

ZHIYE DAODE YU LIYI GUIFAN

中等职业学校德育课程教学用书

职业道德 与 礼仪规范

南京市职业教育教学研究室 编

南京出版社

ZHIYE DAODE YU LIYI GUIFAN

中等职业学校德育课程教学用书

职业道德 与 礼仪规范

南京市职业教育教学研究室 编

南京出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业道德与礼仪规范/南京市职业教育教学研究室编. — 南京:
南京出版社, 2005

ISBN 7—80718—106—0

I. 职... II. ①池... ②李... III. ①职业道德—基本知识
②礼仪—基本知识 IV. ①B822.9 ②K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 079166 号

书 名:职业道德与礼仪规范

作 者:南京市职业教育教学研究室 编

出版发行:南京出版社

社址:南京市成贤街 43 号 3 号楼 邮编:210018

网址:<http://www.njchs.com/www.njchs.net>

联系电话:025—83283871(营销) 025—83283883(编务)

电子信箱:webmaster@njchs.com

责任编辑:王 遐

装帧设计:周 勇

印 刷:南京新洲印刷有限公司

开 本:787×1092 毫米 1/16

印 张:13.75

字 数:360 千字

版 次:2005 年 8 月第 1 版

印 次:2005 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~7400 册

书 号:ISBN 7—80718—106—0/B·1

定 价:18.00 元

南京版图书若有印装质量问题可向本社调换

前 言

本书为中等职业学校德育课程教学用书,供各专业学生学习。编写本书旨在培养学生良好的日常行为习惯、职业行为习惯和职业道德品质,提高学生的综合职业素质。

本书具有明确的德育功能,在以学生为主体教育思想指导下突出养成教育、养成训练,具有鲜明的实践性和职业性。本书体例新颖,每一节由典型引路、认知明理、养成训练、行为检测四部分组成。“典型引路”是通过优秀人物事例、启示性小故事等增强学生感性认识并引发思考;“认知明理”是以基本理论和基础知识的学习让学生形成理性认识;“养成训练”是指导学生在课堂和课后进行行为训练,养成良好的行为习惯,为今后规范职业行为奠定基础;“行为检测”是对学生经过训练后在班级、学校、家庭及社会活动中的行为表现进行检测,达到知行统一的目的。本书配有插图、名人名言、相关资料和激活学生思维的思考题。

本书由“礼仪规范”和“职业道德”两部分组成,内容包括礼仪概述、个人基本礼仪、基本公共礼仪、基本职业礼仪、职业道德与职业道德规范、行业职业道德规范、职业生涯设计等。本书主编张荣胜,副主编池德超、李国龙。“礼仪规范”部分由池德超统稿,“职业道德”部分由李国龙统稿,全书由于黔勋审稿。南京市部分中等职业学校教师参加了编写工作(见每章内容后)。

本书在编写过程中,南京市教育局职社处一直给予关心和指导,各职业学校也予以大力支持,我们深表感谢。本书内容参考了有关著作和资料,在此向作者表示谢意。

由于编者水平有限,疏漏差错之处在所难免,恳请广大师生批评指正。

《职业道德与礼仪规范》编写组

2005年7月

职业道德与礼仪规范

主 编	张荣胜			
副主编	池德超	李国龙		
编委会	张荣胜	徐一冰	夏秀兰	姚 峰
	陈旭辉	池德超	李国龙	严明明
	印胜山	宁 霞	姜楚鸣	管燕群
	严 平	王 磊	胡卫芳	吴伯顺
	方长啸	杨 波	赵晓菊	许本洲
	鲍元照	唐 鹿	汪 茹	高 玮
审 稿	于黔勋			

目 录

礼仪规范

第一章 礼仪概述	(1)
第二章 个人基本礼仪	(5)
第一节 整洁的仪表仪容	(5)
第二节 得体的服饰穿戴	(8)
第三节 优雅的体态语言	(13)
第四节 良好的语言习惯	(18)
第三章 基本公共礼仪	(23)
第一节 公共礼仪的基本原则	(23)
第二节 行与住的礼仪	(24)
第三节 用餐礼仪	(30)
第四节 观看艺术演出(电影)的礼仪	(33)
第五节 特定场所的礼仪	(35)
第四章 基本职业礼仪	(39)
第一节 求职应聘礼仪	(39)
第二节 职场基本礼仪	(45)

职业道德

第五章 职业道德与职业道德规范	(50)
第一节 道德与职业道德	(50)
第二节 职业道德的核心和基本原则	(54)
第三节 职业道德基本规范	(58)
第六章 行业职业道德规范	(71)
第一节 商贸行业职业道德规范	(71)
第二节 旅游行业职业道德规范	(89)
第三节 财经行业职业道德规范	(105)
第四节 医药卫生行业职业道德规范	(119)
第五节 艺术行业职业道德规范	(132)
第六节 信息行业职业道德规范	(146)
第七节 制造行业职业道德规范	(160)
第八节 建筑行业职业道德规范	(179)
第七章 职业生涯设计	(196)
第一节 职业与职业生涯设计	(196)
第二节 职业生涯设计的准备与内容	(202)
第三节 影响职业生涯设计的因素	(209)

