



高职高专项目导向系列教材

人文素质教育

王嘉姝 主 编 ★ 牛永鑫 副主编
★ 王会江 主 审

RENWEN SUZHI JIAOYU



公司来我院招聘机械维修工
能证书、英语国家 A 级证书和
合作的精神。

以应聘者身份，塑造个人完美形象

任务 2 职业规划

，21 岁，专业为自动化，担任学院学生会学习部部长，
客户反应效果良好；利用假期在超市、书店兼职过。

是积极进取、诚信负责、稳重达观、团结协作。在专业方面
动手能力强。其它能力，语言表达能力强，具有一定的组织能力和文
“思考法”进行个人职业规划。通过完成上述工作任务，达到如下目标。

职业规划的目的、方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。

职业规划的方法原则。



化学工业出版社

高职高专项目导向系列教材

人文素质教育

王嘉姝 主编
牛永鑫 副主编
王会江 主审



化学工业出版社

· 北京 ·

本书以化工设备维修技术专业人才培养目标和培养规格对人文素质课程的要求及石化行业、企业对毕业生必备的相关人文素质的具体要求为依据,紧扣《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010~2020年)》中对学生人文素质教育的要求,由校企专兼职教师共同编写完成。

本书共3个情境,情境一员工入职包含入职准备、职业规划、岗前培训及角色转换四个任务;情境二日常工作包含交接班、岗前巡检、突发事件及一般管理四个任务;情境三业余生活包含学习、旅游、娱乐及情感四个任务。

各项目紧密衔接,从学生在校学习为入职打基础,延伸至毕业进入工作岗位;由工作又进入个人生活,全面体现人文素质在每一个学生个体生命中的价值和意义。

本书可作为高职院校学生人文素质教育课程教材,也可作为企事业单位的培训教材。



图书在版编目(CIP)数据

人文素质教育/王嘉姝主编. —北京:化学工业出版社, 2013.1
高职高专项目导向系列教材
ISBN 978-7-122-15821-5

I. ①人… II. ①王… III. ①素质教育-高等职业教育-教材 IV. ①G718.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 266994 号

责任编辑:高 钰	文字编辑:张绪瑞
责任校对:宋 玮	装帧设计:刘丽华

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)
印 刷:北京云浩印刷有限责任公司
装 订:三河市宇新装订厂
787mm×1092mm 1/16 印张 7½ 字数 176 千字 2013 年 1 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

序

辽宁石化职业技术学院是于 2002 年经辽宁省政府审批，辽宁省教育厅与中国石油锦州石化公司联合创办的与石化产业紧密对接的独立高职院校，2010 年被确定为首批“国家骨干高职立项建设学校”。多年来，学院深入探索教育教学改革，不断创新人才培养模式。

2007 年，以于雷教授《高等职业教育工学结合人才培养模式理论与实践》报告为引领，学院正式启动工学结合教学改革，评选出 10 名工学结合教学改革能手，奠定了项目化教材建设的人才基础。

2008 年，制定 7 个专业工学结合人才培养方案，确立 21 门工学结合改革课程，建设 13 门特色校本教材，完成了项目化教材建设的初步探索。

2009 年，伴随辽宁省示范校建设，依托校企合作体制机制优势，多元化投资建成特色产学研实训基地，提供了项目化教材内容实施的环境保障。

2010 年，以戴士弘教授《高职课程的能力本位项目化改造》报告为切入点，广大教师进一步解放思想、更新观念，全面进行项目化课程改造，确立了项目化教材建设的指导思想。

2011 年，围绕国家骨干校建设，学院聘请李学锋教授对教师系统培训“基于工作过程系统化的高职课程开发理论”，校企专家共同构建工学结合课程体系，骨干校各重点建设专业分别形成了符合各自实际、突出各自特色的人才培养模式，并全面开展专业核心课程和带动课程的项目导向教材建设工作。

学院整体规划建设的“项目导向系列教材”包括骨干校 5 个重点建设专业（石油化工生产技术、炼油技术、化工设备维修技术、生产过程自动化技术、工业分析与检验）的专业标准与课程标准，以及 52 门课程的项目导向教材。该系列教材体现了当前高等职业教育先进的教育理念，具体体现在以下几点：

在整体设计上，摒弃了学科本位的学术理论中心设计，采用了社会本位的岗位工作任务流程中心设计，保证了教材的职业性；

在内容编排上，以对行业、企业、岗位的调研为基础，以对职业岗位群的责任、任务、工作流程分析为依据，以实际操作的工作任务为载体组织内容，增加了社会需要的新工艺、新技术、新规范、新理念，保证了教材的实用性；

