



全国电力高职高专“十二五”规划教材
公共基础课系列教材

中国电力教育协会审定

大学生职业礼仪 与社交礼仪

全国电力职业教育教材编审委员会 组编

孔 洁 张葵葵 主编

行动导向式



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



全

“十二五”规划教材

公共基础课系列教材

中国电力教育协会审定

大学生职业礼仪 与社交礼仪

全国电力职业教育教材编审委员会 组 编

孔 洁 张葵葵 主 编

孙雪清 王海琴 沈 鸿 向 阳 副主编

樊新军 主 审



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书为全国电力高职高专“十二五”规划教材 公共基础课系列教材。本书根据中共中央国务院《关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,为提升大学生综合素质与职业素养编写。全书共列出了十个学习项目,通过设计引导问题,使学生在完成项目任务过程中了解及掌握校园礼仪、仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、谋职礼仪、职场沟通礼仪、办公礼仪、供电服务礼仪、仪式礼仪、涉外礼仪等相关知识和技能。本书按照“项目导向、任务驱动、理实一体、突出特色”的原则,以岗位分析为基础,以课程标准为依据,同时引入行业标准和职业规范,科学合理设计学习项目,把握大学生的认知规律,积极体现了任务驱动的特征,充分调动大学生的学习积极性,使学生更好地掌握知识,进而将知识转化为技能。

本书可作为高职高专学生素质教育教材、电力企业员工培训用书,也可供相关专业教师、辅导员和相关部门研究、管理人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

大学生职业礼仪与社交礼仪/孔洁,张葵葵主编;全国电力职业教育教材编审委员会组编. —北京:中国电力出版社,2012.7

全国电力高职高专“十二五”规划教材. 公共基础课系列教材
ISBN 978-7-5123-3320-8

I. ①大… II. ①孔…②张…③全… III. ①大学生-礼仪-高等教育-教材 IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 164583 号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

航远印刷有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2012 年 8 月第一版 2012 年 8 月北京第一次印刷

787 毫米×1092 毫米 16 开本 20 印张 482 千字

定价 36.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签,刮开涂层可查询真伪
本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究

全国电力职业教育教材编审委员会

主 任 薛 静

副 主 任 张薛鸿 赵建国 刘广峰 马晓民 杨金桃 王玉清

文海荣 王宏伟 王宏伟_(女) 朱 飙 何新洲

李启煌 陶 明 杜中庆 杨义波 周一平

秘 书 长 鞠宇平 潘劲松

副秘书长 刘克兴 谭绍琼 武 群 黄定明 樊新军

委 员 (按姓名笔划顺序排序)

丁 力 马晓民 马敬卫 文海荣 方国元 方舒燕 毛文学

王 宇 王火平 王玉彬 王玉清 王亚娟 王宏伟 王宏伟_(女)

王俊伟 兰向春 冯 涛 任 剑 刘广峰 刘克兴 刘家玲

刘晓春 朱 飙 汤晓青 阮予明 齐 强 何新洲 余建华

吴金龙 吴斌兵 宋云希 张小兰 张志锋 张进平 张惠忠

李启煌 李建兴 李高明 李道霖 李勤道 杜中庆 杨义波

杨金桃 陈延枫 周一平 屈卫东 武 群 罗红星 罗建华

郑亚光 郑晓峰 胡 斌 胡起宙 赵建国 饶金华 倪志良

郭连英 陶 明 盛国林 章志刚 黄红荔 黄定明 黄益华

黄蔚雯 龚在礼 曾旭华 董传敏 佟 鹏 解建宝 廖 虎

谭绍琼 樊新军 潘劲松 潘汪杰 操高城 戴启昌 鞠宇平

参 与 院 校

山东电力高等专科学校

山西电力职业技术学院

四川电力职业技术学院

三峡电力职业学院

武汉电力职业技术学院

江西电力职业技术学院

重庆电力高等专科学校

西安电力高等专科学校

保定电力职业技术学院

哈尔滨电力职业技术学院

安徽电气工程职业技术学院

福建电力职业技术学院

郑州电力高等专科学校

长沙电力职业技术学院

公共基础课专家组

组 长 王宏伟

副组长 文海荣

成 员 (按姓名笔划排序)

