



21ST
CENTURY

21世纪中等职业教育系列教材
中等职业教育系列教材编委会专家审定



职业道德 法律

马京林 宋月晖 主编



中国出版集团 现代教育出版社

中等职业教育系列教材

中等职业教育系列教材编委会专家审定

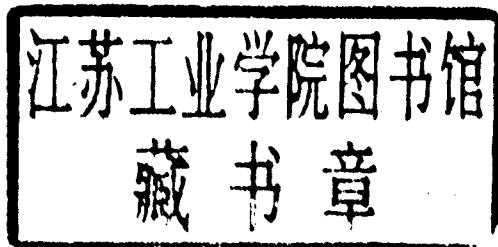
职业道德与法律

主 编：马京林 宋月晖

副主编：刘清明 方 芳 徐俊川 徐 莺

陈晓云 王小兵 诸葛越汝

(排名不分先后)



现代教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业道德与法律/马京林, 宋月晖主著. —北京: 现代教育出版社, 2009. 6

ISBN 978 - 7 - 5106 - 0130 - 9

I. 职… II. ①马… ②宋… III. ①职业道德—基本知识
②法律—基本知识—中国 IV. B822. 9 D920. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 094499 号

书 名: 职业道德与法律

责任编辑: 马 翀

出版发行: 现代教育出版社

地 址: 北京市朝阳区安华里 504 号 E 座

邮政编码: 100011

印 制: 北京市通县华龙印刷厂

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 12.75

字 数: 260 千字

印 数: 5000

版 次: 2009 年 6 月第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5106 - 0130 - 9

定 价: 16.80 元

如有印装质量问题, 请与印厂联系调换。电话 010 - 62479889

前 言

为了推动我国中等职业教育教材建设,提高中等职业教育教学质量,我们组织一批教学水平高、教学经验丰富、科研能力强的骨干教师编写了21世纪中等职业教育系列教材。《职业道德与法律基础》是21世纪中等职业教育系列教材的重要组成部分。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。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质,引导学生树立社会主义荣辱观,增强社会主义法治意识。在本教材的编写过程中,我们努力使之体现如下特点:

(1) 体现了中等职业教育人才培养的目标及规格要求。在本教材编写过程中,我们以教育部制定的《中等职业教育基础课程教学基本要求》和《中等职业教育专业人才培养目标及规格》的精神为依据,紧扣教育部制定的《职业道德与法律教学大纲》,结合中等职业教育教学的特点,重点阐述了职业道德与法律基本理论、基本知识,具有很强的针对性、适用性。

(2) 吸收了我国近几年来职业道德与法律的最新成果,使教材具有时效性、先进性。

(3) 为了更好地培养学生运用所学职业道德与法律知识分析问题、解决问题的能力,对教材中的重点难点举例进行了分析和说明,使教材具有启发性、应用性和操作性。

(4) 为了培养学生的职业道德与法律实践能为,在教材中我们设计了一些实践性作业,要求学生结合教学内容进行职业道德与法律的实践活动,使学生学习职业道德与法律、遵守职业道德与法律,从而使教材具有很强的实践性。

本教材由马京林教授和宋月晖副教授担任主编,负责教材整体框架设计,拟订编写大纲,对全书进行总纂。由刘清明、徐俊川、徐莺、方芳、陈晓云、王运香、诸葛越汝担任副主编,协助主编完成总纂工作。参加编写的人员有:马京林、宋月晖、刘清明、徐俊川、徐莺、方芳、陈晓云、王运香、袁誉莲、张东、黄彬。

本书在编写过程中,参考了许多国内外学者的著作,在此深表谢意。

由于编写时间十分仓促,书中难免会存在一些不妥、疏漏甚至错误之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

目 录

前言

第1章 习礼仪 做文明人	1
第一节 礼仪文明概述	1
第二节 个人礼仪	5
第三节 交往礼仪	13
第四节 职业礼仪	21
第2章 知荣辱 做道理人	29
第一节 道德概述	29
第二节 职业道德规范	34
第三节 行业道德规范	45
第四节 职业道德的养成	47
第3章 我国社会主义法的基本理论	54
第一节 我国社会主义法的本质与作用	54
第二节 依法治国建设社会主义法治国家	60
第三节 宪法	66
第4章 自觉依法律己 避免违法犯罪	73
第一节 治安管理处罚法	73
第二节 犯罪	79
第5章 我国的民事法律制度	88
第一节 民法	88
第二节 婚姻法	110
第6章 我国的经济法律制度	120
第一节 经济法概述	120
第二节 合同法	123
第三节 劳动合同法	132
第四节 反不正当竞争法	138
第五节 产品质量法	145
第六节 环境保护法	148
第七节 自然资源法律	153
第7章 崇尚程序正义 依法维护权益	163
第一节 诉讼法概述	163
第二节 民事诉讼程序	167
第三节 刑事诉讼程序	182
第四节 行政诉讼程序	191
参考文献	197

第 1 章

习礼仪 做文明人

教学目的和要求：

通过本章四部分内容礼仪文明概述、个人礼仪、交往礼仪、职业礼仪的学习，要求了解古今礼仪的演变，掌握各种礼仪基本规范，塑造良好个人形象，增强社会适应能力，以饱满的热情、优雅的风度，迎接美好未来。

第一节 礼仪文明概述

礼仪，是一个人，一个组织，一个民族和一个国家内在的精神与风貌的展示。同时，礼仪也是社会基础文明工程的一部分，反映社会成员的思想道德内在本质与行为方式。它既是一种内在的修养，又是一种行为规范。中华民族是一个具有悠久历史、灿烂文化和传统美德的伟大民族。“礼仪”是传统美德中一颗璀璨的明珠，是民族文化的精华。古训曰：“不学礼，无以立”。可见，礼仪修养之重要。自古迄今的杰出人物都很注重个人的礼仪，“言必有防，行必有检”，不为所欲为，按礼行事，广结人缘，因此，无不促使事业取得成功。