在教学实施上，以学生的能力发展为本位，以实训条件和网络课程资源为手段，融教、学、做为一体，实现了基础理论、职业素质、操作能力同步，保证了教材的有效性；

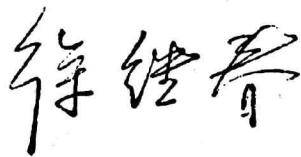
在课堂评价上，着重过程性评价，弱化终结性评价，把评价作为提升再学习效能的反馈

工具，保证了教材的科学性。

目前，该系列校本教材经过校内应用已收到了满意的教学效果，并已应用到企业员工培训工作中，受到了企业工程技术人员的高度评价，希望能够正式出版。根据他们的建议及实际使用效果，学院组织任课教师、企业专家和出版社编辑，对教材内容和形式再次进行了论证、修改和完善，予以整体立项出版，既是对我院几年来教育教学改革成果的一次总结，也希望能够对兄弟院校的教学改革和行业企业的员工培训有所助益。

感谢长期以来关心和支持我院教育教学改革的各位专家与同仁，感谢全体教职员工的辛勤工作，感谢化学工业出版社的大力支持。欢迎大家对我们的教学改革和本次出版的系列教材提出宝贵意见，以便持续改进。

辽宁石化职业技术学院 院长



2012 年春于锦州

前言

本书是依据《中华人民共和国职业教育法》、紧扣《国家中长期教育改革和规划纲要（2010～2020年）》中“坚持以人为本、全面实施素质教育，是教育改革和发展的战略主题”要求，依据化工设备检修技术专业教学标准中的人才培养规格要求和对《人文素质教育》课程标准，打破传统的学科体系，与人文素质和学生未来就业岗位紧密对接，以生活与工作中具有典型性和代表性的场景为载体和支撑，贯彻“实用为主，够用为度”的教学原则，以任务为驱动，形成职业能力和人文情怀双线并行的职教体系，在传递人文知识、丰富人文情怀、提升人文内涵的基础上，拓展与提高学生的专业素质、职业素养和职业道德素质，以期让学生做人做事并行。

本书共3个情境，情境一员工入职包含入职准备、职业规划、岗前培训及角色转换四个任务；情境二日常工作包含交接班、岗位巡检、突发事件及一般管理四个任务；情境三业余生活包含学习、旅游、娱乐及情感四个任务。

本书由王嘉姝副教授任主编，牛永鑫副教授任副主编，辽宁交通高等专科学校王会江教授任主审，魏玉书、王丹、祖轶任编委。在编写过程中，锦州石化公司设备研究所左经刚、化工设备维修技术专业负责人武海滨主任及全体专业课教师提出了宝贵意见与建议。

由于我们对高职项目化人文素质教育教材建设的尝试刚刚开始，加之编写时间仓促以及编者水平有限，疏漏和不当之处在所难免，这需要在以后的使用中不断地加以完善，敬请广大读者批评指正。

编者

2012年6月

目录

情境一 员工入职

1

任务一 入职准备	1
【任务介绍】	1
【任务分析】	1
【相关知识】	1
一、形象礼仪	1
二、应聘技巧	6
【任务实施】	8
求职应聘	8
【归纳总结】	9
【拓展浏览】	9
生命的化妆	林清玄 9
美国大学生能扫地，中国的就不能吗	薛涌 10
【名言在线】	12
任务二 职业规划	12
【任务介绍】	12
【任务分析】	13
【相关知识】	13
一、职业规划	13
二、职业规划准则	13
三、“归零思考法”的程序和方法	13
【任务实施】	18
个人职业规划	18
【归纳总结】	19
【拓展浏览】	19
大学四年应是这样度过	
（略有删改）	李开复 19
《角色的自期与自律》旁白	夏中义 22

【名言在线】	23
任务三 岗前培训	24
【任务介绍】	24
【任务分析】	24
【相关知识】	24
一、职业意识	24
二、人际和谐	27
【任务实施】	29
人际交往拓展训练	29
【归纳总结】	30
【拓展浏览】	30
职场从倒水开始	苗向东 30
靠实力打天下	罗旭东 31
【名言在线】	34
任务四 角色转换	35
【任务介绍】	35
【任务分析】	35
【相关知识】	35
一、角色认知	35
二、心理调适	37
三、八种不受欢迎的职场新人	38
【任务实施】	39
心理测试、角色模拟	39
【归纳总结】	41
【拓展浏览】	41
提升自己的环境适应力	崔华芳 41
谢谢你辞退了我	魏西友 43
【名言在线】	44