马敬卫 孔 洁 兰向春 任 剑 刘家玲

吴金龙 宋云希 郑晓峰 倪志良 郭连英

霍小江 廖 虎 樊新军

本 书 编 写 组

组 长 孔 洁

副组长 张葵葵

组 员 孙雪清 王海琴 沈 鸿 向 阳 陈淑萍

漆宜农 黄文珺

序

为深入贯彻《国家中长期教育改革和规划纲要》(2010—2020)精神,落实鼓励企业参与职业教育的要求,总结、推广电力类高职高专院校人才培养模式的创新成果,进一步深化“工学结合”的专业建设,推进“行动导向”教学模式改革,不断提高人才培养质量,满足电力发展对高素质技能型人才的需求,促进电力发展方式的转变,在中国电力企业联合会和国家电网公司的倡导下,由中国电力教育协会和中国电力出版社组织全国14所电力高职高专院校,通过统筹规划、分类指导、专题研讨、合作开发的方式,经过两年时间的艰苦工作,编写完成本套系列教材。

全国电力高职高专“十二五”规划教材分为电力工程、动力工程、实习实训、公共基础课、工科基础课、学生素质教育六大系列。其中,公共基础课系列汇集了电力行业高等职业院校专家的力量进行编写,各分册主编为该课程的教学带头人,有丰富的教学经验。教材以行动导向形式编写而成,既体现了高等职业教育的教学规律,又融入电力行业特色,适合高职高专的公共基础课教学,是难得的行动导向式精品教材。

本套教材的设计思路及特点主要体现在以下几方面。

(1) 按照“项目导向、任务驱动、理实一体、突出特色”的原则,以岗位分析为基础,以课程标准为依据,充分体现高等职业教育教学规律,在内容设计上突出能力培养为核心的教学理念,引入国家标准、行业标准和职业规范,科学合理设计任务或项目。

(2) 在内容编排上充分考虑学生认知规律,充分体现“理实一体”的特征,有利于调动学生学习积极性。是实现“教、学、做”一体化教学的适应性教材。

(3) 在编写方式上主要采用任务驱动、项目导向等方式,包括学习情境描述、教学目标、学习任务描述、任务准备、相关知识等环节,目标任务明确,有利于提高学生学习的专业针对性和实用性。

(4) 在编写人员组成上,融合了各电力高职高专院校骨干教师和企业技术人员,充分体现院校合作优势互补,校企合作共同育人的特征,为打造中国电力职业教育精品教材奠定了基础。

本套教材的出版是贯彻落实国家人才队伍建设总体战略,实现高端技能型人才培养的重要举措,是加快高职高专教育教学改革、全面提高高等职业教育教学质量的具体实践,必将对课程教学模式的改革与创新起到积极的推动作用。

本套教材的编写是一项创新性的、探索性的工作,由于编者的时间和经验有限,书中难免有疏漏和不当之处,恳切希望专家、学者和广大读者不吝赐教。



前言

你会化妆吗？你知道服装穿着的一般原则吗？你掌握服装色彩的基本搭配方法吗？你想让自己姿势优雅、仪态万方吗？你了解笔试、面试的基本礼仪吗？你掌握面试中的身体礼仪、应答礼仪吗？你能根据不同的办公情境合理运用各种礼仪吗？在各种剪彩、签约、交接、庆典等仪式上应该注意什么？你了解供电企业优质服务基本礼仪规范吗？你掌握供电营业厅服务礼仪规范、95598 电话服务礼仪规范吗？……请在本书中查阅。

本书紧密结合当前电力类高职院校学生职业素质要求的实际情况，以拓展高职高专大学生职业礼仪与社交礼仪知识面为主要目的，将突出能力培养作为核心教学理念，教材内容以学习任务为引导，依据任务实施过程中所需要掌握的关键知识点和技能组织教学。全书共分为十个学习项目，每个学习项目按照学习项目描述、教学目标设定、学习任务实施、案例评析、相关知识、礼仪俱乐部、学习项目小结的体例编写。通过设计引导问题，给出实施步骤及应对建议，再以训练总结等方式，指导学生完成项目任务，实现教学目标。使学生在完成项目任务过程中了解及掌握校园礼仪、仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、谋职礼仪、职场沟通礼仪、办公礼仪、供电服务礼仪、仪式礼仪、涉外礼仪等。尤其是在每个学习项目中“案例评析”、“礼仪俱乐部”、“推荐书籍”等几个板块的设计，满足了学生多元化的学习要求。

本书按照“项目导向、任务驱动、理实一体、突出特色”的原则，以岗位分析为基础，以课程标准为依据，充分体现了高等职业教育教学规律，同时引入行业标准和职业规范，科学合理设计学习项目，把握大学生的认知规律，又体现了任务驱动的特征，努力调动大学生的学习积极性，使学生更好地掌握知识，进而将知识转化为技能。

