)
D. 感情的表达 = 语言(55%) + 语音(38%) + 表情(7%)
3. 涉外场合,女士可能被认为是“风尘女子”的服装是(C)。

A. 百褶裙	B. 牛仔裙
C. 黑皮短裙	D. 吊带裙
4. 穿着西服套裙时应配(D)。

A. 肉色短袜	B. 黑色长筒袜
C. 彩色丝袜	D. 肉色连裤袜
5. 在任何场合都要扣上全部扣子的西装是(D)。

A. 两粒扣西装	B. 三粒扣西装
C. 单排扣西装	D. 双排扣西装

例5 多项选择题

1. 男性服务员头发要求(ABC)。

- A. 前不及眉
 - B. 旁不遮耳
 - C. 后不及领
 - D. 可留大鬓角
2. 化妆的主要禁忌包括(ABCD)。
- A. 当众化妆
 - B. 异性面前化妆
 - C. 出现残妆
 - D. 评论别人的化妆
3. 高低式蹲姿的动作要领包括(ACD)。
- A. 下蹲时左脚在前,右脚稍后
 - B. 下蹲时右脚在前,左脚稍后
 - C. 左脚全脚着地,小腿基本垂直于地面,右脚脚跟提起,脚掌着地。
 - D. 基本上以右腿支撑身体
4. 旅游接待人员在服务中不宜使用的目光(ABCD)。
- A. 盯视
 - B. 斜视
 - C. 扫视
 - D. 窥视

例6 案例分析题

案例1 郑小姐在一家国内的大公司工作。有一回,上级派她代表公司前往南方某城市,去参加一个大型的外贸商品洽谈会。为了给外商留下良好印象,郑小姐在洽谈会上专门穿了一件粉色的上衣和一条蓝色的裙裤。然而,正是她新置的这身服装却使不少外商对她敬而远之,甚至连跟她正面接触一下都很不情愿。

思考:郑小姐的错误在哪里?

你会建议郑小姐穿什么样的服装?为什么?

答案:按照服饰礼仪要求,便装穿着必须符合“TPO”原则。其中“Occasion”(场合)要求我们在不同场合应有不同的着装。在正式社交场合,着装宜庄重大方,不宜过于随意。对于女性来说,通常着裙装比着裤装显得更为正式。郑小姐参加的是一个大型外贸商品洽谈会,是一个有很多外商参加的非常正式的场合,而她却穿着裙裤,这就使她看上去显得很随意、很随便,外商自然不愿与她正面接触。

建议郑小姐穿职业套装。对于职业女性来说,首选服装即是西装套裙,西装套裙以其端庄、典雅、美丽及流畅的线条美,而广受现代社会职业阶层女性的青睐。穿上一套得体的西装套裙,会使着装者看起来干练、成熟、洒脱、优雅和神采奕奕。

案例2 龙老师和朋友们到一家四星酒店去用餐,他们要了一个包房,菜基本上齐后,他们边吃边聊,无所不谈。龙老师发现包房的女服务员站在旁边,非常投入地在听他们说话,脸上的表情甚至比客人还丰富。考虑到大家正在谈论一些私密话题,于是龙老师对服务员说:“小姐,暂时不用你服务,你可以出去了,”没想到服务员竟然回答“不出去。”龙老师惊讶地问:“为什么?”服务员回答:“经理吩咐过,要全程陪同。”龙老师和朋友们真是哭笑不得,大家连连摇头说:“这哪像是四星的大酒店呀?!”

思考:为什么服务员“全程陪同服务”却引起客人的反感?由此给我们什么启示?

答案:因为服务员的“全程陪同服务”已经对客人形成了干扰,她已经侵犯了客人的“私人空间”,让客人觉得不舒服。作为服务员为客人提供热情的服务是必要的,也是应该的。但是一定要注意热情有度。当客人暂时不需要服务员提供服务,客人之间聊着一些很“私密”的话题时,他们需要“私人空间”,不希望有“外人”打扰,此时,服务员应该“知趣”地离开。本案例中服务员让客人觉得她在“旁听”、“偷听”客人说话,而在告知她可以出去时,她竟然还要“全

