

职业教育综合素养系列教材

走向职场的20讲 礼仪课

丛书主编 林云刚

主 编 梅亚萍 副主编 唐翠华 费云霞



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

职业教育综合素养系列教材

走向职场的 20 讲礼仪课

丛书主编 林云刚

主 编 梅亚萍

副主编 唐翠华 费云霞

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书编写以学生为本位,立足于职业院校学生的职业成长需求,编写了校园礼仪、社交礼仪、商务礼仪、餐饮礼仪、生活礼仪5个单元共20讲礼仪必修课,注重学生礼仪知识和运用技巧的训练。本书采用项目式编排,每讲设有任务描述、知识储备、实践训练、自主学习、评价考核5个模块,言简意赅,图文并茂,集知识性、实践性和可操作性于一体。

本书可作为职业院校学生礼仪学习训练指导用书,也可以作为在职人员岗位培训学习用书。

本书还配有电子教学参考资料包(包括教学指南、电子教案及习题答案),详见前言。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

走向职场的20讲礼仪课/梅亚萍主编. —北京:电子工业出版社,2013.8

职业教育综合素养系列教材

ISBN 978-7-121-21059-4

I. ①走… II. ①梅… III. ①礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第169596号

策划编辑:施玉新

责任编辑:夏平飞 文字编辑:张岩雨

印 刷:涿州市京南印刷厂

装 订:涿州市京南印刷厂

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:11.5 字数:295千字

印 次:2013年8月第1次印刷

定 价:27.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前言

本书是职业院校学生礼仪学习训练指导用书。

本书贯彻以学生发展为本的教育思想，以满足学生“必需”、“够用”为编写宗旨，从知识、方法、能力等方面体现礼仪训练的教学目标，旨在帮助学生掌握日常生活和职业岗位需要的礼仪知识，提高学生职场适应能力。

本书总体特色为“任务式的模块化训练”。主要表现在以下几个方面。

第一，根据学生校园生活、社会生活和职业生活的需要，确定 20 讲礼仪训练项目。

第二，每个训练项目均设置了任务描述、知识储备、实践训练、资助学习、评价考核五个模块，让学习者在任务驱动下，进行有意义的学习和有效的自主建构，从而获得知识，提升能力。

第三，本书设计了“礼仪小贴士”，不仅可以帮助学习者掌握每个任务的注意点，还可以帮助学习者养成文明礼仪的基本意识，形成文明礼仪的基本能力，并能在具体的场合中灵活运用。

本书有 5 个单元：校园礼仪、社交礼仪、商务礼仪、餐饮礼仪、生活礼仪。每单元均设有单元导语，旨在说明该单元学习在校园生活、社会生活和职业生活中的作用，激发学生学习该单元内容的兴趣。

本书按照职业院校培养目标并结合其专业设置的特点，从校园生活、社会生活、职业生活的角度精心创设任务情境，遴选案例，设计练习，引导学习者自我评价，具有较强的普适性和职业性。

本书建议教学课时为 80 学时（20 讲×4 课时/讲），单元课时分配见下表。建议弱化知识讲授，重视实践指导训练，引导学生在做中学、学中做，实际教学时可视教学时间和教学对象进行调整。

课时分配建议

教学内容	讲授/学时	实践/学时	合计/学时
单元1 校园礼仪	8	8	16
单元2 社交礼仪	6	10	16
单元3 商务礼仪	6	10	16
单元4 餐饮礼仪	6	10	16
单元5 生活礼仪	4	12	16
合 计/学时	30	50	80