本书由孔洁（安徽电气工程职业技术学院）、张葵葵（江西电力职业技术学院）主编，樊新军副教授任主审。副主编（以章次顺序排列）：孙雪清（安徽电气工程职业技术学院）、王海琴（武汉电力职业技术学院）、沈鸿（武汉电力职业技术学院）、向阳（长沙电力职业技术学院），参编：陈淑萍（江西电力职业技术学院）、漆宜农（长沙电力职业技术学院）、黄文珺（安徽电气工程职业技术学院）。具体编写章节如下（以章次顺序排列）：张葵葵（学习项目一、学习项目八）、孙雪清（学习项目二、学习项目三）、孔洁（学习项目四、学习项目五）、王海琴（学习项目六）、沈鸿（学习项目七）、向阳（学习项目九、学习项目十）。本书在编写过程中参考了大量的文献，在此向这些文献的作者深表感谢。

由于编者的水平所限，书中难免出现不妥之处，敬望同行专家和读者指正，以期改正、完善。

编者

2012年6月

目 录



序

前言

学习项目一 校园礼仪	1
任务一 编订一份班级“校园生活文明规范”	1
任务二 模拟课堂、模拟图书馆、模拟集会	8
任务三 模拟“教师节活动”	16
练习与思考	23
学习项目二 仪容礼仪	25
任务一 完成班级同学洗脸方法和使用护肤品情况的调查报告	25
任务二 请设计出电力客服人员的职场日妆	29
任务三 请设计一款适合自己的职场发型以图示例,同时请动手 完成电力客服人员的发型设计	42
练习与思考	53
学习项目三 服饰礼仪	54
任务一 设计出校园四季穿着服饰图谱	54
任务二 设计出一套职场面试服装	61
任务三 设计出一套参加公司年度酒会的礼服及配饰	70
练习与思考	88
学习项目四 仪态礼仪	89
任务一 模拟进入领导办公室,展示规范举止动作	89
任务二 拍摄一张自己满意的职业微笑图片	100
任务三 模拟做一次接待引导“校园参观团”的讲解员	107
练习与思考	119
学习项目五 谋职礼仪	120
任务一 设计一份求职简历或自荐信	120
任务二 设计一张自己的名片	129
任务三 收集材料,自己编撰一份面谈试题问答范例	137
练习与思考	149
学习项目六 职场沟通礼仪	150
任务一 模拟入职新员工介绍展示自己	150

任务二	模拟向上司汇报一次公司学习企业文化情况·····	157
任务三	组织一次部门之间的节日联谊会·····	161
任务四	布置一次工作任务·····	166
练习与思考	·····	174
学习项目七	办公礼仪 ·····	176
任务一	设计并演绎办公电话拨打与接听·····	176
任务二	设计并演绎办公接待客户·····	181
任务三	设计并演绎拜访与会客·····	189
任务四	设计并演绎一场办公会议·····	194
任务五	设计三个办公常用的文书·····	203
练习与思考	·····	217
学习项目八	供电服务礼仪 ·····	218
任务一	“供电优质服务理念及基本礼仪”展示活动·····	218
任务二	营业厅服务礼仪展示·····	221
任务三	95598 电话服务礼仪规范·····	231
练习与思考	·····	247
学习项目九	仪式礼仪 ·····	249
任务一	撰写一份签字仪式策划书·····	249
任务二	模拟出席一场剪彩仪式·····	257
任务三	设计一张参加交接仪式的名片·····	263
任务四	策划组织一场庆典仪式·····	268
练习与思考	·····	275
学习项目十	涉外礼仪 ·····	276
任务一	收集材料,编撰一份涉外交往原则范例·····	276
任务二	模拟出席一次西餐宴会·····	283
任务三	设计一张与外宾交往的名片·····	293
练习与思考	·····	304
参考文献	·····	305

学习项目一

校园礼仪

【学习项目描述】

通过教师的示范、讲解、观看图片及“编订一份班级‘校园生活文明规范’”、“模拟课堂”、“模拟图书馆”、“模拟集会”、“模拟教师节”活动等情境任务训练,让学生从校园生活礼仪、校园学习礼仪、校园交往礼仪三个方面认识礼仪修养的重要意义,掌握校园礼仪的基本原则,并能熟练运用校园礼仪行为规范促进校园文明。