程陪同”！这自然会令客人反感。

这个案例告诉我们：在对客服务中把握适度的距离是非常重要的。首先服务人员在工作岗位上与宾客间距离不能过近，应当避免出现亲密距离。无论什么场合，都应尽量避免侵入宾客的私人空间，特别是异性之间，更要讲究人际距离，以免给宾客带来尴尬和不快。其次服务员在工作岗位上与客人的距离也不能过大，比如对客人视而不见、置之不理，这样又会让客人感到疏远、冷漠和不被尊重。所以，把握好适度的对客服务距离，既让客人感受到服务员的热情、周到，又要让客人觉得舒服、愉快。

三、能力跟踪训练

(一) 选择题

单 选

1. 男士正装西装的颜色不可以是以下哪一种？()
A. 藏蓝色
B. 红色
C. 黑色
2. 男士正装西装面料的图案不可以是以下哪一种？()
A. 牙签条儿
B. 素色无图案
C. 方格图案
3. 着男士正装西装单排三粒扣西装时，站立时为表示郑重应当怎样系扣子？()
A. 只系上面两粒
B. 只系下面两粒
C. 将三个扣子都系上
4. 着男士正装西装双排六粒扣西装时，站立时为表示郑重应当怎样系扣子？()
A. 只系上面四粒
B. 只系下面四粒
C. 将六个扣子都系上
5. 着男士正装西装时，可以在左侧的外衣兜里放什么东西？()
A. 钢笔
B. 名片夹
C. 装饰手帕
6. 戴在女士左手无名指上的戒指表明什么意思？()
A. 已经结婚
B. 独身、正在恋爱
C. 已经订婚
7. 你认为商务人士应使用哪一句话？()
A. 过来
B. 请您过来
C. 想请您过来一下，可以吗

8. 商务活动中电话铃声响了几声之后接最合适? ()
- A. 两声
B. 三声
C. 五声
9. 办公室的电话铃声响了五声,你是商务人员,接过之后该说什么? ()
- A. 喂,您好
B. 您好,吉利汽车集团公司销售二科,请讲
C. 您好,让您久等了。吉利汽车集团公司销售二科,请讲
10. 打电话的人要找的是其他办公室的人,你怎样做最合乎商务礼仪? ()
- A. 告诉对方要找人的电话号码
B. 立即为对方转接
C. 离开座位去那个办公室找人
11. 客户打电话向你咨询,你需要查看资料花5分钟时间才能回答,这时你应当怎样做? ()
- A. 不挂断电话,说您稍等之后去查资料
B. 不挂断电话,回答一个大概齐的答案
C. 向客户说明需要10分钟左右时间查资料,提议客户留下电话号码,之后打过去
12. 交换名片时哪种姿势最恭敬? ()
- A. 用双手呈递自己的名片
B. 用右手呈递自己的名片
C. 用左手呈递自己的名片
13. 交换名片时自己名片上的文字的正面应当对着谁? ()
- A. 对着自己
B. 对着对方
C. 对着谁都可以
14. 地位不同的人交换名片时应当谁先呈递? ()
- A. 地位较高的人
B. 地位较低的人
C. 同时
15. 单手同时交换名片时应当怎样操作? ()
- A. 左手递右手接
B. 右手递左手接
C. 右手递右手接
16. 哪种颜色不太适合用来印刷商务名片? ()
- A. 浅黄
B. 浅蓝
C. 桃红
17. 呈递签字笔时应当怎样操作? ()
- A. 笔头朝自己
B. 笔头朝对方

- C. 笔头朝侧面,不对人
18. 干杯时视线应怎么处理?()
- A. 看着自己的杯子
- B. 看着对方的杯子
- C. 注视着对方的眼睛
19. “泪筷”是指哪种行为?()
- A. 哭着就餐
- B. 吃辛辣的食物流眼泪
- C. 取菜的时候,把很多菜汤滴到桌面上
20. 应当把吃剩的骨头、鱼刺怎么处理?()
- A. 扔在餐桌上
- B. 扔在地面上
- C. 放在自己餐盘的边缘部分或餐巾纸内

多 选

1. 现代礼仪具有以下特征。()
- A. 国际性 B. 民族性
- C. 传统性 D. 时代性
2. 现代礼仪的功能是多方面的,其中最重要的功能集中体现为()。
- A. 约束功能 B. 教育功能
- C. 协调功能 D. 创造功能
3. 中国最早的“礼学三著作”是指()。
- A. 《周礼》 B. 《仪礼》
- C. 《礼记》 D. 《礼经》

