



中等职业学校公共素质课改革创新教材

职业道德与法律

ZHIYE DAODE YU FALÜ

主 编 黄凤兰

职业道德与法律

主 编
黄凤兰

北京出版集团公司
北京出版社

北京出版集团公司
北 京 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

职业道德与法律 / 黄凤兰主编. —北京: 北京出版社, 2010.5 (2020 重印)

ISBN 978-7-200-08251-7

I. ①职… II. ①黄… III. ①职业道德—专业学校—教材②法律—中国—专业学校—教材 IV. ①B822.9 ②D92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 085750 号

职业道德与法律

ZHIYE DAODE YU FALU

主 编: 黄凤兰

出 版: 北京出版集团公司

北 京 出 版 社

地 址: 北京北三环中路 6 号

邮 编: 100120

网 址: www.bph.com.cn

总发行: 北京出版集团公司

经 销: 新华书店

印 刷: 定州市新华印刷有限公司

版 次: 2010 年 5 月第 1 版 2020 年 7 月修订 2021 年 6 月第 11 次印刷

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 10

字 数: 224 千字

书 号: ISBN 978-7-200-08251-7

定 价: 28.00 元

如有印装质量问题, 由本社负责调换

质量监督电话: 010-82685218 010-58572162 010-58572393

目录

导 言 | 1

第一单元 习礼仪，讲文明 | 4

- 第一课 塑造自己的良好形象 | 4
- 第二课 展示自己的职业风采 | 17

第二单元 知荣辱，有道德 | 26

- 第三课 道德是人生发展、社会和谐的重要条件 | 26
- 第四课 职业道德是职业成功的必要保证 | 34
- 第五课 养成良好的职业行为习惯 | 56

第三单元 弘扬法治精神，当好国家公民 | 63

- 第六课 弘扬法治精神，建设法治国家 | 63
- 第七课 维护宪法尊严，当好国家公民 | 74
- 第八课 崇尚程序正义，依法维护权益 | 88

第四单元 自觉依法律己，避免违法犯罪 | 102

- 第九课 预防一般违法行为 | 102
- 第十课 避免误入犯罪歧途 | 111

第五单元 依法从事民事经济活动，维护公平正义 | 121

- 第十一课 依法公正处理民事关系 | 121
- 第十二课 依法生产经营，保护环境 | 142

导 言

一、职业道德与法律课程的主要内容

案 例

案例 1 在与外商谈判的场所，一位中方代表随口吐痰，最终因此丢掉了这次与外商合作的机会。

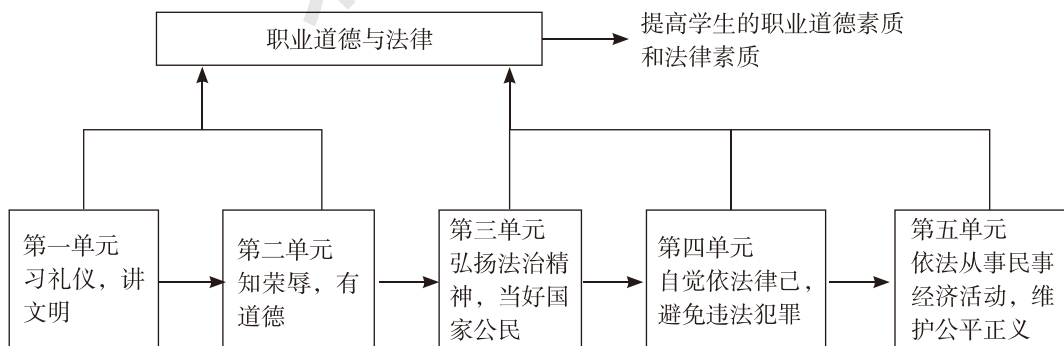
案例 2 一位年轻人出于好意，主动扶起摔倒在地老人，却被当成撞倒老人的肇事者，被要求索赔高额医药费。

案例 3 机动车、非机动车、行人在交通高峰期互不相让，抢道乱行，常常导致交通严重拥堵，险象环生。

想一想：什么是“规则”？“规则”的意义是什么？同样作为规则，道德与法律的关系是什么？

世界需要秩序，秩序需要规则，生活在世界上的每个人都应受规则的约束，道德与法律就是人人都要遵守的两大行为准则。道德是内在的，通过人的自我反省实现对人的约束；法律是外在的，通过国家强制力达到对人的控制。两者一内一外将人的行为纳入规范化的轨道，实现社会的和谐、稳定。

“职业道德与法律”课程的框架结构如下图所示：



（做讲文明、有礼仪、有道德的人）

（做学法、尊法、守法、用法的公民）

名言

勿以恶小而为之，勿以善小而不为。惟贤惟德，能服于人。

——刘备

相关链接

2014年10月，党的十八届四中全会通过的《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》提出：“将每年十二月四日定为国家宪法日。”2014年11月1日，十二届全国人大常委会第十一次会议表决通过《关于设立国家宪法日的决定》，以立法的形式规定，12月4日为国家宪法日。

设立“国家宪法日”是法律界由来已久的呼声。之所以确定12月4日这一天为“国家宪法日”，是因为中国现行的《宪法》是在1982年12月4日正式实施的。



二、学习职业道德与法律课程的意义

学习道德与法律，树立是非观、荣辱观。通过学习，使学生树立规则意识，了解人的自由并非是绝对的、无限制的，人在社会中都要受到这样或那样的约束，明确法与非法、罪与非罪的界限，知晓什么是该做的，什么是不该做的，什么是美的，什么是丑的，以什么为荣，以什么为耻，在法律与道德的框架内为一定行为或不为一行为，保持社会的和谐、稳定，追求自己的理想，实现自己的价值追求。

决胜全面建成小康社会、夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利，实现中华民族伟大复兴，为当代中职学生的成长发展提供了广阔的舞台，也对中职学生的能力和素质提出了更高的要求。中职学生要承担起时代赋予的历史使命，不仅要不断提高科学文化水平和专业技能，而且要不断提高思想道德素质和法律素质。学习“职业道德与法律”课程，可以使中职学生培养必要的职业道德以及掌握必要的法律知识，增强职业道德意识和社会主义法治意识，不断提升职业道德素养和法律素质，促进全面健康发展。

名言

法律的基本原则是：为人诚实，不损害他人，给予每个人他应得的部分。

——查士丁尼

三、学习职业道德与法律课程的方法

第一，学习职业道德与法律必须要有认真的态度、求实的精神，准确把握道德与法律知识的相关规定与要求，理解道德与法律的基本精神和作用，做到理论和实践相结合，知、信、行相统一。

第二，学习职业道德与法律必须要认真利用好课堂学习时间，努力掌握相关基本理论知识原理和方法，了解相关的行为规范，拓宽自己的知识视野，提高自己的认知能力和判断能力。

第三，要从我做起，从小事做起，要理论联系实际，坚持学以致用，积极参加社会实践，培养自己良好的行为习惯，提升自身道德和法律修养，并长期坚持。



名言

才者，德之资也；德者，才之帅也。

——司马光

互动在线

据相关媒体报道，在广州市一条不足 400 米的步行街上，清洁工人清理出人们遗弃的约 15 公斤的口香糖；在哈尔滨的中央大街，随处可见斑斑痕迹；在郑州，庆祝节日时摆放的鲜花被哄抢、拆毁；北京的一次游泳馆水质抽检结果显示，水中尿素含量全部超标……社会公共环境和公共设施屡遭破坏和损害。