情境二 日常工作

45

任务一 交接班	45
【任务介绍】	45
【任务分析】	45
【相关知识】	45

一、交接班管理制度	45
二、石化企业“十交”、“五不接”的交接班管理标准	47
【拓展训练】	48

【归纳总结】	48
【拓展浏览】	49
你是人才还是人力	张曼娟 49
王永庆是如何掘到第一桶金的	汪中求 49
【名言在线】	51
任务二 岗位巡检	52
【任务介绍】	52
【任务分析】	52
【相关知识】	52
石化企业岗位巡检管理办法	52
【任务实施】	54
【归纳总结】	55
【拓展浏览】	55
要让时针走得准,必须控制好秒针的	
运行(执行)	杨宗华 55
差不多先生传	胡适 57
【名言在线】	58
任务三 突发事件	58
【任务介绍】	58
【任务分析】	59
【相关知识】	59
一、石油化工装置的构造特点	59

二、石油化工生产中的安全装置	61
三、石油化工装置事故处置的基本对策	62
【任务实施】	64
突发事件拓展训练	64
【归纳总结】	64
【拓展浏览】	64
责任是一种使命	杯中水 64
敬业与乐业	梁启超 66
【名言在线】	68
任务四 一般管理	68
【任务介绍】	68
【任务分析】	69
【相关知识】	69
一、班组	69
二、班组长	70
【任务实施】	72
班组案例评价、分析,笔试	72
【归纳总结】	74
【拓展浏览】	74
你能做哪些工作	孙道荣 74
专家与通人	雷海宗 75
【名言在线】	77

情境三 业余生活

78

任务一 学习	78
【任务介绍】	78
【任务分析】	78
【相关知识】	78
一、历史知识	78
二、文学知识	81
【任务实施】	81
举办故事会	81
【归纳总结】	82
【拓展浏览】	82
《心灵的日出》前言	严凌君 82
聆听历史是一种伟大的才智	钱乘旦 83
【名言在线】	84
任务二 旅游	84
【任务介绍】	84
【任务分析】	84
【相关知识】	84
一、旅游公约	84
二、出行亚洲各国禁忌	85

三、旅游胜地	85
【任务实施】	87
游玩去世博园	87
【归纳总结】	88
【拓展浏览】	88
人文的含义	李北陵 88
规则的美丽	吴志翔 89
【名言在线】	89
任务三 娱乐	90
【任务介绍】	90
【任务分析】	90
【相关知识】	90
一、音乐	90
二、美术	93
【任务实施】	94
今天我来做老师	94
【归纳总结】	95
【拓展浏览】	95
“慢慢走,欣赏啊!”(节选)	
——人生的艺术化	朱光潜 95

论美	培 根	97	【归纳总结】		102
【名言在线】		97	【拓展浏览】		103
任务四 情感		98	母爱如佛	斯 君	103
【任务介绍】		98	俞伯牙摔琴谢知音	冯梦龙	103
【任务分析】		98	知音说与知音听，不是知音不与谈		104
【相关知识】		98	只因览胜探奇，不顾山遥水远		104
一、亲情		98	【名言在线】		108
二、友情		99	任务完成情况考核评分表		109
三、爱情		99	参考文献		110
【任务实施】		102			
辩论：爱情是否至高无上		102			

情境一

员工入职

任务一 入职准备

【任务介绍】

某石化公司来我院招聘机械维检修操作工。要求是应届大专毕业生；专业成绩排名前30名，具有专业技能证书、全国高等学校英语应用能力考试A级证书和计算机二级证书；综合素质好，有强烈的上进心和吃苦耐劳及善于合作的精神。

请你以应聘者身份，塑造个人完美形象，力争顺利应聘到该岗位。通过完成上述任务，实现以下目标。

知识目标

- ◇掌握仪容、仪表、仪态礼仪的相关知识；
- ◇掌握简历制作的相关知识。

能力目标

- ◇根据不同岗位需求塑造个人形象的能力；
- ◇根据不同岗位需求制作简历的能力。

素质目标

- ◇具有良好的个人形象意识。

【任务分析】

我院化工设备维修技术专业学生主要就业岗位是机械维检修操作。要想顺利应聘到该岗位，在日常学习生活中首先要注重个人修养，尤其注重仪容仪表、言谈举止符合礼仪规范，使自己在举手投足间均能展示出与众不同的形象魅力；其次要制作简洁醒目、重点突出的个人简历。