本套丛书由高等师范学校财金系主任林云刚担任主编，本册教材由梅亚萍担任主编，唐翠华、费云霞担任副主编。参加编写的人员有梅亚萍、唐翠华、费云霞。

本书在编写过程中，得到了无锡高等师范学校领导的大力支持，以及郁宝华、王若维、缪广寒等老师的热情帮助，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第1单元 校园礼仪	1
第1讲 校园日常礼仪	2
一、校园形象礼仪	2
二、校园交往礼仪	3
第2讲 校园场所礼仪	8
一、教室礼仪	8
二、宿舍礼仪	9
三、餐厅礼仪	10
四、图书馆礼仪	11
五、体育馆礼仪	12
第3讲 校园集会礼仪	15
一、升旗仪式礼仪	15
二、班团活动礼仪	16
三、典礼礼仪	17
第4讲 求职礼仪	20
一、求职简历	20
二、面试准备	21
三、面试技巧	22
第2单元 社交礼仪	28
第5讲 仪容礼仪	29
一、妆容的整体要求	29
二、女士的妆容礼仪	30
三、男士的妆容礼仪	34
第6讲 仪表礼仪	38
一、着装礼仪原则	38
二、女士着装礼仪	40
三、男士着装礼仪	43

第7讲 仪态礼仪	47
一、表情规范	47
二、举止礼仪	50
三、手势礼仪	57
第8讲 交谈礼仪	62
一、介绍礼仪	63
二、交谈礼仪	65
三、倾听礼仪	70
第3单元 商务礼仪	74
第9讲 邀请接待礼仪	75
一、邀请礼仪	75
二、接待礼仪	77
第10讲 位次礼仪	84
一、会客位次礼仪	84
二、谈判位次礼仪	86
三、签字仪式位次礼仪	87
四、会议位次礼仪	88
五、宴会位次礼仪	90
六、乘车位次礼仪	90
第11讲 通信礼仪	94
一、电话礼仪	95
二、网络礼仪	98
三、电子邮件礼仪	100
四、传真礼仪	102
第12讲 办公室礼仪	104
一、办公室环境布置	105
二、办公室人际交往	106
第4单元 餐饮礼仪	111
第13讲 中餐礼仪	112
一、座次安排	112
二、就餐礼仪	115
三、品酒的礼仪	119

第 14 讲 西餐礼仪	124
一、餐前礼仪	125
二、西餐的用餐顺序	127
三、就餐礼仪	129
第 15 讲 自助餐礼仪	134
一、自助餐文化	134
二、自助餐的安排	135
三、用餐礼仪	136
第 16 讲 咖啡和茶礼仪	140
一、咖啡礼仪	141
二、茶饮礼仪	144
第 5 单元 生活礼仪	152
第 17 讲 拜访待客礼仪	153
一、拜访礼仪	153
二、待客礼仪	154
三、送客礼仪	155
第 18 讲 日常聚会礼仪	157
一、婚宴礼仪	158
二、寿宴礼仪	159
三、其他场合礼仪	160
第 19 讲 馈赠礼仪	163
一、馈赠的时机	163
二、选择礼品	164
三、接受馈赠的礼仪	165
第 20 讲 公共礼仪	168
一、乘交通工具礼仪	168
二、乘电梯礼仪	171
三、剧院礼仪	172
参考文献	175

第1单元

校园礼仪

少成若性，习惯之为常。学生时代如果不进行文明习惯的培养，成年后的你将无法成长为一个谦谦君子、优雅淑女。在校园里你如何着装打扮？你怎样与老师同学交往？你知道在校园公共场合要遵守怎样的礼仪吗？

我们中国自古就是注重讲求“礼仪”的国家，中国古代“礼”表示敬神尊佛的意思，礼是“以礼相待，对人表示敬意”，礼包括礼节、礼貌、礼仪。礼节是指行礼的分寸级别、礼仪的节度。礼貌是指对人恭敬、有礼、和顺。礼仪指行礼之仪式。“仪”解释为“法度、标准、容止仪表”，包括仪式、仪表、仪典、仪态及仪序。

随着时代的变迁，许许多多的礼制不断的改变、修正，以适合民情，但基本的精神与原则还是保留的。我们的校园生活每天在变，但是一些必然的事情是永远不会改变的，就像是我们活在这地球上每天呼吸的空气一样自然。礼貌就是其中之一，好的礼节使我们的校园生活变得美丽、庄重、舒适。

