

劳动力素质
提升书系

浙江省职业技能教学研究所
组织编写
何春晖 主编

知书达礼

交往与礼仪

LAODONGLI SUZHI



劳动力素质
提升书系

浙江省职业技能教学研究所
组织编写
何春晖 主编

知书达礼

——
交往与礼仪

浙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

知书达礼——交往与礼仪/浙江省职业技能教学研究所
组织编写. —杭州: 浙江科学技术出版社, 2009. 4

(劳动力素质提升书系)

ISBN 978-7-5341-3459-3

I. 知… II. 浙… III. 人间交往—礼仪—职业教
育—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 214235 号

丛 书 名	劳动力素质提升书系		
书 名	知书达礼——交往与礼仪		
组织编写	浙江省职业技能教学研究所		
主 编	何春晖		
出版发行	浙江科学技术出版社		
	杭州市体育场路 347 号 邮政编码: 310006		
	联系电话: 0571-85164982		
	E-mail: msm@zkpress.com		
排 版	杭州大漠照排印刷有限公司		
印 刷	杭州杭新印务有限公司		
经 销	全国各地新华书店		
开 本	710×1000	1/16	印张 14
字 数	190 000		
版 次	2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷		
书 号	ISBN 978-7-5341-3459-3	定价	23.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现倒装、缺页等印装质量问题,本社负责调换)

责任编辑	莫沈茗	刘 燕	美术编辑	孙 菁
责任校对	赵 艳		责任印务	田 文
插 图	连 诚			

编辑指导委员会

主 任 陈小恩

副 主 任 王国益 朱绍平 黄亚萍 钟关华 常玉芳
邵爱琴 李远明 仇贻泓

委 员 （按姓氏笔画排列）

王丁路 毛以民 巫惠林 吴 钧 汪善明
张建华 陆宁章 陈小克 陈世敏 陈合和
陈沪生 陈荣华 邵桂四 范根才 周先志
胡国荣 姜人敬 傅茂昌 赖尚造 鲍国荣
潘伟梁 潘育萍

本书编写组

主 编 何春晖

编写人员 （按姓氏笔画排列）

李万星 张静雅 高 蕾 黄 琛 谢 婧

前 言

提升劳动力素质,是实施科教兴国战略,加快转变经济发展方式,实现经济社会可持续发展的重要举措。为贯彻落实浙江省委省政府关于加强高技能人才培养的决策部署,切实实施提升劳动力素质行动计划,浙江省劳动和社会保障厅规划了提升劳动素质培训系列教材。浙江省职业技能教学研究所组织编写了《如数家珍——浙江名人名迹》、《开卷有益——古今文学导读》、《知书达礼——交往与礼仪》3册综合素质培训教材,以及《黄酒》、《淡水珍珠》、《皮革与皮革》、《羊毛衫》、《水产品加工》、《服装制作与设计》、《浙江农家菜》7册与浙江特色产业密切相关的专业培训教材。该套教材针对提升劳动力素质的目的和要求,突出了职业培训的技能特点,便于开展农村劳动力技能培训、农村预备劳动力培训等就业能力培训,以及企业职工及经营管理人员提升素质培训,也可以作为技工院校培养技能人才的教材。

礼仪是人类文明的表征,是一个民族内在精神文化的彰显。礼仪无时不在,礼仪无处不在。个人若不按礼仪行事,就会被认为无知;组织如没有遵守一定的礼节,会被认为无礼;一个国家在风云变幻的国际交往中如不按照国际礼仪惯例行事,就得不到应有的尊重和信任,更无法立足于世界强国之林。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。英国哲学家约翰·洛克曾说:“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰,使它们对他具有效用,去为他获得一切与他接近的人的尊重和好感。没有良好的礼仪,其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”

《知书达礼——交往与礼仪》一书在吸纳众多礼仪用书精华的基础上,以简明致用为宗旨,集知识性和实用性为一体,以案例为引领,通过案例点评解读进而图文并茂地给出礼仪指引,力求趣味性和操作性并存,可读性和便捷性同在。本书是高校和各类职业学院素质教育的教材,也是各类成人职业培训的用书,更希望成为现代人案头必备的礼仪宝典。