问题：你还能举出身边不讲道德的例子吗？我们如何才能减少这些不文明现象呢？

第一单元 习礼仪，讲文明

我国自古就是礼仪之邦，《礼记》一书中说：“人有礼则安，无礼则危。”清初的颜元则说：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。”可见礼仪对个人、家庭、社会都有莫大的重要性。

我们中职学生作为祖国的新生一代，也要“习礼仪，讲文明”。在全面建成小康社会决胜阶段、中国特色社会主义进入新时代的今天，“习礼仪，讲文明”既能提高个人礼仪修养，促进个人全面发展，也能促进社会和谐和精神文明建设。

文明礼仪是我们学习、生活的根基，它可以表现个人的良好形象，协调与他人、社会的关系，同时还能够反映一个社会的文明程度，甚至关系到国家的和谐与稳定。中职学生应当了解文明礼仪的基本要求，自觉践行礼仪规范，从自身做起、从小处着手，追求高尚的人格，塑造自己的良好形象，养成习礼仪、讲文明的好习惯。

第一课 塑造自己的良好形象

一、自尊自爱，提升人格魅力

案例

公元 405 年，41 岁的陶渊明在朋友的劝说下，再次出任彭泽县令。到任 81 天，碰到浔阳郡派遣督邮来检查公务。浔阳郡的督邮刘云，以凶狠贪婪闻名远近，每年两次以巡视为名向辖县索要贿赂，每次都是满载而归，否则便栽赃陷害。县吏说：“当束带迎之。”意即应当穿戴整齐、备好礼品，恭恭敬敬地去迎接督邮。陶渊明回答道：“我岂能为五斗米向乡里小儿折腰。”意思是我怎能为了县令的五斗薪俸，就低声下气地去向这些小人贿赂、献殷勤呢？说完，陶渊明挂冠而去，辞职归乡。此后，他一面读书为文，一面躬耕陇亩。



搜集有关陶渊明的故事，想一想陶渊明为什么能够做到“不为五斗米折腰”。

► 自己是人生的主人

自尊自爱，简而言之就是自己爱自己，自己尊重自己。要做到自尊自爱，首先要明白的一点就是自己是人生的主人。人的一生或长或短，或精彩或平淡，都是由自己来完成、来掌控的，就像臧克家在《有的人》一诗中所写的两种不同的人生态度一样，高尚与卑下、自由与压迫皆由自我选择。古人认为，对个人的追求与选择是从格物致知开始的，最为关键的一个步骤就是“修身”，即只有具备了高尚的独立人格，才能继续完成“齐家、治国、平天下”的大志向。

中国古代先哲孟子曾云“我善养吾浩然之气”，强调了个人品德和修养的重要性。遵守道德规范、品行端正，是做人的基本准则。一个人要修身养性、陶冶情操，做品德高尚的人。凛然的正义感、高尚的追求心往往能塑造一个人外在不凡的气度，从而获得别人对自己由衷的尊敬。要做到自尊自爱，必须加强自己的品德修养，其具体内容包括以下几点：

1. 加强社会主义道德修养

作为中华民族的一员，要认识到“国家兴亡，匹夫有责”，努力做到“富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈”。在日常生活中要学会尊重他人，关心他人，热爱集体，热心公益，扶贫帮困，为社会多做好事，反对和抵制拜金主义、享乐主义和个人主义。

2. 讲究社会公德和职业道德

在社会生活中要讲文明、讲礼貌，遵纪守法，保护环境，爱护公物，助人为乐；在工作单位要爱岗敬业，诚实守信，办事公道，服务群众，奉献社会，做一名有理想、有道德、遵纪守法的模范公民。

3. 陶冶情操，培育美德

伟大的中华民族孕育了无数优秀儿女，他们高尚的情操和优良的品德一直为世人所景仰。例如，中国古代大诗人屈原忧国忧民，疾恶如仇；三国谋略大师诸葛亮鞠躬尽瘁，死而后已；唐代著名谋士魏征忠心耿耿，刚直不阿；宋代著名将领岳飞精忠报国，气壮山河；南宋文天祥大义凛然，视死如归；北宋范仲淹“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”；现代著名文学家鲁迅“横眉冷对千夫指，俯首甘为孺子牛”；周恩来总理廉洁奉公，兢兢业业……他们的高风亮节感动了一代又一代人。时至今日，人们仍然敬仰和怀念他们。

名言

唯有知耻，才有自尊。自尊自爱，作为一种力求完善的动力，是一切伟大事业的渊源。

——屠格涅夫

互动在线

在思想品德、专业学习、身体锻炼、劳动卫生等方面，每个人身上都有自己的优点，但在很多时候，自己却不一定能够认识到。

朗读“欣赏自己”这首小诗，给自己写几句鼓励加油的话。

欣赏自己

也许你想成为太阳，可你却是一颗星辰；
也许你想成为大树，可你却是一株小草；
也许你想成为大河，可你却是一泓山溪。
做不了太阳，就做星辰，在自己的星座发热发光；
做不了大树，就做小草，以自己的绿色装点希望；
做不了伟人，就做实在的自我，
平凡并不自卑，关键是必须做最好的自己。
不必总是欣赏别人，也欣赏一下自己吧！

► 珍惜人格和尊严

人格尊严是指公民作为一个“人”所应有的最起码的社会地位并受到社会和他人的最起码的尊重的权利。自尊是一种对自己人格的重视和肯定的情感。自尊就是尊重自己、爱护自己，从身体、仪表到行为、心灵，维护自己作为一个人的尊严，不做有损人格的事情，不向别人卑躬屈膝，也不容许别人歧视、侮辱自己。自尊是健康人格的基石，是人的基本心理需要。一个人如果希望得到他人的尊重和关爱，就必须首先学会自己爱自己，自己尊重自己，方能受人尊重。自爱，就是在日常的生活之中要爱惜自己，接受真实的自己，喜欢真实的自己，在适当的时候懂得理解自己、宽容自己。

人格尊严始于出生，终于死亡，人人平等享有。谁都渴望自己与周围人的关系是和谐融洽的。那么，怎样才能获得尊重、受人信赖呢？这就是涉及个人人格魅力的问题了。

相关链接

华罗庚中学毕业后，因交不起学费被迫失学。回到家乡后，他一面帮父亲干活，一面继续顽强地读书自学。不久，他又身染伤寒，病势垂危。他在床上躺了半年，病痊愈后，却留下了终身的残疾——左腿的关节变形了。当时，他只有19岁，在那迷茫、困惑、接近绝望的日子里，他想起了失去双腿后著兵法的孙臆。“古人尚能身残志不残，我才只有19岁，更没理由自暴自弃，我要用健全的头脑代替不健全的双腿！”华罗庚顽强地与命运抗争：白天，他拖着病腿，忍着关节剧烈的疼痛，拄着拐杖一颠一颠地干活；晚上，他在油灯下自学到深夜。1930年，他的论文在《科学》杂志上发表了，这篇论文惊动了清华大学数学系主任熊庆来教授。此后，清华大学聘请华罗庚当了助理员。在清华园，华罗庚一边做助理员的工作，一边在数学系旁听，用4年时间自学了英文、德文、法文，发表了10篇论文。他25岁时，已是蜚声国际的青年学者了。