【教学目标】

知识目标

- (1) 掌握校园礼仪的基础知识。
- (2) 熟悉校园生活礼仪、学习礼仪、交往礼仪。

能力目标

- (1) 能熟练运用校园礼仪。
- (2) 能主动学习,在完成任务过程中发现问题、分析问题和解决问题。
- (3) 能与小组成员协作共同完成本学习任务。

素质目标

提升大学生校园礼仪素养,树立大学生文明礼仪新风尚。

【教学环境】

- (1) 一体化教室及相应的设备。
- (2) 实物投影设备。

任务一 编订一份班级“校园生活文明规范”

【学习目标】

- (1) 正确理解和掌握礼仪的基本概念。
- (2) 了解校园礼仪的含义和学习意义。
- (3) 掌握大学生校园基本礼仪。
- (4) 在宿舍、食堂等生活场景,展现大学生文明礼仪新形象。

【学习任务描述】

学习小组分别举例指出“你最讨厌的大学校园生活中的不文明行为”,通过对不文明行

为的共同批判,强化文明礼仪意识,并分组从语言、宿舍、食堂等不同角度编订一份班级“校园生活文明规范”。最后,全班合成最佳“校园生活文明规范”。

🔧 【学习任务准备】

将全班学生按寝室或随机原则分为不同的学习小组,设计引导问题“你最讨厌的大学校园生活中的不文明行为”,引导学生将讨论重点放在“校园生活中的文明规范”的建立上。

⚙️ 【学习任务实施】

首先,教师以案例、话题为引导,启发学生分析案例、展开话题、进行讨论;第二,教师将全班学生按寝室或随机原则分为不同的学习小组,并进行学习任务描述;第三,学生以学习小组为单位,以合作学习的方式完成小组任务。教师在整个过程中做好组织、辅导、激励、记录的工作。

🔍 【案例评析】

十年寒窗,小赵终于考上了自己理想的大学。远离家乡、远离故交,小赵非常渴求友情,希望通过积极参加社团活动广积人脉,努力当一名学生干部。因此,开学后,小赵就报名参加不同的社团,交际应酬,成天忙个不停。可没想到,学生干部民主选举,小赵收获的支持票数寥寥无几。最让他没有想到的是,同寝室的三个室友都没有投他的票!

据室友反应,小赵不爱洗澡也不洗脚,脏衣服、脏袜子、臭鞋子不及时洗还随处乱扔,吃完的饭盒也不及时清理,还有随地吐痰的坏毛病。寝室里搞卫生他从不参与,常常晚归还不带钥匙,敲门敲得“哐哐”响,影响室友们的生活。室友向他提意见,他还说:“大丈夫要抓大放小,别那么婆婆妈妈的”……

评析讨论:你认为小赵的问题在哪里?如何帮助小赵解决困惑?请分组讨论。



📖 【相关知识】

一、大学生校园礼仪基础知识

大学的根本宗旨在育人,培育能够成熟地走向社会、适应未来工作和生活的人。在校园这个既庄严又活泼、既紧张又文明的环境中,青年学生不仅要学好文化知识,还要自觉加强道德修养,讲礼貌,懂礼仪,学做人,为顺利走向社会、走向工作岗位打下良好的基础。

(一) 礼仪的基本概念

“礼仪”是“礼”和“仪”两个词的合成词,它们虽有联系却有着不同的概念。“礼”的最初的含义是指供神的仪式,随后逐步引申为表示敬意的通称。它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式,也可泛指为社会交往中的礼貌,还可特指为奴隶社会或封建社会中贵族等级制的社会规范和道德规范。当然,“礼”仅仅是社会成员自觉自愿受其制约的行为规范的一部分,并非社会强加给人的外在的规章制度,更不能与一定历史条件下形成的政治、经济、文化等各方面的体系相提并论。随着历史的发展,“礼”的内涵已经有了延伸和扩展,在许多场合,它已成了“礼貌”、“礼节”、“礼仪”的代名词。如尊老爱幼的礼仪行为,在公共汽车上给老人让座都可以说是表示敬意。其实,这些礼仪活动和行为中所体现的“礼”,是遵守和维持某种社会规范和道德规范的活动与行为,都应该归结为某种行为准则、社会规范和道德规范。

因此,“礼”的定义是:特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的,以确立、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范及与之相适应的典章制度、行为方式。

“仪”的概念与礼仪有关的含义主要有以下几点：①容貌、仪表；②典范、表率，如所谓“礼仪先生”和“礼仪小姐”中的“仪”，就包含有典范、表率的意思；③仪式、礼节；④法度、准则。