本单元重点学习校园日常礼仪、校园集会礼仪、校园场所礼仪、求职礼仪。

为人子，方少时，亲师友，习礼仪。

——《三字经》

礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣。

——《左传》

第 1 讲 校园日常礼仪



任务描述

知识目标:

1. 掌握在校学生的仪容仪表礼仪。
2. 了解在校生活和人际交往中应有的仪表、仪态和行为规范要求。
3. 掌握与老师、同学相处的礼仪规范,做一个举止有度的文明学生。

能力目标:

1. 按校园礼仪的要求设计个人形象。
2. 学会和老师、同学相处。



知识储备

一、校园形象礼仪

仪容仪表是指人的容貌、外在的打扮,是一个人精神面貌的外观体现。仪表美属于个体美的外在因素,又是一个人内在美和外在美的和谐统一,反映着人的精神状态。美好纯正、端庄大方的仪表与人的精神境界融为一体,展现着一个人的气质、风度与魅力。

1. 卫生

讲卫生是仪容仪表的前提条件。无法想象一个邋里邋遢的人会获得别人的赞赏。日常卫生习惯非常重要。我们要做到:起床洗脸,睡前洗脚,早晚、饭后勤刷牙,经常洗头又洗澡,讲究梳理勤更衣。

2. 服饰

服饰反映了一个人文化素质之高低,审美情趣之雅俗。具体说来,它既要自然得体,协调大方,又要遵守某种约定俗成的规范或原则。服装不但要与自己的具体条件相适应,还必须时刻注意客观环境、场合对人的着装要求,即着装打扮要优先考虑时间、地点和目的三大要素。学生着装,以自然朴质为原则,款式和线条要整洁流畅,整齐大方,校服(见图 1-1)、夹克衫、运动衫、T 恤衫、连衣裙都可以。不

穿拖鞋、露膝短裙、露脐短衫、低腰裤进入校园。

3. 发型

女生的发型应当是马尾式或青年式，以体现蓬勃的朝气，不适合留披肩发、烫发或其他奇异发型。不能染发。男生的发型应为平头或类平头，不能留长发、剃光头、蓄胡须，不能染发。

4. 妆容

青春是最好的化妆品，年轻的学生应该信奉自然美，女生不能化妆、涂口红、留长指甲、涂夸张的指甲油、戴首饰、穿高跟鞋，男生不能在公共场合敞怀、光脚。用最质朴的形式最大限度地展现学生健康、阳光的形象。

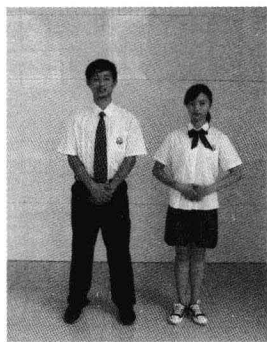


图 1-1 校服

二、校园交往礼仪

我们来到校园一个崭新的环境，如何在校园中与老师、同学交往相处，相信是每个新生即将面临的问题。校园交往基本礼仪将会为你架起人际交往的第一座桥梁，迈出走向和谐人际关系的第一步。

1. 师生交往礼仪

尊师是我国传统的美德。老师像辛勤的园丁一样为学生“传道、授业、解惑”，被称为“全人类灵魂工程师”。因此自古以来就流传着许多尊师的动人故事。如宋代学者杨时和游酢拜程颐为师，有一次他俩去请教老师，正逢老师午睡，为了不惊醒老师，俩人站在门外雪地等候。当老师醒来时，雪已有一尺深，杨、游二人遍身是雪，仍然恭敬地站立在门外，这就是“程门立雪”的尊师美谈。当然我们并不要求每个学生都学杨、游，但作为学生应对老师有一定的礼仪。