为了正确理解和把握现代礼仪的一系列规范，本节将着重就现代礼仪的形成与发展、特征与分类以及作用进行阐述。

一、礼仪的形成与发展

(一) 礼仪的产生

中国是世界公认的文明古国之一，也是人类文明的发源地之一。中国自古以来都崇尚礼仪，而且素有“礼仪之邦”的美称。那么，礼仪究竟起源于何时？对此，人们一直都在进行种种论述和探讨。现代人类学、考古学的研究成果表明，礼仪起源于人类最原始的两信仰：一是天地信仰；二是祖先信仰。尊天法祖是中国古代社会不可违背的观念，礼就是从天地信仰、祖先信仰出发而制定的。它既包含着人与人之间的等级观念，又包含着人对自然的依赖关系。

正如郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中说的：“大概礼之起源于祀神”。有了原始的宗教，就有了原始宗教的祭祀活动形式，形成了人类社会最初的礼仪。

用历史唯物主义和科学的观点来解释，礼仪应是社会历史的产物，是人类进化、发展并组成人类社会以后，在长期的社会实践中逐步形成的。礼仪体现的是人与人之间的关系，只有在社会中，在人与人之间发生关系的时候，只有当人脱离动物界并意识到这种关系时，才会出现礼仪。这是我们今天为什么要研究礼仪，普及礼仪教育的思想基石。

(二) 礼仪的发展

礼仪是社会发展和进步的产物，是一个历史的范畴。礼仪在世代相传的同时，还随着社会生产环境、生存环境和生活形态的变化而不断得以丰富和发展。中国是具有悠久文化的文明古国，很早就形成了比较系统、完备的礼仪规范，因此，中国作为礼仪之邦著称于世。纵观绵延数千年的中国礼仪演变中，不难发现，礼仪的演变史，从某种程度上体现和代表了中国的文明史。我国礼仪的沿革，大体上可以划分为以下四个阶段：

1. 礼仪的形成阶段

这一阶段大约在公元前 21 世纪到公元前 771 年的夏、商、周三代时期。从史料上看，夏代已开始制礼，商代礼仪已渗透到社会生活中的各个方面。记载周代礼仪的书籍《三礼》的出现，标志着周代的礼仪已经达到了系统完备的阶段。在这一时期，礼仪的作用，已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先，渗透到全面制约人们的行为中。

在这一阶段中，礼的主要内容体现在《周礼》中。《周礼》是中国历史上第一部记载礼的书籍，人们通常认为，传世的《周礼》和《仪礼》是周公的遗典，它们与其释文《礼记》一起，统称“三礼”，是关于各种礼制的百科全书。其中《周礼》偏重政治制度，《仪礼》偏重行为规范，《礼记》偏重对礼的各个分支作出符合统治阶级需要的理论说明。由这“三礼”所涉及的各种礼制的总和，涵盖了中国古代“礼”的主要内容，这些礼仪内容，对后世治国安邦、施政教化，规范人们的行为，塑造人们的人格，都起到了不可估量的作用。

2. 封建礼仪阶段

这一阶段大约在公元前 771 年到 1911 年辛亥革命推翻最后一个封建王朝——清王朝时期。

这一阶段，主要是指从儒学的产生，到以儒学为基础的封建礼仪的形成、强化和衰落时期。这一时期起始于春秋战国，终结于封建统治灭亡。春秋战国时期，三代之礼在许多场合废而不行，一些新兴利益集团开始创造符合自己利益和巩固其社会地位的新礼。学术界百家争鸣，以孔子、孟子、荀子为代表的思想家们系统地阐述了礼的起源、本质和功能问题，第一次从理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义，以及与之相适应的礼仪规范、道德义务，从而使以孔子为祖师的儒家学派逐步形成。这一时期，礼仪的明显特征就是把人们的行为纳入封建道德轨道。其繁文缛节的形式，表现了封建伦理道德的巨大约束力。

这一时期的礼仪准则一方面作为一种无形的精神力量制约着人们的行为，对维护封建统治和宗教制度，稳定封建统治秩序，都起到了非常重要的作用；另一方面，它又成了妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息人们思想自由的精神绳索。

1840 年鸦片战争后，中国沦为半封建半殖民地社会。封建礼仪加上西方资本主义的道德观，形成了独特的“大杂烩”式的半封建半殖民地礼仪。封建专制制度下的礼仪开始走向衰落。

3. 近代礼仪阶段

这一阶段从 1911 年辛亥革命始至 1949 年新中国成立止。辛亥革命的胜利，结束了统治中国两千多年的封建君主专制制度。政治制度发生了根本的变革，闭关政策的进一步打破，使西方文化大量传入中国，于是，人们掀起了改革封建礼教的热潮，强烈要求革除陈旧落后的礼仪，倡导既便于人们相互交往，又能体现相互尊重的新礼仪。

在礼仪内容上，近代礼仪既消除了封建社会的种种陈规陋习，又采取了一系列废除旧礼仪的措施，如剪除长辫、禁止缠足、保障人权、严禁鸦片、改变称呼、废止跪拜礼等；同时还拟定了新的国家礼制和民间礼制，实行新礼仪，如鞠躬、请安、握手、鼓掌等。这些变化，反映了近代礼仪已开始趋向简单化和规范化。由于近代礼仪借鉴和吸取了适合中国国情的西方礼仪

之长,顺应了社会潮流和世界潮流的发展,因而有效地促进了中华民族和世界各民族的友好交往。

值得一提的是,礼仪作为一种文化,始终随着社会的进步而进步,政治与文化始终是相伴相生的。

4. 现代礼仪阶段

1949年10月1日新中国成立以后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国的礼学和礼仪进入了一个崭新的历史时期。随着时代的变革以及社会物质文明和精神文明建设事业的发展,能反映社会形态巨大变革和社会文明程度的现代礼仪,也会不断地得以完善,这是历史发展的必然。