（二）校园礼仪的含义和学习意义

在各种礼仪教育中，学校礼仪教育尤为重要，学校担负着教育人和培养人的神圣使命。大学是培养高素质人才的地方，因而大学生校园礼仪一直是社会所关注的问题，因为任何一位走向社会的成功人士，都是从这个摇篮里走出来的。孔子说过：“礼者，敬人也。”当代大学生要善于把内心待人接物的尊敬之意，以令人愉快的方式，通过美好的仪表形式、规范的言谈举止表达出来。知书达理，待人以礼，应当是当代大学生的一个基本素养。

大学生校园礼仪是大学生在校园生活中应掌握并遵守的礼仪规范，包括校园生活、学习、交往和仪式中的各种礼仪规范。校园文明礼仪建设是传承民族文化、弘扬民族精神的重要举措，是创建文明校园的有效载体，它能够有效提高师生的文明礼仪水平，进一步树立校园文明礼仪新形象，是构建和谐校园的重要组成部分。

（三）大学生校园基本礼仪

1. 真诚友爱，相互尊重

真诚友爱是一种崇高的道德情感。因此，大学生要树立“心中有他人”的观念，与同学团结友爱。同学之间要平等待人，相互尊重，一言一行、一举一动都要从团结的愿望出发。平时遇见同学要打招呼，打招呼的方式很多，可以问好、点头、微笑、招手或喊对方的名字等，同时要做到热情、诚恳。用真诚去爱别人，必然会得到别人真诚的回报。

每位同学都需要被他人关爱，被他人尊重。首先是尊重他人的人格，讥笑、辱骂、给同学起绰号，不仅伤害同学的自尊心，还侮辱了同学的人格，是低级趣味、很不礼貌的行为。其次，要尊重他人的生活习惯，每位同学的生活习惯是自幼养成的，是受家庭的教育和周围环境的影响而潜移默化的结果，尊重别人的生活习惯也即对他人人格的尊重。

2. 善于交谈，顾全大局

交谈是同学之间交流的主要形式之一，可以增进友谊、增长知识。同学之间的交谈应该注意一些问题：第一，说话态度要诚恳谦虚，语调要平和，不可装腔作势。第二，交谈中力求语言文雅、简洁朴实、表里如一；第三，注意场合分寸，该说的才说，不该说的不说。听同学说话时态度要认真，不得轻易打断别人的讲话，要插话或提问时应选择适当的时机。若同学说话欠妥或说错话，应在不伤害同学自尊心的情况下，恳切、委婉地指出。吵架、骂人、说难听的话是一种无教养的行为及无礼貌的表现。

每一个人都离不开集体，正像一滴水离不开浩瀚的江河湖海一样。因此，每位同学都要有集体意识。在集体生活中，要顾全大局，遵守规章制度，不可我行我素。在付出的同时，也将会得到他人的尊重和社会的尊重。

3. 帮助他人，借物归还

乐于助人是中华民族的传统美德之一，也是校园礼仪中不可缺少的内容。当有同学需要帮助时，应辨明情况，如果是合乎道德礼仪的事，应尽力而为、助其一臂之力，忌视而不见、置之不理。如果是弄虚作假，或者是违反校纪的事，不可同流合污。自己需要帮助时不要强求别人，要学会换位思考，多替他人考虑。尽量不给别人带来麻烦，甚至造成困难。

同学们经常在一起，难免相互之间借用东西，但是须谨记有借有还，即使随使用一下别人的物品，也应事先打招呼，征得他人同意。借别人的东西要说清楚归还时间，按时归还。

如果在约定时间内没有用完所借物品，需要继续借用，要向主人说明情况，得到同意后方可续借。另外，借同学的学习和生活用品时要特别爱护，不能损坏；万一发生损坏应向同学诚恳道歉并请求原谅，严重的应主动赔偿。作为物品的主人，同学向你借的物品发生损坏时，不应斤斤计较，对同学的过失要宽宏大量。

（四）大学生校园语言礼仪

大学生校园语言礼仪是校园文明礼仪的重要组成部分，杜绝说脏话、骂人等语言不健康现象是校园文明建设的重点。语言健康问题成为某些大学生的一大“痼疾”。专家透析校园脏话三大诱因：第一，部分学生受家庭环境的影响，在幼时就养成了说脏话的习惯，无意识之中脏话成了“口头禅”；第二，一些同学说脏话是出于一种吸引注意的目的，显示自己个性，让人觉得“酷”劲十足；第三，受到网络、影视上低俗话语的负面影响。古时的“出口成章”被现代社会演变为“出口成脏”，这是人文素质低下的最明显的症状。

