

【ZZ1Z】 【JY】 ■
【ZZ1Z】 【JY】 ■
【LM】 【HJ】

【BT1】 【ML】 任务二 ■掌握礼仪学习的方法与途径

【BT2】 【XC目标. TIF, JZ】

【HTK】 (1) 了解礼仪的重要性。

(2) 掌握学习礼仪的作用。

(3) 探索学习的途径与方法。

【HT】

人与人的交往是人们日常生活的重要组成部分。孔子主张“为政以德”，就是以德治国。《管子》中说：“礼义廉耻，国之四维；四维不张，国乃灭亡。”把礼仪列为立国要素之首，说明了礼仪在国家建设和社会交往中的重要地位和作用。而这种交往离不开情感、言行的交流，交流时应当遵循某种规范，这种规范就是礼节，它可以悄然让人们的生活更温馨，工作成功。如果希望自己在日常生活中成为一个受欢迎的人，请一定要很好地掌握日常生活的基本礼节。

【BT3】 一、礼仪的作用

现代社会，社交礼仪与人们的生活息息相关，与人类文明、社会进步紧密相连。从某种意义上说，讲究社交礼仪是精神文明的内容之一。要成为社会文明人必须学好社交礼仪。礼仪的作用主要表现在以下四个方面：

【BT5】 (一) 有助于塑造良好的个人形象

信息交流、传递是知识经济时代的显著特征。人的交往过程是信息双向交流传递的互动过程。社交礼仪首先传递交往中个体自身形象的外在信息。良好的礼仪能为自己树立良好的个人形象。因为，人总是社会的人，大部分的人总隶属一个部门或一个单位，即人是组织化的人。所以，每个人的言行举止、仪表风度、待人接物不仅仅反映出这个人的素质和教养，也直接反映出他所代表的组织的整体形象。组织中，每个成员都要讲究礼仪，都应有强烈的形象意识。现代社会，形象是对外交往的窗口，良好的组织形象可以给组织带来无穷的社会效益和经济效益。

【BT2】 【XC案例1.1. TIF, JZ】

【HTK】 【JP2】 某公司因场地构造特殊，将财务的工位安排在进门的旁边。一名新入职的大学生，每次进门看见账务后都不打招呼，甚至还直瞪瞪地看着门口这位同事。财务怀疑这位新同事把自己当做是前台阿姨。过了一段时间，他渐渐熟悉了公司的同事，才知道这位阿姨是公司的“财政大臣”，就开始对【JP+2】这位阿姨献起了殷勤，一进门“前辈”叫得很响。但是财务心里的感受却很不一样，现在这名大学生对自己的尊敬是因为知道了自己的职位。她很纳闷，怎么一个堂堂大学生，刚进社会就学会了势利？如果她真的是前台阿姨，是不是这名大学生就会一直不给自己打招呼？新人刚进职场，礼貌很关键，一定要妥善处理人际关系，不能以貌取人或者想当然，要记得地位低下的员工同样也是前辈或者长辈。哪怕是打扫卫生的阿姨，如果正好清理到自己的纸篓之类时，也不要忘记说一声“谢谢”，这样才能增加亲和力和人缘。刚刚毕业的大学生真的是要好好树立自己在公司的第一印象，这是十分重要的。

【HT】 资料来源：来源于百度文库，作者已做了修改。

【BT5】 (二) 有助于约束人们的行为

社交礼仪是人们社会交往中的行为标准和规范，主要通过评价、劝说、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯。为此，人们常借助社交礼仪的施行来调整自己的行为，任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人，都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志，不接受礼仪约束的人，社会可能会以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段来强迫其接受约束。

【BT5】 (三) 有助于施行教化

礼仪教化的作用主要表现在两个方面：一方面是礼仪的尊重和约束作用。礼仪作为一种道德习俗，它对全社会的每个人都有教化作用，都在施行教化。另一方面，礼仪的形成、完备和凝固，都会成为一定社会传统文化的重要组成部分，它以“传统”的力量不断地由老一辈传给新一代，世代相继、世代相传。在社会进步中，礼仪的教化作用极为重大。

中职生基础礼仪

〔BT5〕(四)有助于协调人际关系

社交礼仪是人际交往的润滑剂，是沟通和发展必要条件。社会交际是人们相互接触、加深了解、沟通意见的一种最普通最常见的行为方式。礼仪具有调节人际关系的作用。礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，不仅对人们之间的相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用；而且某些礼仪形式、礼仪活动还可以化解矛盾、建立新关系模式。可见，礼仪在处理人际关系中，在发展健康良好的人际关系中，具有重要作用。

〔BT3〕二、学习礼仪的途径

〔BT5〕(一)自觉养成文明习惯

高度的物质文明和高度的精神文明是互为条件、互相促进的，讲究礼仪礼貌是精神文明的重要内容，其中更为重要的是培养良好的行为习惯。例如：一个人在待人接物方面养成了礼貌习惯后，当他在交际场合遇到他人时，就会自然而然地主动向对方问好。

〔BT5〕(二)要有主动接受礼仪教育的习惯

“修身以不护短为第一长进”，这些是古人的修身之道。作为当代中职学生应该自觉地按照时代、社会、民族的道德要求严格规范自己的言行，依照老师的教导、社会的健康舆论和良好的环境熏陶，从小事做起，严于律己，善于自省，主动学习。

〔BT5〕(三)积极参与社会实践

在人际交往日益广泛的现代社会，仅仅只进行理论学习还远远不够，还要在实践中学习礼仪，即在文明气氛较浓的环境中接受熏陶。积极参与社会实践，对于当代职业学生自觉增强文明意识，培养文明行为，改变粗俗不雅的习惯，大有好处。