全书共分三大板块,第一板块是社会礼仪,由李万星、张静雅撰写;第二板块是家庭礼仪,由黄琛、高蕾撰写;第三板块是职业礼仪,由谢婧撰写;全书由何春晖总策划并统改定稿。由于时间仓促,书中难免存在疏漏之处,敬请批评指正。

编者

2008年12月

目

录

社会礼仪

卫生礼仪	5
举止礼仪	11
仪容礼仪	21
交往礼仪	31
用餐礼仪	40
通行礼仪	50
通讯礼仪	58
公共礼仪	64
旅游礼仪	73
涉外礼仪	81

家庭礼仪

长幼有序	93
迎来送往	103
礼尚往来	112
男婚女嫁	120
生老病死	127
尺牍传情	132
岁时节令	141

职业礼仪

公务礼仪	153
仪典礼仪	161
医护礼仪	171
饭店服务礼仪	177
导游服务礼仪	187
职场礼仪	193
学校礼仪	206



社会礼仪



**国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有
礼则身修，心有礼则心泰。**

我国礼仪发展历史源远流长,西周时便有了系统的礼学专著。《周礼》、《仪礼》、《礼记》可谓是我国最早的“礼学”的专著。在汉以后的两千多年中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为“礼经”。如《礼记》中特别规定在人与人交往中应“不失足于人,不失色于人,不失口于人”。这对人与人的交往提出了严格的礼仪规范,即与人交往行动上不能出格,态度上不能失态,语气上不能失礼。

到了春秋战国时期,孔子、孟子、荀子等诸子百家更是对礼教进行了深入的研究和发掘,提出了许多经典的理论,铸就了许多名篇华章。如孔子《论语·雍也》篇中说道:“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子。”即只重品格质朴,而不注重礼节仪表,就显得粗野;但是只重视礼节仪表,如果缺乏质朴的品格,同样显得虚伪;只有既注重礼节仪表,又注重品格质朴者,才是一个有教养的人。孔子甚至把礼看做是一个人生存于社会的根本。孟子重“礼”,把礼解释为对尊长和宾客严肃有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看做是人的善性的发端之一。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,认为“礼者,人道之极也”,把“礼者”看作是做人的根本目的和最高理想。

中国古代的许多礼仪思想已经成为如今社会礼仪的核心内容,使现代人乃至后人都受益无穷。如孔子的“爱人”、“泛爱众”的思想;子夏讲“四海之内皆兄弟”,墨子讲“兼相爱”,孟子的“老吾老,以及人之老;幼吾幼,以及人之幼”的思想,均提倡了一种“以礼待人,和平共处”的思想。这和当今社会的“和谐”理念是相一致的。

现代社会文明程度的提高,自然促进了人的整体素质的提高。高素质的人对礼仪文化也就更加重视,因此,在当今社会学习社会礼仪具有深远的意义。所谓社会礼仪,指的是人们在社会性的往来与活动过程中普遍遵循和具有的礼节与礼貌的总称,通常包括诸如与人交往、着装仪容、举止、出行交通、就餐、通讯以及场馆活动等各方面的礼节与礼貌。学好社会礼仪有助于建设社会公德,构建和谐社会;有助于规范人们交往的行为准则,塑造良好的社交形象;有助于提升国家形象,促进国与国之间的交流与合作。





案例快递



想着每天要去上班,小星感到双腿就像灌了铅一样,提不起来。从大学毕业参加工作到现在,小星还住在出租房里,为了几千元的月薪拼命奋斗,而身边的好多人都穿着名牌,开着名车,住着别墅……每次想到这些,小星都非常郁闷,感到生活没有希望。再加上近年来的物价不断上涨,生存压力也越来越大了。特别是由于过度焦虑,近日来小星一直食欲不振,经常晚上睡不着,上班时也会为一点小事大发雷霆,与同事争吵。小星发现自己越来越孤僻了。

终于熬到周末,明天不用那么早起床,小星打开电脑,玩起自己深爱的游戏,直到深夜才去睡觉,一直睡到第二天上午的11点。肚子早就开始抗议了,咕咕叫个不停,小星立马起床,穿着睡衣和拖鞋就飞奔下了楼。来到小区的商店里,买了面包和牛奶等食物,抱在怀里,一边吃,一边往回走。看到这情景,路上行人都纷纷侧目,摇头走开了。然而,小星自顾自吃着早点往家里走,丝毫没有注意到路人的反应。