【相关知识】

一、形象礼仪

个人形象通常是指“一个人在社会上所形成的公众印象，以及社会公众由此而产生的基本看法和做出的总体评价”。它是由外表形象和行为举止，即我们通常说的仪容、仪表、仪态三部分组成。其中仪容仪表是构成个人形象的静态要素，而仪态是构成个人形象的动态要素。

【相关案例】

罗伯特·庞德说过：大多数不成功的人之所以失败是因为他们看起来首先就不像个成功

者。1960年9月，声望与才华并驾齐驱的尼克松和肯尼迪二人进行总统竞选第一次论辩时，经验丰富的“电视演员”尼克松竟然被缺乏电视演讲经验的肯尼迪所击败，出人意料。原来是因为肯尼迪特别注重自我形象塑造，竞选之前做了大量的准备工作，甚至还特意到海滩晒太阳所以，当他红光满面、精神焕发、演讲论辩谈吐自如地出现在电视屏幕上时，浑身所散发出来的朝气和热情，一下子征服了选民，使他最终成为胜利者。

而尼克松却因为面容憔悴、脸色苍白、毫无生机的样子，使民众对他感到失望而导致竞选失败。

【案例分析】

尼克松之所以输给肯尼迪，显而易见，不是因为出身、能力与才华，而是他的形象看起来不像个自信果毅、精力充沛的成功者，所以没能获得大多数选民那神圣的一票！由此可见，个人形象在人生事业的关键处往往起着举足轻重的作用。

（一）仪容礼仪

是指人体不需要着装的部位，主要是面部、头发、手部，以及穿着某些服装而暴露出的腿部。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。仪容美的基本要素是头发美、面部美、肌肤美，使其充满生命的活力，给人以健康自然、鲜明和谐、富有个性的深刻印象。

其一，干净。要勤洗澡、洗头、洗脸、洗脖颈、洗手，并注意经常去除眼角、口角、鼻孔及耳孔内的分泌物；经常换洗衣服，消除身体异味，有狐臭要搽药品或及早治疗；注意口腔卫生，早晚刷牙，饭后漱口，不能当着客人面嚼口香糖。

其二，整洁。及时理发，剪指甲，剪鼻毛、耳毛，剃胡须。男员工的发型要前不覆额、侧不掩耳、后不及领，且不留大鬓角，不烫发、卷发、染发（除黑色外）；女员工工作时头发前不遮眼、后不过肩，过长需梳起，不得留怪发型，不得染发（除黑色外）。

其三，美丽。要注重化妆，做到美化、自然、和谐。即通过化妆，使自己气色红润，精神饱满；既要过渡自然、浓淡相宜，又要层次分明、点面到位；且与全身协调、身份协调、场合协调。不能在他人面前化妆。

（二）服饰礼仪

1. 着装原则

正确的着装，能起到修饰形体、容貌等作用，形成和谐的整体美。服饰的整体美构成，包括人的形体、内在气质和服饰的款式、色彩、质地、工艺及着装环境等。着装的基本原则如表 1-1 所示。

表 1-1 着装的基本原则

原则	要 求
合己	即在选择着装时要因人而异,使所穿服装与自己的性别、年龄、肤色、体型、职业相适应
合事	即着装与所办的事情(所处的场合)相配合、相呼应。从事机械操作类工作的人员着装要做到整齐清洁、自然得体,上岗前要系好领扣、衣扣、鞋扣,不卷袖口或裤腿,不穿短裤、拖鞋、牛仔服、超短裙、拖鞋(包括时装拖鞋),并戴好服务标牌,标牌要求美观大方、醒目、完好无损,佩戴端正(须戴在左胸部);女士不许佩戴除订婚戒指以外的饰物,如项链、饰物不得出制服外
合时	即着装必须与具体时间相吻合,随一天的早晚、一年的四季、不同时代变化而变化,而不是追求时髦
合俗	符合各地的风俗习惯