〔BT3〕三、学习礼仪的方法

〔BT5〕(一)自尊自爱，自我约束

一个人只有自重，才能得到别人的尊重。待人接物，不卑不亢，为人处世，不随波逐流，碰到挫折，不自暴自弃，遇事顺利不忘乎所以。自爱，就是要接纳自己，接纳自己的优点和缺点。接纳优点是为了增添自信，进一步发展。承认缺点是为了使自己有自知之明，扬长避短，完善自我。同时应自我约束，就是在应当努力的时候学会坚持，在应当停止的时候学会放弃，不任性苛求，不固执己见。

〔BT5〕(二)遵守规范，尊重他人

无以规矩，不成方圆。在一个集体中，总会有这样那样的条例和要求，只有遵守相关规定，按公共礼仪去办事，才能被大家认可接受。只有尊重他人，才能赢得别人的尊重。

〔BT5〕(三)顾全大局，求得和谐

人际交往，贵在和谐。群体相处，难免发生矛盾，每遇此种情况，只有着眼全局，从长远出发，才能取得双赢，构建真正的和谐社会。

〔BT5〕(四)学习礼仪，贵在实践

礼仪是一种行为准则，其中诸如礼貌、礼节、仪式等都有许多具体规范和约定俗成的做法。只学而不做是永远不会养成良好习惯的。只有不断学习，不断实践，有意识培养、锻炼自己：从一声称谓到一次握手，从我们的一举一动中，都按礼仪要求去做。久而久之，才能逐渐养成良好的礼仪习惯，并将它溶入我们的个性之中，从而表现出每个人独特的个性之美。

〔BT2〕〔XC讨论.TIF,JZ〕

(1) 讨论主题：礼仪与个人形象的关系。

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

(2) 通过讨论给你带来什么启发？

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■

中职生基础礼仪

【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■

(3) 制订一份具有个人特点和可行性的礼仪训练计划。

【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【LM】 【HJ】

【=DM () 单元二 ■■端庄的仪容 【=】

【HT2CQ】 【ML】 【CS%100, 0, 0, 0】 单元二 【HT】

【XCX1.tif;S1】

【JY】 【HT1"W】 端庄的仪容 【HT】

【HTK】 无论你做什么，保持你的外表。

【JY】 ——查尔斯·狄更斯

【HTK】 礼貌是有教养的人的第二个太阳。

【JY】 ——赫拉克利特

【HTK】 形象是一生的战略问题。

【JY】 ——西蔓 【HT】

【LM】 【CS】 【BT1】 【ML】 任务一 ■■学习仪容清洁的方法

【BT2】 【XC目标.TIF, JZ】

【HTK】 (1) 掌握简单的日常仪容清洁的基本要领。

(2) 了解仪容清洁的主要程序。 【HT】

一个人在任何情况下都需要注意对自身的仪容进行修饰与维护，并且要随时随地注意对自己的仪容进行必要的修饰和整理，做到“内正其心，外正其容”。

【BT3】 一、发部清洁

在日常生活中，每个人首先应该养成勤洗头发的习惯。不但要注意采取正确洗发的方式方法，还要坚持对头发进行定期清洗，一般情况下应做到每周洗2~3次。其次是修剪头发。在正常情况下自己的头发应每半个月修剪一次。

梳洗头发是每天必做之事，而且往往不止一次。一般来说我们应做到“五梳洗”：出门上班前梳洗、换装上岗前梳洗、摘下帽子时梳洗、下班回家时梳洗、其他必要时梳洗。

【BT3】 二、面部清洁

要做到仪容整洁干净，就要注意细节的修饰和长年累月的坚持不懈。而面部清洁除了应做到早晚洗脸之外，还应随时随地抽出一点时间洗脸净面。正确的洗脸方法不但有助于保持皮肤的弹性，还可以保持良好的血液循环和新陈代谢的正常运行。因此要注意洗脸的方法。首先用温水润湿脸部，然后将洗面奶挤于手心，沾水揉搓成泡沫状置于面部，用手由下到上揉搓、打圈，避免置于眼部。然后用温水洗净。值得注意的是要对各个不同的部位进行清洁，才能达到最佳的效果。

【BT3】 三、鼻子清洁

在人际交往中，偶尔有一两根鼻毛露出，很有损自己的形象。因此，在接待客人或者出门前，应经常检查和修剪自己的鼻毛，但当众拔鼻毛是很不雅的行为。保持鼻腔的清洁，不要随处吸鼻子，更不要在他人在他人面前挖鼻孔。

【BT3】 四、口腔清洁

中职生基础礼仪

要做到口腔清洁，牙齿无味，就必须坚持早晚刷牙，饭后漱口，消除口腔异味，维护口腔卫生。还要时常采用牙签、洗牙等方式保护牙齿。在重要应酬之前忌吃葱、蒜等一类带刺激性气味的食物。

在交际场合，若不是老人或者职业上的需要，男士最好不要蓄胡须，注意定时剃须。女士若因内分泌失调而长出来类似胡须的汗毛，则应及时治疗，并予以清除。

【BT3】五、手部清洁

【TPimage1.tif; Z2, Y】 【TS (*4/5) ■■■图1 1 【TS】】在日常交际活动中，手占有重要的位置。接待客人时，通常以握手的礼节来表示对客人的尊重和欢迎。通过观察对方的手，可以判断出这个人的修养与卫生习惯，甚至对生活的态度。因此，应经常清洗自己的手，修剪指甲。指甲周围长生死皮时，应立即将其修剪掉，不要用手去撕，或用牙去咬。若手上长癣、生疮，应避免与他人接触，否则会令他人不快或反感。