人，作为“万物之灵”，既是自然的人，又是社会的人。作为社会的人，无论在什么样的社会形态里都不是孤立存在的，离开社会、离开人与人之间的交往，人也将不成其为人了。人在社会交往中认识自我，在认识和改造主客观世界中发展自己、壮大自己。在社会生活中，人际关系常常表现为一种感情上的联系和心理上的相互吸引。无论是谁，在社会交往中建立起来的人际关系越好，他的朋友就越多，就越能使自己得到温暖、勇气，增加自己的智能和力量。

当今社会中，为人处世的基本点就是要具备人格魅力。何为人格魅力？首先要弄清什么是人格。人格是指人的性格、气质、能力等特征的总和，通常也指个人的道德品质和人作为权利、义务的主体的资格。而人格魅力则是指一个人在性格、气质、能力、道德品质等方面所具有的很能吸引人的力量，能受到别人的欢迎。

► 人格魅力的性格特征

1. 在对待现实的态度或处理社会关系上，表现为对他人和对集体真诚、热情、友善，富于同情心，乐于助人和交往，关心和积极参加集体活动；对自己严格要求，有进取精神，自信而不自大，自谦而不自卑；对学习、工作和事业勤奋、认真。

2. 在理智上，表现为感知敏锐，具有丰富的想象能力，在思维上有较强的逻辑性，尤其是富有创新意识和创造能力。

3. 在情绪上，表现为善于控制和支配自己的情绪，保持乐观开朗、宽容豁达的心境，情绪稳定而平衡，与人相处时能给人带来欢乐的笑声，令人舒畅。

4. 在意志上，表现出目标明确、行为自觉、善于自制、勇敢果断、坚韧不拔、积极主动等一系列积极品质。

► 培养人格魅力的方法

1. 在任何场合中，谨记以礼待人，举止文雅。
2. 性格开朗，和蔼可亲，特别是应该具有接受批评的雅量和自嘲的勇气。
3. 大多数人都喜欢谈自己，因此在与人际时应该懂得如何促使对方表露自己。
4. 与人交往时，经常和他们的目光相接触，使对方产生知己之感。
5. 博览群书，使自己不致言谈无味。
6. 慷慨大度才能获得别人的欣赏。

互动在线

谈谈下面的小故事对你的启发。

叶挺将军的囚歌

皖南事变中，新四军军长叶挺将军被俘，但他昂首挺胸，绝不屈服，写下了著名的《囚歌》：“为人进出的门紧锁着，为狗爬出的洞敞开着。一个声音高叫着：——爬出来吧，给你自由！我渴望自由，但我深深地知道——人的身躯怎能从狗洞里爬出！”

► 严守规矩，增强规则意识

“没有规矩，不成方圆。”规则和秩序是社会公共生活中的基本准则。规则是人们在日常生活、工作、学习中必须遵守的、科学的、合理的、合法的行为规范和准则。

规则意识就是一个人对于社会行为准则的自我认识和体验，是遵守社会普遍制度或章程的良好态度和习惯。它主要表现在以下几方面：（1）意识到每一种事物都有其自身的规律、秩序和准则，这是不以人的意志为转移的，不可肆意违背；（2）知道生活中有许多事是可以做的，有许多事是不可以做的，人们只有遵守共同的行为准则才能愉快地相处；（3）当自己的需求与社会规则产生冲突的时候，能意识到应该对自己的行为做适当的控制和调整；（4）意识到许多规则是人为的、可变的，自己应该客观、灵活地对待一些不利于自身发展的规则，积极、主动地争取更为宽松自由的发展空间。规则意识的养成不是一朝一夕的事，也没有整齐划一的是非界限。

名言

求必欲得，禁必欲止，令必欲行。

——管子

二、学习礼仪，塑造良好形象

案例

汉末，黄巾事起，天下大乱，曹操坐据朝廷，孙权拥兵东吴。汉宗室豫州牧刘备听徐庶和司马徽说诸葛亮很有学识，又有才能，就和关羽、张飞带着礼物到隆中卧龙岗去请诸葛亮出山辅佐他。恰巧诸葛亮这天出去了，刘备失望而归。不久，刘备又和关羽、张飞冒着大风雪第二次去请。不料诸葛亮又出外闲游去了。张飞本不愿意再来，见诸葛亮不在家，就催着要回去。刘备只得留下一封信，表达自己对诸葛亮的敬佩和请他出来帮助自己挽救国家危险局面的意思。过了一些时候，刘备吃了三天素，准备再去请诸葛亮。这时，关羽说：“诸葛亮也许是徒有虚名，未必有真才实学，我们不用去了。”张飞却主张由他一个人去叫，如诸葛亮不来，就用绳子把他捆来。刘备把张飞责备了一顿，又和他俩第三次拜访诸葛亮。到那儿的时候，诸葛亮正在睡觉。刘备不敢惊动他，一直站到诸葛亮自己醒来，才彼此坐下谈话。



诸葛亮见到刘备有志替国家做事，而且诚恳地请他帮助，就出来全力帮助刘备建立蜀汉皇朝。

想一想：为什么刘备能够“三顾茅庐”，成功地请出诸葛亮？

► 个人礼仪的基本要求

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的。人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与外界的人际交往尺度，合理地处理好人与人的关系。如果没有这些礼仪规范，往往会使人们在交往中感到手足无措，乃至失礼于人，闹出笑话，所以熟悉和掌握礼仪，就可以做到触类旁通，待人接物恰到好处。

个人礼仪的基本要求概括起来有以下几个方面。第一，个人礼仪以个人为出发点。个人礼仪是对社会成员个人自身行动的种种规定，而不是对任何社会组织或其他群体行为的限定。但由于每个群体都是由一定数量的个体组成的，每一个社会组织也都是由一定数量的组织成员构成的。个人礼仪是对社会成员个人自身行为的种种规定，而不是对任何社会组织或其他群体行为的限定。当然，人是社会的人，个人礼仪和个体行为一定会打上时代和社会的烙印。第二，个人礼仪以道德修养为根基源泉。个人礼

仪不是简单的个人行为表现，而是个人的道德文化修养的外现。只有“诚于中”方能“行于外”，因此个人礼仪必须以个人修养为基础。第三，个人礼仪以尊敬为核心。讲礼仪不是讲排场，也不是讲虚伪，而是一种人与人交往中的行为准则和规范，是互相尊重的需要。“敬人者，人恒敬之”，只有尊敬别人，才能赢得别人对你的尊敬。第四，个人礼仪以和谐为原则。个人礼仪中的和谐原则有两个层次：一是与他人的和谐，二是自身的和谐。个人礼仪体现了人与人之间的相互尊重和友好合作的关系，体现了人们约定俗成的习惯，能有效避免某些不必要的个人冲突，更好地维护人与人之间的和谐关系。加强个人礼仪修养，处处注重礼仪，才能使人与人之间的关系更趋融洽，使人们的生存环境更为宽松，使人们的交往气氛更加愉快。另外，个人外在的仪表言行与内在的修养必须和谐一致，内在美与外在美应有机统一。只有这样，才能更好地塑造个人的形象，更充分地展现个人的精神风貌。