我国的现代礼仪,正是遵循这一历史轨迹而逐步形成和发展起来的。首先,继承了中国的优良传统礼仪。主要表现在以促进家庭和睦、邻里互助的风俗;扩大社会交往和经济联系的民俗;增加生活情趣、活跃文化娱乐的民俗为核心的社会礼俗;以敬老尊长、孝敬父母、赡养双亲、尊师重教为核心的尊长礼仪;以诚待人、言而有信、豁达宽厚、礼让谦恭为核心的社交礼仪。以上优良传统礼仪,在当代社会得到了继承和发扬,促进了社会主义精神文明建设,因而是现代礼仪的重要内容。

其次,随着社会体制的变革,不断赋予现代礼仪以新的内容。社会主义新的经济体制的建立,标志着我国礼仪制度、民俗文化的完善与改革,进入了一个崭新的发展阶段。特别是我国在建设社会主义物质文明的同时,明确提出了“建设社会主义精神文明”这一科学命题,给现代礼仪赋予了全新的时代精神。

二、现代礼仪的特征与分类

(一) 现代礼仪的特征

现代礼仪的基本特征是时代特征和社会特征的综合反映。它以科学精神、民主思想和现实生活为基础,以新颖、实用、简单、灵活的形式,体现出高效率、快节奏的时代特点,表现出全新的社会关系和社会风貌,从而为我国社会主义现代化建设事业服务。

礼仪是人类文明的共同遗产,这就决定了礼仪必然具有多种特性。在当代社会,体现得尤为明显的是礼仪的社会性、多样性、继承性和差异性。

1. 社会性

礼仪作为人类文明的一种表现,一种象征,具有极其明显的社会性。社会性主要有两层含义:一是礼仪贯穿于整个人类社会的始终,遍及人类社会的各个领域,不仅表现在政治、经济、文化领域,也表现在军事、宗教领域等方面;礼仪渗透于各种社会关系之中,是调节社会成员相互之间关系的行为规范,只要有人和人的关系存在,就会有作为人的行为准则和规范的礼仪存在。二是不同地区、不同民族的礼仪,具有许多相近因素的融合、同化的趋势。每一个国家或地区、民族的礼仪,都有自身的特点。但是,在文化传播和融合的过程中,地区性、民族化的礼仪,将会逐渐转化为全国性、国际化的礼仪。随着信息传播和社会交往的增加,礼仪的地方性将会相对减弱,社会性将会越来越强。

2. 多样性

礼仪与每一个人都有着密切的联系。礼仪的多样性主要有两层含义,一是从横向看,它广泛涉及到人类的生活、学习和工作领域;二是从纵向看,不同的个人,在他的生活、学习和工作的特定领域里又有特定的礼仪要求。因此,无论是在内容上,还是形式上,礼仪都是丰富多样的。

3. 继承性

礼仪属于一种文化范畴，它的发展过程必然是一个继承和摒弃的过程。一些符合人性基本需要的礼仪具有超越时代和社会的适用性，而一些不符合人性基本需要的文化糟粕则会被扬弃。譬如，孔子的“礼”作为一种制度，已不复存在，但是他的关于礼仪的一些基本思想和规范却一直影响着炎黄子孙。如“礼之用，和为贵”，“责己严，待人宽”，“温、良、恭、俭、让”，“敬老爱幼”等思想和行为都被继承下来。西方尤其是英国的绅士礼仪，如“女士优先”等礼仪，极易为人接受，并成为普遍适用的礼仪。而对一些种族歧视，对显者恭，而对卑者倨的不符合人性需要的行为则被唾弃之。当代中华礼仪就是以中华传统礼仪文化为核心，在广泛吸收东西方礼仪文化的基础上形成和发展的。

4. 差异性

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的，这是各民族礼仪文化的一个共同性。但是，礼仪有社会性，就必然有差异性。在礼仪的具体运用中，则会因时间、空间或对象的差别而产生差异，在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中，有着不同的内容和要求。主要表现在两个方面：其一，民族差异性。礼仪的民族性集中体现了一个民族的心理、文化和习惯，反映了一个民族的文明、智慧和社会风尚。因此，凝结着整个民族情感的礼仪是不易改变的。如：西方国家的人们在见面时拥抱、或吻额、或吻手等礼仪充分展示相互间的友好和尊重，而这种礼仪在我国一些“男女授受不亲”思想根深蒂固的人看来，则会被视为伤风化、伤大雅的行为。同一礼仪在此地被视为友好，在彼地可能被视为冒犯别人。其二，个体差异性。礼仪的差异性，还表现在个体差异上，尤其是现代社会强调个体特性。个体特性是一个人的地位、文化素养、经历、资历、资质等方面的综合表现。所以，不同的人在礼仪行为方面，往往会表现出一定的差异性。如长者对幼者拍拍肩膀、摸摸头等，被视为亲切或爱抚，但反过来，则会被认为是对长者尊严的冒犯，因职业、受教育程度的不同，对同一礼仪的理解也会有较大差异。

正因为礼仪具有差异性，就要求人们在社交活动中，尽可能多地熟悉和掌握各种社交礼仪，熟练得体、适度应用礼仪规范来展示自己的风采，使自己在社交场合中保持良好的形象，促进社会交往的成功。

（二）现代礼仪的分类

现代礼仪大致可分为以下几种：

1. 按性质分，礼仪可细分为个人礼仪、家庭礼仪、社交礼仪、公务礼仪、公关礼仪、商务礼仪、外事礼仪、旅游礼仪、求职礼仪、宗教礼仪等。
2. 按场合分，礼仪可分为家庭礼仪、学校礼仪、办公室礼仪、公共场所礼仪、客房服务礼仪等。
3. 按身份分，礼仪可分为教师礼仪、学生礼仪、营业员礼仪、司门员礼仪、主持人礼仪等。
4. 按表现形式分，礼仪可分为交谈礼仪、待客礼仪、书信礼仪、电话礼仪、交换名片礼仪等。