大学生是民族的希望、国家的未来，在他们身上体现的应该是积极的、阳光的、代表先进方向的事物。所以，在校园中，讲究语言艺术，洁净语言环境，是净化社会语言、促进社会文明的重要举措。校园语言礼仪既是衡量一个学校文明素质的标尺，也是展现一个国家国民素质的社会窗口。

学生礼貌用语是展示一个人心灵世界的一扇窗，是一个人的文明程度、文明素养提高的标志。大学生必须做到语言文明、真诚友善、语词亲切、谈吐文雅、语调平和、音量适中。要养成优雅的谈吐习惯，正确称呼对方，主动与人打招呼，掌握因人而异的交谈规则，不说脏话、粗话，不给同学取绰号，让大家每天都处在健康的语言交流氛围中。

懂得赞美别人的人，最招人喜欢；得到他人帮助后，知道及时表示感谢的人，最有礼貌；讲文明、懂礼貌的人，心灵最美丽。

校园文明礼貌用语

- (1) 见面问候语：您好；早上好；晚上好；您好，见到您很高兴；××节好！
- (2) 分手辞别语：再见；再会；祝您一路顺风；希望不久的将来还能在这里欢迎您。
- (3) 求助于人语：请；请问；请帮忙；麻烦您帮我……；请多指教。
- (4) 受人相助语：谢谢；麻烦你了；非常感谢！
- (5) 得到感谢语：别客气；不用谢；应该的。
- (6) 打扰别人语：请原谅；对不起；给您添麻烦了；让您受累了。
- (7) 听到致歉语：不要紧；没关系；您不必介意。
- (8) 接待来客语：请进；请坐；请喝茶；再次见到您，真是十分高兴；欢迎光临。
- (9) 送别客人语：再见；慢走；欢迎再来。
- (10) 无力助人语：抱歉；实在对不起；请原谅。
- (11) 礼称别人语：老师；同志；师傅；先生；女士；小姐；朋友。
- (12) 提醒别人语：请您小心；请您注意；请您别急。
- (13) 提醒行人语：请您注意安全；过路请走行人道。
- (14) 慰问语：您辛苦了；让您受累了；给您添麻烦了。

(15) 赞美语：您干得很好；太棒了；您真了不起；这太美了。

(16) 征询语：我能为您做些什么吗？这样会不会打扰您？您还有别的事情吗？请借光；请您让一让好吗？

(17) 道歉语：很抱歉！这件事实在没有办法做到；真不好意思；真对不起，让您久等了！对不起，打扰了！对不起，请稍候！

(18) 应答语：行，请您稍候；好，马上就来；您不必客气，这是我应该做的；不用谢，照顾不周的地方请您多多包涵；请您吩咐。

(19) 排队语：请大家自觉排队；请您排队好吗？

(20) 接打电话语：接：您好！我是×××，请讲；挂：谢谢，再见。

二、校园宿舍礼仪

宿舍是大学生共同生活的场所，大学生有接近 2/3 的时间花在宿舍里。所以在这里生活得怎样，直接影响同学之间的人际关系状况及学习状况。宿舍是学生们共同的家，也是反映学生精神文明和礼仪修养的一个窗口，一定要格外重视。大学生应注意如下宿舍礼仪。

1. 内外整洁，美化环境

住集体宿舍要注意清洁卫生，要自觉搞好个人卫生。衣服被褥要勤换勤洗，早上起床后铺位要打扫干净，被褥要铺叠整齐，洗刷用具、衣服鞋袜要放好，如图 1-1 所示。在搞好个人卫生的同时，还应关心集体，关心他人，除了规定的值日外，要主动自觉地搞好公共卫生，保持宿舍内外整洁并美化环境，如贴一些健康的图画，养一些花草，努力为大家的学习、生活创造一个舒适、优美、整洁、卫生的良好环境。



图 1-1 大学生宿舍

2. 搞好团结，爱护公物

在日常生活中，难免会发生一些矛盾和不愉快的事情，大学生应要克制自己，宽以待人，互相谅解。即使是原则问题，也应心平气和地说明道理。当别人发生争吵时，不要袖手旁观，更不能火上浇油，应耐心劝解，帮助解决矛盾，搞好团结。要爱护公用物品，如不小心弄坏了，要按价赔偿。