(二) 填空题

1. 做一个有道德的人,要注重培养自己的道德观念,必须注意到_____、_____、_____的统一。
2. 法律规定的不过是_____,在很大程度上,法律就是人们推理和有意识的目的的必然结果,因此,遵循这个结果,了解法律的_____与_____,就可以把法律还原于生活,把晦涩枯燥的法条回归于平凡无奇的生活经验。
3. 人格是构成一个人的思想、情感及行为的特有的统合模式。它具有_____、_____、_____。
4. 九型人格将人的性格分成九种不同的类型,即:_____,_____,_____,_____,_____,_____,_____,_____,_____。
5. 礼仪教育的内容涵盖着社会生活的各个方面。从内容上看有_____,_____,_____,_____,_____等;从对象上看有_____,_____,_____,_____等。在人际交往过程中的行为规范称为_____,礼仪在言语动作上的表现称为_____。加强道德实践应注意礼仪,使人们在“_____、_____、_____”的原则上进行人际交往,告别不文明

的言行。

6. 现代交往礼仪的基本特征是_____、_____、_____。

7. 真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现，真诚和尊重首先表现为对人_____、_____、_____、_____，所谓“骗人一次，终身无友”；其次表现为对于他人的正确认识，_____、_____，所谓心底无私天地宽，真诚的奉献，才有丰硕的收获，只有真诚尊重方能使双方心心相印，友谊地久天长。

8. 宽容的原则即与人为善的原则。在社交场合，宽容是一种较高的境界，《大英百科全书》对“宽容”下了这样一个定义：“_____。”

9. 交往礼仪具有调节人际关系的作用。一方面，礼仪作为一种_____、_____，作为一种_____，对人们之间相互关系模式起着_____、_____和_____的作用；另一方面，某些礼仪_____、礼仪_____可以化解_____、建立_____模式。可见礼仪在处理人际关系中，在发展_____中，是有其重要作用的。

10. 从事各种职业都要有一种积极主动的精神状态，它表现给他人的是一种热情谦恭的态度。这就要求从业人员工作中要_____，_____，_____、_____、走有送，在工作和公共场合中使用文明用语，做到_____、_____、_____，办理所辖业务时要_____、_____，工作中有需要说明的情况时，要给予对方必要的_____、_____和_____，需要暂时离岗或机器设备、通讯线路出现故障时，应_____。

(三) 判断题

1. 洽谈室内谈判桌横放，面对洽谈室正门口一侧为上座。 ()
2. 洽谈会开始时不必寒暄，直接进入正题。 ()
3. 在普通的办公场所进行洽谈，可以穿得和平时上班一样，不用刻意打扮。 ()
4. 举行新闻发布会应在一星期前将请柬发给记者，会前还要用电话提醒。 ()
5. 宴会上，若食物太热，可以用嘴吹凉。 ()
6. 宴会上，最好不要在嘴里含着食物时说话。 ()
7. 在正式宴会上，只要一落座就应打开餐巾。 ()
8. 在进餐前，可以用餐巾擦碗、筷、杯等，以保证干净。 ()
9. 吃西餐，刀叉并用时右手持刀，左手持叉。 ()
10. 参加宴请时，嘴里有鱼刺、肉骨头等可以直接外吐。 ()
11. 递名片时，名片的文字要正向自己。 ()
12. 接受他人名片时，应恭恭敬敬，双手捧接，并道感谢。 ()
13. 当你介绍别人的时候，突然想不起来对方的名字的话，最好实事求是地告诉对方。 ()
14. 当别人介绍你的时候说错了你的名字，不要去纠正，免得对方难堪。 ()
15. 公司的接待员在接电话时，由于工作很忙，所以可以以“请稍候”为口头禅。 ()
16. 新年贺卡会使人感到特别温馨。 ()

- 17. 行走时可以抽烟、喝饮料。 ()
- 18. 当你不想要对方的礼物时,一定要解释其中的原因。 ()
- 19. 面试开始时,应试人可以自己找座位坐下,不用等别人让座。 ()
- 20. 面试时可以谈宗教话题。 ()

(四) 问答题

- 1. 道德、法律与人的关系怎样?
- 2. 个人礼仪的基本要求是什么?
- 3. 交往礼仪的含义与基本要求怎样?
- 4. 职业礼仪的基本要求和作用是什么?
- 5. 职业礼仪的细节有哪些?
- 6. 如何践行职业礼仪?
- 7. 简述礼貌、礼节、礼仪的区别和联系。