三、现代礼仪的作用

1. 礼仪是一种道德，是公共道德修养的外在体现。

古语有云：“行为心表，言为心声。”西方谚语也有类似的说法，曰：“行为是心灵的外衣。”两句话都是一个意思。即美好的行为，也可以说有了礼仪的行为具有对道德的表达功能。

《论语雍也》中说：“质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子。”其中质是指内在的品格、修养、道德，文是指外在的形式、行为、仪节。不注重外在，只注重内心难免显得粗野；只注重外在而不注重内心就会流于肤浅浮躁。同样说明了道德与礼仪之间不可或缺，相辅相成的辩证统一关系。

2. 礼仪是一种文化，是构成社会精神文明的基本要素。

礼仪是净化社会风气的有效措施，是帮助我们了解社会文明状况的着眼点。《管子》中谈到：“礼义廉耻，国之四维。”

3. 礼仪是一种美，有助于社会交往的审美化。

形象是无形的财产，美好的形象更是无价之宝。对于这一点，国人过去认识并不深刻。直至近年来，才开始意识到形象的重要性。企业、政府机关、个人都在花大力气改善、树立自己的形象。形象的力量也在市场经济中越来越多地显现出来。礼仪是形象的一个重要组成部分，只有畅导礼仪的社会，才可能成为一个真善美的社会。

4. 礼仪是一种时尚。

礼仪具有极强的时尚性和时代性。试想：今天，我们对长辈行三拜九叩之礼，无论如何是行不通的。可是，几百年前，小辈见了长辈只行鞠躬礼也会被认为是异端，大逆不道。18世纪，戴着帽子走进屋子是一件平平常常的事，而今天，走进屋子，当然是一定要脱帽的。握手致意在今天表示礼貌，而在过去，两人见面握手是表示自己手中没有武器，没有恶意。

礼仪这种持续的变化性，其原因是多方面的。但是，这种变化很大程度上是随着经济条件的变化发生的。笔者有一个来自江西的学生，在课堂上告诉我一个很有趣的当地餐桌礼仪。过去，当地人到别人家作客吃饭，在饭桌上必须要遵守一个传统的规矩。就是吃两下以后一定要放一下筷子。当地人待客的程序一般是这样：先把菜上齐，大家开始吃，吃两下然后放下筷子。这时，主人会端上瓜子、花生等耐吃的干果，大家开始嗑瓜子、扯闲篇，直到主人第二轮劝菜，大家再拿起筷子吃两下，然后放下筷子再聊，如此周而复始，直至酒席结束。究其原因，这种特殊的餐桌礼仪产生还是由于当地落后的经济状况而产生的。主人无力拿出丰盛的酒菜款待客人，甚至连足够的家常饭菜也很难筹备，家家如此，所以久而久之，为了不让主人因为食品不足而难堪，也为了避免饥肠辘辘客人久等而失态，就逐渐形成了这种餐桌礼仪，并且代代延续。此事的真假暂且不论，笔者就此风俗的现状再次请教学生，那位赣籍的学生告诉我，这种风俗虽然由来已久，但是近年来，随着经济状况的大为改观，已经渐渐消亡了。可见，礼仪风俗是在不断发展变化着的。

第二节 个人礼仪

孔子云：“为国以礼”（《论语·先进》），“立于礼”（《论语·泰伯》），这是孔子对学生的基本要求。而达到“立于礼”的途径是“不学礼，无以立”。孔子的训诫向我们昭示了这样一个真理：一个不注重礼仪的人是很难立足于社会的。因此，我们每个人必须重视礼仪，不断加强个人的礼仪修养，努力营造和谐友善的气氛，促进社会文明与进步，推动社会向前发展。

所谓个人礼仪，是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人接物等方面的具体规定，是个人道德品质、文化修养等精神内涵的外在表现，其核心是尊重他人，与人为善，表里如一。

一、仪表礼仪

仪表，是一个人的外部形象，包括人的仪容、姿态、服饰等具体因素。仪容，即人的相

貌，它是一个人仪表的基础内容；姿态，即人的行为举止，它是一个人仪表的动态因素；服饰，即人的穿戴打扮，它是一个人仪表的补充成分。人的仪表也是一个多元的整体。

人不仅应该有美好的内心，而且也应该有得体的外表。如果说，我们把一个人的思想感情、性格品质、道德情操、文化修养看作一个人的内在美的话，那么包括仪容、姿态、服饰等在内的仪表则是一个人的外在美。在政务、商务、事务及社交场合，一个人的仪表不但可以体现他的文化修养，也可以反映他的审美趣味。

（一）仪容礼仪

我们说的仪容，就是面部修饰。常常说某人好看不好看，主要是说他的面部仪容。例如，我们说章子怡长得好看、赵薇长得好看、张柏芝长得好看，其实都是以她们的面部为主，一般情况下很少关心别人的脚趾长得好不好看。一个人在正式场合出现时，仪容是比较重要的。

这里所说的仪容，不是指自然容貌，而是指修饰。不管你的自然容貌如何，在正式场合出现时，适当的修饰既是为了保持自己的尊严，也是对他人的尊重。

修饰仪容的总体原则是美观、整洁、卫生、自然。修饰仪容的主要部位是头发、五官等。

（二）服饰礼仪

服饰是人的形体的外延，包括衣、裤、裙、帽、袜、鞋、手套及其饰物。服饰有着御寒和美化两大功能。随着社会的发展与进步，人类生活条件的改善，服饰的美化功能日益突出。英国前首相丘吉尔曾说过：“穿着是最好的名片。”从某种意义上说，服饰是思想的形象，是一种无声的语言，它传示着一个人的个性、身份、涵养及其心理状态等多种信息，所以，服饰是一个人给其他人“第一印象”的重要组成部分，不可忽视。

1. 服饰礼仪的基本原则

（1）TOP原则。所谓TOP原则，即T—time（时间），O—occasion（目的、情况），P—place（地点）。即要求你在决定穿一件衣服时，要首先考虑所去的是什么场合，在什么时间去，是因为什么事，在考虑这些因素后，再根据需要选择最得体的服装。如在喜庆场合不能穿得太古板，在庄重的场合不能穿得太随便，在悲伤的场合不能穿得太刺目。

