

第 1 章

习礼仪 讲文明



学习指导

大纲要求

1. 了解个人礼仪、交往礼仪、职业礼仪的基本要求，理解礼仪蕴含的道德意义，提高礼仪素养，养成文明礼仪习惯。
2. 了解礼仪的基本要求，理解礼仪的意义。尊重自己和他人，平等待人、真诚礼貌；以讲礼仪为荣，以不讲礼仪为耻；追求高尚人格，维护自己的文明形象。自觉践行礼仪规范，做讲文明、有礼仪的人。

学习目标

1. 了解个人礼仪、交往礼仪、职业礼仪的基本要求。
2. 理解礼仪蕴含的道德意义。
3. 提高礼仪素养，养成文明礼仪习惯。

学习要求

1. 认知
知道遵守礼仪的意义，懂得珍惜自己的人格和尊严需要塑造良好的形象。
了解个人礼仪、交往礼仪、职业礼仪的基本要求，知道各自的作用和蕴含的道德意义。
2. 情感态度观念
珍惜人格，尊重自己，以遵守个人礼仪为荣，塑造自己的良好形象。
尊重他人，真诚礼貌，平等待人。
提高遵守职业礼仪的自觉性。
3. 运用
养成遵守个人礼仪、交往礼仪的习惯，完善自我形象。

养成遵守职业礼仪的习惯，自觉践行职业礼仪规范，亮出职业风采。

学习内容

1. 塑造自己的良好形象

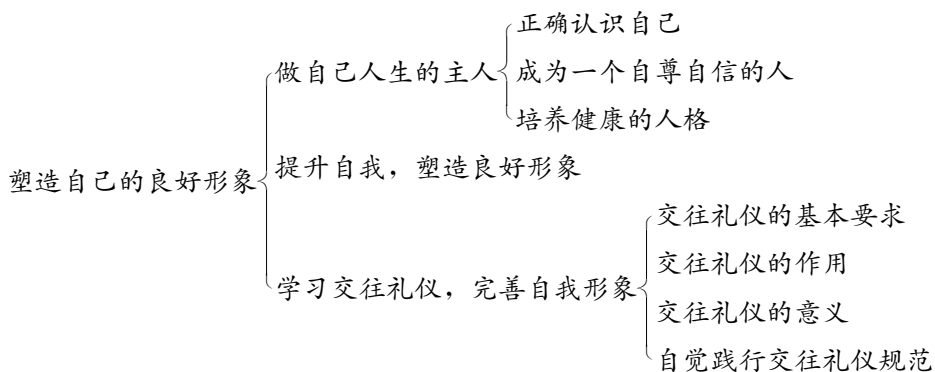
- (1) 正确认识自己的重要性和方法。
- (2) 自尊自信的含义及重要性。
- (3) 培养健康的人格的方式。
- (4) 个人礼仪的基本要求。
- (5) 交往礼仪的基本要求、作用和意义。
- (6) 践行交往礼仪规范的注意事项。

2. 展示自己的职业风采

- (1) 职业礼仪的特点、作用和基本要求。
- (2) 办公室礼仪、公共区域礼仪、同事之间的礼仪、电话礼仪、迎宾礼仪、商场服务礼仪、酒店宾馆服务礼仪和旅游服务礼仪。

第一节 塑造自己的良好形象

知识要点



案例点评

有一年，无锡市数十家企事业单位去某市招聘应届职业院校毕业生。由于单位好、薪酬高、有发展前景，招聘单位的负责人一到现场，便被数百学子团团围住，大家争先恐后、挤来挤去，都想把自己的简历递至招聘人员的手上。某信息学校的小李同学实在看不

惯此情景，赶紧站出来维持秩序，他请同学们排好队依次递交简历并与招聘人员交谈。不曾想，小李这个小小的举动打动了招聘者，招聘负责人于他进行了单独面谈。交谈中，小李端庄的仪表、得体的谈吐、广博的知识、敏捷的思维给那位负责人留下了深刻的印象。交谈结束后，小李被那家单位录用了。