第一章 礼仪概述

· 典型引路 ·

“小节”带来的机遇

1961年4月12日,前苏联宇航员加加林乘坐4.75吨重的“东方1号”航天飞船进入太空遨游89分钟,成为世界上第一位进入太空的宇航员。他是如何从20多名宇航员中脱颖而出的呢?在确定人选前一星期,航天飞船的主设计师罗廖夫发现,在进入飞船前,只有加加林一人脱下鞋子,只穿袜子进入座舱。就是这个细小的举动一下子赢得了罗廖夫的好感,他觉得这个青年既懂规矩,又如此珍爱他为之倾注心血的飞船,于是决定让加加林执行人类首次太空飞行的神圣使命,加加林就这样成为第一位进入太空的宇航员。

富里曼亚洲奖是由美国富里曼基金会提供的,目的是从亚洲国家挑选优秀人才到美国学习,并希望这些学生将来成为领导人物,此基金会每年在我国挑选1~2名培养对象。

有一年,美国富里曼基金会负责人到中国挑选奖学金对象,当时全国共有70多名中学生入围,经过初步选拔淘汰了40多名,最后留下了30名学生,其中包括某大学附中应届毕业生艾天。他当时以619分的高分顺利通过托福考试,并被美国威斯里安大学录取。

由于竞争激烈,基金会的负责人一出现就被学生们团团围住,而他的夫人却被晾在一边。见此情景,艾天便上前向她问好并作了自我介绍。和艾天聊了几句后,那位夫人发现艾天是个很不错的学生,便叫来她的先生,于是,艾天得到和负责人单独交流的难得机会。广博的知识、敏捷的思维、得体的谈吐,艾天给那位负责人留下了深刻的印象。

经过几轮严格的面试,在战胜两名托福考得满分的对手后,艾天和另一名刚从新加坡回来的中学生最终成为幸运儿,获得了当今全球最高的奖学金(4年总共18万多美金,折合人民币150多万元)。

以上两个事例让我们领悟到礼貌的言行能帮助自己赢得他人好感,树立信誉,立足于社会。荀子说过:“人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。”的确,礼仪行为发端于个人却影响至社会生活的全局。

· 认知明理 ·

一、礼仪无处不在

不管你有没有意识到礼仪,懂不懂礼仪,是不是重视礼仪,礼仪无处不在!

从现实的角度看,我们从小就学“见到老师要问好”“别人说‘谢谢’要回答‘不用谢’”,这就是礼仪。工作以后,单位的一些“工作标准”“行为规范”也是一种礼仪的要求,是一种更专业、更规范的礼仪。可以说,纵向上看,人的一生种种行为和经历都和礼仪密不可分;横向上看,人几乎每天都在家

你说我说

你在平时的学习和生活中是否注意到一些“小节”呢?

良好的礼仪是一封通向世界的推荐信。

——伊里莎白女王

庭、街道、学校或工作单位等地点活动,而这些地方都会有各自的礼仪要求和规范。所以我们的生活是和礼仪息息相关的。甚至令全世界人民激情澎湃、热血沸腾的奥运会也和礼仪关系密切。每一个奥运会主办国的工作人员都会经历严格的礼仪训练,国内各大媒体也会将普及国际礼仪意识作为奥运宣传的重头戏呢。

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以及自己的学识、修养和价值。社会的飞速发展和文明程度的不断提高以及与世界交流的日益频繁,如何体现自己有礼、有节、有度的修养和风度,已成为越来越多的人的思考。随着社会的快节奏,人与人的交往大都是短暂的,有时仅有一两次,不少人往往会根据第一印象对一个人进行判断。所以,得体的礼仪确实举足轻重。

对集体、社会而言,礼仪往往关乎安定团结、稳定、发展。对于国家而言,礼仪就更是关系到睦邻友好、国体国格的大事情。古今中外,“礼仪之邦”“文明之都”往往都是经济发达、社会稳定的;而“蛮夷之地”“荒僻之壤”向来都是国弱民衰的。再说国与国之间的礼仪与外交更是充满玄机、变幻莫测,建国初期,周总理的风采、乔冠华的智慧,在国际社会树立了新中国的光辉形象即是明证。

礼仪意味着尊重、友善、自律和责任,可以影响整体的社会风尚和整体的社会生活品质,可以为人们带来宝贵的和谐、安全、秩序、成功、进步和快乐。在漫长的人类文明史中,礼仪始终为世界各国、各民族的人们重视、推崇和孜孜以求。总之,无论是着眼于个人的前途、生活,还是人类社会的发展,礼仪的学习都是不可缺少的。

二、什么是礼仪

孔子说:“不学礼,无以立”。他要求弟子衣冠整齐、行坐有姿态,为人处世彬彬有礼,温文尔雅。孟子说:“尊敬之心,礼也”。礼仪的本质是体谅,是包容;也是自尊、自制和责任;是内心深处对别人的尊重和关怀,并通过外在得当的行为体现出来。