洗手六步法见图1 1（图片来源于百度文库）。

【BT2】 【XC课后任务.TIF, JZ】

根据自身实际，找出自身在仪容方面存在的问题，制订一份适合自己日常仪容整洁的计划，坚持实施，并写出仪容整洁在生活中的重要性。

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【HJ2.2mm】

【BT1】 【ML】 任务二 ■■掌握仪容修饰的方法

【BT2】 【XC目标.TIF, JZ】

【HTK】 (1) 体会仪容修饰的原则。

(2) 提高自身仪容修饰的能力。

(3) 掌握正确的护肤方法。【HT】

【BT3】 一、正确的护肤方法

护肤是美容的基础，做好护肤是化妆的先行条件。我们只有重视皮肤的护理，才能更好地发挥仪容化妆的改善作用。因此在生活中应该注意一些基本的方法，如保持足够的睡眠，让面部看上去红润有光泽；随时注意保持皮肤有足够的水分，防止皮肤粗糙、干燥；还要做好季节的防护措施等。除了掌握基本的护肤方法，还应该选择正确的肌肤保养品对皮肤进行基本的护理。

选择正确的肌肤保养品首先应选用对皮肤刺激性小的卸妆用品，油性肌肤应选择卸妆乳，干性肌肤应选择卸妆油。从眼部和唇部开始去除脸部化妆品；再用洗面乳进行脸部清洁，去除停留在脸上的老化物质、空气污染等残留物质。通过卸妆及洗面去除污垢后，还要用面部保养品及时补充水分及营养，使肌肤恢复原来的状态。

【BT2】 【XC开阔视野.TIF, JZ】

【BT4】 面膜的种类 ■■■■■■■■■■■■

【HTK】 根据面膜的性状和使用方法不同，可将面膜分为硬膜和软膜。【BP () 【TPimage2.tif; Z1, Y】 【BP】】

硬膜主要由熟石膏、矿物粉和药物组成，具有保湿、收紧皮肤的作用，对皮肤角质层有剥离作用。硬膜适用于角质层较厚的油性皮肤，且不宜频繁使用。

软膜的主要成分是淀粉，其中加以多种营养成分以及增白、防皱、延缓衰老的成分，质地柔软、细腻、滋润温和，无刺激性。液体状、纸状面膜等都属于软膜，较适合中性肌肤、干性肌肤和敏感性肌肤。【HT】

【BT3】 二、化妆的技巧

【BT5】 (一) 化妆的常用工具

在妆容修饰的过程中，常用的化妆工具有：眉笔、眉镊、海绵扑、胭脂刷、粉刷、眉刷、眼影刷、唇膏笔、睫毛夹、化妆纸或化妆棉、棉花棒及棉球等。

【BT5】 (二) 化妆的原则

(1) 化妆需要突出自己最美的部分，掩饰自己的缺陷和不足，达到美化的效果。

(2) 妆容的选择取决于服装和自身肤色的搭配。

(3) 妆面协调，应不失自己的基本形象，力求统一、和谐的美。

【BT5】 (三) 化妆的基本程序

中职生基础礼仪

一般情况下，化妆的基本程序：清洁面部—打粉底—描眉形—画眼线—施眼影—上腮红—涂唇彩等步骤。

〔BT7〕1. 清洁面部

用洗面奶彻底清洁脸部，清除残留在脸上的灰尘和污垢。然后，抹润肤霜，以补充营养和水分。接着上化妆水，以洁肤、润肤、紧肤和调理肌肤为目的。〔BP (〕〔TPimage3.tif; Z1, Y#〕〔BP)〕

〔BT7〕2. 打粉底

粉底可以调整肤色，掩盖雀斑、色斑，并作为屏障，保护皮肤免受色粉的刺激。基本方法：选用接近自己肤色的粉底，擦在相应的部位，轻压细抹，由上往下，由里到外，切记脖子也要兼顾。可用化妆海绵或手指进行按压。

〔BT7〕3. 描眉形

眉毛的作用非常重要，它可以改变脸部表情，也可以改变脸部长度和宽度的视觉效果。眉部修饰应与整个面容化妆相协调，要根据自身的脸型与眉形修剪眉毛。其要领：先用眉刷将眉毛顺向梳理，用眉毛镊除去位置长得不好、形态不佳的眉毛，对眉形做适当的修整。然后用眉刷从下而上倒梳眉毛，剪去过长、不齐的眉毛，再梳平复原。接着用眉笔将已修整过的眉毛做勾描、加深处理，使眉毛显得完善、逼真。眉毛画好后，应对着镜子检查两条眉毛是否对称，粗细是否一致。最后，可用眉刷将画好的眉毛轻轻地顺着眉毛生长的地方刷一下，扫去残留的墨粉，清洁一下眉部，使整个眉部均匀、自然。

〔BT7〕4. 画眼线

一般来说画眼线的顺序是：先画上眼线，再画下眼线。先上后下，上重下淡，同时要注意津贴眼部边缘。画上眼线时，应从睫毛底部由内眼角向外眼角描画，到眼尾处时往上提一点。画下眼线时，应由眼尾向内眼角方向描画，并应画到2/3或1/2的长度，避免全画。