2. 西装穿着

(1) 三色原则：全身不要超过三个色系。

(2) 三一定律：鞋子、腰带、公文包要同一颜色。

(3) 三大禁忌：不穿尼龙袜或白袜子，鞋子、袜子应浑然一色；穿夹克不打领带；袖口商标要拆掉。

(4) 西装选择

颜色：以深色为宜，如黑色（更适宜商务签约或谈判）、铁灰色（高贵典雅）、藏蓝色。

尺寸：上衣长以胳膊下垂手贴在裤线上时衣袖口恰好到手的虎口处为宜，裤长以裤脚边正好盖住鞋后跟而又没有及地为最佳。

质地：以纯毛质地为佳，至少也要含毛量不低于 70%，做出的服装才挺括。

(5) 细节要求

西装除内衣袋可装打火机、手机、钥匙等随身物件外，其他衣袋只是装饰，不可使用，即不许装任何物品。

西装的最下边纽扣不系。

裤线必须笔挺。

皮鞋应是黑色系带并不带任何花纹或镂空的。

袜子必须是黑、铁灰、藏蓝等深色系的，以与鞋和裤子浑然一体为宜。

衬衫必须是浅色，如白色、湖蓝色等或与西装色系的。衬衫做工必须较好，以免洗过之后领口和袖口起泡，且穿着时衬衫袖口要长于西服袖口 1.5 厘米左右。

领带必须是纯毛或真丝面料的，以几何图案为宜，系好后大头正好抵在裤袋卡上方。不得戴珍珠缀成的领带。

3. 女士着装

整洁平整：服装不一定华丽名贵，但须清洁，熨烫平整，舒展大方。

色彩搭配：服饰色彩要与一个人的身材、肤色、年龄、身份等协调一致。通常全身以不超过三种颜色为宜。

配套齐全：女性以套裙为正装，鞋袜手包等要搭配得体。袜子应选肉色或与服装颜色协调的连裤丝袜；正式、庄重的场合应以黑色皮鞋为宜，且鞋跟高度为三至四厘米为主；如穿旗袍，要穿瓢鞋。围巾要以包含套裙颜色的丝绸质地为好；手包应与整体协调的皮革包为宜，包上不要带设计者标签。

饰物点缀：一是以少为佳，同质同色。年轻漂亮的女性最好不戴，以给人清纯之感；如戴最好不多于三种，且要同样质地、同种颜色。二是符合习俗规矩，不影响工作。所谓男戴观音女戴佛。女性不戴十字架，不戴影响工作的戒指、手镯等饰物，不戴炫耀财力的珠宝首饰或多个戒指，不戴显示性别魅力的胸针、耳环、脚链、腰链等饰物。

着装禁忌：一忌透、露、瘦；二忌穿黑色皮裙；三忌裙子下加健美裤，或光腿，或穿半截袜子，或袜子有破损，或穿带花纹的袜子；四忌正装穿凉鞋或露脚趾、脚跟及靴鞋；忌露肩膀和腋下。

(三) 举止礼仪

1. 敲门

用食指和中指指关节敲三下，如无应答，隔几秒钟，再敲三下。敲门的响度要适中，敲得太轻了室内的人听不见，太响了不礼貌而且会引起主人反感。即使门是虚掩着的或敞开

的,也应当先敲门,一是表示询问——“我可以进来吗”;二是表示一种通知——“我要进来了”。

2. 站姿

(1) 基本站姿

头正,颈直,下巴内收,双目平视前方;嘴微闭,肩平并保持放松,挺胸收腹;双臂下垂,手指并拢自然微屈,放在身体两侧,中指压裤缝;两腿挺直,膝盖相碰,脚跟并拢,脚尖分开呈45度或60度角;身体重心落在两脚正中。整体形成优美挺拔、精神饱满的体态。

(2) 其他站姿

男性站立时可以保持两脚分开约与髋同宽,和肩膀平行,两手自然下垂或在腹部交叉相握;女士多为右手抓左手不露指尖,左手大拇指搭在右手虎口位置,两臂微屈,双手放在小腹前,两脚丁字形站立。

(3) 不良站姿

头下垂或上仰,收胸含腰,背曲膝松,肩一高一低,臀部后突,两脚分得很开或交叉站立,手插在衣裤口袋里或搓脸、弄头发、抱肘于胸前,玩弄衣带、发辫、衣角、手指等,双臂胡乱摆动或背着手,用脚打拍子,一条腿弯曲或抖动,身靠柱子、桌子、柜台或墙歪斜站立。

3. 坐姿

坐姿包含的信息非常丰富,同样也有优雅与粗俗之分。正确的坐姿,能给人安详端庄的印象;不正确的坐姿,会显得懒散无礼。

(1) 基本坐姿

基本坐姿亦称为“正坐”。坐下后,腰背挺直,稍向前倾,双肩放松;臀部坐椅子的2/3,背部不要靠在椅背上。女性穿裙装入坐,应用手将裙后摆拢平再慢慢坐下。男性膝部可分开,不超过肩宽,双手自然弯曲,置于大腿中前部,或双手相握置于下腹部,体现出男子汉的自信、豁达。