《西方礼仪集萃》1922年问世第一版中写道:“表面上,礼仪有无数的清规戒律,但实际目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”

歌德说过:“带来安定的两种力量,法律和礼貌”。

中华民族礼仪的发端可以追溯到四千多年前,我们伟大的先贤们也多有著述。西方的传统文化,一向把礼仪教育作为品德教育的入门课,把礼仪修养看作一个人全部品德的基石,古今中外有关礼仪的著作举不胜举。

礼仪是指社会交往中的礼节与仪式,是一种社会规范,是一套将人们和谐有序地凝聚在一起的行为规则;是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程 and 手段。

从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人在内在修养和素质的外在表现。

从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术,一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从团体的角度来看,礼仪是团体文化、团体精神的重要内容,是团体形象的主要附着点。大凡国际化的企业,对于礼仪都有高标准要求,都把礼仪作为企业文化的重要内容,同时也是获得国际认证的重要软件。

如果分类,礼仪可以大致分为日常生活礼仪、公共礼仪、商务礼仪、职场礼仪、涉外礼仪等。

礼仪是门综合性的学科,所谓的分类又是相对而言,各种礼仪内容都是相互交融的。

播种一个行为,你会收获一个习惯;播种一个习惯,你会收获一种个性;播种一种个性,你会收获一种命运。

——乔治·桑

礼仪的主要功能,从个人的角度来看,一是有助于提高人们的自身修养;二是有助于美化自身、美化生活;三是有助于促进人们的社会交往,改善人际关系,并有助于净化社会风气。从单位的角度来说,可以塑造单位形象,提高顾客满意度和美誉度,并最终达到提升单位的经济效益和社会效益的目的。

在西方,人们将良好的行为和善良的心视为一对孪生姐妹。歌德曾说过:“所有外表的礼貌行为无不建立在深层次的道德基础之上”,因此,礼仪在世界文明史上具有独特的地位和价值。

所以,学习礼仪不仅是时代潮流,更是提升竞争力的现实需要。

三、怎样学习礼仪

1. 树立正确的观念

随着社会文明程度的逐步提高以及对外交流的日益频繁,人们更会以自己的“受尊重程度”来确定“感情倾向”,所以我们应该注重礼仪的学习,以体现个人素质及单位形象。2002年“北京市民礼仪水平”的调查研究,对703名调查对象的问卷评分后,总平均分仅52.04分(满分100分)。结果表明:现代人礼仪水平的提高已经到了刻不容缓的地步。

作为21世纪现代人中的一员,拥有礼仪意识和掌握更多的礼仪知识是符合时代要求、顺应潮流发展的。从某种程度说,掌握礼仪已经作为一种无形资产,成为参与激烈竞争的附加值。没受过礼仪教育,不重视礼仪的人往往不经意间就会给自己和别人带来不便和伤害,任其发展下去,给自己带来的将是缺少尊严和荣誉的人生。因此,我们必须意识到礼仪对我们的重要性,学好礼仪课程,加强训练,养成良好习惯,使自己获得自信并赢得别人的尊重。

2. 要有坚强的意志力

得体的行为尤其依赖人们的自制力,需要经过不断的自我审视、自我约束以及相应的训练才能形成。这个过程会有很多困难和暂时的失败,也会有许多彷徨和困惑,这就要求我们必须具有坚强的意志力,去克服和抵制不良习惯,努力塑造一个不断完善的自我。

学习礼仪不可能一蹴而就,只有循序渐进、持之以恒地学习和训练,才可能实现目标。过程也许是枯燥乏味而又充满艰辛的,然而目标却是令人向往的。试想,当你以彬彬有礼、充满自信的形象出现在众人面前,当你看到一束束尊重而又欣赏的目光投向你时,你会有怎样的感觉?

我的答案

对于学好礼仪,你有信心吗?你打算怎样做?

3. 在学习、生活和工作实践中学礼仪

礼仪无处不在。我们在学习、生活和工作要做个有心人,在日常言行举止中主动实践、亲身体验,随时随地关注、分析礼仪问题。一是对吸引人、予人好感的举止进行模仿、学习,如谦虚却又不卑不亢的态度、不失尊严地表达敬意的方式、优雅自然的仪态、整洁得体的衣着、令人愉悦的话语等。二是对存有不足、令人不悦给人留下不好印象的行为,如言词失当、举止粗俗、打扮不得体等,作为教训警戒自己,提醒自己不能那么做。电影、电视、书报、杂志等媒介,也可给我们提供丰富的学习资源,还可以经常进行自我分析,请亲人、师长、学友协助评价自己在礼仪方面的长处和不足,列出个人礼仪备忘或自编个人礼仪锦囊,在学习、生活和工作坚持运用所学的礼仪知识,检点自己言行。

