



二十一世纪中等职业教育通用教材  
中等职业教育课程改革新教材

# 职业道德与法律

主 编 刘国生

天津科学技术出版社

21 世纪中等职业教育通用教材  
中等职业教育课程改革新教材

# 职业道德与法律

刘国生 主 编

裴春梅

王伟峰 编 委

乔洪宪



天津科学技术出版社

## 内容简介

本书是教育部针对中职学校开设的“职业道德与法律基础”课程的教学要求精心编写而成的,旨在对中职学生进行社会主义职业道德教育和法制教育,帮助学生增强社会主义法制观念,以提高学生正确认识当前我国的就业形势,自觉提高自身的职业道德和职业法律素质,树立正确的择业观和创业观,做好艰苦创业、实践成才的准备。

本书结构合理、叙述精练、知识点多,将职业道德与法律基础的内容有机地融合在一起,与其他同类教材相比,适当地加大了法律基础的分量。体例上较为新颖,内容上主要阐述了理想与信念,并介绍了宪法、民法、刑法、诉讼法等基础知识。

## 图书在版编目(CIP)数据

职业道德与法律/刘国生主编. -天津:天津科学技术出版社, 2009. 6

二十一世纪中等职业教育通用教材

ISBN 978-7-5308-1796-4

I. 职… II. 刘… III. ①职业道德-专业学校-教材  
②法律-中国-专业学校-教材 IV. B822.9 D92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 104827 号

---

责任编辑:郑 新

责任印制:王 莹

---

天津科学技术出版社出版

出版人:胡振泰

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话 (022) 23332674 (编辑室) 23332393 (发行部)

网址: www.tjkjbs.com.cn

新华书店经销

北京市全海印刷厂印刷

---

开本 787×1092 1/16 印张 11.5 字数 264 000

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 16.90 元

## 前 言

中等职业教育是我国职业教育的主体，是在九年制义务教育的基础上为社会培养技能型人才和高素质劳动者的主要渠道。社会呼唤高素质的劳动者，中等职业学校肩负着为社会输送合格初、中级人才的使命，提高中等职业学校学生的职业素质与修养是社会对中等职业教育的迫切要求。

“职业道德与法律”是中等职业学校必修课中最富有教育特色的一门课程。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。全面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。其目的是引导学生树立科学的社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识，从而提高中等职业学校学生的综合素质和职业能力；提高实现人生价值、适应职业特性、全面融入社会的能力。

本书编写的依据是国家制定的《09年秋季中等职业学校德育课程教学大纲》——《职业道德与法律教学大纲》。坚持理论够用，重在实践的原则，通过案例教学法，让学生掌握内容丰富、方法灵活并极具时代感的德育知识和应用技巧，具有较强的指导性和实用性。

本书第一章至第三章由刘国生老师完成、第四章和第五章由武威市技工学校裴春梅老师完成、第六章和第七章由王伟峰和乔洪宪老师合作完成。由于编写时间仓促，加之编写水平有限，不妥或不足之处请各位专家、学者和广大师生批评指正。



# 目 录

<b>第一章 讲文明 习礼仪</b> .....	1
第一节 礼仪文明概述 .....	1
第二节 形象礼仪 .....	7
第三节 社交礼仪 .....	18
第四节 职业礼仪 .....	26
<b>第二章 职业道德</b> .....	31
第一节 道德概述 .....	31
第二节 职业道德基本规范 .....	38
第三节 行业职业道德建设 .....	61
第四节 职业道德的修养 .....	68
<b>第三章 法学基础理论</b> .....	77
第一节 我国社会主义法的基本理论 .....	77
第二节 依法建设社会主义法治国家 .....	83
第三节 宪法 .....	85
<b>第四章 刑事法律制度</b> .....	97
第一节 治安管理处罚法 .....	97
第二节 犯罪 .....	109
<b>第五章 民事法律制度</b> .....	123
民法 .....	123
<b>第六章 社会主义市场经济法律制度</b> .....	132
第一节 反不正当竞争法 .....	132
第二节 产品质量法 .....	140
第三节 劳动合同法 .....	145
第四节 环境和自然资源保护法 .....	153
<b>第七章 诉讼法律制度</b> .....	161
第一节 诉讼法 .....	161
第二节 民事诉讼法 .....	164
第三节 刑事诉讼法 .....	168
第四节 行政诉讼法 .....	173

# 第一章

## 讲文明 习礼仪

### 第一节 礼仪文明概述

#### 一、礼仪的含义

##### (一) 礼

礼源于古代人类的祭祀活动，礼的繁体字为：禮。《辞海》对礼的解释为：

- (1) 本谓敬神，引申为表示敬意的通称。
- (2) 为表敬意或表隆重而举行的仪式。
- (3) 奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。