〔BP (〕〔TPimage4.tif; Z1, Y〔BP)〕〔BT7〕5. 施眼影

用眼影刷蘸取相应颜色的眼影，轻涂于上眼皮，眼影色不要用得太多、太艳，并应擦均匀，要柔和淡雅，下深上浅，自然过渡，表现轻松、舒适。应注意的是，商务人员在工作场合不适合画烟熏妆等浓妆，会显得过于时尚、妩媚。

〔BT7〕6. 上腮红

涂腮红关键在于操作要轻、用量要少、胭脂分布要匀、色彩过渡自然，化妆后不留下明显的人工涂抹痕迹。操作时用胭脂扑或胭脂扫，以颧骨为出发点，往耳部上方轻轻抹去，再用手掌轻柔的把胭脂向上下晕开，晕开后给人以简单自然的感觉。

〔BT7〕7. 抹唇彩

首先应用唇线笔、按自己设计的唇形或自然唇形，瞄好唇线、画出唇廓，用作定型和防止唇膏外溢。然后用唇膏在唇线内先上唇后下唇，按唇纵向纹理，从嘴角两侧往中间一点一点地涂抹。要涂满、涂匀，无遗漏之处，还要避免唇线和唇上的色彩有明显的不同。为了方便用餐、喝水，还要用餐巾纸轻轻的按一下嘴唇，使唇膏固定下来，以免将唇膏残留在餐具和水杯上。

〔BT5〕(四) 化妆的禁忌

〔BT7〕1. 切忌当众化妆

如发现妆面残缺，要即刻补妆。但补妆时，应回避他人，宜在洗手间或无人的一角进行，切勿当众补妆。

〔BT7〕2. 切忌借用他人的化妆品

女性平时不要借用他人的化妆品，因为化妆品与皮肤直接接触，借用他人化妆品既不卫生也不礼貌。

〔BT7〕3. 残妆示人

残妆，是指在出汗、用餐、休息之后，妆容出现了残缺的现象。在众人面前以残妆示人，既有损于自身的形象，也显得对人不礼貌。因此，要注意及时检查和补妆。

〔BT7〕4. 工作时间切忌浓妆艳抹

妆容的浓淡要视时间、地点、场合而定。

〔BT7〕5. 男士切忌油头粉面

男士要保持良好的个人卫生，不要化妆，不要大量喷洒香水，否则会给人留下不好的印象。

〔BT2〕〔XC开阔视野.TIF, JZ〕

〔HTK〕在现代社会中，香水已经作为一种传递礼仪的媒介登上了社交舞台。香水柔美的香气，不但能改变心情，也能适度地传递出性感、清新、活泼的魅力，〔BP (〕〔TPimage4A.tif; Y1, Z〕〔BP)〕但在一些场合下喷洒香水可能会起到相反的作用，如在炎炎的夏日里，喷洒浓郁的香水，加上不雅的汗水体味，效果可能会适得其反。作为职业学校

中职生基础礼仪

的学生，应该对香水的种类和性质有一定的了解，才能够让香水的作用发挥得恰到好处。

香水的使用方法一般有两种：一种是涂抹，主要是涂抹在耳根后、颈部、手肘关节和手腕动脉血管处。

第二种是喷雾，先对头上方空气喷几下，然后优雅走过，给人清香愉悦的感觉。〔HT〕

〔BT2〕 〔XC课后反思.TIF,JZ〕

对照书本中所涉及的化妆技巧进行练习，找出自己在化妆过程中出现的问题并加以改善。

出现的问题及改正措施：

〔ZZ1Z〕 〔JY〕

〔ZZ1Z〕 〔JY〕

〔ZZ1Z〕 〔JY〕

〔LM〕 〔HJ〕

〔=DM () 单元三 优雅的仪态 〔=〕

〔HT2CQ〕 〔ML〕 〔CS%100,0,0,0〕 单元三 〔HT〕

〔XCX1.tif;S1〕

〔JY〕 〔HT1" W〕 优雅的仪态 〔HT〕

〔HTK〕 你用什么语言也无法表达你没有的内容。

〔JY〕 ——爱默生

〔HTK〕 我的笑容价值百万美金。

〔JY〕 ——查尔斯·斯瓦特

〔HTK〕 我相信一个站立很直的人的思想也是同样正直的。

〔JY〕 ——威廉姆·丹福思

〔LM〕 〔HJ〕 〔CS〕

〔BT1〕 〔ML〕 任务一 练就丰富的表情

〔BT2〕 〔XC目标.TIF,JZ〕

〔HTK〕 〔HJ2.2mm〕

(1) 掌握正确地运用面部表情的礼仪。

(2) 学会体会运用表情进行交流的作用

(3) 熟练运用各种表情变化。〔HT〕

表情在非语言符号中是最丰富的，也是最具有表现力的。人们通过面部表情的变化，来表达出内心的真实感受，而且表情传达的感情信息要比语言来得巧妙。大体来说，人的眼神、笑容、面容是表达感情最主要的三个方面。

〔BT3〕 一、眼神

眼睛是心灵的窗户，能有效地传递信息和表情达意。在人与人交流时，目光的交流总是处于最重要的地位。在社交活动中，眼神运用要符合一定的礼仪规范。正视对方时需要正面相向注视，表示尊重对方。比如平视被注视者，表示双方地位平等与注视者的不卑不亢；仰视对方，一般体现“尊重、信任”的语义；俯视他人往往表示自高自大或对被注视者不屑一顾。在注视他人时，目光的角度，即发出的方向，是与交往对象关系亲疏远近的重要体现。