总之,养成良好的行为习惯将使我们的人生获得一笔取之不尽、用之不竭的财富。

信息窗

毁坏形象十大差错

1. 口气重,齿间留有异物。
2. 毫不掩饰地冲着别人打哈欠、咳嗽、打喷嚏等。
3. 当众修剪指甲、挠头皮、剔牙、补妆等。
4. 穿无袖衣,显露出未加处理的腋部。
5. 指甲内存有污垢,或在工作场合留长指甲,涂鲜艳指甲油。
6. 衣衫领口、袖口有污垢,身体有异味。
7. 穿有破洞的丝袜,袜口外露。
8. 穿着蒙有尘垢或旧损的鞋。
9. 在正式场合捋起的衣袖、裤脚,穿皱巴巴的衣服。
10. 缺乏常识的妆扮。如:穿着休闲服甚至睡衣,配着高高挽起的晚宴头,拎着塑料袋去买菜。

· 养成训练 ·

- 一、课前准备充分,桌面安排合理整洁。
- 二、不乱扔瓜皮果壳,妥善处理垃圾,不随地吐痰。
- 三、起、坐动作谨慎,不随便发出噪音。
- 四、站姿挺拔,坐姿端正,不抖腿,不翘脚。
- 五、公共场合不大声喧哗,打哈欠、打喷嚏时妥善掩饰。

· 行为检测 ·

个人礼仪基本要求

序号	内 容
1	保持良好的自我形象,干净、整洁、大方得体。在不同场合,注意选择合适的穿着,表现出良好的个人品味
2	在任何场合都有良好的仪态,礼貌待人,表现出自己的风度
3	是一个受过教育、有情趣、和蔼可亲、具有幽默感并健谈的人,有接受批评的雅量,更有自嘲的勇气
4	具有令人愉快、悦耳的声音,与人交谈时,能令对方感到你对他的关心与尊重,是一个专注的聆听者
5	能多方学习礼仪知识,在生活中关注礼仪问题,并常常检点自己的言行,不断改进
6	与人交往时,习惯于顾及他人的需求与感受
7	与人交往时,包括与自己亲近、熟悉的人,也坚持使用尊重、礼貌的话语,并认为这是必不可少的
8	在愤怒、烦恼时,懂得自制,保持基本礼貌与风度
9	出现差错,表现失礼时,能及时道歉,承担责任,并会设法弥补
10	与人交往时,总能保持积极的心态,表现出愉悦、温和、善意的神情

以上十条标准就是我们平时养成训练的基本要求,你做到了吗?请牢记以上内容,它就是你测评自己行为规范的标准。

(本章编写人员:严明明 池德超)

第二章 个人基本礼仪

第一节 整洁的仪表仪容

· 典型引路 ·



成功从一丝不苟的仪表仪容开始

穿着整洁的工作服,保持头发的洁净整齐,精神饱满,眼神正直热情,面带微笑。提供上门服务时,到用户家门前,必须对自己的仪表仪容再作检查整理,直到符合服务规范方可敲门。进门需穿自备鞋套,应先穿好一只,踏进用户家,再穿好另一只,方可进门服务,为预防鞋套不够清洁,工具包内要备有鞋套一付。这是海尔集团售后服务中,

你说我说

海尔这样一个家电生产企业,有必要如此讲究员工的仪表形象吗?

对服务工程师上门服务时提出的仪表仪容要求。海尔集团是中国家电行业的“标杆企业”,已在美国等国家建立了几十家海外工厂,产品经销到一百六十多个国家和地区。在2004年权威机构评选的“世界最具影响力的一百个品牌”中名列第九十五位,是唯一入选的中国本土品牌。海尔首席执行官张瑞敏先生这样总结:“海尔的成功主要靠的是创新精神”。这其中也包括海尔创立的完善的售后服务体系。在产品日趋同质化的今天,售后服务作为销售的一部分已成为厂家、商家竞争的重要领域。良好的售后服务,是提升消费者满意度和忠诚度的重要方式,也是树立企业口碑和传播企业形象的重要途径。海尔成功的售后服务模式深得消费者认可,成为海尔的一大特色。

海尔何以从1984年一个亏损的集体小厂,发展到20年后全球营业额达一千亿元的跨国集团?其实这一巨大跨越仅从海尔人制定的售后服务仪表仪容规范中就可以找到答案:细致的仪表仪容要求无疑令海尔人显得敬业、可信,能赢得客户对员工本人及企业的好感和信任,这份好感和信任又会反过来增进海尔人的荣誉感和敬业精神,促使海尔人更加注重形象,进而注重产品和服务的品质。海尔的成功有目共睹,这成功建立在海尔人良好的素质之上。

松下例子也可以给我们相同的启示。日本的著名企业家松下幸之助原先不修边幅,企业也不注重形象,发展缓慢。一天,松下幸之助去理发,理发师很不客气地批评他:“你是公司的代表,却这样不注重衣冠,别人会怎么想?连人都这样邋遢,他的公司会好吗?”理发师的话深深触动了松下幸之助。此后,松下幸之助一改过去的习惯,开始注意自己的仪表形象,并要求员工也这样,对自身仪表仪容的重视进而发展为对产品和服务质量的重视。公司的生意也随之兴旺起来。现在,众所周知,松下电器的产品享誉世界。