【例1】

郑伟是一家大型国有企业的总经理。有一次，他获悉有一家著名的德国企业的董事长正在本市进行访问，并有寻求合作伙伴的意向。他于是想尽办法，请有关部门为双方牵线搭桥。

让郑总经理欣喜若狂的是，对方也有兴趣同他的企业进行接洽，并且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天，郑总经理对自己的形象刻意进行一番修饰，他根据自己对时尚的理解，上穿夹克衫，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬旅游鞋。无疑，他希望能给对方留下精明强干、时尚新潮的印象。

然而事与愿违，郑总经理自我感觉良好的这一身时髦的“行头”，却偏偏坏了他的大事。

【问】郑总经理的错误在哪里？他的德国同行对此有何评价？

【解析】根据惯例，在涉外交往中，每个人都必须时时刻刻注意维护自己的形象，特别是要注意自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一印象。郑总经理与德方同行的第一次见面属国际交往中的正式场合，应穿西服或传统中山服，以示对德方的尊重。但他没有这样做，正如他的德方同行所认为的：此人着装随意，个人形象不合常规，给人的感觉是过于前卫，尚欠沉稳，与之合作之事当再作他议。

（2）协调原则。所谓协调原则，是指着装要注意配色，注意与年龄、形体、职业、环境协调。

配色协调：不同颜色代表不同的含义，不同颜色的服装穿在不同的人身上会产生不同的效果。一般地说，黑色象征神秘、悲哀、静寂；白色象征纯洁、明亮、高雅；大红象征激情、炽热、奔放；粉红象征柔和、温存、热情；紫色象征高贵、华丽、稳重；橙色象征快乐、热情、活泼；黄色象征希望、明丽、轻快；褐色象征谦和、平静、亲切；绿色象征生命、新鲜、青春；深蓝象征自信、沉静、平稳；浅蓝象征纯洁、清爽、文静。掌握颜色所代表的意义，对于指导我们的日常生活，避免不必要的尴尬与失礼是十分重要的。

同时，我们还应重视服装配色问题。常言道：没有不美的色彩，只有不美的搭配。常见的有以下几种配色法：一是统一色相配。相同色调或近似色调相搭配；二是对比色相配。色差较大的不同色彩，如白色与黑色、浅红与青绿等，如白衬衣与黑裤子。三是点缀配色。即以某种色相为主色，配以醒目的其他小块色相为点缀，起到烘托作用。如黑色的套服配以红色的围巾。男士常穿的深色西服系上色彩鲜艳的领带，露出白色的衣领、袖口，就是典型的点缀配色法。

年龄协调：“爱美之心，人皆有之”。穿着打扮并不是青年人特有的权利，老年人适当地打扮一下自己，则更能显示自己的成熟与庄重，令人顿生敬重之感。但是毕竟年龄界限是一个客观的事实，人们的审美观念也会因人而异，对此千万不能忽视。比如，少女穿超短裙，会显得朝气蓬勃、热烈奔放，如果少妇穿超短裙，则不免有轻佻之感。

形体协调：人的身材一般可分为A型、H型、X型。不同的人，身材体型不同，肤色有深浅，穿着应因人而异，扬长避短。

职业协调：比如教师，在学生中的一言一行，都具有为人师表的作用，为了给学生留下良好的印象，一般不宜打扮得过分妖冶，尤其是在讲课时，更不宜穿着怪异的服装，以免分散学生的注意力。又如医生，穿着要力求显得稳重和富有经验，穿红戴绿，珠光宝气则容易给人留下轻率和肤浅的印象，于治疗不利。至于还在求学的青少年学生，穿着应注意整洁大方，而不宜过分地成人化、社会化。

环境协调：不同的环境选择穿着不同的服装十分重要，这不仅能判断一个人的审美能力与审美情趣，更能反映出一个人的礼仪修养和礼仪品质。平日居家，可以放松一点，如果进厨房还是西装笔挺，不仅给行动带来不便，也多少有些迂腐。但如有客人来访，应请客人稍坐，自己立即换上服装和鞋袜。如果只穿内衣、短裤或睡衣、拖鞋就接待客人，那是失礼的。

2. 各类饰物的佩戴规则

饰物的佩戴有一套约定俗成的规则，它除了向他人暗示了某种不易言传的含义，还显示佩戴者的爱好与涵养，对此虽然不必完全遵从，但在涉外交往中不可不慎。

如戒指通常应戴于左手。戴在左手食指上，代表无偶求爱；戴在中指上，表示正处恋爱之中；戴在无名指上，表示名花有主，佩戴者已订婚或结婚；而把戒指戴在小指上，则暗示自己是位独身主义者，将终身不婚。在西方不少国家里，未婚妇女的戒指是戴在右手的中指上的，修女则把戒指戴在右手无名指上，这意味着将爱献给上帝。一般情况下，一只手上只能戴一枚戒指，戴两枚或两枚以上均不适宜。除戒指外，还可佩戴胸针、胸花、耳饰、项链，但应当与服装搭配好。胸针、胸花不要太大，也不要闪闪发亮。若服装面料很亮，则适宜配骨质或乌钢制成的胸针、胸花，花衣服上不必点缀胸饰。佩戴的饰物应与脸形、年龄协调。大耳垂、宽脸短颈的人不宜戴耳坠；而长圆脸、长颈的女士如果配上一副合适的耳坠，将会增添魅力。但是，如果是已配戴眼镜的，则不宜戴任何耳饰，否则会给人留下累赘的感觉。