〔BT5〕 (一) 注视部位

在一般情况下，与他人相处时，不宜注视其头顶、大腿、脚部与手部。对异性而言，通常不应注视其肩部之下，尤其是不应注视其胸部、裆部、腿部。注视的常规部位如下：

〔BT7〕 1. 双眼

注视对方双眼，表示自己聚精会神，一心一意，重视对方，但时间不宜过久。

〔BT7〕 2. 眼部至唇部

注视这一区域，是社交场合面对交往对象时所用的常规方法，因此也被称为社交型注视。

〔BT7〕 3. 额头

注视对方额头，表示严肃、公事公办，也称为公务型注视，适用于公务活动中。

〔BT7〕 4. 眼部至胸部

中职生基础礼仪

注视这一区域，表示亲近、友善，多用于关系密切的男女之间，故称为亲密型注视。〔HJ〕

〔BT5〕 (二) 注视时间

〔JP1〕 注视对方时间的长短说明与对方的友好程度。若对对方表示友好，则注视对方的时间应占全部相处时间的1/3左右；若对对方表示关注，则注视对方的时间应占全部相处时间的2/3左右；若注视对方的时间不到全部时间的1/3，往往意味着对其不重视，或没有兴趣；若注视对方的时间超过了全部相处时间的2/3，往往表示可能对对方抱有敌意，或为了寻衅滋事。〔JP+2〕

〔BT3〕 二、微笑 (见图3-1)

微笑是眼、眉、嘴和面部动作的集合，是一种令人感觉愉快的面部表情，是最美好的形象。微笑是一种特殊的语言，是社交场合中最富吸引力、最令人愉悦，也最有价值的面部表情。微笑能有效地缩短双方的距离，给对方留下美好的心理感受，从而形成融洽的交往氛围。

〔BT5〕 (一) 微笑的意义

〔BT7〕 1. 微笑能塑造良好的个人与组织形象

〔TPimage5A.tif; Z1,Y〕 〔TS () 图3-1 〔TS〕 〕 一个经常微笑的人让人感觉亲切，易于接近，从而树立起热情、真诚的形象，因此提倡“微笑交流，微笑服务”。

〔BT7〕 2. 微笑是自信的象征

一个人只有充分尊重自己，肯定自己，注重自己的形象塑造，才能青春永驻，笑脸常开。

〔BT7〕 3. 微笑是和睦相处的反映

微笑沟通了人们的心灵，拨动人们的心弦，架起了友谊的桥梁。它能散发出一种无形的魅力，加深人与人之间的理解，产生共鸣，缓解紧张，消除误会、疑虑；同时，微笑还能表示歉意，释解和不安。

〔BT2〕 〔XC案例3.1.TIF〕

〔HTK〕 一位客人住进一家酒店，在他外出后，有一位朋友来找他，要求进他房间去等候。由于客人事先没有留下话，总台值班服务员没有答应其要求。客人回来听说这件事情后十分不悦，跑到总台与服务员争执起来。这时前厅部张经理闻讯赶到，正要开口解释，正在气头上的客人就指着她鼻子尖，言词激烈地指责起来。当时张经理知道在这种情况下，做任何解释都是毫无意义的，反而会使客人情绪更加激动。于是她默默无言地看着他，让他尽情地发泄，脸上则始终保持一种友好的微笑。

一直等到客人平静下来，张经理才心平气和地告诉他饭店的有关规定，并表示歉意。客人接受了张经理的劝说。没想到后来，这位客人离店前还专门找到张经理辞行，激动地说：“你的微笑征服了我，希望我下次有幸再来饭店时能再次见到你的微笑。”〔HT〕

〔BT5〕 (二) 微笑的技术要领

微笑是人们交往中最富有吸引力、最有价值的面部表情，但也要注意区分场合，要笑得得体，笑得适度，才能充分表达最美好的感情。微笑的技术要领如下：

口眼结合，要口到、眼到、神色到，做到微笑扣人心弦。

微笑时露出牙齿的数目：显露出6~8颗上牙是最美的。

微笑的美在于文雅、适度，亲切自然，符合礼仪规范。微笑要诚恳和发自内心，切不可故作笑颜，假意奉承，虚伪、做作，做一系列程式化的动作。发自内心的笑是扑面的春风，能温暖人心，化除冷漠，获得理解和支持。

〔BT2〕 〔XC课后任务.TIF,JZ〕

学生课后根据图片进行模范练习，对着镜子练习，找出自己的不足，并写出自己的收获和感悟。

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■■
〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■■
〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■■
〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■■

〔BT1〕 〔ML〕 任务二 ■ 训练挺拔的站姿

〔BT2〕 〔XC目标.TIF,JZ〕

〔HTK〕

(1) 掌握标准站姿的基本要求。

(2) 熟练运用服务工作中的四种基本站姿。

中职生基础礼仪

(3) 掌握不良站姿的纠正方法与站姿练习技巧。〔HT〕

无论是在社交场合，还是在日常交往中，站姿都是一种最基本的举止。站立是静态造型的姿态，是优美仪态的起点，因此站姿不仅要挺拔，还要优美典雅。优美的站姿能显示个人的自信，衬托出美好的气质和风度，并给他人留下美好的印象。

〔BT3〕一、掌握标准站姿的基本要求（见图3-2）

〔HJ2.3mm〕两脚跟靠拢，身体重心落于脚掌、脚弓上。两脚并拢立直，髋部上提。脖颈挺，下颌微收，两肩放松，气下沉，自然呼吸、收臀，两臂自然下垂，脚尖分开45度左右，两眼平视前方，面带微笑。