海尔、松下的成功告诉我们:成功的路从塑造形象开始,从一丝不苟地注重自己的仪表仪容开始。

· 认知明理 ·



仪表仪容是指人的外表和容貌,包括服饰、容貌、神情等。在人与人的交往中,相互传递的信号主要有三种:视觉信号(visual)、声音信号(voice)和语言信号(vocal)。据研究,其中视觉信号在整体印象中所占比重高达55%,也就是说,仪表仪容(姿态、服饰、容貌、神情等)是构成一个人形象的重要

的因素。据研究,一般在见面后5秒钟内就对对方形成第一印象。

美国行为学家迈克尔·阿盖尔做过相关实验:分别以不同的仪表装扮出现在同一个地点,情况会怎样?结果,他先后的经历完全不同。当他西装革履以绅士形象出现时,向他问路和打听事情的陌生人都彬彬有礼,颇有教养。当他穿着邋遢,装扮成流浪者模样时,找他对火或借钱的人多为无业游民。可见,仪表仪容是影响他人对你作出判断及选取交往态度的重要因素。事实上我们不难感受到的是:整洁、美观、高雅、得体的仪表仪容可以为我们赢得尊重、喜爱和成功;而差劣不当的仪表仪容带给人的恐怕只有轻视、自卑和失败了。因为,看似外在的仪表仪容其实却是一个人内在素养的直观体现。所以,无论我们是否愿意,别人都会根据我们的服饰、发型、面容、神情等对我们形成印象,作出判断。事实是,那些成功人士及成功的公司企业都非常注重形象的塑造与管理。许多公司把建立良好的形象看作一个员工最为重要的基本职业素质之一。因而,能建立良好形象的人往往更容易得到任用。大家都明白,通过员工的形象可以判断整个团队的素质,员工个人的形象直接影响到团队的整体形象。让我们用心塑造自己的仪表形象吧。

我的答案

为什么仪表仪容可以体现一个人的内在素养?

一、仪表仪容的基本原则

外表在一个人的生活中有很大的意义。很难想象一个肮脏的马马虎虎的人,他竟能注意自己的言行。

——马卡连柯

整洁、得体、美观是仪表仪容的基本原则。

整洁 整齐、干净。尽力确保自己通身的洁净、整齐是第一重要的。想象一下:有些油垢的头发,哪怕是名牌衣衫领口的些许污迹,指甲内未及清除的脏物,鞋面未打理的灰尘以及说话时令人退避的口气,或者皱皱的套装,或者随意捋起的衣袖

……通常情况下,其中任何一项都会减损一个人凭学识、能力或者地位建立起来的尊严。所以我们首先要习惯性地将自己收拾得整整齐齐、干干净净,尽量一丝不苟、一尘不染。这是个必要的起点。

得体 就是合适、恰当的意思。需要从两个方面来考虑:① 相对于自身情况的得体。即需要考虑与自身的职业、年龄、身份、外形条件、个性气质等因素相适合。② 相对于外界因素的得体,即应与具体时间、场合、交往对象等因素相适合。譬如,作为学生,在校学习时保持整洁、朴素、纯真的形象是适当的,如果化妆、染指甲、佩饰则不得体。作为服务员,工作时发型利落,不佩戴饰物是适当的,如果长发飘飘,珠光宝气则很不得体。得体往往需要放弃一些个人的偏好和任性。

美观 好看,有美感。美具有某种神奇的力量,令人愉快,产生好感,难以拒绝。心理学家的试验结果是:仪表美观者更容易得到别人的认同。看这个例子:2001年4月,某民航学院航空运输专业的系领导专程到北京邀请陈黎萍女士为应届一百多名“准空姐”授课,而这一百多名“准空姐”是被航空公司挑剩下的“嫁不出去的姑娘”!陈黎萍女士是我国空中乘务员的化妆美容与正规形体训练的开创者,经过她的精心指导与训练,原来不显出色的学员们一下子变得美丽优雅起来,很快,绝大部分学员也先后被航空公司选走。我们也可以把自己塑造得美丽、帅气、优雅,这需要学习和训练——修炼自己。

你说我说

你怎样看待航空公司的“以貌取人”?

二、仪表仪容的基本要求

头发 ① 干净——勤洗勤护,避免油垢、汗味、头屑。② 整齐——细心整理,以免“蓬头垢面”。③ 发型得当——需综合考虑脸型、身高、职业、年龄、场合等因素来选定。④ 发饰——以小巧、精致、色泽稳重为佳。

面部 ① 洁净——善洗护,勤检查。确保口腔、耳部、鼻腔的洁净卫生,无异味。及时清除不小

心沾在面部、齿间的异物;男士要修净胡须。② 美观——适当的修饰是尊重他人和自尊的需要。交往场合过于随意、毫不修饰与修饰过于浓重都是不当的。③ 神情——没有比自然、愉快、友善和真诚的神情更吸引人的了。

颈部 ① 干净——这是容易被忽略的部位,因而更显重要。② 保养——这是最能显露真实年龄处,因而尤其需要细心保养。

肩臂部 ① 慎露——正式的政务、商务、学术场合,忌裸露肩臂部,即不宜穿无袖、短袖衣,哪怕天气火热,否则有失端庄、郑重。② 处理汗毛——用专用工具细心处理,以免除可能不雅观的后顾之忧。③ 勤沐浴——以免体味不佳。