由此可见，礼的含义非常丰富，可以理解为：礼是规定社会行为的法则、规范、仪式的总称。

##### (二) 礼仪

礼仪与礼是两个不同的概念。

“礼”的含义主要有以下4个方面。

- (1) 表示敬意的通称，如：敬礼、礼貌。
- (2) 为表示敬意或表示隆重而举行的仪式，如：婚礼、葬礼、典礼。
- (3) 泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范。

(4) 指礼物，如：送礼、礼品。

“仪”的含义主要有以下5个方面。

- (1) 指法度、准则，如：“置此为法，立此为仪……”。
- (2) 指典范、表率，如：“上者，下之仪也”、礼仪小姐。
- (3) 指容貌、风度，如：仪表、仪态。
- (4) 指礼物，如：贺仪、谢仪。

礼仪是行礼的过程和仪式，是指在日常交往中人们所认同和必须遵循的行为准则和规范。人类在不同的历史时期有不同的行为规范，不同的民族不同的地域有着各自



不同的行为规范，所以礼仪在不同的民族、不同的国家、不同的时代有不同的表现方式。

英语“礼仪”一词是由法语“*egigette*”演变而来的，原意为法庭上用的一种通行证。这种通行证上面记载着人们进入法庭应遵守的注意事项，后来被引用到其他公共场合，成为大家都愿意共同遵守的礼仪。

### （三）礼节

礼节是待人接物的具体礼仪要求，是人们在日常生活中互致问候、表达祝愿、相互帮助以及相互交流表示尊重的惯用形式。如生活中人们经常使用的微笑、尊称、问候等，都是礼节，所以要了解各国、各民族的礼节，了解各民族的风俗习惯，以免在工作和社交活动中出现不必要的错误。

### （四）礼貌

礼貌是指一个人在人际交往中的言谈举止、礼貌的具体要求是：热情友好，尊重他人；待人接物落落大方、不卑不亢；办事慎重而不推诿；行为举止有教养等。

礼貌是一个人尊重他人的具体体现，也是一个人良好素养的体现，当我们与他人交往时应面带微笑，心存真诚，举止有礼，同时又要考虑对象和把握好交往的分寸。

## 二、礼仪的原则与特征

### （一）礼仪的原则

礼仪是约定成俗、相延成习的，它在不同的地区有着不同的表现方式，但礼仪的本质是相同的，日常交际中的礼仪原则是相通的。礼仪原则是指人们在社会交往过程中，约定俗成并共同遵守的对他人表示尊敬的基本要求和规范。要想在日常交往中赢得他人的好感，就应遵守以下礼仪原则。

#### 1. 尊重原则

礼仪源于敬神，后发展演变为尊重他人，由此说明尊重是礼仪的核心宗旨。在人际交往中尊重他人是自身良好品质和素养的体现，也是建立良好人际关系的基础，不尊重他人则是失礼的表现，同时也会失去他人的尊重。掌握了尊重原则，就等于掌握了礼仪的灵魂。尊重他人是社会现代文明和个人良好素质的标志，赢得他人尊重是每个人内在的心理需求。社会交往中要体现人人平等，不能以权取人，以貌取人。在现实生活中，往往是越有修养的人越懂得尊重他人，也越能得到他人的尊重。他们待人随和，善于倾听，乐于助人。在社会交往中，尊重他人应当体现在尊重他人的意见、尊重他人的正当权利、尊重他人的人格、尊重他人的劳动、尊重他人的爱好和习惯、尊重他人的隐私权方面。尊重他人更应该体现在尊重老人、照顾老人、爱护女性和儿童方面。

#### 2. 遵守原则

礼仪是约定俗成的、人们共同遵守的社会规范。这种社会规范是为维护社会稳定而形成和存在的，它实际上反映了人们的共同利益和要求。社会成员都应自觉自愿地遵守执行，用礼仪规范自己的言行举止，只有共同遵守礼仪规范，社会才更有秩序，

社会才更加文明。遵时守约，言必行，行必果是现代人际交往的基本原则。遵守时间观念、善于管理时间是办事成功的基础。小到约会，大到公务活动，都要讲信用，守承诺，不随意许愿，不失信于人。失信于人或不遵守时间是对别人极大的不尊重。如果不能如约到达，应提前通知对方，以便让对方心中有数或另作安排。答应别人的事一定要认真地去，并且尽力做好。