站立时，身体重心要向上提高，即昂首、提气、直腰、绷腿。身体各部位要尽量舒展挺拔，要做到头平、颈直、肩夹、背挺。身体的主干一定要尽量与地面保持垂直，要注意收腹挺胸、夹腿。

〔JZ〕〔XCimage6.tif〕〔TS（）图3-2〔TS）〕

〔BT3〕二、站姿的注意事项

(1) 站立时要以标准站姿的形体感觉为基础，如果没有正确站立时的基础，变换姿态也就不会有美感，所以要注意矫正形态上的不标准姿态。

(2) 站立时不应东倒西歪，身体不要倚门、靠墙、靠柱，双手可随说话的内容做一些伴随手势，但动作不能太多、太大，以免显得粗鲁。不要将手插在裤带或交叉抱在胸前，更不能下意识地做动作。

(3) 站立时要面带微笑，将规范的站姿与热情的微笑相结合。

(4) 站立时不要低着头、歪着脖子、含胸、端肩、驼背。不要将身体的重心明显地移到另一侧，而只用一条腿支撑着身体。

(5) 站立时，脚位不要采用“人”字式即“内八字”式或蹬踏式。男子双脚左右开立时，注意两脚之间的距离不可过大，不要挺腹翘臀。

不要两脚交叉站立，也不要双腿交叉。

〔BT2〕〔XC实训.TIF, JZ〕

〔BT7〕1. 单人练习

背靠墙，脚跟离墙3厘米，腰背贴墙，自己坚持每天训练15~20分钟。

〔BT7〕2. 双人训练

与身边的同学一起，两人一组，背靠背站立练习站姿，每次坚持训练15~20分钟。〔HJ〕

〔BT1〕〔ML〕任务三 学会优雅的坐姿

〔BT2〕〔XC目标.TIF, JZ〕

〔HTK〕〔HJ2.4mm〕

(1) 掌握标准坐姿的基本要求。

(2) 了解坐姿的关键要领。

(3) 掌握不良坐姿的纠正方法与坐姿练习技巧。〔HT〕

坐姿往往是人们采用最多的姿态，美的坐姿是一种文明行为。它既体现形态美，又体现行为美。优雅的坐姿传递着自信、美好、热情的信息，同时也显示出高雅庄重的良好风范。

〔BT3〕一、正确坐姿的基本要求

〔BT5〕(一)入座的要求

入座时轻而缓。如果从椅子后面靠近椅子，应从椅子左边走到座位前，转身后把右脚向后撤半步，轻稳坐下，然后把右脚与左脚并齐，坐在椅子上。上体自然挺直，挺胸，双膝自然并拢，双腿自然弯曲，双肩平正放松，双臂自然弯曲，双手放在两腿上或椅子、沙发扶手上，掌心向下。人体重心向下，头正、下颌微收，双目平视，面带微笑。坐在椅子上，臀部应坐在椅子的1/3或2/3处。起坐时，左脚应向后收半步，然后站起，起身要轻缓稳当。

〔BT5〕(二)双手的放法

坐稳后，一般双手平放在双膝上，有时双手可以叠放，放在另一条腿的中前部，或者一手放在扶手上，另一只手仍放在腿上或双手叠放在侧身一侧的扶手上。

〔BT3〕二、坐姿的关键要领

入座后，双手应尽量减少不必要的动作。身前有桌子时，不要将肘部支于其上，或双臂置于其下。应避免将双手夹在两腿中间，双手端臂，抱于脑后，或抱住膝盖，或以手托腿、摸脚部等不礼貌行为。

切勿在坐定后将脚抬得过高，以脚尖指向他人，或是让对方看到鞋底；不要脱鞋子，将脚架在桌面上，或者跷到自己或他人的座位上，不要用脚踩踏其他物体。

中职生基础礼仪

不要在尊长面前高跷“4”字形腿，即不要将一小条腿交叉叠放于另一条大腿上。两腿直伸开去，反复抖动不止也是很礼貌的行为。

【BT3】三、几种基本的坐姿

【HJ2.3mm】

【BT5】(一)女士坐姿

【BT7】1.正步(见图3-3)

上身挺直、坐正，双肩平正，两臂自然弯曲，双手叠放在双腿中部，并靠近小腹，双膝并拢，小腿垂直于地面两脚并拢。

【JZ】【XCimage7.tif】【TS()图3-3【TS)】

【BT7】2.索步

【JP1】上身挺直，左脚置于右脚上，两踝关节处交叉，两脚尖着地，膝部可稍分开，但不要过大。【JP+2】

【BT7】3.叠步(见图3-4)

在标准式坐姿的基础上，两腿向前，一条腿提起，腿窝落在另一条腿的膝关节上，上面的腿向里收，贴在另一条腿的小腿处，脚尖向下。

【JZ】【XCimage8.tif】【TS()图3-4【TS)】

【BT7】4.小八字步

双膝并拢，脚尖分开，呈小“八”字形。

【BT7】5.【WT《华文中宋》】S【WTBZ】步

【HJ2.2mm】上身挺直，两脚向左斜出，双膝并拢，右脚跟靠拢左脚内侧，左脚掌着地，右脚尖着地。

【BT5】(二)男士坐姿

【BT7】1.正步

上身挺直、坐正，双肩平正，两臂自然弯曲，双手叠放在双腿中部，并靠近小腹，双膝并拢，小腿垂直于地面两脚并拢。

【BT7】2.小八字步

双膝一拳间隔，脚尖分开，呈“八”字形。

【BT7】3.大八字步

双膝与肩同宽，脚尖分开，呈“八”字形。男士坐姿总的要求：需要坐得端正、稳重，即“坐如钟”。

【BT3】四、避免不良坐姿

不良坐姿不仅给人一种粗俗、没教养的印象，而且常常会引起他人的反感。在生活中常见的不良坐姿有：坐时前倾后仰，或歪歪扭扭；坐下后随意挪动椅子；大腿并拢，小腿分开，或双手放于臀部下面；双腿过于叉开，或长长地伸出，腿、脚不停地抖动；与人谈话时用支着下巴；坐沙发时太靠里面，或呈后仰状态，等等。我们在生活中都应该尽量避免不良的坐姿，以免给人留下不好的印象。