3. 主动关心，热情照顾

当同学生病的时候，是最需要同宿舍的同学关心和照顾的时候。这时要主动关心，热情帮助，如陪同看病、去食堂买饭、打开水等，尽可能帮助病人处理一些力所能及的事情。同时要保持宿舍的安静，并给病人以精神安慰，促使其尽快恢复健康。另外，遇到同学在生活中、经济上发生困难请求帮助时，要尽量帮助，缓解同学的一时之急。

4. 注意节制，勿扰他人

由于每个人的兴趣爱好、生活习惯、性格情趣有所不同，大学生在娱乐的时候不要高声怪叫而妨碍他人看书读报；娱乐还要注意节制，不要玩得太晚。起床或就寝的时候，动作要轻，声音要小，尽量不要开灯，以免影响别人休息。其他同学睡觉打呼噜，影响自己的睡眠，要耐心克制自己，并设法妥善解决，切不可嫌弃，更不能鲁莽地推醒别人。

5. 同学隐私，适当回避

不可以打探同学的隐私。当同学有亲友来访，谈一些私事时，其他同学要适当回避。有的学生不愿意将自己的某些情况，或家中的某件事告诉别人，也不愿细谈。这是属于个人隐私的事情，他有权保密，应受到尊重。在集体生活中，每位同学都要尊重别人的隐私权、人格，凡是别人不愿谈的事，不要去打听。

6. 同学相邀，串门有礼

通常在有同学相邀，或在得到该寝室其他同学允许时，才可以串门。进门后，应主动向其他同学打招呼，并且只能坐在邀你的同学的铺位上，不能随处乱坐。不能乱用别人的物品，不能乱翻动别人的东西。讲话声音要轻，时间要短，不能坐得太久，以免影响其他同学的正常作息。不要随便留人住宿，更不要留不明底细的人住宿。

7. 虚心接受，知错就改

如果自己违反了宿舍的制度，或做了不文明礼貌的事情，别人提醒或批评时，要虚心接受，即使批评有些过头，也应抱“有则改之、无则加勉”的态度，不能强词夺理、知错不改。同时，对有缺点的同学，也应耐心帮助。

三、校园食堂礼仪

学校食堂是师生共同就餐的场所，在这里就餐人数多，就餐时间集中，工作人员往往比较繁忙，作为大学生，应注意就餐的礼仪。

1. 遵守秩序，排队购买

按规定时间就餐，遵守秩序，互相礼让，自觉按先后次序排队购买饭菜，不要硬挤或插队，更不应打闹、起哄和出现其他不文明行为。工作人员繁忙时，要耐心等待，不要敲柜台、餐具，或挥舞手臂，也不要不停地喊“师傅、师傅”，更不能隔柜台伸手拉工作人员的衣袖、衣角，这些做法都是失礼的。轮到自己打饭时，要客气地讲话。打饭后，应礼貌地说声“谢谢”。

2. 端稳托盘，及时避让

学生购买完饭菜，在端托盘到餐桌用餐时，应以“稳”字为基准。第一，托盘要端稳。双手托盘，将盘平托于胸前，略低于胸部。第二，行走要稳健。应先站立找好就坐的方位，再稳步行走过去。行走时头应正，肩应平，上身应直；两眼平视前方，不可左顾右盼；脚步稳健自如（以汤水不外溢为限）；在过路和交叉相遇时，应尽可能快地在右侧行走，以免碰撞，发生烫伤人的意外。第三，落座要轻稳。手端托盘到餐桌后，要轻轻放下，不要使汤溅出，如不小心汤溅到其他同学身上，要礼貌地说声“对不起”；如其他同学不小心将汤溅到

自己身上，也不要大动肝火不饶人。把汤盘在桌上放稳后再落座。落座时动作要稳、轻，以免打翻桌上的杯盘。

3. 合理意见，礼貌提出

就餐时，如发现饭菜有异物或质量问题时，可找有关管理人员有礼貌地说清楚，以帮助食堂改进工作、提高服务质量。不要在食堂工作人员面前抱怨饭菜不好，更不可感情冲动、大发脾气、失去理智、吵闹不休。如果一味坚持粗暴无理的态度，不但不利于问题的解决，而且还会引起食堂工作人员的反感，降低学生的人格。特殊情况下，还会引发学生与食堂工作人员关系的恶化。