### 3. 宽容原则

“人无完人，金无足赤”。在人际交往中，人与人之间可能会因为文化层次、风俗习惯、职业、年龄等原因，一方会产生失礼行为，冒犯了另一方。出现这种情况时，失礼的一方应主动道歉，另一方也应以宽容的态度原谅对方，避免出现心存怨恨、过后报复的现象，宽容原则要求人们在交际活动中应严于律己、宽以待人。不同的人有不同的思想和性格，所以在交际活动中除了应遵守共同的法律规范和行为原则外，还应尊重和理解他人的思想和行为，尤其要尊重和理解与自己的观点、立场、态度不同的人。尊重和理解不同观点和思想的基础是心胸宽广和大度。理解别人时，要尽量设身处地站在对方的角度去考虑问题，为对方着想，体谅对方。人际交往中，如果出现意见相反或听着不顺耳、看着不顺眼的事时，就针锋相对，得理不让人，就会挫伤彼此的感情，以致使双方产生强烈的矛盾和对抗心理，破坏了关系的继续发展。在对方不理智的时候，也要忍让，待对方冷静下来再有理、有利、有节地处理问题，并以宽容大度之心予以谅解。宽容大度可以化解矛盾、和谐关系，可以增强凝聚力和团队精神，可以推动工作的顺利进行。

### 4. 真诚原则

在人际交往中应以礼相待，真诚待人。做到真心实意，言行一致。避免表里不一，只行礼仪之事，而无真诚之心。如果把礼仪比做一朵鲜花的话，那么真诚就是花的心。真诚是建立良好人际关系的基础，是一个人外在行为与内在道德的有机统一。待人真诚的人会很快得到别人的信任，而表里不一、口是心非的人，即便一时不会被识破，但终究还是会失去人们的信任。

### 5. 适度原则

适度原则是要求人们在使用礼仪时，应根据具体情况，针对不同对象注意技巧，把握分寸。如与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮奉承；既要自尊又不能自负；既要坦诚又不能粗鲁；既要谦虚又不能拘谨；既要老练持重，又不能圆滑世故。积极主动、体现热情是成功交际的良好开端。热情像一扇打开的门，可以消除屏障。热情的人给人以亲切感，往往能获得良好的人缘，拥有广泛的社会关系。与人交往时，待人冷若冰霜、拒人于千里之外，会被认为是高傲或故意摆架子，但体现热情也应掌握一定的分寸，因为过度的热情也是一种失礼的行为，过度的热情会让别人十分尴尬，同时，过度热情也会让人觉得你很轻浮。热情要以尊重对方为前提，要以实事求是为依据。例如在与人交往时，恰当称赞对方会让人感到惬意，拉近彼此的关系，但过度的赞誉反而让人觉得你虚情假意；交往中赠送礼品本无可厚非，但如果礼品价值过重，会成为别人的心理负担，令人怀疑你别有用心。

## 6. 女士优先

女士优先原则是男士与女士交往过程中,能够体现男士绅士风度的国际通用原则。其核心精神是要求男士在任何时候、任何情况下,都要从各个方面尊重女士、照顾女士、帮助女士、保护女士。不仅对熟识的女士如此,对陌生的女士也应当如此,面对男士的尊重与关心,女士应大大方方表示感谢,而不应该表现出扭扭捏捏或受宠若惊的状态。一般来讲女士优先原则主要体现在以下方面:



(1) 男女一同外出且条件不允许并行时,男士应让女士先行一步,但在开门、下车、上楼、遇到障碍和危险时,男士应当走在女士前边,为其开道。

(2) 在路上行走时,男士应走在女士的外侧,以保护女士安全,防止女士被车辆惊吓。

(3) 陪伴女士乘公共汽车时,男士应当设法为女士找到座位,然后再替自己寻找尽可能靠近她的座位。如果找不到,则应当站在女士附近以便照顾。在车上有座位的男士一般要给站在自己身边的女士让座。

(4) 乘坐轿车时,男士首先应将右侧后门拉开,协助女士先坐进去。到达目的地后,男士应首先下车,为女士拉开后门,协助其下车。

(5) 在门口、楼梯口、电梯口以及其他狭窄的通道上遇上女士,不管是否相识,均应侧身站立一旁,让其先行。

(6) 陪伴女士时,未经女士许可男士不允许吸烟。

(7) 参加社交聚会,男宾见到男女主人时,应先向女主人问好;女宾入室,先到达的男士都应当起立迎接;男士绝不能坐着同站着的女士交谈。

(8) 出外用餐,男士应帮助女士入座,即先将椅子从桌子下拉出来,等女士就座后自己坐在女士左侧(多人时)或对面(两人时)。点菜时,应先把菜单递给女士,请女士先点。

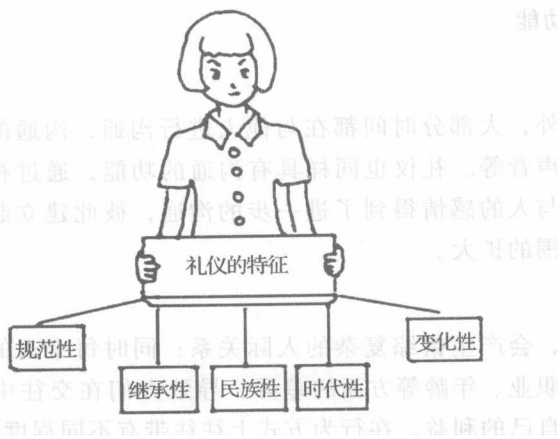
(9) 同女士一起外出,应主动帮助其提拿背包、文件及外衣等物品,但不要求帮她提拿随身的手提包,因为其中通常装有女性专用用品。