相关链接

检查自己是否有以下行为，并谈谈中职学生如何做“讲文明、有礼仪”的人。

⊙上课时不认真听讲，交头接耳、看小说、睡觉、玩手机、吃东西，不服从课堂管理，顶撞老师。

⊙迟到、早退、逃课，迟到后推门而入，横冲直撞，无视老师和同学的存在。

⊙经常讲脏话，给老师、同学起绰号。

⊙直接将垃圾甩出窗外。

⊙别人刚拖完地，就随意踩踏。

⊙休息时间在宿舍内喧哗、打电话、打牌、唱歌，影响他人休息。

⊙在楼上晾晒湿衣服，不顾及楼下是否有晾晒的衣服或棉被。

⊙寝室“夜话”时大谈“色情类”话题。

⊙往水池里倒剩菜剩饭，造成堵塞。

⊙饭后不收拾餐盘，浪费现象严重。

⊙大声吆喝、训斥服务人员，不尊重服务人员的劳动。

▶ 个人礼仪塑造个人形象

礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及衣、食、住、行各个方面。从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的给人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看，礼仪是在人际交往中相互沟通的技巧。它大致可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。礼仪是塑造形象的重要手段。在社会活动中，交谈讲究礼仪，可以变得儒雅；举止讲究礼仪，可以变得高雅；穿着讲究礼仪，

可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得文明……只要讲究礼仪，事情都会做得恰到好处。总之，一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。

相关链接

有一次，列宁下楼，在狭窄的楼梯过道上，碰见一个女工端着一盆水上楼。那女工一看是列宁，就要退回去让路。列宁阻止她说：“不必这样，你端着东西已走了半截，而我现在空手，请你先过去吧！”他把“请”字说得很响亮、很亲切，然后紧靠着墙，让女工上楼了，他才下楼。这就是讲文明礼仪的体现。

良好的个人礼仪能改善我们的人际关系，使交往对象之间互相敬重，产生维持彼此交往的热情和愉悦感。另外，还可以展现自己所在组织的良好形象，促进组织的快速发展。只有每个人的礼仪修养提高了，我们整体的道德修养水平才会提高，才能促进社会文明，加快社会发展进程。

个人礼仪蕴含着道德意义。道德是礼仪的基础，礼仪是道德的表现形式。要做一个讲礼仪的文明人，我们首先应是一位道德高尚的人。礼仪源于我们自身的道德观和价值观。

良好的个人礼仪有助于我们人格的完善，能调节我们的道德修养行为。要塑造良好的个人形象，就必须重视个人礼仪。

名言

礼貌是有教养的人的第二个太阳。

——赫拉克利特

► 养成遵守个人礼仪的习惯

良好的个人礼仪、得体的处事方式并非与生俱来，也非一日之功，要靠后天不懈的努力和精心教化才能逐渐形成。我们每个人只有具备了勇于战胜自我、不断完善自身的思想意识，行动中才可能表现出较强的自律性，自觉克服自身的不良行为习惯，抵御外来的失礼行为，使个人礼仪深植人心，形成优良的个性品质。当然，教育对个人礼仪的培养与形成也具有必不可少的作用。“玉不琢，不成器；木不雕，不成材。”教育能使我们知道谁是谁非，扬善抑恶，更能使我们知书达理。除此之外，个人所处的社会环境也会影响个人礼仪的形成。古人说“近朱者赤，近墨者黑”，这不是没有道理的。如果一个人长期在文明程度较低的环境中生活，耳濡目染，就会被打上落后、愚昧的烙印。

三、践行礼仪，构建和谐人际关系

案例

从前有一只小老鼠，总觉得自己了不起，对别人很不礼貌。

一次它去上学，一只蜗牛迎面走了过来，挡住了它的去路。小老鼠凶巴巴地说：“小不点儿，滚开，别挡我的路！”小老鼠说着一脚踢了过去，把蜗牛踢得滚出去很远。



又有一次，小老鼠到河边喝水，觉得河里的一条小鱼妨碍了它，于是捡起一块石头就扔了过去。小鱼受到袭击，吓了一跳，慌忙躲避。小老鼠哈哈大笑说：“知道我的厉害了吧！”

一天晚上，小老鼠在回家的路上看见一头大黄牛躺在路边，就趾高气昂地说：“谁给你这么大的胆子，竟敢挡住我的路！”说着，一脚踢了过去。“嘭”的一声，小老鼠正好踢到大黄牛脚上，大黄牛倒没什么事，小老鼠却“哎哟，哎哟”地叫了起来，原来它的脚肿起了一个大包。大黄牛站起来对小老鼠说：“你对别人傲慢无礼，不懂得尊重人，今天尝到苦头了吧！只有尊重别人，才能获得别人的尊重。”小老鼠看着受伤的脚，羞愧地低下了头。

想一想：你有过小老鼠这样的举动或心理吗？

► 交往礼仪的基本原则

交往礼仪涵盖的内容非常广泛，包括以见面礼仪、交谈礼仪、电话礼仪为主要内容的日常交往礼仪，以待客与做客礼仪、进餐礼仪、公共场所礼仪、习俗礼仪为主要内容的不同场合礼仪，还包括涉外礼仪等。交往礼仪的基本要求是平等互尊、诚实守信、团结友爱、互利互助。

讲究交往礼仪是社会成员之间相互尊重、彼此友好的表示，也是一种美德，是一个人的公共道德修养在社会活动中的体现。在社会交往礼仪中要坚持以下几个基本原则：

1. 自信原则

自信是社交中一种很可贵的心理素质。一个有自信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到强者不自惭，遇到弱者会伸出援助之手。

2. 自律原则

自律乃自我约束。在社会交往过程中，在心中树立一种内心的道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的言行，实现自我教育、自我管理，既不必瞻前顾后缺少信心，又不能凡事自以为是而自负。

3. 真诚原则

真诚是对人和事的一种实事求是的态度，待人真心实意，不虚伪，不侮辱人。只有真诚待人，才能在与人际交往时创造和谐愉快的人际关系。

4. 宽容原则

宽容即与人为善。在社交场合，宽容就是容许别人有行动和判断的自由，包容不同于自己或传统观点的见解。每个人因为其不同的身份、地位、经历、学识，有着不同的人生哲学和态度。在交往中，应当“求大同，存小异”，对他人多一分宽容。

5. 守信原则

“人而无信，不知其可也。大车无輗，小车无軏，其何以行之哉？”人不可以不讲信用。为人必须做到言而有信，才能取信于人，才能生存在这个世界。在社交场合，如果没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，就永远失信于人。

6. 适度原则

“上交不谄，下交不渎”，即要把握交往礼仪分寸，根据具体情况、具体情境而采用相应的礼仪。与人交往时要彬彬有礼，不能低三下四；要热情大方，不能轻浮谄媚；要自尊而不能自负；要坦诚而不能虚伪；要活泼而不能轻佻；要谦虚而不能拘谨；要老练稳重而不能圆滑世故。

相关链接

“程门立雪”这个故事出自《宋史·杨时传》：“见程颐于洛，时盖年四十矣。一日见颐，颐偶瞑坐，时与游酢侍立不去。颐既觉，则门外雪深一尺矣。”

“程门立雪”说的是宋代学者杨时和游酢向程颐拜师求教的事。杨时、游酢二人，原先以程颢为师，程颢去世后，他们都已40岁，而且已考上了进士，然而他们还要去找程颐继续求学。故事就发生在他们初次到嵩阳书院，登门拜见程颐的那天。