(1) 尊重老师的劳动。老师的辛苦劳动体现在教学上，学生虚心学习，认真上好每一堂课，取得良好的学习成绩，这是对老师最大的尊重，没有什么比这更能使老师得到安慰和喜悦的了。

(2) 尊重老师的人格。作为学生应从心里敬重老师，尊重老师的人格。学生和教师谈话时，应主动请教师坐，若教师不坐，学生应该和教师一起站着说话。同教师谈话，要集中精神，姿势端正、双目凝视教师，有不同看法时，可及时向老师请教、探讨。要虚心接受教师批评，不可当场顶撞老师。

(3) 注重礼仪形式。见到老师应问好、行礼(见图 1-2);上下课要起立迎送;进老师办公室时要轻轻叩门,然后开门进去,行礼后说明来意;到老师办公室、寝室不能乱翻乱动教师物品;休息时间最好不打扰老师;到办公室或老师家不宜逗留过久,办完事应尽快离开等等。

(4) 尊重所有教职员工。学生不仅要尊重自己的班主任、辅导员、任课老师,对学校其他教育工作者,包括宿舍管理人员、清洁工等也应讲礼仪。



图 1-2 行礼



礼仪小贴士

理解老师的苦心

老师也是人,孰能无过?如果老师一时错怪或者误会了自己,作为学生,不能因老师一时的错误或失误而产生嫉恨心理,更不要有消极的态度。如果涉及原则问题,可以找一个合适的时机,单独向老师以征求的口吻心平气和地交谈。

2. 同学交往礼仪

同学间的交往是学生交往的重要方面。同是年轻人,同在一个食堂吃饭,同在一个教室上课,阅历、知识水平基本处于同一个发展阶段,这些相同性或相似性为同学间展开交往、建立良好的同学关系提供了基础。在对美好理想的追求中,建立良好的同学关系,交几个知心朋友,会使你如虎添翼,左右逢源。处理好同学间关系,要注意以下礼仪:

(1) 坦诚相待,谦虚谨慎

同学、朋友交往中要言而有信,忠实于诺言,敢于承担应有的责任,言必信,行必果。应时刻记住,诚实是做人的本分。另外,谦虚待人在同学交往中也是非常重要的。有些同学人际关系紧张,往往是由于自己有了点成绩、有些能力就骄傲自

大，目空一切，常常在同学面前吹嘘、炫耀自己，说话办事不尊重别人的意见。须知，青年人的自尊心、好胜心都很强，他人绝不会因为你的自我标榜就增加对你的敬意。要记住“谦受益，满招损”的道理，虚心向他人学习，善于和朋友合作，只有这样才能不断提高自身素质。

（2）友善热情，礼貌待人

学生在各个方面都还处在发展阶段，各有各的长处，也各有各的弱点。作为同学，一方面应“一日三省吾身”，时常反思自己的言行，尽可能地少犯错误；另一方面，对学生的过失和缺点，应善意地给予提示，即使一时难以改掉的毛病，也要采取宽容的态度，不应过分要求和挑剔。对于同学的不同习惯或爱好，应给予充分的尊重。对别人的隐私要充分尊重，主动地去探寻别人的秘密，是缺乏教养的表现。

热情是搞好同学关系的凝聚剂。在平时的生活学习中，应主动热情地去关心、照顾别人，而当得到别人帮助时，也要及时表示感谢。对别人的热情无动于衷是很失礼的。同学交往，说话要和气，使用文明语言，做到彬彬有礼（见图 1-3）。只有尊重别人，才能得到别人的尊重和友谊。



图 1-3 同学交往

（3）化解矛盾，增进团结

同学之间产生矛盾是常有的事，有时是因为不小心造成的，如下课时无意踩了别人的脚，有可能导致双方争吵；有时则是因为误会造成的，如张三丢了东西，怀疑李四拿走的，虽未明说，但隔阂已经产生了；还有一些则是有意识地造成的，如昨晚一个同学回来得晚，影响了你的休息，于是今天中午你就故意打开收音机影响他午休，如此恶性循环，导致两人关系紧张。从主观来看，你有理由争吵、有理由怀疑、有理由报复，但从礼仪要求上讲，这都是不对的。这样做非但不能化解矛盾，