手部 ① 清洁——勤洗护,确保指甲内无污垢和手部的洁净。② 指甲——长度与手指尖相齐,不过长或过短。③ 修剪指甲——不可当众修剪指甲。剪下的指甲屑应作妥善处理。

腿脚部 ① 慎露——女士正式公务场合应穿长丝袜,不露腿。正式场合不露脚跟、脚趾。② 清洁——及时(每天)更换鞋袜,以免异味。③ 忌破损——细心打理鞋袜,力求整洁。破损的鞋袜有损形象。④ 忌在人前脱鞋袜。

人外表的优美与纯洁应是他
内心的优美与纯洁的表现。

——别林斯基

三、修饰仪容的基本要领

1. 美化 扬长避短,让自己更精神,更美丽。
2. 自然 化妆的最高境界是“美得不露痕迹”。
3. 协调 高水平的化妆讲究妆面协调以及与服装、身份、场合等因素的协调。
4. 自信是最神奇的化妆品。
5. 微笑是最快捷有效的化妆术。
6. 不当众化妆、补妆。

信息窗

某大集团公司的“仪容仪表规范”

着装规定

1. 衣衫领口、袖口要注意干净,裤脚不能翻卷、挽起,不能将衣服搭在肩上。勤换工服,要保持工服干净平整。
2. 禁止修改工服式样和颜色。
3. 着工服时不宜显露私人物品(如手机、钥匙扣等)。
4. 鞋袜要穿戴整齐,以深色为宜,并要保持鞋面洁净有光泽,工作时不得穿任何款式的拖鞋。
5. 工服外套衣扣要扣好,不可敞开,衬衣钮扣扣到第二颗扣为宜,外套拉链拉到以钮扣的第二颗扣与第三颗扣之间为宜(特殊岗位须按行业规定着装,如保安、厨师等)。
6. 上班时不戴有色眼镜。
7. 女员工着裙装时须穿丝袜,袜口不外露。

工卡、星级标示牌佩戴规定

1. 员工着工服在岗时须佩戴工卡。
2. 工卡须按要求正面朝外佩戴在左胸前或挂于胸前(工卡带以深色为宜)。

未来准备

你怎样看待这份仪容
仪表规范? 问问自己:我
可以做到这些吗?

3. 服务人员的星级标示牌必须佩戴在左胸前,戴在工卡的正上方。

4. 工卡和星级标示牌不得涂改或转借他人使用,工卡和星级标示牌上不能贴有任何饰物。

仪容规定

男员工头发要保持洁净,梳理整齐;不得有夸张的发式,不得染发及留长发;发脚以不盖耳和不触衣领为宜;不剃光头;不蓄须,保持每天修面。

女员工头发保持洁净、梳理整齐,发型不宜过分夸张,如染发只能染不会引起注意的深棕色;头发齐肩时必须束发,刘海不能过长,必须露出前额,短发发脚以不盖耳和不触衣领为宜;不戴夸张的头饰;保持淡妆上岗;如佩戴耳环只能戴耳钉式耳环,以一对为宜。