启示：我们给他人的印象、我们的魅力，在很大程度上是通过个人礼仪展示出来的。但它受个人道德品质、文化素养、教养良知的制约，是个人精神面貌、内在品质的外在表现。小李的礼貌言行就是他内在美的外现，而这需要我们注重平时的学习，加强礼仪素养训练，自觉践行个人礼仪和交往礼仪，做讲文明、有礼仪的人，最终提升自身竞争力。



课堂讨论

一、名词解释题

1. 人格魅力

2. 交往礼仪

3. 个人形象

4. 职业礼仪

二、单项选择题

1. “不学礼，无以立”这句话出自（ ）。
A. 《礼记》 B. 《周易》 C. 《论语》 D. 谚语
2. 下列做法中有助于塑造自身良好形象的是（ ）。
A. 应酬时冲别人打哈欠、咳嗽和打喷嚏
B. 面试时跷着二郎腿
C. 与人交谈时要言到心到
D. 服装不整洁且有异味
3. 交往礼仪的核心是（ ）。
A. 团结和互助 B. 平等和互利
C. 尊重和友好 D. 诚实和守信
4. 当你离开朋友家，你请主人不要送你时可以说（ ）。
A. 再见 B. 留步 C. 保重 D. 失陪
5. 与人交谈时应该（ ）。
A. 用手指点对方 B. 随意插话
C. 自卖自夸 D. 坦诚、谦虚和礼让
6. 下列关于自我认识的表述，不恰当的一项是（ ）。
A. 我有自己的独特之处，不必向别人学习
B. 自我认识要建立在客观分析自己的基础上
C. 每个人身上都有优点，也有各自的不足之处
D. 人人都有自己的观点
7. “每一个正直的人都应该维护自己的尊严。”对于卢梭的这句话理解正确的是（ ）。
A. 不正直的人没有尊严 B. 已有尊严的人不必再维护
C. 维护尊严即无拘无束 D. 人人都需要自尊
8. “仁慈和友善总要比愤怒和暴力更为有力。”对这句话理解正确的是（ ）。
A. 交往要注重尊重和友好 B. 人生不该有愤怒
C. 对待所有人、所有事都要友善 D. 良好的交往是互惠互利的

9. 登门拜访他人时，以下做法正确的是（ ）。
- A. 未经主人邀请和许可，自由出入各个房间
B. 入座之后不能走动
C. 随意改换主人家里的摆设
D. 尊重主人，做到客随主便
10. 下列哪项礼仪能够打造良好的“第一印象”？（ ）
- A. 家庭礼仪
B. 交往礼仪
C. 职业礼仪
D. 个人礼仪
11. 赢得他人尊重的前提是（ ）。
- A. 自我信任
B. 自我尊重
C. 自我关爱
D. 自我宽容
12. 健康的人格有着自己的特征。下列不属于健康人格的基本特征的是（ ）。
- A. 有良好的情绪状态
B. 有良好的自我意识
C. 有良好的社会适应能力
D. 有良好的自我保护能力
13. 作为交谈一方的听众，下面哪一句最入耳？（ ）
- A. 你懂不懂呀？
B. 你听懂没有？
C. 你听明白没有？
D. 我说清楚了吗？
14. “天生我材必有用”，李白的这句诗启示我们要（ ）。
- A. 有高度的自尊
B. 目空一切、自以为是
C. 有充分的自信
D. 不必相信别人
15. 在全班讨论会上，大家一致认为：“每当我们说起那些成功的经历时，往往会受到别人的欣赏，于是产生了成就感；相反，每当我们说起那些失败的经历时，往往会受到别人的取笑，于是产生了羞耻感。”最后在“应该多说、多提哪一类经历”的问题上，大家议论纷纷。我们应该赞同的是（ ）。
- A. 成就感“养人”，羞耻感“伤人”——多说成功史，少说失败史
B. 成就感“立人”，羞耻感“激人”——要说成功史，也说失败史
C. 成就感“使人骄傲”，羞耻感“促人进取”——少说成功史，多说失败史
D. 不管成就感、羞耻感，都是过眼烟云——不说成功史，也不说失败史
16. 校园生活中，下列哪项是符合文明礼仪的？（ ）
- A. 教室内可翻动同桌同学的东西
B. 进教师办公室，喊报告或轻声敲门，经允许再进入，不随意翻弄老师的物品
C. 上课迟到后，从后门悄悄进入教室
D. 用餐后回教室的路上，边走边吃水果
17. 当我们的某些长处受到他人肯定时，会感到格外高兴；当做了好事受到集体和他