4. 爱护卫生，节约粮食

要注意公共卫生。进食堂不可随地吐痰，不可向地面泼水、扔杂物，剩余的饭菜倒在指定地方。进餐时不要打喷嚏、咳嗽，如果不能抑制，必须转个方向，以纸巾掩住口鼻。

进餐时应注意节约粮食。所购买的饭菜，以吃饱为度，不要超量购买，以免吃不完造成浪费。

5. 吃出文明，喝出文雅

(1) 动作文雅。用餐的动作要文雅，夹菜时不要碰到邻座，不要把盘里的菜拨到桌上，不要把汤打翻。

(2) 咀嚼文雅。食物送入嘴中应该闭口咀嚼，要把咀嚼食物的声音限制在最低程度内。当咀嚼较坚硬的食物时，要特别注意，若不闭口就会发出较大的“叭叭叭叭”的咀嚼声，不仅显得吃相不雅，还会影响别人进食的情绪。

(3) 喝汤文雅。喝汤应用汤匙一勺一勺送入口中。端起碗来一口气喝下去，既是不礼貌的，也是不文雅的。如果汤菜太热，可以用汤匙在碗里慢慢搅动，但不要用嘴对着汤吹。

(4) 吐刺文雅。用餐过程中，有些东西需要吐出来，如吐鱼刺，应用筷子从口中取出，放在自己前面的桌面上或专用的容器里，而不能低下头，嘴对着桌子直接吐出。

(5) 吃相文雅。每次送进口中的食物量要适当，如果食物量太少，不仅会影响进食速度，而且会让人感觉造作。相反，每次都将过量的食物填入口中，以致把两腮胀得鼓鼓的，不仅不利于消化，而且吃相也十分不雅（见图 1-2）。



图 1-2 大学校园食堂

任务二 模拟课堂、模拟图书馆、模拟集会

山 【学习目标】

- (1) 熟悉课堂礼仪、图书馆礼仪、集会礼仪等校园学习礼仪规范。
- (2) 自觉运用大学生校园礼仪,提升大学生文明礼仪水准。

刀 【学习任务描述】

通过案例讨论引发学生对不文明行为的共同批判。通过“模拟课堂”、“模拟图书馆”、“模拟集会”活动,推广校园学习礼仪,形成文明学习新风尚。

🔧 【学习任务准备】

将全班学生按座位或随机原则分为不同的学习小组。

交代任务一:就案例进行分组讨论。各组派代表在课堂上阐述讨论结果,学习小组之间进行相互评价,评价重点在于寻找对方的优点及值得借鉴的地方。

交代任务二:各组以抽签方式选择“模拟课堂”、“模拟图书馆”、“模拟集会”项目,展现大学生校园学习礼仪,并评选出最佳表现团队和最佳表现个人。最后教师进行总结性评价。

⚙️ 【学习任务实施】

首先,教师以案例、话题为引导,启发学生分析案例、展开话题、进行讨论;其次,教师将全班学生按寝室或随机原则分为不同的学习小组,并进行学习任务描述;最后,学生以学习小组为单位,以合作学习的方式完成小组任务。教师在整个过程中做好组织、辅导、激励、记录的工作。

Y 【案例评析】

李老师的致歉博客

选修课上,把三个学生礼貌、友好地请出去了教室,这是我十几年来第一次在自己的课堂上遇到这样的学生,也是第一次把学生请出去。

这三位学生从上课开始始终在偶有间断地接听手机和大声说话。在我友好地提醒了两次后仍然是这样。其他同学都向他们投去了厌恶和无奈的目光,也向我投来了同情与征询的目光。我平静地对他们说:如果有什么事情没处理完,就出去说吧,不要影响讲课和听课。我以为他们会就此安静下来。但一个学生突然真的站起来走出去了,另两名学生在稍稍迟疑后也跟着走了出去。这时候课堂上很安静,我反倒突然感到自己的不妥和尴尬。尽管后面的课程充满了笑声和掌声,我心底还是多了一丝丝自责和沉重。在下课前,我当着全班70名同学的面表达了自责和歉意。下课后,几个学生过来对我说:“李老师,你没有错,他们真的太过分了,也真的影响我们听课了。”但我思考的是更深的问题。

我有很多政府、企业和教育、文化界的朋友,他们对当今大学生的成长、就业等问题很关心,也都在自己的能力范围内做了很多有益的工作。但他们也表达了对大学生的一些负面评价和失望。

一个大型药业公司的人力资源总监对我说:“有的学生在招聘现场站没站样、坐没坐样,还有的学生一副满不在乎、无所谓的样子,甚至有的学生连话都不明白。这样的学生往往