【BT2】【XC实训.TIF,JZ】

【BT7】1.单人练习

按照所学的标准坐姿进行练习，自己坚持每天训练15~20分钟。

【BT7】2.双人训练

与身边的同学一起，两人一组，面对面练习坐姿，每次坚持训练15~20分钟。

【BT1】【ML】任务四■学会正确的走姿

【BT2】【XC目标.TIF,JZ】

【HTK】

(1)掌握标准走姿的基本要求。

(2)了解走姿的关键要领。

(3)掌握不良走姿的纠正方法与正确走姿的练习技巧。【HT】

【HJ】在日常生活中，潇洒的走姿是一项必不可少的举止行为。走路不但要遵守交通规则，还要遵循一些基本的礼仪。

中职生基础礼仪

〔BT3〕一、标准走姿的基本要求

(1) 标准的走姿要做到头正、肩平、躯挺、步位直、步幅适度、步速平稳。

(2) 走路时上身自然挺拔，双目向前平视，微收下颌。挺胸、收腹、立腰，重心稍向前倾，大臂带动小臂自然前后摆动。

(3) 脊背与腰部要伸展放松，脚跟先着地，并走出直线。靠道路的右侧行走，遇到同事要主动问好。

(4) 步行时，跨出的步子应是全部脚掌着地，膝和脚腕不可过于僵直，应该富有弹性，膝盖要尽量绷直，双臂应自然轻松摆动，从而使步伐有节奏感。

〔BT3〕二、走姿的关键要领（见图3 5）

走路时要注意步态，双脚脚尖应朝正前方落脚。最忌“内八”字和“外八”字，不能弯腰驼背，摇头晃脑、大摇大摆，上颠下跛。

在人行道上应顺着人流行走，不要逆行；不要强行从走在前面的行人中挤过去，如确有急事须超越的，应先对前面的行人说声“不好意思”再从身边走过去；不要在人流中突然停下来，以免妨碍后面的人前进；走路时若无意碰到他人，应及时道歉，应给手拿大件物品的行人让路，在儿童和带小孩的妇女后要慢行，可在适当的时候超过他们。

男女两人同行，女方应走在街道的内侧，男方走在街道的外侧；一男二女同行，男方也应走在街道外侧，不能走在二女中间或内侧。

不要站在行人众多的街道上与熟人闲聊，边走边谈。

不要拖着脚走，不要大摇大摆，也不要再在马路上乱逛。

〔JZ〕〔XCimage9.tif〕〔TS () 图3 5 〔TS) 〕

〔BT3〕三、服务中的几种基本走姿

〔BT7〕1. 与客人反向而行走姿

同标准走姿要求，接近客人时，应放慢速度，与客人交会时，应暂停行进，空间小的地方，要侧身，让客人通过后再前进。

〔BT7〕2. 陪同客人的走姿

在陪同客人走、引领客人时，应位于客人侧前方2~3步，按照客人的速度前进，且要不时用手势指引方向，招呼客人。

〔BT7〕3. 与服务人员同行走姿

与服务人员同行时，不可并肩同行，不可嬉戏打闹，不可闲聊。

〔BT7〕4. 与客人同向走姿

同标准走姿要求，尽量不超过客人，实在必须超过时，要先道歉后超越，再道谢。

〔BT2〕〔XC课后任务.TIF, JZ〕

(1) 反思：通过学习基本的走姿后，对照自身的一些不妥之处。

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■■

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 ■■■

(2) 实训：假如你在接待一位客人，应保持怎么样的姿态是礼貌的？分小组进行排练和表演。

〔HJ〕

〔BT1〕 〔ML〕 任务五 ■■ 学会正确的蹲姿与手势

〔BT2〕 〔XC目标.TIF, JZ〕

〔HTK〕

(1) 掌握标准蹲姿和手势的基本要求。

(2) 了解蹲姿和手势的基本要领。

(3) 掌握不良蹲姿和手势的纠正方法，正确蹲姿和手势的练习技巧。〔HT〕

〔BT3〕一、标准蹲姿的基本要求

在日常交往时，标准蹲姿的基本要求：应自然、得体、大方，不遮遮掩掩，下蹲时，两腿合力支撑身体，避免滑倒，〔TPimage10.tif;Z1,Y#〕〔TS () 图3 6 〔TS) 〕应使头、胸、膝关节在一个角度上，使蹲姿优美。除此之外应注意的是女士无论采取哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下。