人称赞时，心情就十分舒畅。这是因为（ ）。

- A. 我们获得了他人的看法和评价
- B. 他人对我们的评价总是肯定的
- C. 我们的自尊心受到了肯定，得到满足
- D. 我们的虚荣心得到满足

18. 下列行为符合网络礼仪的是（ ）。

- A. 诚实友好交友
- B. 迷恋、沉溺于网吧
- C. 随意约会网友
- D. 浏览网上的各种信息

19. 下列关于自尊的理解，正确的是（ ）。

- ①自尊的表现是受到赞扬时高兴，受到批评时难过、伤心
- ②平凡并不代表没有自尊，关键是必须做最好的自己
- ③自尊的人有着较强的荣辱观，能够自觉地约束自己
- ④自尊的人善于自我解剖、自我反省，敢于正视并改正自己的短处

- A. ①②③
- B. ②③④
- C. ①③④
- D. ①②③④

20. 个人礼仪主要表现在（ ）。

- ①一个人的仪容仪表方面
- ②一个人的言谈举止方面
- ③一个人的思想道德方面
- ④一个人的待人接物方面

- A. ①②③
- B. ②③④
- C. ①③④
- D. ①②④

三、简答题

1. 交往礼仪重亲和，遵守交往礼仪的基本要求有什么作用和意义？

2. 如何养成讲文明、有礼仪的好习惯?

四、辨析题

个人只需关注仪容仪表即可。

五、案例思考讨论

小王是某职业学校服装专业的毕业生，毕业前夕，她在学校参加了某大型企业的招聘会，投递了自己的简历。一星期后，她幸运地接到了这家企业的面试通知，小王非常高兴。为了给应聘单位留下好印象，她特意买了一套新潮的时装，并戴了一条新潮的领带，兴冲冲前往面试。面试时，小王发现主考官用异常的眼光看自己，感觉很不自在，结果小王意外落选了。

人事总监说：“我认为你不可能仅仅由于戴了一条领带而取得一个职位，但是我可以肯定你戴错了领带就会使你失去一个职位。”

思考讨论：小王为什么会落选？人事总监的话给了我们什么启示？



活动体验

一、根据要求编写情景剧，剧本中的言行举止能体现出礼仪之美即可得分。

主题：职校生小林找本校著名的语文老师赵琴审阅剧本。他走进赵老师的办公室问：“谁是赵×？”赵老师挺不高兴地说：“我就是。”“那你帮我看一个剧本吧，我是学校青春剧团的团长小林。”“那你就放这儿吧。”“快点儿看！”他这话一出口，当时在场的其他老师都大吃一惊。赵老师看了看他说：“放这儿吧。”“抓紧，本周末我们剧团要排练，此前必须看完。”说完，扭头就走。