(2) 不良坐姿

女士叉开双腿,男士两膝分得太开;伸腿、摇腿或抖腿;两腿笔直前伸,或一腿盘在另一腿上,腿脚摇晃,或不断颤抖;东趴西歪,弯腰弓背,或手托下巴,或把脚放在桌子或椅子上;女性掀起裙子,露出大腿;男性上拉裤腿,露出汗毛;两手叉腰,两臂交叉在胸前或摊开在桌上,摆弄手指头,或将手里的扇子不停晃动,把手中的茶杯转来转去,一会儿拉拉衣服,一会儿整整头发;猛起猛坐,或拉椅子出现声响。

4. 走姿

走姿是最能体现一个人精神面貌的姿态。女士步态应该轻盈、秀挺,显出阴柔之美;男士应该矫健、挺拔,显出阳刚之气。

(1) 基本走姿

走路时,目光平视,头正颈直,挺胸收腹,两臂下垂,前后自然摆动,前摆稍向里折,身体要平稳,两肩不要左右晃动或不动,或一只手臂摆动另一只手臂不动。脚距约为自己的1.5~2个脚长。要步履均匀而有节奏,着地重力一致。脚不宜抬得过高,也不宜过低使鞋底擦地。

(2) 注意事项

女性宜走成柳叶步。忌多人并排行走或搂肩搭背，忌奔跑，即使有急事也只能快步行走；在狭窄的通道上，遇尊者、长者、女士，应主动站立一旁，让其先走；上下楼梯时，不能弯腰弓背，手撑大腿，或一步踏两三级楼梯，遇尊者、长者，应主动将扶手一边让给对方。

5. 手势

手势属于无声语言，可以起到强化或替代有声语言的作用。做手势时，五指并拢自然伸直，手心略微凹陷。女性稍稍压低食指，显得比较优雅。

递接物品时，如果原来坐着，双方最好都起立，含笑注视对方，用双手递接，不方便用双手时，应该用右手，用左手递物是失礼的，尤其在一些信奉伊斯兰教的国家更是如此。一般情况下，递给他人物品，应为对方留出便于接取物品的部位。递交带有文字的物品，应将其正面朝向对方。递交带尖、带刃的物品给他人时，应当将尖、刃朝向自己或它处，如递钢笔时，应拨开笔帽，将笔尖面对自己递给对方。

6. 鞠躬礼

身体垂直，双腿并拢，面带微笑，女士双手相握于体前，男士双臂自然下垂于体侧，以腰部为轴，视线对鞋尖处，一般弯 15° 左右表示问候、致谢，用于普通场合；弯 30° 左右表示恳切、尊敬或歉意，往往是对长辈和上级；弯 90° 左右表示对神佛或在仪式上对长辈的恭敬，以及悔过、谢罪或悲痛等情感。无论哪一角度，均切勿抬头、撅臀。

【相关案例】

美国总统贝拉克·奥巴马访日期间会见日本天皇时，向后者深鞠躬近 90° ，招致美国媒体和保守派批评。他们指责奥巴马身为国家元首行为不妥，看起来“低声下气”，有向日本天皇“卑躬屈膝”之嫌（摘自 <http://news.qq.com/a/20091119/000140.htm>）。

7. 握手礼

握手时，距对方约一步远，上身稍向前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，虎口相交，拇指张开下滑，向受礼者握手。握手时应长者向少者先伸手、女士向男士先伸手、上级向下级先伸手、已婚向未婚先伸手。此外，客人来时，主人先伸手；客人走时，客人先伸手，以免有逐客之嫌。一个人需要和多人握手时，如果能确定对方的身份地位，便由尊到卑依次握手；如不能确定对方身份地位，便由近及远或顺时针方向依次握手。握手时间通常三到五秒钟，且稍微用力。切不可用左手相握，在阿拉伯人和印度人看来，左手是不洁的；不可交叉握手，在基督教信徒看来这种形状类似十字架，很不吉利；不可戴着手套或墨镜握手，除非女士在社交场合戴的薄纱手套可以不摘；不可在握手时面无表情、一言不发或左顾右盼，心不在焉；不可在握手时仅仅握住对方的手指尖，好像有意与对方保持距离，或不握住对方的手，四指笔直稍一碰触对方的手便迅疾挪开，好像敷衍或嫌弃对方；不可握住对方的手上下左右抖个没完；不可拒绝和别人握手，即使有手疾或汗湿、污秽，也要和对方说一下“对不起，我的手现在不方便”，以免造成不必要的误会；不可在与人握手之后，立即揩拭自己的手掌，好像对方弄脏了自己。