小星的问题

- ① 对生活态度消极 ② 与人攀比 ③ 容易情绪化 ④ 作息时间不合理
⑤ 早上起床后没有洗漱 ⑥ 穿着睡衣外出 ⑦ 在路上一边走一边吃东西

卫生与我们每个人的生活都息息相关,不论是日常的生活卫生还是心理卫生,都影响着我们的身体健康,特别是现代社会的迅速发展,生活节奏越来越快,人们普遍感到生存压力更大了,心理健康的问题也更加突出。为了保持身心的健康,快乐生活,我们应该怎样做呢?

一、身体卫生要注意什么

身体卫生是指人们在日常生活中自身生理卫生的状况以及生活中的各种身体使用习惯(生活习惯)。人们卫生习惯的好坏,就整个社会来说,是衡量社会进化程度的标准之一;就个人来说,则可以说明一个人的精神文明状态。

搞好身体卫生要注意两个方面:一方面是做好自身身体的卫生,另一方面是培养科学健康的生活习惯。

1. 生理卫生

生理卫生的基本要求有以下几点:

(1) 饭前、便后、从外面回家后要洗手。保持手部的清洁可以极大地减少病毒感染率。

(2) 勤洗澡、洗脸。可保持皮肤清洁,身体舒适,加快血液流动,也可以使人消除一天的学习、工作的疲劳。

(3) 要勤剪指甲。指甲的长度以不长过手指指尖为宜。

(4) 注意口腔卫生。坚持每天刷牙,有可能的话,在吃完每顿饭以后都要刷一次牙。另外,吃生蒜、生葱和韭菜一类带刺激性气味的食物后,可含一点茶叶或嚼口香糖,以去除异味。

(5) 勤洗发、理发。每周至少应当清洗头发两三次,每半个月左右修剪一次头发。男性剪发,头发留短不留长,更不要在耳朵前面故意留下一缕头发。通常情况下,男士的头发长度前不应遮眼,左右不应遮耳,后碰不到衣领。

(6) 每天剃须(男士)。通常情况下,男性不宜蓄留胡须,最好坚持每天剃

礼之大成

恭而无礼则劳,慎而无礼则蒞,勇而无礼则乱,直而无礼则绞。

——《论语》

一次胡须,绝对不可以胡子拉碴地上班或与人会面。此外还要注意经常检查和修剪鼻毛,在人际交往中,偶尔有一两根鼻毛黑乎乎地“外出”,是会破坏他人对自己的印象的。

(7) 清除分泌物。首先,要清除眼角分泌物——“眼屎”,它给人的印象很不雅,应经常及时地将其清除;戴眼镜者还应注意,眼镜片上的污物也要及时擦除。其次,要注意去除鼻孔分泌物,在外出之前要检查一下鼻孔内有无鼻涕,若有要及早清除。再次,要去除耳朵的分泌物——“耳残”,虽然它不易看到,但却不要忘记对其进行“打扫”。最后,还要注意去除口部的多余物,即口角周围沉积的唾液、飞沫、食物残渣和牙缝间的牙垢等。

2. 科学健康的生活习惯

(1) 要定时作息。当工作、休息的交替与人体生物钟相吻合的时候,就能有高度的作息效率。不遵守作息规律,容易患神经系统、心血管系统以及消化系统的疾病。另外,也要注意保证充足的睡眠,最好不要熬夜。经常熬夜造成的后遗症中,最为严重的就是疲劳,精神不振,上班或上课时头昏脑涨,注意力无法集中,甚至会出现头痛的现象,人体的免疫力也会跟着下降,长期熬夜、失眠对记忆力也有无形的损伤。

(2) 注意用眼卫生。养成看书、写字的正确姿势,眼睛和书本(电脑)的距离应为30厘米左右;照明的亮度要合适,不要在强光下看书;看电视、玩电子游戏要适度,时间不宜过长。不在行进中的车船上看书,不要躺着看书、看电视;坚持每天做眼保健操;经常向远处眺望,以缓解眼睛的疲劳。

(3) 坚持体育锻炼。每天保证一定的体育锻炼时间。经常进行体育锻炼,能使血液的数量增加并能提高其质量,促进人体新陈代谢;体育锻炼还可以增强骨质,提高骨的性能,改善心脏结构,提高心脏机能。