3. 男士西服的穿着要求

西装是男士常见的办公服，也是现代社交活动中男子最得体的着装。西服分西服套装和西服便装。西服套装有两件套和三件套（外套、马夹、裤子）；有双排扣和单排扣；有三个扣眼

和两个扣眼等分别。

西服的上装如果是双排扣的，不管在什么场合都应把纽扣全部扣上；单排扣西装，两个扣眼的只扣上面一个；三个扣眼的，可扣第二个，全部扣上显得拘谨。在非正式场合，单排扣西装甚至可以扣。敞开胸襟，潇洒自如，又不失礼，但参加宴会、婚礼等正式场合必须扣上扣子。

西服套装要与领带、衬衣配套。也就是说，穿西服套装一定要系领带、穿衬衣。只穿衬衣不系领带不行，更不能里面穿T恤衫。衬衣的颜色一般为浅色，白色衬衣能适应多种色素的西装。为了使衬衣能每天换洗，保持清洁，应多准备几件。衬衣领子应高于西服领子，衬衣袖应长于西服袖口，因此，必须保持衬衣的清洁、服贴。

与西装配套穿的毛衣、毛背心应是“V”字领，领带应放在V领毛衣里面，前开身毛衣、套头毛衣均不宜与西服套装同穿。一件得体的西装，配上一条精致的领带，会使您风度翩翩，神采奕奕，领带对西装有烘云托日的妙处。因此，领带可以多买几条，经常更换领带，可使男士着装花样翻新，以避免西服的单调感。

值得一提的是，不论什么品牌的西服，穿着前必须把袖口的商标去掉。

西服套装要配穿皮鞋，不能穿旅游鞋、布鞋、套鞋之类的鞋。穿深色西装时的袜子应是深色的，最好是西装到皮鞋的过渡色。一些人在穿西装时穿白袜子，破坏了整体的稳重感，把人们的视线吸引到了脚上。

男士的公文包、皮带、手表、打火机、钢笔也非常重要，它不仅起着同女性身上饰物的作用，而且也象征着一个人的身份、地位、财力，它们应该与挺括的西服互相衬托，和谐一致。

西服便装简便、大方，在男士的日常生活以及参观、非正式走访活动中均可穿用。西装便服不要求上下装配套。颜色可以上浅下深，面料也可以上柔下挺。可以不系领带、不穿衬衣，可穿T恤衫，还可以穿毛衣或毛背心代替马夹。

4. 女士着装忌讳

女士着装应注意四忌：

一忌“杂”，颜色不要超过三种以上，款式不要太繁琐，力求简洁明快。

二忌“透”，夏天着装应有衬裙、内衣；穿浅色薄外裤时，忌着色彩鲜艳的内裤。

三忌“内衣外穿”，文胸肩带和衬裙边以及长筒袜边忌外露。

四忌“短”，女士穿西服裙时，切忌袜子太短，露出皮肤，十分不雅，应以穿连裤袜为宜。此外，要注意不穿脱线袜子，不要穿过厚的袜子，更不要在长袜内穿棉毛裤。

二、语言谈吐

言谈是建立良好人际关系的重要途径，是沟通人与人之间思想感情的桥梁，是增进友谊，加强团结的一种工具。俗语“一句话说得使人笑，一句话说得使人跳”，“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，说明言谈在交往中的作用是举足轻重的。离开了言谈，人们的交际活动将是十分困难的，甚至无法进行，善于言谈，言谈得法，这等于为开展社交活动提供了有利条件。

（一）言谈的原则

1. 态度真诚

人们用语言交谈，但语言并不是交谈的全部。以人类的感官而言，眼睛对刺激的反应最为强烈。研究证明，各种感官对刺激的印象程度，视觉占87%，听觉占3.5%，味觉占1%。态度主要是留给对方的视觉和听觉效果。可见，言谈的态度，对交谈至关重要。在交谈中，正确

的谈话态度应该是真挚、平易、稳重、热情。而虚假、傲慢、慌乱、冷淡则是不良的态度。彼此的信任是言谈的基础，只有诚心待人，才能换取对方的信任。

2. 谦恭适度

生活中不少人的交际语言华而不实，缺乏诚意，动辄便是“久仰大名，如雷贯耳”、“才疏学浅，望多指教”等等，显得呆板生硬，诚意不足。诚意是交往的前提，推心置腹、开诚相见的态度会使人感到和谐、融洽，是打开对方心灵与话匣的钥匙。而要做到诚恳，首先要把自己摆在与对方平等的位置，推襟送袍，把互相交流切磋作为目的，而不是满口客套，假意应酬，更不是阿语逢迎，踮须拍马。

3. 精神专注

与人交谈时，精力要集中，不能漫不经心，若无其事。专注是对人尊重的一种表示，会有助于对方更好地讲话。要把注意力集中在对方和谈话的内容上。交谈时，有人习惯做小动作，眼睛东张西望，或顺手拿起身边的东西看一看，这种行为十分不礼貌，是修养不足的表现。

4. 内容适宜

言谈的内容往往是复杂的，但一般地说，任何谈话的内容都应是健康有益的。如果不是特别的需要，谈话内容不要涉及疾病、死亡等不愉快的事情，不谈那些荒诞离奇、耸人听闻、黄色淫秽的事情。根据不同的谈话对象，选择适宜的话题。

5. 语言得体

首先，交谈的语言要简洁明了，切中要害。用语要准确，自己要说明的意思要明白无误地表达出来。其次，交谈的语言要文雅得体。交谈中不带口头病语，不带脏字。再者，交谈的语言应注意分寸，力求委婉。不要讲过头的话，不要讲刺伤对方的话或引起对方不愉快的话。必须提及的，言词要委婉、隐约、含蓄地表达出来，对方能够领悟即可。

【例2】

一位年轻人到一家公司应聘，公司办公室负责人问：“你怎么知道我们这里正好有空缺的职位啊？”年轻人想把气氛调轻松些，就故作神秘地说：“昨晚，我在梦里听到有人对我说的。”说完自己先笑起来，结果他没有被录用。

【问】这个年轻人有何失礼之处？

【解析】在面试这样非常严肃正式的场合是不适合调侃、开玩笑的，尤其是第一次见面。对方不了解你的时候，应该实话实说，因应聘者是来求职的，不是对方的朋友，调侃只适合老朋友和比较熟悉的人之间进行。