### (二) 礼仪的特征

礼仪文化在其发展过程中,形成了自己的特征。主要表现在规范性、继承性、民族性、时代性、变化性5个方面。

#### 1. 规范性

礼仪和道德、法律一起被称为人类社会的三大规范。礼仪规范是约定俗成、相沿成习的,其对人们在交际场所的约束性,从某种意义上等同于法律规范。人们自觉不自觉地遵守礼仪规范,也都在用礼仪规范来衡量和判断他人,所以礼仪的规范性是客观存在的。



## 2. 继承性

礼仪的形成和完善，是历史发展的产物，任何国家的现代礼仪都是本国古代礼仪的继承和发展。礼仪经历不同的发展阶段，经过不同时期的“过滤”，逐渐形成相对固定的内容，而且一旦形成，通常会世代相传，经久不衰。当然礼仪的继承性是批判地继承，任何礼仪的形成与发展都不是食古不化、全盘沿用，而是取其精华，去其糟粕的继承发展。

## 3. 民族性

不同国家，不同民族，因其历史与文化的不同，其礼仪的表现形式和思想观念也各不相同。这种民族差异性使得不同国家、不同民族的礼仪文化各具特色、丰富多彩。如东方民族的含蓄、深沉；西方文化的坦率、开放；东方人见面习惯拱手、鞠躬；西方人见面习惯接吻和拥抱。

## 4. 时代性

礼仪具有时代性，同一国家、同一民族的礼仪文化在不同时代的发展过程中，都会被打上时代的烙印。如中国古代礼仪中的“礼不下庶人”，而现代礼仪讲究礼仪面前人人平等。

## 5. 变化性

礼仪规范不是一成不变的，它随着社会的发展不断变化更新。一方面礼仪随着时代、本国、本民族的发展而产生变化；另一方面由于国家间的交流日益频繁，不同国家的政治、文化、经济、思想、观念等因素的渗透作用，也会对一个国家的礼仪文化产生或多或少的影响。现在，我们国家的礼仪规范已融合了国际交往礼仪的内容，变得日益现代化了。

## 三、礼仪的功能与作用

礼仪普遍存在于我们的日常生活与工作中，它可以沟通人与人之间的感情，协调人与人之间的关系，促进文明社会的形成与发展。礼仪的功能和作用也被越来越多的人所重视。

## （一）礼仪的功能

### 1. 沟通功能

人除了睡眠以外，大部分时间都在与他人进行沟通，沟通的方式多种多样，如语言、文字、图像、声音等。礼仪也同样具有沟通的功能，通过礼仪，人与人之间获得了友好与尊敬，人与人的感情得到了进一步的沟通，彼此建立起的好感和信任，促成了交际的成功和范围的扩大。

### 2. 协调功能

人们在交往中，会产生错综复杂的人际关系；同时每个人的文化程度、成长环境以及性别、性格、职业、年龄等方面的差异，导致人们在交往中往往有不同的角色取向。人们为了维护自己的利益，在行为方式上往往带有不同程度的“排他倾向”，这样势必会产生矛盾和冲突。而礼仪规范时刻提醒人们要尊敬他人，在交往中体现真诚与平等。在礼仪的作用下，人与人的关系会得到缓冲，礼仪在人们交往中起着十分重要的“润滑剂”的作用。

### 3. 教育功能

礼仪作为一种社会规范，会潜移默化地影响和教育人们按照礼仪要求去做，同时通过社会舆论纠正人们不良的行为习惯和失礼行为。人们对礼仪的孜孜以求，会使社会形成良好的文明风气，进而会倡导人们尊礼行礼。同时社会上的礼仪之士也在客观上起着榜样的作用，无形中也会使礼仪之花盛开。

## （二）礼仪的作用

### 1. 有利于塑造自己的良好形象

在现代社会，形象对于一个人来讲是非常重要的，形象的好坏会直接影响到其生活和工作。形象就像是一个人的名片，与他人交往时会起到展示和介绍自己的作用。

形象是指一个人的言谈举止给他人留下的总体印象。一个人不仅存在个人形象，当他从事某种职业时还存在职业形象，职业形象的好坏会直接影响到组织（公司）的形象。礼仪是大家共同遵守的，对他人表示尊重的行为规范，所以在人与人之间的交往中，仪表整洁、彬彬有礼之人会给他人留下良好的印象；相反，不拘小节、无礼之人不仅自己形象不好，还会影响其所在的组织的整体形象。