（四）语言礼仪

交谈是人类口头表达活动中最常用的一种方式，是表达思想及情感的重要工具，是人际交往的主要手段。

	内容	说明
交谈原则	真诚坦率	交谈双方态度认真、诚恳,直率诚挚,才能有融洽的交谈环境,奠定交谈成功的基础
	互相尊重	在心理、用词、语调、内容各方面要体现出对对方的尊重,并恰当地运用敬语和自谦语
交谈技巧	言之有物	交谈要有观点、有内容、有思想。要有理有据、实事求是,避免空话、大话、假话
	言之有序	根据讲话的主题和中心确定先讲什么,后讲什么,切忌杂乱无章,言不及义,不知所云
	言之有效	交谈时要拥有一副好嗓音,使用时代感强的语言,掌握好交谈时机,使交谈愉快有效
交谈禁忌	忌虚荣、炫耀	切忌不懂装懂;忌对陌生人夸耀自己的成就、富有,或是孩子怎么了了不起等
	忌质疑、纠正、争辩、指责	忌怀疑或直言不讳地纠正、指责对方讲话内容,或针锋相对与对方争辩
	忌随意插嘴	要耐心倾听,不强行打断他人讲话,或突然发问、抢他人话头,或强迫他人沿自己思路说话
	忌个人中心	忌在公共场合旁若无人地高声谈笑或喋喋不休地谈论对方一无所知且毫不感兴趣的事情
	忌话题不宜	不谈涉及国家和政府的政治话题,或国家秘密和行业秘密;不谈对方深以为憾的缺点和弱点;不讲上司、同事以及一些朋友的秘密或坏话;不谈不景气、手头紧之类的话;不谈疾病、凶杀、荒诞离奇、黄色淫秽的事情;不询问女性的年龄、身高、体重、婚否、衣物价格、财产收入等事情;不说个人恩怨和牢骚,或个人的悲伤失意

二、应聘技巧

(一) 面试语言技巧

把握重点,简洁明了,条理清楚,有理有据。一般情况下先将自己的中心意思表达清晰,然后再做叙述和论证。面试时间有限,如果话太多,容易走题,面试自我介绍时尤其需要注意。

讲清原委,量化语言。用人单位提问总是想了解一些应试者的具体情况,切不可简单地仅以“是”或“否”作答。应针对所提问题的不同,或解释原因,或说明程度。不讲原委、过于概括或模糊的回答,往往不会给主试者留下具体的印象。

切中要害,勿答非所问。面试中,要注意听清用人单位所提问题的关键信息,然后简洁明快地正面回答对方,切勿离题万里;如果对用人单位所提问题一时摸不到边际,以致不知从何答起或难以理解对方问题的含义时,可将问题复述一遍,并先谈自己对这一问题的理解,然后请教对方以确认内容。

有个人见解和特色。用人单位有时接待应试者若干名,相同的问题问若干遍,类似的回答也要听若干遍。因此,用人单位会有乏味、枯燥之感。只有具有独到见解和个人特色的回答,才会引起对方的兴趣和注意。

直面缺点,不找借口。人说:智育不好是次品,体育不好是废品,德育不好是危险品。所以,用人单位都特别注重应聘者的德行。因此,一旦用人单位所提问题涉及自己缺点,既不可回避,更不可把责任推到别人身上,或找各种理由、借口来为自己开脱。

知之为知之,不知为不知。面试遇到自己不知、不懂、不会的问题时,回避闪烁、默不作声、牵强附会、不懂装懂的做法均不足取,诚恳坦率地承认自己的不足,反倒会赢得主试者的信任 and 好感。

【相关案例】

案例一:

问:你认为你最大的优点是什么?