(4) 注意饮食习惯。饮食要有规律,不可暴饮暴食,也不可长时间挨饿,饭前、饭后也不可剧烈运动。要注意饮食的营养平衡,肉食、蔬菜、水果、豆类、奶制品等食物都要均衡,既要防止营养过剩也要防止营养不良。另外,不要乱吃野味,特别是国家明令禁止食用的野生动植物。

二、服饰也有卫生礼仪

服饰反映了一个人文化素质之高低,审美情趣之雅俗。端正、整洁的仪表需要服饰卫生礼仪来匹配。干净整洁是服饰最基本的卫生要求。

服饰卫生礼仪要注意以下几点:

(1) 忌脏,要勤换洗,保持干净清爽,不留污迹。特别是在春夏季,脏的衣物容易产生难闻的味道,滋生病菌。

(2) 忌破,如发现线缝脱开、拉链损坏、扣子脱落等,应及时采取补救措施。

(3) 忌乱,衣裤皱巴巴、内衣外穿、袒胸露背、过分裸露等也是不讲文明的表现。

(4) 衣物洗后需要经常熨烫,以保持衣服的挺括,并保护衣料的颜色和质地。

(5) 脚上的皮鞋一定要天天打油擦净,干净的皮鞋才能完整地衬托出文明气质。

(6) 很多人都习惯离座后提提裤子,这非常不雅。

(7) 职业制服尤其要注意保持干净整洁、挺括,否则容易给人邋遢和不可靠的感觉,这不仅使自己形象很糟,也会对单位形象造成不良的影响。

(8) 公众场合的着装不能太过随意,穿睡衣、拖鞋等都是不符合文明卫生的行为。

(9) 戴眼镜和配饰也要注意保持清洁,定期清洗。

关于内衣的行为禁忌:

(1) 忌在公共场合不加掩饰随意地整理内衣,如感到内衣穿着不舒服,应就近寻找卫生间,在卫生间内得体处理。

(2) 忌在他人面前整理内衣,这是缺乏教养的行为。

(3) 忌在长者或上司面前整理内衣,这是举止轻浮的表现。

(4) 忌在异性面前整理内衣,这是极不稳重的行为。

(5) 忌内衣外露及疏忽个人服饰卫生,在与人交往中,随时要注意自己的

内衣是否外露,并应有良好的卫生习惯,要经常换洗内衣。

(6) 忌穿很透明的衣服。

三、你知道心理卫生的礼仪吗

心理卫生是健康生活的指标之一,它包括了一个人对生老病死、荣辱富贵等的基本态度,最基本的原则就是真诚、进取、乐观、平和、适度、自信、宽容,表现在与人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄谀;要自尊却不能自负;要坦诚但不能粗鲁;要信人但不能轻信;要活泼但不能轻浮;要谦虚又不能拘谨;要老练持

重,但又不能圆滑世故;遇到强者不自惭;遇到磨难不气馁;遇到侮辱敢于挺身反击;遇到弱者会伸出援助之手。

据有关专家预计,心理卫生将成为本世纪的健康主题。在精神上保持良好状态就能够保障人体功能的正常发挥,达到防病健身、延年益寿的目的。

怎样保持健康的心理状态呢?

1. 乐观

乐观是一种积极向上的性格和心境,它可以激发人的活力和潜力,解决矛盾,逾越困难;相反,悲观则是一种消极颓废的性格和心境,它使人悲伤、烦恼、痛苦,在困难面前一筹莫展,影响身心健康。

2. 善良

心存善良,就会以他人之乐为乐,乐于帮助他人,与人为善,友好相处,心中就常有愉悦之感;心存善良,就能光明磊落,乐于对人敞开心扉,心中就常有轻松之感,始终保持泰然自若的心理状态,这种心理状态能把血液的流量和神经细胞的兴奋度调至最佳状态,从而提高机体的抗病能力。

礼之大成

所谓修身在正其心者,身有所忿懣,则不得其正;有所恐惧,则不得其正;有所好乐,则不得其正;有所忧患,则不得其正。心不在焉,视而不见,听而不闻,食而不知其味。此谓修身在正其心。

——《大学》