相传，那日杨时、游酢来到嵩阳书院拜见程颐，但是正遇上程老先生闭目养神，坐着假睡。这时候，外面开始下雪。这两人求师心切，便恭恭敬敬地侍立一旁，不言不动，如此等了大半天，程颐才慢慢睁开眼睛，见杨时、游酢站在面前，吃了一惊，



说道：“啊，啊！他们两位还在这儿没走？”这时候，门外的雪已经积了1尺多厚了，而杨时和游酢并没有一丝疲倦和不耐烦的神情。

这个故事流传很广。后来，人们常用“程门立雪”来表示求学者尊敬师长和求学心诚意坚。

► 交往礼仪蕴含的道德意义和亲和作用

讲究交往礼仪是社会成员之间相互尊重、彼此友好的表示，也是一个人的道德修养在社会活动中的体现。我们应按照社会主义公民基本道德规范要求来提高交往礼仪修养，以提升个人品格修养、文化素养为基础，以尊重他人、与人为善、表里如一为核心。

人的道德精神属于内心世界，要通过礼仪等行为表现出来。通常讲“行为心表，言为心声”“诚于中则行于外”，只有内心具备了高尚的道德情操，才能有儒雅的风度；只有有道德、有文化、有修养，才能严于律己、宽以待人，自觉遵守社会公德。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”一个人的语言表达能力是体现其个人修养的重要方面，恭敬有礼的话语温暖人心，能提高交际效能；语言粗野、恶语伤人，就会使人与人的关系冷淡、紧张；诙谐幽默的言语，能够营造人际交往时欢快的气氛。学习和运用礼仪知识，注重礼仪、以诚待人、充分尊重他人的人必然受人欢迎，构建一个理想的人际环境，为个人和事业的发展打下良好的基础。

道德信念应该与我们的言行相一致。道德是礼仪的基础，礼仪是道德的表现形式。按礼行事有助于帮助我们学会约束自我，正确处理与他人及社会的关系，从而创造和谐、温暖的人际关系和社会环境。交往礼仪反映社会风貌和公民的文明程度。遵守交往礼仪的基本要求有利于倡导文明的社会风气，增强民族凝聚力，有助于促进社会和谐，促进整个国家和全民族整体文明程度的提高，加快社会的发展。

我国通过举办2008年奥运会、2010年上海世博会，让全国人民打开眼界、触摸世界，促进了各种文化的碰撞，使我国国民素质得以进一步提升，也使我国的社会主义精神文明建设有了新的进步。同时，我们以主人的大方和热情、友好的举止和言行、开放的胸襟和姿态、宽容的气度和心情，向世界人民展示了我国的国民风范和良好的素养，让世界人民感受到文明礼仪之邦的热情和风度。

良好的交往礼仪还有很好的亲和作用。遵守交往礼仪的基本原则，既是提高个人道德素质的需要，也是建设社会主义文明、促进社会和谐的需要。

交往礼仪是一个人文化修养和优良品德的外在表现，具有重要的亲和作用。遵守交往礼仪的基本要求，可以拉近与交往对象的距离，取得对方的理解，有利于沟通，营造和谐的人际关系。

交往礼仪代表着一种强大的道德力量。如果这种道德力量能够潜移默化地体现在全体公民身上，就将提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化素质，成为社会发展的推动力。

遵守交往礼仪的基本原则，可以展示我国人民讲文明、讲礼貌、热情大方、自尊自强的良好精神面貌，有利于增进国际交往。

名言

礼仪是在人的一切美德之上加上的一层藻饰，使它们具有效用，去为他获得一切与他接近的人的尊重和好感。

——约翰·沃克

由此可见，交往礼仪不仅是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度，而且也是衡量一个组织、一个社会、一个国家文明程度的重要标志。

相关链接

敬爱的周总理之所以成为全国人民崇敬的对象，就是因为其具有高尚的品格、良好的人际交往礼仪。周总理一生鞠躬尽瘁，为了党和人民的事业贡献了毕生精力。他每次外出视察工作，离开当地时总是亲自和服务员、厨师、警卫员和医护人员等一一握手道谢。周总理是尊重他人的典范，是青少年学习的榜样。

► 自觉践行交往礼仪，养成良好礼仪习惯

交往礼仪侧重与人交往，个人礼仪侧重自身素养提高，二者都对我们塑造自身的良好形象、营造和谐的人际关系有很大的帮助。中职学生需要自觉践行交往礼仪，养成良好礼仪习惯，要着重做到以下几个方面：



首先，要从小事做起，而且是必须即刻就做。在日常交往中，文明的言谈举止会使他人乐于接受，粗俗的言谈举止会使他人疏而远之。“勿以恶小而为之，勿以善小而不为。”习惯的养成是一个循序渐进的过程，努力去做好每一天的事情，不久，你就会看到自己的进步。

其次，要平等相待，尊重他人。在人际交往中，要与人为善，要允许他人有自我判断和独立进行个人行动的自由；要包容不同的观点和行为，要善解人意，为他人着想。只有尊重他人，才能赢得相互间的尊重。

再次，要顾全大局，求得和谐。当个人利益与集体利益、他人的正当利益发生冲突时，应以集体利益为重，尊重他人的正当利益，顾全大局，和谐相处。

最后，要增强意志力，提高判断是非的能力，提高自我控制力，抵制来自身边的不良诱惑，逐步克服自身的不良习惯。

思考与实践

1. 【案例分析】

情境（一）：在公共汽车上，某中职学生甲不小心踩了同学乙一脚，甲同学道歉：“对不起。我不小心踩了你一脚。”乙同学风趣地回答道：“不，是我的脚放错了地方。”这时，两个人都会心地笑了。

情境（二）：放学途中，因为人多比较拥挤，学生丙和同学丁骑自行车撞在一起。丁十分气愤，大声嚷道：“你瞎了眼啊，骑车不看路，撞到我的车上！”丙一听这话，心中愤愤不平，于是毫不相让，恶语相向。最终俩人大打出手，都受到伤害。

想一想：相似的两件小事为何有着截然不同的结果？体会其中交往礼仪发挥了什么作用？

2. 有些中职学生认为，现代社会讲个人自由，懂不懂文明礼仪没关系，只要学习好、工作好、有真本事就行了，不用学习什么礼仪知识。也有的同学认为现代社会的确尊重个人的选择，自由度大了，然而对人的文明礼仪要求更高，因为文明礼仪是社会文明程度的重要标志，我们每个人都要学习并自觉践行礼仪规范。

分析判断：哪一种说法是正确的？你是怎样认为的？

第二课 展示自己的职业风采

一、遵守职业礼仪，提升职业素养

案例

一位商人有一批订单，先后去几家规模不等的公司考察。这几家公司的产品在价格、质量和售后服务等方面都不相上下。最后，商人选择了其中规模较小的一家公司。有人问他选择的标准是什么？商人回答说：“是接待人员。”原来其余几家公司的接待人员不是忙乱中出了差错，就是事先未仔细复核飞机到达时间，未去机场迎接。还有的接待人员衣着邋遢，接待时频频失礼。只有这家小公司的接待人员准时到达机场，穿着干净，在整个接待过程中始终彬彬有礼。商人说：“通过这位训练有素的接待人员可以看出，这个公司员工的整体素质一定非常高，管理也一定非常好，工作效率一定会令我满意的。”

想一想：（1）商人选择下订单的公司的标准是什么？（2）请指出其他公司接待人员的失礼之处。（3）商人通过接待人员的工作，得出这家小公司员工的整体素质高、管理好和工作效率令人满意的结论说明了什么道理？