（二）称谓礼仪

称谓，也叫称呼。人际交往，礼貌当先。与人交谈，称谓当先。使用称谓，应当谨慎，稍有差错，便会贻笑于人。恰当地使用称谓，是社交活动中的一种基本礼貌。称谓要表现出尊敬、亲切和文雅，使对方心灵沟通，感情融洽，缩短彼此距离。正确地掌握和运用称谓，是人际交往中不可缺少的礼仪因素。

称呼的使用包括尊称、谦称、平称和昵称。公务活动中一般不使用昵称。

1. 尊称。尊称是对别人采用恭敬的称呼，以表示敬重的感情。一般是对上级、长辈、客人的称呼。尊称的方法大致有以下几种：

使用人称敬称。使用人称敬称称呼对方或他方，以表示恭敬和客气。对称时常用的敬称词是“您”，年纪稍大的可以称“您老”、“您老人家”；他称时则用“他老人家”。

引用亲属称谓。对不是亲属而以亲属称呼，也是一种尊称。年龄相差不大的称呼“大哥”、“大姐”；父辈称呼“大伯”、“大叔”、“大妈”，祖辈称呼“爷爷”、“奶奶”等。

使用职业称谓。以职业做称呼也是一种尊称，如称呼“××大夫”、“××老师”、“××师傅”等。

使用职务称呼。在正式场合以职务称呼，是一种尊称。如称呼“××书记”、“××局长”、“××主任”、“××经理”等。

2. 平称。平称是不表示尊卑的称呼，一般是对同辈、同级、下属的称呼。平称的方法有：

姓氏称谓。姓氏称呼是最常见的一种，如“老王”、“小刘”、“大李”、“阿罗”等。

名字称谓。以名字称谓，显得亲切。如“雅君”、“文华”、“大海”、“春花”等。

身份称呼。以身份、关系称呼，也显得贴切，如“同学”、“战友”、“队友”等。

通称称呼。用“同志”、“小姐”、“女士”、“先生”称呼，显得平等、严肃而又有礼貌。

3. 谦称。谦称就是用一种谦卑的称谓称呼自己及亲属、下属。它实际上是通过抑己来表示对别人的尊重。谦称主要有：

直接谦称。“我”、“本人”是属于中性的自称。

称“鄙人”、“在下”、“卑职”，就是谦称。老年人自称“老拙”、“老朽”，也是一种谦称。不过一般用于书面语言的称呼，口头使用就比较少了。

谦称亲属。对人谦称自己的亲属，如“家父”、“家母”、“愚弟”、“舍妹”、“小儿”等。

降辈称呼。从说话人子女或孙辈角度称呼听话人，如“××叔叔”、“××阿姨”，也是一种谦称。

（三）交谈礼仪

交谈即听者与言者在同一场所进行的面对面交流。从符合礼仪规范的要求出发，交谈中应注意以下几点：

1. 说话时态度要诚恳、自然、大方，言语要和气亲切，表达得体。交谈时双方均应目光温和，正视对方，以示尊重；精力要集中，不能东张西望或兼做其他事情，更不要做一些不必要的小动作，说话中切忌打哈欠、伸懒腰，否则，会使对方感到你对他讲的内容不重视，不感兴趣。说话时两人之间的距离可视双方关系的亲疏而定。

2. 要注意听取对方谈话，用耐心鼓励的目光让对方说完，自己不时应以“噢……唔……是吗……”等语陪衬，但这类陪衬语也不宜过多，应适当发表自己的看法和态度。不要轻易打断对方的讲话或随意插话。

3. 对长辈、师长、上级说话，要分别注意以相宜的礼貌表示尊重，但要保持人格平等；对下级、晚辈、学生则要注意平等待人和平易近人。男女之间说话要注意文雅，对不熟悉异性不能开过分的玩笑，即使熟悉的女性，开玩笑也要考虑对方的性格和对玩笑内容的承受能力。

4. 谈话时不可用手指指人，可做小手势但不可幅度过大，指手画脚也是失礼的。因指手画脚而引起口角相争的事情时有发生，因此要尽量避免。

5. 如果你同时与几个人在说话，要当好主角。不要把注意力只集中在你感兴趣的一两个人身上，而冷落在场的其他人。当谈话的对象中有异性时，避免只与异性集中交谈，可能给人留下轻浮印象。

6. 不可出言不逊，强词夺理，揭人短处，谈人隐私；也不可背后议论人，更忌搬弄是非。不说荒诞离奇、耸人听闻的事，不搞小广播以充“消息灵通人士”。对一些不雅的口头禅及粗、脏的“垃圾”语言要坚决杜绝。

（四）电话礼仪

电话被现代人公认为便利的通讯工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影

响着一个单位的声誉；在日常生活中，我们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌的打电话方法是非常必要的。

1. 接电话礼仪

接听电话不可太随便，要讲究必要的礼仪和一定的技巧，以免误会。无论是打电话还是接电话，我们都应做到语调热情、大方自然、音量适中、表达清楚、简明扼要、文明礼貌。

一般来说，在办公室里，电话铃响3遍之前就应接听，3遍后就应道歉：“对不起，让您久等了。”如果受话人正在做一件要紧的事情不能及时接听，代接的人应妥为解释。如果既不及时接电话，又不道歉，甚至极不耐烦，就是极不礼貌的行为。

接听电话时，应注意使嘴和话筒保持4厘米左右的距离；要把耳朵贴近话筒，仔细倾听对方的讲话。打、接电话的时候不能叼着香烟、嚼着口香糖；说话时，声音不宜过大或过小，吐词清晰，保证对方能听明白。