### 2. 有助于协调与他人的关系

马克思主义的观点认为：人是各种社会关系的总和。所以人与人之间存在着多种多样、错综复杂的关系，也势必会产生各种各样的矛盾，而礼仪在人际交往中起着协调人际关系的“润滑剂”作用。人们在交往时按照礼仪规范的要求去做，相互之间彼此尊重，友好合作，就会减少不必要的摩擦，缓冲不必要的矛盾，协调人际关系，有利于社会稳定与发展。

### 3. 传承中国文化，促进精神文明建设

我国是四大文明古国之一，礼仪文化源远流长。“礼”作为我国文化的核心，自古而今，对人类的生活都产生着重要的影响。我国古代关于礼的论著、论述都是宝贵的

文化财富，现代礼仪也是在对古代礼仪的继承基础上发展而来的，礼仪文化在不断地更新、不断地发展。所以学好礼仪、用好礼仪不仅是自身良好素质和美好品质的体现，还是对中国文化的继承和发扬。特别是在国际交往活动日益频繁的今天，中国的礼仪文化也会越来越多地被外国人所了解，每一个中国人都应当好礼仪文化的讲解员和践行者，使中国“礼仪之邦”的美名发扬光大。

### 思考与练习

- 一、什么是礼、礼仪、礼节、礼貌？试分析它们之间的关系。
- 二、礼仪的原则与特征是什么？

## 第二节 形象礼仪

孔子曾说：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”可见，如果一个人的品格质朴，但不注重形象礼仪，就会显得粗野；反过来，如果光注重形象礼仪，却缺乏质朴的品格，就会显得虚浮。只有形象礼仪与质朴的品格结合才算得上一个有教养的人。因此，我们认为，注重形象礼仪，能够体现个人修养，增添个人魅力，可以帮助我们规范言谈举止，塑造良好形象，赢得社会尊重。事实上，几乎每个人都渴望完美，追求完美。懂得形象礼仪、遵循形象礼仪是我们追求完美的第一步。

### 一、形象礼仪概说

形象礼仪，包括仪表、着装、言谈、举止等，属于个人礼仪的范畴。几千年的人类文明史证明，人们对文雅的仪风和悦人的仪态一直孜孜以求。而今，随着现代社会人际交往的日渐频繁，人们对个人的礼仪更是倍加关注。从表面看，个人礼仪仅仅涉及个人穿着打扮、举手投足、说话表情之类无关宏旨的小节小事，但小节之处显精神，举止言谈见文化。个人礼仪，作为一种社会文化，不仅事及个人，而且事关全局。若置个人礼仪规范而不顾，自以为是，我行我素，必然授人以柄，小到影响个人的自身形象，大到足以影响就业单位、社会组织乃至国家和民族的整体形象。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。形象礼仪的核心要点，是要求每一个人重视个人形象、规范个人形象、改善个人形象、维护个人形象，即自觉地做好内强素质、外树形象的工作。

#### （一）形象魅力

以往，人们往往以为形象只是指发型、衣着等外表的东西，实际上现代意义的形象是包括仪容（外貌）、仪表（服饰、职业气质）以及仪态（言谈举止）各方面内容。其中最为讲究的是形象与职业、地位的匹配。一个人好的形象，不仅是指把自己打扮得美丽、英俊，最主要的是要使自身服饰、气质、言谈举止、发型、仪容等与职业、场合、地位以及性格、性别相吻合，使自己成为极富形象魅力的人。

形象魅力是一个非常诱人的话题，古往今来几乎所有的人，都希望自己是具有形





象魅力的人。而魅力，却是一个隐含着神秘吸引力和魔力的词语。“魅”在古汉语中就是指传说中的鬼怪，现代汉语中的“魅力”就源于“美丽的山鬼”“狐仙”的故事。通常所说的魅力，是一种忽隐忽现、时有时无、能弱能强的感觉上的东西，是美丽的、吸引力的极致。所以，形象魅力，就是指一个人的形象所具有的对他人的吸引力、感召力、凝聚力、诱导力等征服人心的精神力量。

形象魅力的基础是它的内在特征，即通常所说的“人格魅力”，主要指道德水平、意志强度和真诚可信度，另外还由正义感、宽厚、善良、学识、智慧和才华等组成。形象魅力的外部特征则更加丰富多彩，包括仪容、仪表、体态、修饰等，其中尤以气质与风度最具特色。总之，形象魅力的核心就是“动人”。

随着社会的发展，形象的包装已不再是明星的“专利”，普通从业人士对自己的形象也越来越重视，在这个越来越全球化的社会，一个人尤其是从业人士的形象，将可能左右其职业生涯的发展前景，甚至会直接影响到一个人的成败。据著名形象设计公司英国 CMB 对 300 名金融公司决策人的调查显示，成功的形象塑造是获得高职位的关键。另一项调查显示，形象直接影响到收入水平，那些更有形象魅力的人收入通常比一般同事要高 14%。公务活动和社交活动中，个人的工作能力是关键，但同时也需要注重自身形象的设计，特别是在特定的公务、社交等重要活动场合，形象好坏将决定你的成败。所以，人们应该更多地重视、学习和实践形象礼仪。