互动在线

以下两个情境中的服务人员同为商场导购员，但接待顾客的态度不同，试谈一谈他们分别违背和体现了职业礼仪的什么要求？

◇一位老奶奶到商场去买运动鞋，因看不清标签上的定价，便问导购员：“请问，这双鞋多少钱？”导购员只看了她一眼，张口就说：“好几百呢！”话外音有“你买得起吗”的意思，这位老奶奶非常不悦，本来想买也不买了。

◇一位商场优秀导购员在实践中总结了接待顾客从语言上要做到“五声”：宾客到来有问候声，遇到宾客有招呼声，得到协助有致谢声，麻烦宾客有致歉声，宾客离开有道别声。同时，还要禁忌“四语”：不尊重宾客的蔑视语、缺乏耐心的烦躁语、自以为是的否定语、刁难他人的斗气语。

► 职业礼仪的基本要求

职业礼仪是指各行业的从业人员在职业生活和商务活动中要遵守的行为规范。它涵盖了从业人员与服务对象、职业与员工、职业与社会之间的关系，涉及穿着、交往、沟通、情商等要求。职业礼仪包括求职面试礼仪、社会服务礼仪、职业场所礼仪、商务活动礼仪等。

职业礼仪的基本要求包括：爱岗敬业、诚实守信、尽职尽责、优质服务、公平竞争、着装整洁、语言文明、仪态端庄。

在实际工作中经常用到的交往形式以及要注意的礼仪细节如下：



1. 介绍礼仪：介绍的原则是将低级别的介绍给高级别的，将年轻的介绍给年长的，将本国介绍给外国人。

2. 握手礼仪：握手是人与人的身体接触，能够给人留下深刻的印象。愉快的握手是坚定有力的，这能体现你的信心和热情，但不宜太用力且时间不要过长，几秒钟即可。如果你的手脏或者很凉或者有水、汗，不宜与人握手，只要主动向对方说明不握手的原因就可以了。女士应该主动与对方握手，同时不要戴手套。另外，握手时不要嚼口香糖。

3. 电子礼仪：电子邮件、传真和移动电话在给人们带来方便的同时，也带来了职场礼仪方面的新问题。虽然你有随时找到别人的能力，但这并不意味着你就应当这么做。

4. 道歉礼仪：即使你在社交礼仪上做得完美无缺，你也不可避免地会在职场中冒犯别人。如果发生这样的事情，真诚地道歉就可以了。

5. 迎送礼仪：当访客来访时，你应该主动从座位上站起来，引领客人进入会议室或者接待区域，并为其送上饮料。如果是在自己的位置上交谈，声音不要过大，以免影响周围同事。切记要始终面带笑容。

6. 名片礼仪：递送名片时应用双手拇指和食指执名片两角，让文字正面朝对方。接名片时要用双手。如果接下来与对方交谈，不要将名片收藏起来，应该放在桌上，并保证不被其他物品压住。参加会议时，应该在会前或会后交换名片，不要在会中擅自与别人交换名片。

职业生活离不开职业礼仪，它关系到从业者能否顺利地开展工作的。对于即将成为职业人员的中职学生来说，不仅要具备扎实的专业知识和专业技能，具备强烈的进取意识，而且要充分认识职业礼仪的重要性，加强职业礼仪修养，努力塑造良好的职业形象。

► 职业礼仪蕴含的道德意义

职业礼仪是一个人职业道德素质的外在表现，体现他对自己、对他人、对工作负责任的态度。恪守职业道德，遵守职业礼仪规范，是每一位职场人应当具备的素质。任何一种职业，都要直接或间接地面对公众，都有对外交往的任务，自然都会涉及礼仪问题。在现实社会里，不同的职业形成了不同的职业礼仪规范和准则，它们都属于职业道德的内容。

比如，工商行业要遵照商务礼仪。从事工商活动，生产者要同销售者来往，使销售者认同自己生产的产品；销售者要同消费者来往，使消费者认同自己销售的产品，接受和购置产品，从而实现经济效益和社会效益。为此，就要通过商务礼仪活动，建立企业的形象和产品的形象。生产职员要实在、恳切，讲求质量和信用；销售职员要热忱、慷慨、周到、仔细；生产现场要整洁、规范、安全、有序；销售环境要宽阔、明亮、整洁、清洁；商务洽谈要守时、真挚、融洽、宽容。

再比如，服务行业要遵守服务礼仪。服务礼仪是以服务人员的仪容、仪态、服饰、语言、岗位规范为根本内容的。从业人员要热情待人，积极、主动、耐心、仔细、周到，以“情”动听；要礼貌待人、谦逊恭谨、顾客至上，而且要应用规范得体的语言、动作、神态，以表现对服务对象的尊重与友善。

职场中的人格魅力是其道德风范、知识修养、心理素质、仪表风度等方面的综合体现，也是一种对他人的影响力。具有人格魅力的人表现出较强的亲和力、感召力和凝聚力。人格魅力不是与生俱来的，需要在实践中通过不断锤炼而提升。人格魅力中最主要的一条，就是自尊和敬人。即使是很简单的礼节，比如见面点点头、问个好，也表现了对对方的尊敬。要想事业有成，就离不开与他人合作，离不开相互尊重。以得体的言语、举止和发自内心的微笑来看待领导、同事和所有接触到的人，就会很快赢得别人的好感。举止有礼还是一种标记，意味着受过良好的教育，有较强的工作能力，从而能更快地得到对方的信任，有利于开展工作。唯我独尊、粗鲁无礼的人是很难与别人合作的。

相关链接

日本的著名企业家松下幸之助从前不修边幅，也不注意形象。一天理发时，理发师不客气地批评他不注重仪表，说：“你是公司的代表，这样不注重衣冠，别人会怎么想？连人都这样邋遢，公司会好吗？”从此他一改过去的习惯，开始注意在公众面前的仪表仪态，生意也随之兴旺起来。现在，松下电器的产品享誉天下，与松下幸之助的长期率先垂范，要求员工懂礼貌、讲礼节是分不开的。

► 自觉学习并践行职业礼仪

孟子说：“恻隐之心，仁之端也；羞恶之心，义之端也；辞让之心，礼之端也；是

非之心，智之端也。”对别人有尊重和辞让之心，往往就能表现为礼仪上的自觉。遵守职业礼仪的自觉性是和一个人的职业道德心联系在一起的。

一个人的职业形象包括内在的和外在的两种主要因素。礼仪是一个人内在素质的综合反映和自然流露。道德是礼仪的基础，有德才会有礼。道德是指人内在的“真”与“善”，礼仪是道德的外在表现，是将“真”与“善”表现为举止言行方面的“美”。礼仪使抽象的、无形的道德变成真实的存在，文明礼貌的言行折射出道德的“真”与“善”，礼仪素养是评价一个人道德水平的重要标准。文化知识水平与个人的素质息息相关。职场人不仅应自觉学习文化知识、专业知识，提高自己的文化修养，增加人际交往的底气，同时还应加强艺术修养，学习欣赏美、创造美，培养高雅的气质。

职业礼仪可以规范从业人员的言谈举止。在践行职业礼仪的过程中，你会感觉到自己是有修养的人，同时由于对别人彬彬有礼，办事妥当，别人自然会对你有好的评价。这些来自内在的和外在的好评，都能不同程度地提高职场人的自信。自信会使人的内心充实强大，外表光彩照人。自信是迈向职场成功的第一步。