答：性格脾气好。

问：你最大的缺点是什么？

答：有的时候不够自信，做事不够利落。

问：你的人生目标是什么？

答：找一份理想的工作，生活安定。

问：你交朋友最注重什么？

答：真诚。

问：你更喜欢独自工作还是协作工作？

答：协作工作。

问：你对本公司有什么期待？

答：既然我选择了本公司，本公司就是我所期待的。

问：你对委任的任务完成不了如何处理？

答：首先致以歉意，然后从自身找问题，是自己的效率不够高还是胜任不了这份工作。

问：如果工作需要公司安排你负责通下水道你愿意干么？

答：愿意。

问：你跟其他的应聘者相比有何优势？

答：我细心稳重，可以胜任本工作，以后你们会慢慢发现的。

问：我为什么要从这么多应聘者中选你呢？

答：因为我是独一无二的。

问：怎样在一堆做不完的工作中区分轻重缓急？

答：公司近期反复讨论的是最先应该做的。

案例二：

面试官：根据你提供的成绩单来看，你的成绩并不好，甚至还有挂科现象。

求职者甲：成绩不能代表能力。

求职者乙：虽然我在学习这方面不是很理想，但我会用以后的实际行动证明我是个优秀的好员工，如果您因为我的学习成绩而不录用我那将是你们的一大损失。

求职者丙：学习不是主要的。

求职者丁：刚到大学时，一下子就被大学丰富多彩的生活所吸引，今天参加学生会竞选，明天参加演讲比赛，后天参加志愿活动，大后天参加歌手大奖赛，总之，忙得不亦乐乎，等到期末考试时才突然发觉学习忽略了，所以我赶紧调整方向，把学习放在了首位，并合理分配了学习与课外活动的时间和精力，学习成绩明显好转，到大三，我的学习成绩得到了进一步的提高，这在我的成绩单上可以看得到的。

【案例点评】

求职者在回答这类问题时，对缺点一定要勇敢承认和面对，切不可强词夺理或百般掩饰、推责，然后再找客观而合理的理由进行解释。其中，勇于承认不足，既会让主考官觉得你是一个诚实坦荡、敢于担当、值得信任的人，合理解释又会让主考官觉得你是一个热爱生活、积极上进、善于反省、知错就改的人。

（二）简历制作

1. 外表醒目

简历的外表要简洁明快。除设计、公关、策划等一些特殊岗位的简历形式可以做得别出

心裁、与众不同之外，切忌花哨。

2. 篇幅简短

最好把主要内容全集中在一页 A4 纸中，因为主考官事务繁忙扫视简历后花 30 秒就可决定是否召见应聘者，所以一张纸效果最好。

3. 重点突出

简历中除突出个人学习经历和社会实践经历、获奖情况、技能资格外，还要有一个简短的自我评价。因为对大多数招聘单位来说，他们更看重毕业生是否有培养前途、基本品质是否适合公司文化。一般企业看重的品质有谦逊有礼、适应能力和学习能力强，有吃苦耐劳、可从基层干起的精神，可忍受暂时的不公平待遇，能扎根一个企业、稳定性好等。

4. 定位正确

要明确你想干什么、你能干什么，含糊的、笼统的毫无针对性的简历会使应聘者失去很多机会。如果有多个目标，最好写上多份不同的简历，在每一份上突出各自重点，才会使简历易于脱颖而出。

5. 力求精确

阐述你的水平、能力、经验等优势要尽可能准确，尽可能与你的实际情况相符；如以前有工作经历还要写上你以前工作的时间和公司。

6. 没有书写瑕疵

简历一定要认真书写，不可出现语法、格式、标点、错别字等低级错误，否则会让主考官认为素质不够高，做事态度不够认真。



【任务实施】

求职应聘

任务实施按应聘准备、应聘实施、应聘评价、结果公布四个阶段进行。

应聘准备

1. 分组准备

全班分成 4 组，每组选出应聘者 1 人，招聘者 1 人，简历制作负责人 1 人，化妆师 1 人，招聘问题 5~8 个，化妆品 1 套，领带 1 条，发夹、定型胶等相关物品。

2. 形象准备

(1) 仪容

首先，学生课前预习教材中“必备知识”，且男应聘者课前在理发店理发，做到前不覆额、侧不掩耳、后不及领；其次，课上观看“毛戈平教化妆”视频，学会基本化妆和发型制作技术。女应聘者由本组成员根据职位要求现场设计、制作发型，并进行得体化妆、着装；男招聘者和应聘者由本组成员帮其得体着装。

(2) 着装

首先观看《我是大美人》视频，体会如何针对不同身份进行职场化着装；其次，根据岗位要求，每组成员帮助应聘者恰当着装。做到整洁、大方、得体。

观看《购时尚》视频片段，体会塑造形象的重要性。

(3) 简历制作

每组集体制作 1 份简历。包括封面设计、内容编排。