## （二）仪表风度

今天，无论什么文化背景，也无论什么生活背景，每一个中国人都十分熟悉“仪表堂堂”“风度翩翩”的用语。仪表既有天生的、不可选择的、不可改变的所谓“爹妈给的”一面，也有后天的、可以选择的、可以弥补、完善，甚至整容、易容的一面。注重学习和研究仪表，就是为了正确地认识仪表，正确地修饰、完善自己的仪表，并让它在公务活动和人际交往中，发挥出形象魅力，使自己居于主动和有利地位。

仪表，即人的外表。包括容貌、身材、姿态、修饰等。好的仪表会产生形象魅力，使人感到愉悦，产生吸引力。这在完成公务和进行交际的活动中的作用是可想而知的。特别是在素不相识的情况下，第一次见面所形成的感觉，即第一印象，对以后的交往影响很大，它具有印象鲜明、印象深刻的特点，这就是“晕轮效应”。所以在公务活动以及平时交往中，人们都会非常重视给人留下好的第一印象，并愿意为取得好的第一印象而煞费苦心，以赢得对方好感，为以后的工作和交往打下良好的基础。无数经验表明，外表美所产生的影响力是巨大的。心理学实验告诉我们：在希望与对方继续交往的因素中，“仪表”因素高居 89%。所以千万不要忽视了自己的仪表美。

仪表美既包括自然美也包括修饰美，关键是要学会扬长避短。

风度，是一个人的心理素质和修养，通过神态、仪表、言谈、举止表现出来的综合特征，是人在公务活动和人际交往过程中，仪表、言谈、举止等外部形象给人的综合印象，是内在素质、外部形象和精神风貌的高度统一。风度可以给人在视觉上、感觉上产生强烈印象。优雅的风度可以产生人们梦寐以求的形象魅力。

良好的风度，是靠良好的道德修养、文化素质和综合能力支撑的。同时，风度不是先天的，是可以进行学习和培养的，是可以通过自觉努力，不断提高、不断完善的。当然，培养良好的风度是一个缓慢的过程。首先，是品德的修养，使人的心灵美起来；

其次，是文化素养的提高，使人的头脑充实起来；再次，就是提高审美能力，使人的品味高雅起来。更重要的是，追求风度美以及个人风度的完善是永无止境的，“学到老用到老”的俗语在这里也是十分贴切的。

### （三）言谈举止

俗话说：行礼之先，言为重。又说：一言可以兴邦，一言也能误国！在公务活动和社会交往中，掌握语言技巧是我们正确处理各种关系和完成各种礼仪所不可缺少的能力。

言谈，是人们借助语言这个工具，进行交流和沟通的重要渠道。从广义上讲，言谈是人们交流思想、沟通感情、建立联系、消除隔阂、协调关系、促进合作的一个重要渠道。在公务活动中，从业人员仅凭自己的常规经验是远远不够的，还需要学习和掌握一些言谈方面的礼仪规范。比如：说话的态度，谈话的语言，言谈的内容、方式以及忌讳等方面的规范。此外，注意提高自己的语言能力及准确运用语言和运用有特色的语言的能力，才可能做到“在恰当的场所，说恰当的话”，也才能使自己的言谈符合礼仪的规范。

在公务活动和人际交往过程中的礼仪表现形式，除了仪表、言谈的礼仪外，还要讲究人体动作与表情的礼仪，这便是举止的礼仪。

举止，是一种非文字语言，包括人的体态姿势、动作和表情。它是通过人的肢体、器官的动作和表情来表现思想感情的符号，也称人体语言和动作语言。人们在交谈中，一个眼神、一个表情、一个微小的手势和体态，都可以传达出非常丰富的内心世界，“此时无声胜有声”准确地描绘了举止的作用和功效。举止的礼仪简单说就是：站、立、行走、起身、下蹲、手势、表情等都要符合要求，所谓“站要有站相，坐要有坐相”，不宜“眉飞色舞，左顾右盼，手舞足蹈”。

我们学习和研究举止的目的，就在于正确运用人体语言的动作功能，提高交际质量，保证交际效果，顺利完成公务。优美的举止不是天生的，可以通过积极主动的形体训练，学习和掌握正确的举止姿态，矫正不良的行为习惯，以达到自然美和修饰美的最高境界。