卫生、礼貌规定

1. 指甲不留长,应与指头齐平,不得有污垢。

2. 注重个人清洁卫生,保持身体、手指、口腔清洁。

3. 每天上班前应注意检查自己的仪表,上班时不能在公共场所整理仪容。

· 养成训练 ·

一、分析讨论学生在校学习时的仪表仪容要求。自己在校学习时的仪表仪容有哪些优点与不足?记录下来,找出正确做法,反复练习。

二、根据所学专业及将来可能的就业岗位,分组收集资料(文字、图片等),进行社会观察,总结本行业的仪表仪容规范特点。

三、全班同学结合相关行业、所学专业及目前的学生身份、校园环境,讨论制定班级仪表仪容规范细则,共同遵守。每周轮流由专人负责检查记录,以养成注重仪表仪容的习惯。

· 行为检测 ·

组织一次评比活动,让每一位同学展示自己的仪容仪表。评选出“最佳仪表仪容”或者“班级形象代表”。请入选的同学介绍体会和经验。

第二节 得体的服饰穿戴

· 典型引路 ·

幸运的蓝套裙

魏小姐是个专业技术过硬,对形象却不很在意的电子工程师。在电视台技术部工作时,她解决技术难题的能力为她赢得了“技术高手”的称誉。为了事业的更大发展,魏

穿着成功不一定保证你成功,但不成功的穿着保证你失败。

——凯伦

小姐前去 NEC 公司应聘,结果却未能获得心仪的职位。不久她又收到索尼公司的面试通知。这一次,她不想贸然前往,于是向著名的形象设计师英格丽女士请教。英格丽首先与她一起分析上次面试失败的原因。在魏小姐讲述面试经过后,英格丽问:“告诉我,你在面试时最大的恐惧是什么?”魏小姐说:“我感到紧张,我没有自信。”英格丽问:“你几乎百分之百地解答了所有的技术问题,你具有这种能力!那么,你穿的什么?”“一件带花边的白衬衣,一件较宽松的混纺黑西服上装,一条棕色的较宽松的西裤。”魏小姐一五一十地道来。英格丽评价道:“这身衣服让你看上去象个在城郊卖菜的大姐。难怪你感到没有自信,穿这种衣服去面试这样的职位,你再有实力,也会显的神不守舍,毫无底气。你的技术再好,可你这套衣服留给人很多疑问:她是个全面素质都优秀的人吗?她只是侥幸地答对了所有的问题吗?最终左右人们判断的往往是眼见为实的因素。”最后,英格丽为魏小姐挑选了一套深蓝色全毛西服套裙。这套由著名设计师设计的套裙,样式简洁流畅,做工精细,质地优良,颜色沉稳大方,加上一件式样简洁的优质纯棉白衬衫。穿上这套衣服后,魏小姐给人的感觉整个都变了:头抬起来了,人也挺拔了,眼睛都亮了,通身散发出自信的光芒。“天呀,我感到前所未有的自信。”结果,魏小姐不仅顺利地通过了索尼公司的面试,而且还得到超出自己预想的薪酬。而她的老板后来也说起:“从你一进门,你自信的神态和外表就让我感到你正是我们想找的人。”这套为魏小姐带来自信也带来了成功的套裙被魏小姐称作“幸运的蓝套裙”。

我的答案

穿着打扮仅仅是为了漂亮吗?说说你的看法。

· 认知明理 ·

服饰,指人们穿着的服装与佩带的饰品。服饰可以直接显示一个人的身份教养、能力及态度,是人际交往中的重要视觉信号。成功的穿戴能够增添美感,显现素养,为人赢得尊重、好感和成功。失败的穿戴则往往会显得素养、能力欠缺,招致反感、轻视甚至失败。所以,有人将服饰比作人的“第二肌肤”,俗话说的“人靠衣装马靠鞍”也就是这个意思。大而言之,服饰也是一种文化,直接体现一个集体乃至国家、民族的特点、素质与实力。成功的穿戴应该是得体、高雅和整洁的。

一、服饰穿戴的基本原则

服饰穿戴最基本的原则是要协调、有品味、整洁,还要能够驾驭服饰。

1. 与自身特点协调

要充分考虑自己的年龄、体型、肤色以及职业、身份、气质等因素。比如,如果已不再年轻,就不要去穿戴适合年轻人的服饰,否则会适得其反,并且还失掉了已经拥有的成熟之美。反之,清纯学生偏要打扮得世俗、老成,也是一种不当。比如,手臂较粗的人应回避无袖、窄肩的衣服,以免示短于人。又如,肤色白皙者不宜选色彩明亮的服装,否则显苍白,缺少活力;肤色暗者又不宜暗色系的服装,否则会显得沉闷。

最朴素的往往最华丽,最简单的往往最时髦,素妆淡抹常常胜过浓妆艳服。

——莫洛亚

服装往往可以表现人格。

——莎士比亚

2. TPO 原则

TPO 是英语 time、place、objet 三个词首字母的缩写。T 代表时间、季节、时令、时代, P 代表地点、场合、职位, O 代表目的、对象。TPO 反之则不当,是世界通行的最基本的着装原则。告诉人们服饰应力求得当,与具体情况相协调。反之则不当,如:穿着高跟鞋、窄裙去郊游;去传统

行业应聘时,穿戴过于时髦、另类;工作时,打扮过于可爱、性感;隆重的正式场合穿着牛仔、休闲服等,都属严重失当。

3. 要有品味

保证品味的最低限度是避免品质差劣;避免不和谐地胡乱穿戴;避免盲目追随潮流;避免不适时地以性感、艳丽示人;避免堆砌。

4. 要整洁

干净、平整,这是最简单、最基本,却同样至关重要的一环,缺少了整洁,一切协调、品味都被消解。

5. 要驾驭服饰

要记住:服饰是为人服务的,人不该成为服装的傀儡,否则只会显得动作拘谨僵硬,或者招摇可笑。

信息窗

从“衣服穿人”变成“人穿衣服”

哈佛经常有各种名目和风格的社交舞会。据说,校方的意图是“让学生把晚礼服穿到没有感觉的程度”,以便在正式的社交场合更加从容自信。回想初到哈佛时,新生们的确会情不自禁地为自己和别人的晚礼服而兴奋,经历得多了,就从“衣服穿人”变成“人穿衣服”了。

二、服饰的基本知识

1. 服装与面料

面料、色彩、款式是服装的三要素。面料影响到服装的风格和特性,左右服装的色彩、造型效果。纯棉、纯毛、纯丝、纯麻这类天然面料属高档面料,其次为含这类天然成分高的混纺面料,而化纤或天然成分含量少的混纺属于低档面料。应尽量选择高档面料。

2. 服装与色彩

(1) 色彩的特性

色彩的冷暖。使人产生温暖、热烈、兴奋感觉的色彩叫暖色,如红色、黄色等。使人产生寒冷、抑制、平稳感觉的叫冷色,如蓝色、黑色等。善于运用色彩可以营造出不同的气质与氛围。