反而会把矛盾激化，造成越来越深的隔阂。正确的做法是，当产生矛盾时，主动找对方沟通思想，求得理解和谅解，把大事化小，小事化了，促进同学之间的团结。



礼仪小贴士

什么才是友谊

朋友之间，应当做患难之交的真朋友。朋友有困难时，应当尽可能及时、鼎力相助，做到“雪中送炭”。而不是做只会逢场作戏、吃喝玩乐的酒肉朋友。



实践训练

实践项目：向老师请教难题

情境描述：老师课上讲的某一内容没听懂，课后到办公室向老师请教。

实践指导：

1. 有礼貌地敲门；
2. 说清原因；
3. 耐心倾听讲解；
4. 疑惑处可与老师进行探讨，发表自己的见解；
5. 请教结束对老师表示感谢；
6. 有礼貌地离开老师的办公室。



自主学习

一、判断题（正确的在括号内打“√”，错误的打“×”）

1. 学生平时的服饰应以校服为主。（ ）
2. 女生不能烫发，但男生可以。（ ）
3. 学生可以佩戴一些不夸张的首饰。（ ）
4. 和同学相处，要以诚心待人，才能结交真正的朋友。（ ）
5. 给同学取绰号，是关系亲密的表现。（ ）

二、选择题

1. 适合女学生的发型有（ ）。
- A. 马尾辫 B. 披肩发 C. 短发 D. 长波浪

2. 和同学产生矛盾时, () 的做法是正确的。
- A. 认真反省, 主动承认错误 B. 告诉家长, 寻求帮助
- C. 向其他同学诉苦, 拉拢“盟友” D. 坦诚相对, 积极沟通
3. 在校园和老师相遇, () 的做法是正确的。
- A. 擦肩而过 B. 点头示意 C. 主动问好 D. 微笑面对
4. 夏季来临, 不适合学生的打扮有 ()。
- A. 穿凉鞋进教室 B. 女生穿超短裙
- C. 男生穿背心 D. 短袖T恤
5. 尊重老师, 就要做到 ()。
- A. 上课认真听讲, 认真完成作业
- B. 议论老师的私事, 并做出评判
- C. 进办公室先敲门, 得到允许才进门
- D. 和老师称兄道弟, 亲密无间

三、案例分析题

校园内存在着许多不文明的现象。如: 常常因为一些小事, 引起同学间出口伤人甚至大打出手; 由于天气热, 有些学生在校园穿拖鞋或穿着过于暴露; 在教室里, 有的学生高声喧哗, 课间经常有些学生追逐打闹, 弄得满头大汗, 甚至擦伤摔伤; 看到老师或领导不能主动问好; 看到纸屑不能主动捡起……请对以上行为做出评析。

评价考核

表 1-1 校园日常礼仪评价考核表

考评内容	校园日常礼仪		
考核标准	内 容	分值(分)	评分(分)
	讲究个人卫生	15	
	服饰符合学生身份	15	
	发型简洁大方	15	
	言行得体	15	
	和同学交往谦让宽容	20	
	和老师交往彬彬有礼	20	
合 计		100	

注: 可自评或他人考评。评价考核分为 100 分, 60~69 分为及格; 70~79 分为中; 80~89 分为良; 90 分以上为优秀。

第2讲 校园场所礼仪



任务描述

知识目标:

1. 了解在校园的不同场合应遵守的礼仪规范,提高校园生活品质。
2. 能够全面掌握校园场所礼仪知识。

能力目标:

正确运用校园场所礼仪知识,做一个文明有礼的学生。



知识储备

校园公共场所是我们学习、生活和活动的地方,每个学生都有责任维护它的秩序,遵守一定的校园场所礼仪规范。

一、教室礼仪

教室是学生学习的场所,舒适的学习环境能营造良好的学习氛围。遵守教室礼仪能打造优秀的学风、班风,打造一个优秀的班集体,从而让每个学生成长为优秀的个体。

1. 课堂纪律

遵守课堂纪律是学生最基本的礼貌。教师在上课时,如果课堂纪律很好,这会使教师感到自己的劳动得到了应有的尊重,于是内心会升起欣慰和亲切之感,思路会越讲越顺,教学水平会发挥到最佳状态。反之,当教师在上课时课堂纪律不好,会使他感到自己的辛勤劳动未得到尊重,于是内心会有一种沮丧、失落之感,思路会被打乱,教学效果也会受到很大影响。

这里提醒我们,学生到课堂上课的主要目的,就是为了从师而解惑。一个学生不遵守课堂纪律,也就是对教师的不尊重,其为惑也,怎能解呢?同时,这也是对其他同学的不尊重,会影响别人的解惑。正因为课堂是学生从师解惑的主要场所,所以每个学生都应遵守课堂纪律,这既是对教师辛勤劳动的尊重,也是一种基本的礼貌。如果对教师讲述的内容有异议,最好下课后单独找教师交换意见,共同探讨,

但尽量不要在无关紧要的细节上纠缠，教师精力不济时应主动停止交谈，教师若还有上课任务，应留给教师一点休息方便的时间。作为学生态度要诚恳谦恭，作为老师也要为人师表。

(1) 上课：上课的铃声一响，学生应端坐在教室里，恭候老师上课，当老师宣布上课时，全班应迅速起立，向老师问好，待老师答礼后，方可坐下。学生应当准时到校上课，若因特殊情况，不得已已在老师上课后进入教室，应先得到老师允许后，方可进入教室。

(2) 听讲：在课堂上，要认真听老师讲解，注意力集中，独立思考，重要的内容应做好笔记。当老师提问时，应该先举手，待老师点到你的名字时才可站起来回答。发言时，身体要立正，态度要落落大方，声音要清晰响亮，并且应当使用普通话。

(3) 下课：听到下课铃响时，若老师还未宣布下课，学生应当安心听讲，不要忙着收拾书本，或把桌子弄得乒乓作响，这是对老师的不尊重。下课时，全体同学仍需起立，与老师互道：再见。待老师离开教室后，学生方可离开。课间休息，以礼待人，通道走廊禁止追逐乱跑，不打架、不骂人、不讲下流话，上下楼梯靠右走。

2. 教室卫生

(1) 地面干净。教室地面要求光洁明亮，无纸屑、无杂物、无积灰、无积水、无污渍、无痕迹。墙面（包括走廊）无乱涂乱画、无积灰、无鞋印、无痕迹、无字迹、无蛛网、无污渍、无私拉乱接。

(2) 课桌椅整齐。桌椅摆放整齐，保持桌面的干净，椅子应统一摆放在桌子下方。

(3) 物品有序。课桌上的书籍、学习用品要摆放整齐，桌子下方不放任何东西，椅子背上不挂物品。教室卫生角、图书角的东西要摆放井然有序，垃圾桶及时清洁。

(4) 讲台、黑板整洁。黑板每天一清洗，黑板下沿不应有积灰、粉笔灰等杂物。讲台要整洁，可以放一盆绿色盆栽，给任课老师提供一个舒适的上课环境。

二、宿舍礼仪

宿舍是学生在在校期间居住的场所，也是学生离开家庭住进学校后的“家”。学生在宿舍也应该注重礼仪。

1. 遵守宿舍作息時間

(1) 按时回宿舍，自觉接受门卫人员的检查。各校都规定了宿舍区的出入时间，晚上学生必须在规定时间内以前回宿舍，如有特殊原因未能及时回宿舍的，要如实向