## 二、形象礼仪的基本要求

不管是在公务场所，还是在私人聚会，只要你与人进行交往，你的着装打扮、言谈举止等外在形象就会出现在他人的眼里，并留下深刻印象。可以说，一个人外在形象的好坏，直接关系到他社交活动的成功与失败。如前所述，礼仪是通过人的个体行为，借助人际交往与沟通得以实现的。在这个过程中，个人的形象，包括外在形象，如：着装的质地，款式的选择，色彩的挑选，服饰的搭配，发型、面部妆容的和谐，场合的区分，以及言谈是否准确达意、自然合理、礼貌得体，举止是否优雅等方面，既是形象礼仪的重点，也是公务礼仪的重要组成部分，在整个公务礼仪及人际交往中起着画龙点睛的作用。因此学习和掌握这些礼仪常识，实践这些礼仪要求，是我们每一个从业人员的义务和职责。

### （一）着装要求

着装，即指服装的穿着。严格地说，它既是一门技巧，更是一门艺术。从礼仪的



角度来看, 着装是一门系统工程, 它不仅仅指穿衣戴帽, 更是指由此而折射出的人们的教养与品位。从本质上讲, 着装与穿衣并非是一回事。穿衣, 往往所看重的是服装的实用性, 它仅仅是马马虎虎地将服装穿在身上遮盖、蔽体、御寒或防暑而已, 无需考虑其他。着装则大不相同, 着装实际上是一个人基于自身的阅历、修养或审美品位, 在对服装搭配技巧、流行时尚、所处场合、自身特点进行综合考虑的基础上, 在力所能及的前提下, 对服装所进行的精心选择、搭配和组合。在各种正式场合, 不注意个人着装者往往会遭人非议, 而注意个人着装的人, 则能增加交际中的形象魅力, 给人留下良好的印象, 使人愿意与其深入交往, 同时, 注意着装也是每个事业成功者的基本素养。

着装体现仪表美, 除了整齐、整洁、完好, 还应同时兼顾以下原则。

### 1. 文明大方, 区分场合

要求着装要符合本国的道德传统和常规做法。在正式场合, 忌穿过露、过透、过短和过紧的服装。身体部位的过分暴露, 不但有失自己身份, 而且也失敬于人, 使他人感到多有不便。所以要注意应时、应事、应景、应己、应制。

### 2. 搭配得体, 规范着装

要求着装的各个部分相互呼应, 精心搭配, 特别是要恪守服装本身及与鞋帽之间约定俗成的搭配, 遵守规范、学会选择、面料般配、注意穿法、谨慎搭配、穿着到位、色彩和谐、适合自身等。在整体上尽可能做到完美、和谐, 展现着装的整体美。

### 3. 注重个性, 善于搭配

要求着装适应自身形体、年龄、职业的特点, 扬长避短, 并在此基础上创造和保持自己独有的风格, 在讲究服装穿法的同时, 善于兼顾服装辅件(帽子、手套、领带、鞋袜、公文包、手袋等)、饰物(首饰、丝巾、头饰、眼镜、墨镜等)、妆容及发型等的选择与搭配。服饰的个性, 也能让人判断出你的审美观和性格特征。服饰式样过时, 人家会认为你刻板守旧; 太过超前, 会让人觉得轻率固执、我行我素。这两种情况都会让人得出“此人不好接近”的结论, 自然会影响到社交中的形象。

## (二) 言谈举止的要求

言谈举止总的来说就是要开朗、热情, 让人感觉随和亲切、平易近人、容易接触, 此外要遵循以下原则:

### 1. 保持原有的个性和特质

很多人在社交中总担心没有出众的言谈来打动大家, 吸引别人的注意, 以至于造成精神上的紧张, 使表情、动作都变得十分僵硬, 这都是自尊心太强造成的。因此, 应放松心情, 保持自己的既有特点, 不要故意矫揉造作。有的人在“亮相”时昂首阔步, 气势逼人, 在跟别人握手时要像钳子般有力, 跟人谈话时死死盯住对方……这样故作姿态, 不仅会令别人感觉难受, 连自己也觉得别扭。其实最好的办法是保持原有的个性。

### 2. 言谈要有幽默感

在社交中, 谈吐幽默的人往往取胜。没有幽默感的人在社交中往往会失败。在交

际场合，幽默的语言极易迅速打开交际局面，使气氛轻松、活跃、融洽。在出现意见分歧的难堪场面时，幽默、诙谐可成为紧张情境中的缓冲剂，使朋友、同事摆脱窘境或消除敌意。此外，幽默、诙谐还常常被用来含蓄地拒绝对方的要求，或进行一种善意的批评。平时应多积攒一些妙趣横生的幽默故事。

### 3. 充分展示性别美

男士切忌流露出狭隘和嫉妒的心理，不要斤斤计较，更不要睚眦必报。男人的性别美，是一种粗犷的美，内涵的美，真正的男子汉应该有性格、有棱角、有力度、有一种阳刚之气，而那些扭扭捏捏的奶油小生则让大多数人难以接受。而女性美，普遍被人认可的形象是娴静的、温柔的、甜美的。女性容貌清秀，线条柔和，言谈举止中所散发出来的脉脉温情强烈动人。交际时，女性如能巧妙地利用自己的性别特点，表现得谦恭仁爱、热情温柔，一般总能激起男性的爱怜感和保护欲。女性自然的柔和所产生的社交力量，有时比“刚强”的力量要大得多。