自觉践行职业礼仪，可以提高工作热忱度。如果在工作中每一个人都践行职业礼仪，那么我们将会有一个融洽的工作环境、愉悦的工作心情，从而大大提高职场人的工作热忱度，更加爱岗敬业，同时提高工作效率。

自觉践行职业礼仪，要处理好个人与社会的关系。学习职业礼仪，必须摒弃“以自我为中心”的意识，增强社会和集体意识，服从社会和集体的交往需要这个大局，以职业礼仪树立形象，为社会做出更大的贡献。

自觉践行职业礼仪，要处理好工作单位内外部的关系。作为工作单位的一员，在工作交往中，对内要尊重同事和领导，合作友爱；对外要加强联络，礼貌待人，讲究诚信。这样可以树立良好的组织形象，营造事业发展的良好形象。

作为中职学生，今天我们在校学习，明天我们将成为职场人。礼仪就像空气一样，生活中无所不在。在现代开放的社会中，我们每天都有许多交际的机会，我们应该有意识地把每一次交往都作为锻炼自己交际能力的机会，不断地学习和实践，不断地总结，注意自我检查、自我监督，坚持按礼仪规范行事。我们要将所学的职业礼仪知识自觉运用到职业生活中，提高遵守职业礼仪规范的自觉性，并在我们今后的职业生涯中践行。

相关链接

一个中国留学生在日本东京一家餐馆打工，老板要求洗盘子时要洗6遍。一开始他还按要求去做，刷着刷着发现少刷了一遍也挺干净，于是就只刷5遍，后来发现再少刷一遍也挺干净，于是又少刷一遍，只刷4遍。他暗中留意另外一个打工的日本人，

发现他还是老实地刷6遍，速度自然比自己慢了很多，便出于“好心”，悄悄告诉了这个日本人说可以少刷一遍看不出来。谁知那日本人很惊讶地说：“规定要刷6遍就该6遍，怎么能少一遍呢？”

如果你是老板，你会更喜欢哪种员工呢？

国外一家调查机构调查显示：学历、资格已不是公司招聘首先考虑的条件，大多数雇主认为，正确的工作态度是公司在雇佣员工时最优先考虑的方面，其次才是职业技能，接着是工作经验。毫无疑问，工作态度已被视为组织遴选人才时的重要标准，而工作态度和职业礼仪就是在我们的日常生活中养成的。

知识拓展

三 A 原则

“三A原则”是美国学者布吉尼教授提出来的，是三个以A开头的英语单词，其中文意思就是“接受别人（accept）”“重视别人（attention）”“赞美别人（admire）”。

第1个A，“Accept”，接受别人。所谓接受对方，就是要待人如己，宽以待人，即要有包容意识。这就要求我们尊重差异，包容个体，容纳对方的缺点，谅解对方。“水至清则无鱼，人至察则无徒。”没有包容意识，迟早会将人际关系推向崩溃的边缘。

第2个A，“Attention”，重视别人。重视别人，这也是接受别人的思想基础。发自内心的重视别人，才可以受别人的重视。重视别人起码是文明的表现。我们都知道看重自己的生命，如果我们首先看重别人的生命，那么自己的生命才被别人看重。

第3个A，“Admire”，赞美别人。在人际交往中，不仅要善于欣赏对方，而且要把对方的优点予以正面的肯定。实际上，你肯定对方，就会带给对方一种愉悦，而对方这种愉悦也会反馈给你。人际交往是互动的，当你善待别人的时候，别人就会善待你。

二、践行职业礼仪，展示职业风采

► 职业礼仪的重要作用

良好的职业礼仪对个人事业的成功有着很大的影响，甚至关系到个人的工作前景。任何一种职业都需要与人交往，与人交往就要懂得待人接物的礼数，就要有举手投足的分寸。具体到各行各业，各种职业又有自己独具特点的礼仪规范。例如，空姐的礼仪要求就非常高，要求空姐对客人微笑时嘴型的样子须符合业内标准。如果从业人员无视这些礼仪规范，那么势必无法在其位、谋其职。有礼仪修养的职业人员给人以有教养、有才能、有风采的感觉，备受社会公众的尊重和欢迎。

良好的职业礼仪能有效塑造组织的形象。组织形象是组织内部、外部公众对本组

组织的总体评价和综合印象，是组织良好公共关系的综合反映。组织形象是一项系统工程，需要方方面面的共同努力，其中职业礼仪是塑造组织形象的重要工具。一个组织的员工的举止言行折射着该组织的管理水平和服务水平。形象的优劣将直接关系到组织的兴衰、存亡。讲究职业礼仪能有效提高组织的竞争力。

知识拓展

我们生活在重形象、讲礼仪的商业时代，形象专业是“秀外”，礼节得体是“慧中”，仪礼并重，所谓“人无礼则不立，事无礼则不成”。商务礼仪从专业形象开始，它与身材和美貌无关，“简单的修饰 + 得体的着装 + 优雅的仪态 = 专业的形象”。现代商务礼仪体现个人职业素养，对现代职业人士而言，拥有丰富的礼仪知识，能够根据不同的场合应用不同的交际技巧，往往会令事业如鱼得水。但交际场合中事事合乎礼仪，处处表现得体着实不易。心理学家指出，我们在别人心目中的印象一般在 15 秒内形成。那么，下面这些 15 秒的礼仪你做到了吗？

- (1) 你在适当的时候微笑了吗？
- (2) 你的微笑是真诚的吗？
- (3) 你的身体姿势适当吗？
- (4) 你是否注意不交叉双臂，没有摆出防卫姿势？
- (5) 你是否注意将身体倾向讲话者而不是后仰了？
- (6) 你的声音是否充满了热情？
- (7) 你表示出对别人讲话的兴趣了吗？
- (8) 你是否做到在 80% 的时间里眼睛在看着讲话者？
- (9) 你有没有不停地转移视线或死死盯住讲话的人？
- (10) 你是否做到过一段时间就点点头或露出赞同的表情？

► 展示职业风采

1. 塑造基本的职业形象

眼神：先把眼神放在一位观众身上，说完一个意思再转向另一位观众。运用眼角的余光，尽量接触大范围的人群。

面部表情：头平视微上扬，动作不应过快。表情投入，加点笑容。

手：放松，放在左右胸骨最低的地方。双手在体前交叠。

简单迅速地提升自信心、自信形象的方法：双肩往后挪一寸；收紧后腰肌肉；头往上倾斜 5°；吸满一口气再说话。

2. 仪态礼仪

站立是人的最基本的姿势。所谓“立如松”，是说人的站立姿



势要像青松一样端直挺拔。站立是一种静态美，是培养优美仪态的起点，是发展不同质感的动态美的基础。站立时要直立站好，从正面看，身体的重心线应在两腿之间向上穿过脊柱及头部，要防止重心偏左或偏右，重心要放在两个前脚掌。