色彩的轻重。色彩越浅明度就越强,会使人产生上升感,轻感。色彩越深明度就越弱,使人产生下垂感,重感。所以,人们平常着装,一般是上浅下深。

色彩的收放。一般来说,冷色、深色属收缩色,使人苗条。暖色,浅色为扩张色,使人显得丰满。运用得当,可以弥补形体的不足。

(2) 色彩的搭配

统一法。采用同一色或者同一色系中深浅不同的颜色进行搭配的方法。效果为稳重大方,是安全可靠的搭配法。

对比法。用冷暖、深浅、明暗两种特性相反的颜色进行组合,服装色彩反差强烈,可以突出个性,效果为鲜明抢眼。需考虑品味,搭配难度较大。

呼应法。在某些相关的部位如领口、袖口、袋口、衣边等处刻意采用同一种色彩,以彼此呼应,达到和谐并具有变化的搭配方法。

点缀法。采用统一法配色时,为化解整体的单调,在某个局部选用不同的色彩加以点缀美化的方法。

这几种基本的色彩搭配法往往应交互使用。

(3) 正装的色彩

三色原则。正装的色彩总体上以少为宜,最好控制在三种颜色之内,以保持正装庄重、严谨的总体风格,显示规范、简洁、和谐的特性。超出三色,往往有繁杂、低俗之感。正装的色彩一般为单色、

深色。标准套装色彩多选用藏青色、灰色等,衬衫最常见的是白色、蓝色等。

3. 服装的款式

服装款式与场合关系密切,人们通常面临的有公务、社交、休闲三种场合。公务、社交属正式场合,要求穿着正规、讲究。休闲属非正式场合,要求穿着随意、舒适。

一切好的和使人感到舒适的事物,都是简易而自然的。

——罗曼·罗兰

公务场合。指人们因工作事务而介入的公开场合。

基本要求是:端庄、稳重、传统。适用的款式为:制服、套装、套裙、工作服等。不适合的款式有:牛仔装、运动装、休闲装等。

社交场合。指人们在上班之外,与他人交往共处的场所,如聚会、拜访、宴请、舞会、音乐会等都是典型的社交场合。基本要求是:典雅、时尚、个性。适用的款式为:时装、礼服、民族服装等。不适合的款式有:制服、套装、套裙、工作服、牛仔装、运动装等。

休闲场合。指人们在公务、社交之外从事活动的公共场合。如居家、健身、旅游、娱乐、逛街等。基本要求是舒适、轻松、自然。适用的款式有:家居服、牛仔装、运动装等。不适合的款式是:制服、套裙、套装、工作服、礼服、时装等。

4. 佩饰的基本要领

广义而言,与服装同时使用,起到装饰作用的物品都叫饰物。如首饰、手表、领带、公文包、眼镜、鞋、袜、手帕等。最受关注的是领带、鞋袜、手表、腰带、首饰等。

(1) 鞋

重视鞋。在国际社会,鞋被视为一个人的身份象征。多数人会忽略脚下的鞋,把主要的努力放在服装、领带、化妆上。其实,恰恰是鞋已成为判别一个人的身份、可信度、教养与能力的重要标准。

华尔街有句名言:不要相信穿破旧皮鞋的人。

穿干净有型的鞋。脏旧的鞋让人质疑你的卫生习惯、勤快程度,进而是事业上是否勤奋进取。所以,精心保养你的鞋,保持清洁,没有明显的皱损。还应保持良好的行姿,外八字、内八字,脚步拖沓等不良行姿会影响到鞋的状况。

穿对鞋样。正装配正式皮鞋。男士穿黑色牛皮系带皮鞋最正式。女士穿船型皮鞋配西服套裙最合适。休闲装配休闲鞋。运动装配运动鞋。

(2) 袜

穿对颜色。袜子尽量与裤子同色。正装通常只能配黑色、深蓝色或灰色袜子。白色袜子只能运动时穿或配白色西装。棕色则用于休闲装或棕色的咔叽布裤子。别穿花袜子或鲜艳的袜子去工作,这让你显得很专业,将工作当儿戏。

穿对长度。袜身要足够长,“绅士不露腿毛”,长度以坐下后不露腿为基准。

穿对质地。穿棉质或毛质袜子,不穿化纤或尼龙丝袜。

(3) 领带

重视领带。领带是男士全身最能表达自我的工具。它可以宣告一个人的背景、品味、风格和能力。

选好颜色。利用率最高的是各种酱红色调和蓝色系的领带。忌用紫色、土黄色、绿色等奇怪的颜色。忌色彩艳俗以及超过三种颜色的领带。

信息窗

新一届国家领导人成功登场

中共十六大闭幕时,以胡锦涛、温家宝为首的我国新一届领导人在荧屏上展示的形象非常成功。几乎全部选用了酱红色调的领带。这是被认为最有权威,最可信的领带颜色。反映了我国新一届领导人共同的决心和信心。