2. 打电话礼仪

打电话时，需注意以下几点：

(1) 要选好时间。打电话时，如非重要事情，尽量避免受话人休息、用餐的时间，而且最好在节假日打扰对方。

(2) 要掌握通话时间。打电话前，最好先想好要讲的内容，以便节约通话时间，不要现想现说，“煲电话粥”，通常一次通话不应长于3分钟，即所谓的“3分钟原则”。

(3) 要态度友好。通话时不要大喊大叫，震耳欲聋。

(4) 要用语规范。通话之初，应先做自我介绍，不要让对方猜测。请受话人找人或代转时，应说“劳驾”或“麻烦您”，不要认为这是理所应当的。

【例3】

一位总经理在电话里与他的一位客户商谈一项买卖合同的制定，经理使用的是扬声电话，并且礼貌地告诉对方自己用的是电话扬声器，并且还有两位助手在旁边听着。这位经理在谈话的中间发现缺了一些资料，所以，向那位客户建议稍等一会儿给他打过去，对方同意了。这位经理到销售经理处去拿资料，销售部的经理要求与他一起去商谈这件事情，进入办公室后，总经理又用电话扬声器打给那位客户，告诉他没有找到要找的资料，希望客户原谅，客户不高兴，说着将话题转到销售部，并开始批评这个合同，批评销售部的一些行为。此时，销售部的经理实在忍不住了，直接通过这部电话扬声器来解释事情的来龙去脉。

【问】这个总经理的做法有何不妥？

【解析】1. 因为总经理用的是电话扬声器，所以在第二次拨通电话时应该告诉客户销售部的经理也随他一起来到了办公室，也在听电话。这样的话，客户就不会在电话里批评销售部和这份合同了。

2. 总经理打电话之前，应准备好需要的资料，不应在打电话中间再去找资料。

三、举止行为

举止行为属于基本礼仪范畴，良好的举止行为，能帮助我们获得工作的成功，并能给周围的人留下彬彬有礼的印象。

一、站、坐、走的姿势

1. 站姿

站姿是人的静态造型动作。优美而典雅的站姿是发展人的不同质感动态美的基础和起点。

标准的站姿，从正面观看，其身形应当正直，头、颈、身躯和双腿应与地面垂直，两肩相

平，两臂和手在身体两侧自然下垂；侧视，其下颌应微收，眼平视前方，胸部稍挺，小腹收拢，整个形体显得庄重、平稳。两脚间的距离以不超过一脚为宜，如果叉得太开是不雅观的。站立时间较长时，可以以腿支撑，另一腿稍稍弯曲。

站立的姿态对女性的整体美很重要。女性的站姿最好是一只脚略前，一只脚略后，前脚脚跟稍稍向后面的脚背靠拢，后腿的膝盖向前腿的膝盖靠拢，两脚靠近，脚部微曲。这样的站姿可使女性看上去体态修长、苗条，同时也能显出女子的阴柔之美。

男子站立时，双脚可稍稍叉开，但最多与肩同宽，双手亦可在后腰处交叉搭放，以体现男性的阳刚之气。

当然，无论男女，在站立时，切忌无精打采、东倒西歪。耸肩勾背、懒洋洋地倚靠在墙上或椅子上、双手插入口袋等都是不雅观和失礼的姿态，这样将会破坏自己的形象。

2. 坐姿

与站立一样，端稳、优雅的坐姿也能表现出一个人的静态美感。坐姿可以分为端坐、侧坐、跪坐、盘坐等，根据不同国家的生活方式和风俗习惯，各有要求。最普遍的坐姿是端坐和侧坐。但无论哪种坐姿其基本要求都是一致的，即：人在其身背后没有任何依靠时，上身应正直而稍向前倾，头平正，两臂贴身自然下垂，两手随意放在自己腿上，两腿间距和肩宽大致相等，两脚自然着地。背后有依靠时，在正式社交场合，也不能随意把头向后仰靠，显出很懒散的样子。

在人际交往中，坐姿的选择要与不同的场合相适应。但都必须注意，就座以后，不能两腿摇晃，或者一条腿搁在另一条腿上，叠腿且又晃动脚尖则更显得目中无人和傲慢无礼，这种举止在任何时候都是不雅观的。无论男女，都不宜把腿分得很开，女性尤其注意。女性在穿裙子时，可能侧坐比正坐姿势优美，但在答礼时必须正坐。

3. 走姿

行走的姿势即步态是人体的动态造型，它产生的是运动之美。人的走相千姿百态，没有一成不变的固定模式。每个人都有表现自己个性的步态，所以对走姿不像对站姿和坐姿那样有严格的礼仪规范。如何走出风度、走出优雅、走出美来，则要靠平时的练习与注意。

人的正常走姿，应当是身体直立，两眼平视前方，两腿有节奏地交替向前迈步，并大致走在一条等宽的直线上。走时步履轻捷，两臂在身体两侧自然摆动，前摆约35度，后摆约15度，手指自然弯曲朝向身体。

二、日常生活中个人举止行为的各种禁忌

这里所讨论的禁忌行为，多半是被常人称之为“小节”的动作。“小节”虽小，但它们不仅是影响个人整体形象的主要因素，更是构成个人公德观念的重要内容。因此，我们不可将这些视为毫末小事，而应给予足够的重视。

1. 在公共场合，应力求避免从身体内发出各种异常的声音，如咳嗽、打喷嚏、打哈欠等，均应侧身掩面为之。

2. 公共场合不得用手抓挠身体的任何部位。为文雅起见，最好不当众抓耳挠腮、挖耳鼻、揉眼、搓泥垢，也不可随意剔牙、修剪指甲、梳理头发。若非做不可，则应去洗手间完成。

3. 公开露面前，须把衣裤准备好。尤其是出洗手间时，你的样子最好与进去时保持一样，或更好才行，边走边扣扣子、边拉拉链、擦手、甩手都是失礼的。

4. 参加正式活动前，不宜吃带有强烈刺激性气味的食物（如葱、蒜、韭菜、洋葱），以免因口腔异味而引起对方的不悦甚至反感。

5. 在公共场合，高声谈笑、大呼小叫是一种极不文明的行为，应避免。在人群集中的地