站立的要领：挺胸、收腹、梗颈。

站立要端正，两眼平视，环顾四周，嘴微闭，面带笑容。双臂自然下垂，或双手在体前交叉，把右手放在左手上。

注意：双手不能叉在腰间，也不可抱在胸前或将手插在裤兜里。在站立时，切忌无精打采地东倒西歪，耸肩勾背或懒洋洋地倚靠在墙上或椅子上。

练习：

- (1) 把身体背靠墙站好，后脑、肩、臀部及足跟均能与墙壁紧密接触。
- (2) 把书本顶在头上行走，尽量不使书本掉下来。

3. 行走礼仪

行多于站，“行如风”是说人们行走时要像风一样轻快有力。

要领：行走迈步时，应脚尖向着正前方，脚跟先着地，脚掌紧接着落地，挺胸收腹，两臂自然摆动，节奏快慢适当，给人一种矫健轻快、从容不迫的动态美。

走路时步态是否美，由步度和步位决定。如果步度与步位不合标准，那么全身摆动的姿态就失去了协调的节奏，也就失去了自身的步韵。

所谓步度，是指人行走时两脚之间的距离。步度的一般标准为：一脚踩出落地后，脚距离未踩出一脚脚尖的距离恰好等于自己的脚长。

所谓步位，就是脚落地时应放置的位置。最好的步位：两只脚所踩的是一条直线，而不是平行线。步韵也很重要。走路时，膝盖和脚腕要富有弹性，肩膀应自然、轻松地摆动，使自己走在韵律中。

走路时的行走路线：脚正对前方形成直线，脚跟要落在这条直线上。

正确的走姿：轻而稳，胸要挺，头抬起，两眼平视，步度和步位合乎标准。

注意事项：

- (1) 自然摆臂，幅度不能太大，前后摆动幅度约 45° 。
- (2) 保持身体挺直，切忌左右摇摆或摇头晃肩。
- (3) 膝盖和脚腕应轻松自如，避免僵硬，忌外八字和内八字。
- (4) 走路时不要低头后仰，也不要扭臀。
- (5) 多人行走时，不要横排走或勾肩搭背。要超越时，应在致歉后大步走过，而不应跑步。
- (6) 步度与呼吸配合成有规律的节奏。接待时，按规定路线行走，靠右行，不走中间；相遇宾客时，要点头行礼致意并让路，不抢道，有急事要超越时，致歉后加快步子过。

4. 言谈礼仪

交谈时态度诚恳，自然大方，言语要和气亲切、表达得体，互相正视，互相倾听，精力集中，忌东张西望、兼做其他事情或玩弄指甲、摆弄衣角等小动作。

注意听取对方谈话，以鼓励的目光让对方说完，不时应以“噢”“唔”，不要轻易打断对方的谈话和插话。要插话时，应说：“请等等，让我插一句好吗？”“请允许我打断一下。”

说话时不可用手指人，但可随谈话内容做适当手势，幅度不应过大。注意照顾到全场的人，不要冷落任何人。用目光扫视照顾全体，在和别人说话时要找一些便于开口的话题。学会谈各种话题，即使是你不懂的话题，也应兴高采烈地与他交谈一段时间，然后迅速转移话题。

5. 聆听礼仪

主动积极地去听，即对对方的感觉和意见表示出极大的兴趣，并积极地去听。要让对方把话说完，不要打断对方。有时，谈话并不是很快就进入实质内容，所以要耐心倾听并给予反馈。

体察对方的感觉，理解其话语背后的含义，抓住其主要意思。注意听，不做无关的动作，切忌东张西望、低头只顾做自己的事或面露不耐烦的表情。

相关链接

面试过程中的礼仪

1. 仪态举止礼仪

在面试过程中，面试求职者要注重自己的仪态举止礼仪，首先要做到准时赴约，并在面试前调节好心神，遵守最基本的职业道德规范，这也是对所面试企业、面试官的最大尊重。一般来说，求职者应在面试前 10～15 分钟到达面试现场，先熟悉环境，然后再在洗手间整理一下仪表仪容以及应试思路。如果是女性求职者，在此时应合理补妆。在进入考场时，要关闭手机，要轻声敲门，在获得面试官允许后再进入，进门后转身轻声关门。在面试之前微笑致意并礼貌问候在场的各位面试官，用微笑打动面试官并赢得最初的彼此尊重，进而拉近距离让面试官对自己产生好感。在坐下之前，要进行自我介绍，并合理称呼面试官，刚毕业的学生可称呼面试官为“老师”，不要主动与面试官握手，除非对方有握手要求。在面试过程中，求职面试者一定要做到仪态得体，双手接物递物，始终保持良好的仪态与精神面貌。在走姿、坐姿方面，男性要表现得稳健大方，而女性则要表现得轻盈稳重，整体做到挺胸收腹，下颌微收，双手自然下垂放在身体前面，给人一种优雅的初步印象。在坐姿方面，要坐在椅子的 2/3 位置，背部稍微前倾，尽量不要靠在椅子上。女性双腿要并拢靠向一侧，而男性则可以

稍微分开，但绝对不要超过肩宽位置，双手应叠放或平放在大腿位置，身体则自然放松，且不要出现任何晃脑、抖腿甚至跷二郎腿等下意识动作。在离开考场时，要将告别礼仪做好，应向所有面试官与接待人员致谢，感谢面试官能给自己面试机会，另外就是将坐过的椅子拉回原来的位置再离开，离开后要轻轻关门，关门时则要面向室内所有人，并面带微笑离开。

2. 交谈礼仪

交流沟通可以体现出面试过程中的重要礼仪细节，求职者必须准确把握两点。一是要做到准确表达，用精炼的语言表达自己的来历、愿望及对企业的了解，语气要诚恳，尽量少用像“可能”“大概”“也许”这样的模糊词语，而同时也不要“肯定”“绝对”这样的极端化语言。在交流过程中，要朴实、真实和恳切，注重讲话艺术，做到语言美、思想美。二是要细心倾听来自面试官的提问，给面试官留下尊重他人、谦恭真诚的良好印象。在倾听过程中，求职者也应做到身体前倾、面带微笑，不时点头用简单的语言表示已经了解或肯定面试官的话语及提问，与面试官友好互动。

面试对于求职者来说是大事，它决定了自己能否找到一份称心如意的工作，也是在证明自己是否能被他人所认可，所以在面试过程中应注重礼仪，做好面试前准备，同时合理把握面试过程中的言谈举止，在呈现自身最佳状态的同时也为他人留下美好印象。

思考与实践

1. 【案例分析】

清廷派驻台湾地区的总督刘铭传，是建设台湾的大功臣，台湾的第一条铁路便是他督促修建的。关于刘铭传的任职，有一则发人深省的小故事：当李鸿章将刘铭传推荐给曾国藩时，还一起推荐了另外两个书生。曾国藩为了测验他们三人中谁的品格最好，便故意约他们在某个时间到曾府去面谈。可是到了约定的时刻，曾国藩却故意不露面，让他们在客厅中等候，暗中却仔细观察他们的态度。只见其他两位都显得很不耐烦，不停地抱怨，只有刘铭传一个人安安静静、心平气和地欣赏墙上的字画。后来，曾国藩考问他们客厅中的字画，只有刘铭传一人答得出来。结果刘铭传被推荐为台湾总督。

根据所学知识分析上述材料，谈谈它对你的启发。

2. 围绕“职业礼仪教育”，发挥班委会、团支部的核心作用，规划设计一次题为“习文明、讲礼貌，人人争做文明人”的主题观摩班会。就“为什么要开展职业礼仪教育活动”“礼仪修养与个人素质”“文明礼貌用语有何妙用”等问题，分小组进行讨论并派代表发表演讲。