### 4. 发挥“二号微笑”的魅力

舞蹈演员在舞台上表演时，要保持“二号微笑”。所谓“二号微笑”就是“笑不露齿，笑不出声”，让人感到脸上挂着笑意即可，保持“二号微笑”，让人感觉心情轻松，又比较愉快。在社交场合，轻轻的笑容可以吸引别人的注意，也可使自己及他人心情轻松些，“笑眯眯”的人总是有其魅力的。

### 5. 注意手势、坐姿、立姿、行姿等

做到举止文明、举止优雅、举止敬人以及举止有度。

## （三）语言礼仪指导

语言文字是人类用以表达思想、交流情感、沟通信息的特有工具。语言礼仪与一般语言的不同之处在于它不能使用侵犯他人的攻击性语言，而是通过文明、礼貌的语言建立起情感沟通的纽带。在使用轻松、诙谐、明快、幽默、委婉、庄严、赞美的语言所营造的自然、愉快、兴奋、亲切、可敬和舒畅的氛围中培植和增进友谊。

### 1. 说话礼仪

说话通常是为了与别人沟通思想，要达到这一目的，首先当然必须注意说话的内容，其次也必须注意说话时声音的轻重，使对话者能够听明白。这样就需要注意以下几个问题。

#### （1）与人保持适当的距离

在说话时必须注意保持与对话者的距离。说话时与人保持适当距离也并非完全出于考虑对方能否听清自己的说话，另外还存在一个怎样才更合乎礼貌的问题。从礼仪上说，说话时与对方离得过远，会使对话者误认为不愿表示友好和亲近，这显然是失礼的。然而如果在较近的距离和人交谈，稍有不慎就会把唾沫溅在别人脸上，这是最令人讨厌的。



有些人，因为有凑近和别人交谈的习惯，又明知别人顾忌被自己的唾沫溅到，于是先知趣地用手掩住自己的口。这样做形同“交头接耳”，样子难看也不够大方。因此从礼仪角度来讲一般保持一两个人的距离最为适合，既让对方感到有种亲切的气氛，同时又保持一定的“社交距离”，在常人的主观感受上，这也是最舒服的。

### (2) 恰当地称呼他人

无论新老朋友，一见面就得称呼对方。每个人都希望得到他人的尊重，人们比较看重自己业已取得的地位。对有头衔的人称呼头衔，就是对人的尊重。直呼其名仅适用于关系密切的人之间。若与有头衔的人关系非同一般，直呼其名来得更亲切，但若是在公众和社交场合，称呼头衔会更得体。对于知识界人士，可以直接称呼其职称。但是，对于学位，除了博士外的其他学位，就不能作为称谓来用。

### (3) 善于言辞的谈吐

不管是名流显贵，还是平民百姓，作为交谈的双方，都应该是平等的。交谈一般选择大家共同感兴趣的话题，有些不该触及的问题，比如对方的年龄、收入、个人物品的价值、婚姻状况、宗教信仰，还是不谈为好。打听这些是不礼貌和缺乏教养的表现。

## 2. 语言礼貌用语

语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道。语言在人际交往中占



据着最基本、最重要的位置。鲁迅说：“语言有三美：意美的感心，一也；音美的感官，二也；形美的感目，三也。”形美（体态语言）的要求在举止礼仪中已基本体现，这里着重介绍音美和意美。

### (1) 声音优美

声音在语言中的地位相当重要。声音的情感表现主要集中在有声语言上，以声传意，以声传情。谈吐礼仪要求人们在讲话时要用有魅力

的声音，给人以美的享受。要使自己说话的声音充满魅力，起码要做到两点：要在乎自己说话的声音；每天不断地练习自己说话的声音，而且应从以下几个方面坚持不懈地努力。

① 音量大小适中：讲话时声音不宜过高，音量大到让人听清楚即可，明朗、低沉、愉快的语调最吸引人，放低声音比提高嗓门声嘶力竭地喊，听起来让人感到舒适。所以语调偏高、音尖的人应该设法练习变为低调。当然这要把握适度，声音太低、太轻也不易让人听清楚，那也不宜。

② 语调柔和：在社交场合中，一般以柔言谈吐为宜。尽可能让声音听起来柔和，避免尖硬的讲话，以理服人，而不是以声、以势压人。理直气和更能诚服于人。语言美是心灵美的语言表现。“有善心，才有善言”，因此要掌握柔言谈吐，首先应加强个人的思想修养和性格锤炼。

③ 讲话速度快慢适中：讲话时，要依据实际情况的需要调整快慢，讲话速度最好不要过快（特别是有分量的谈话内容），应尽可能娓娓道来，给人留下稳健的印象，也