按照以上提供的素材重新编写剧情，要求剧情结果是小林给赵老师留下了美好的第一印象，赵老师很愉快地答应小林帮他在周末前审阅完剧本。

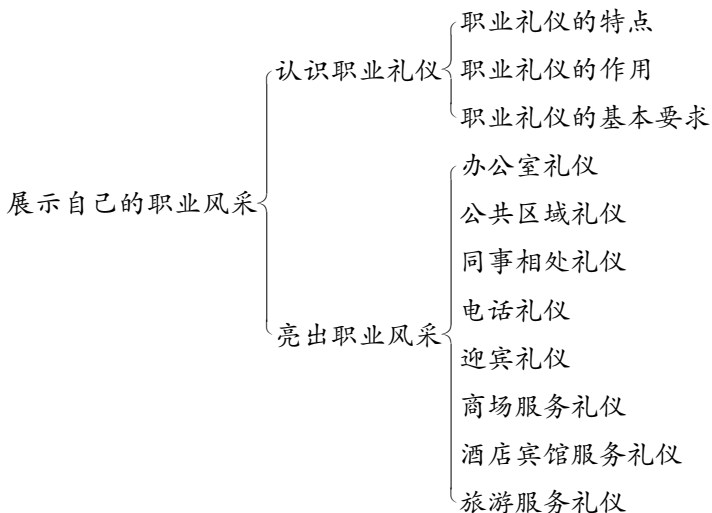
二、一分钟专业演讲比赛。

请两个同学准备好演讲稿，不穿校服，自备职业服饰（最好能体现自己的专业特色）。台下各组派一名评委打分，参照书上个人礼仪的基本要求对演讲者进行评价（仪容仪表 20 分，肢体动作 20 分，语言表达 20 分，服饰 20 分，整体感觉 20 分）。

第二节 展示自己的职业风采



知识要点



案例点评

某公司经理负责招聘职员，经理室的门外面有很多应聘者等候，叫到谁，谁就去经理室。应试者往往推门而入。而当叫到其中一个年轻人的时候，他敲了敲门，然后问道：“我可以进来吗？”待到经理说“可以”后，年轻人才推门而入。

几天以后，年轻人接到了去该公司上班的通知。过了一段时间，年轻人和经理熟悉后，就问经理看中了他的什么优点。经理回答说：“说老实话，你哪一点都不比别人强，但就因为你进我办公室的时候敲了门。这一细节说明你很懂礼貌，而懂礼貌，说明你有修养，有修养的人不能说在公司大有作为，但至少不会给公司制造乱子。”

启示：该年轻人被录用的事例告诉我们个人的魅力并不是单纯来自外表或学历，而是取决于平时积累的涵养。而一个人的涵养，往往依赖于礼仪素养。



课堂讨论

一、名词解释题

1. 迎宾礼仪

2. 商场服务礼仪

3. 职业礼仪

二、单项选择题

1. () 是企业形象的最好代言。

- A. 广告宣传
- B. 员工的良好形象
- C. 企业的良好管理
- D. 低廉的企业产品价格

2. 下列做法中不符合职场礼仪的是 ()。

- A. 三分钟之内结束私人电话
- B. 主动自我介绍
- C. 窥探同事私生活
- D. 保持工作环境的整洁卫生

3. 接听电话宜在电话铃响 () 之内接听。

- A. 三声
- B. 四声
- C. 五声
- D. 六声

4. 某商场有一顾客在买东西时，态度非常蛮横，语言也不文明，并提出了许多不合

理的要求,你认为营业员应该如何处理? ()

- A. 坚持耐心细致地给顾客做解释,并最大限度地满足顾客要求
- B. 立即向领导汇报
- C. 对顾客进行适当的批评教育
- D. 不再理睬顾客

5. “一个人可以犯几个可以改正的错误,但不能有失礼的行为。”这句话告诫我们 ()。

- A. 求职应聘过程中,要重视求职礼仪
- B. 技能突出就可以求职成功
- C. 求职应聘过程中要做到大方和开朗
- D. 求职应聘时有错即改

6. 职业道德活动中,符合“仪表端庄”具体要求的是 ()。

- A. 着装华贵
- B. 鞋袜搭配合理
- C. 饰品俏丽
- D. 发型突出个性

7. 下列说法中,符合“语言规范”具体要求是 ()。

- A. 多说俏皮话
- B. 用尊称,不用忌语
- C. 语速要快,节省客人时间
- D. 语调忽高忽低

8. 宾馆服务员小李在整理房间时,无意中将客人的手表弄掉在地板上,小李立即捡起,并连声向客人道歉,但客人却粗暴地责骂小李,忍无可忍之际,小李与客人争吵起来。对于小李的做法,你持哪一种态度? ()

- A. 是合适的
- B. 欠妥当
- C. 可以理解
- D. 应该受到批评

9. 职业礼仪的最高境界是 ()。

- A. 敬业
- B. 守业
- C. 奉献
- D. 牺牲

10. 同事之间的礼仪不恰当的是 ()。

- A. 尊重彼此的处事方式
- B. 在工作、生活上,同事若有难处,应予以体谅并尽力协助
- C. 需要同事帮助时无需协商
- D. 出现误会时主动沟通,征得谅解

11. 如果有同事的客人来访,正确的做法是 ()。

- A. 可以喧宾夺主跟主人一样热情
- B. 如果同事不在,可暂时代为接待并提供同事去向的信息,以便让客人决定是否等待

等待

C. 不是自己的客人,表现冷漠点也未尝不可

D. 置之不理,因为与自己无关

12. 去办公室上班,文明的待人接物的礼仪举止不包括 ()。

- A. 早上到达时相互问候“早”，下班时相互道别
B. 见到同事或来访者，面带微笑
C. 不必注意自己的办公桌整洁
D. 若有资料需要移交他人，一定要贴上小标签，并签名，不忘说“谢谢”
13. 职业礼仪的基本要求是（ ）。
- ①爱岗敬业，尽职尽责 ②诚实守信，优质服务 ③仪容端庄，语言文明
- A. ①② B. ①②③ C. ②③ D. ①③
14. 不符合面试礼仪的行为是（ ）。
- A. 头发干净自然 B. 关闭手机
C. 服饰整洁大方 D. 叼着烟卷
15. 服务人员讲话时，不能（ ）。
- A. 语音柔和 B. 用商量询问的语气
C. 语调适度 D. 使用否定短语来拒绝客人的要求
16. 下列行为符合职业礼仪基本要求的是（ ）。
- ①遇有客户投诉产生纠纷，要仔细争辩
②服务人员以自然为美，淡妆为宜，行、站、坐体态合乎标准
③遇到买不起商品的顾客可以不用招呼
④服务行业坚持信誉第一、保质保量、公平交易
- A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②④
17. 在社会活动的各种交谈中，涉及下列哪些主题应当忌谈？（ ）
- ①他人隐私的主题 ②令人反感的主题
③与工作不相关的主题 ④非议他人的主题
- A. ①②③ B. ②③④ C. ①③④ D. ①②④
18. 关于职业礼仪，以下表述正确的是（ ）。
- ①是职业人在职场要遵守的礼仪规范
②呈现出鲜明的职业特色，是职业成功的助力
③表现出来的是善良的人性、高尚的人格、规范的人伦、奉献的精神
④能塑造企业良好形象，提升企业竞争力
- A. ①②③ B. ②③④
C. ①③④ D. ①②③④

三、简答题

1. 简述遵守职业礼仪的作用。

2. 简述职业礼仪的基本要求。

四、案例思考讨论

1. 一家医疗器械公司与美国客商已达成引进“大输液管”生产线协议的意向，第二天就要签字了。可是，当公司负责人陪同外商参观车间的时候，有一员工向墙角吐了一口痰，并很自然地用穿着的拖鞋鞋底去擦。这一幕让外商彻夜难眠，第二天他让翻译给公司负责人送去一封信：“恕我直言，公司员工的卫生习惯、穿着要求可以反映一个的管理素质。况且，我们今后要生产的是用来治病的输液皮管。贵国有句谚语：人命关天！请恕我不辞而别……”一项已基本谈成的项目就这样“吹”了，而该员工也随即被辞退。

思考讨论：是什么因素导致这个基本谈成的项目“吹”了？为什么？从该员工身上我们可以吸取什么教训？

2. 有商人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：“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，穿着干净挺括，在整个接待过程中始终彬彬有礼。商人说：“通过这个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。”

思考讨论：

- (1) 商人选择合作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。该事例说明了什么道理？



活动体验

一、运用所学知识，分小组自编、自导、自演招聘求职礼仪情景，内容包括：自我介绍、握手、递接名片、走姿、站姿、坐姿、服饰打扮、语言等。出场后先由同学介绍剧情和人物。

二、结合自己所学专业和将来的就业方向，写一封求职信。要求：书写规范、谦恭有礼、情真意切、言简意赅。

三、利用课余时间，到工作岗位上调查所学专业目前的文明服务情况，针对这些现象写一篇简短的评论。