标准蹲姿见图3 6。

〔BT3〕二、蹲姿的基本要领

(1) 在别人身边下蹲时，最好是和他人侧身相向。正面他人，或者背对他人下蹲，通常都

中职生基础礼仪

是不礼貌的。若用右手捡东西，可以先走到东西的左边，右脚向后退半步后再蹲下拾捡。

(2) 在下蹲的过程中，速度不要过快。当自己在行进中需要下蹲时，要特别注意。

(3) 在下蹲时，应和身边的人保持一定距离。与他人同时下蹲时，更不能忽略双方的距离，防止彼此出现相互碰撞的现象。

(4) 在大庭广众面前，尤其是身着裙装的女士，一定要防止大腿叉开，不要毫无遮掩。

(5) 弯腰捡拾物品时，两腿叉开，臀部向后撅起，都是不雅观的姿态；两腿展开平衡下蹲，其姿态也不优雅。

【BT3】三、几种基本蹲姿（见图3 7）

【JZ】【XCimage11.tif】【TS（）图3 7【TS】】

【BT7】1. 高低式蹲姿

下蹲时右脚在前，左脚稍后，两腿靠紧向下蹲。右脚全脚着地，小腿基本上垂直于地面，左脚脚跟提起，脚掌着地。左膝低于右膝，左膝内侧靠于右小腿内侧，形成右膝高左膝低的姿态，臀部向下，基本上用左腿支撑身体。

【BT7】2. 交叉式蹲姿

下蹲时右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地，左膝由后面伸向右侧，左脚跟抬起，脚掌着地，两腿靠紧，合力支撑身体，臀部向下，上身稍前倾。

【BT3】四、手势的基本要领

手是人身体上最灵活自如的一个部位，所以手势是举止仪态礼仪之中最丰富、最有表现力的。一般来说手势的基本要领有：五指伸直、并拢，注意将拇指并严，腕关节伸直，手与前臂成直线。在做动作时，肘关节既不要成90°直角，也不要完全伸直，弯曲40°为宜，掌心斜上方，手掌与地面成45°。运用手势时，眼神要与他人进行目光交流。

【BT3】五、常见手势的运用

表示请的手势(低位手)：身体向前倾，略弯腰，右手随身体自然前伸，高度不超过胯骨。（见图3 8）

【TPimage12.tif; Z1,Y】【TS（*4/5）见图3 8【TS】】表示方向的手势(中位手)：身体向前倾，略弯腰，右手随身体自然前伸，高度不超过肩膀。

表示介绍的手势(中位手)：右手肘关节自然弯曲，手的高度以胸前为宜，讲到被介绍人的名字时，手要自然地指向被介绍者。

表示请坐的手势(前位手)：身体略向前倾，手臂自然伸直，与上体成45°，手心向上，五指自然并拢指向凳椅，身体随轴心转动，目光与他人进行交流，面带微笑。

总之，手势的含义，一是发出信息，二是表示喜恶。要注意不同的场合用不同的手势来表情达意。要表达得恰到好处、坦荡大度，不仅要有热情，而且要有分寸（见图3 9）。

【JZ】【XCimage13.tif】【TS（*4/5）见图3 9【TS】】

【BT3】六、手势的忌讳

在日常交往中，为了增强说话者的语言感染力，一般可以考虑使用一定的手势，但切记手势不能过多、过大，切忌“指手画脚”和“手舞足蹈”。在运用手势时也应注意一些忌讳：

(1) 掌心向下挥动手臂，勾动食指或除拇指外的其他四指招呼别人，用手指指点他人等都是非常失敬于人的手势。

(2) 在他人面前掏耳朵、搔头皮、抠鼻孔、掏耳朵、剔牙齿、摸脚丫等手势很不卫生，不仅是不当之举，而且也极令人反感。

(3) 在公共场合，双手小动作过多，或是咬指尖、抬胳膊、折衣角等手姿，都是不稳重的手势。

(4) 打招呼、致意、告别、鼓掌、欢呼都属于手势范围，运用手势时应该注意其力度大小、速度的快慢、时间的长短，不可过度。

(5) 在任何情况下，都不要用大拇指指自己的鼻尖，用手指指点他人。谈到自己时，应用手掌轻按自己的左胸，那样会显得端庄、大方、可信。用手指指点他人的手势是很不礼貌的。

【BT2】【XC实训.TIF,JZ】

(1) 根据所学内容和要求练习标准的蹲姿和手势。

(2) 在日常与人的接触中，应该怎么进行手势的引领，分小组根据所学内容进行演示。

【LM】【HJ】

【=DM（）单元四■校园礼仪【=】

中职生基础礼仪

〔HT2CQ〕 〔ML〕 〔CS%100, 0, 0, 0〕 单元四 〔HT〕
〔XCX1.tif;S1〕
〔JY〕 〔HT1" W〕 校园礼仪 〔HT〕

〔HTK〕 人非生而知之，孰能无惑？惑而不从师，其为惑也，终不解矣。

〔JY〕 ——韩愈《师说》

〔HTK〕 如果你希望成功，当以恒心为良友，以经验为参谋，以当心为兄弟，以希望为哨兵。

〔JY〕 ——爱迪生

〔BT5〕 〔JZ〕 校园礼仪三字歌

〔JZ(Z)〕 入校门，衣冠整；情绪昂，步履正。见师长，问您好；遵校纪，护校风。
铃声响，进课堂；互致礼，起勿响。坐姿正，勿摇晃；专心听，细心想。
要发言，先举手；起立答，声洪亮。写作业，贵独立；老师见，心欢喜。
课间时，要活动；文明玩，会放松。遇老师，要让路；与师谈，要谦恭。
花儿美，草青青；爱校园，护环境。班集体，是个家；同学们，爱护它。
同学间，互关心；善理解，乐助人。要诚实，懂谦让；团结紧，有力量。
敬人者，人恒敬；集体荣，我才荣。食堂里，有规矩；勿喧哗，食不语。
爱公物，惜粮米；讲卫生，防病疾。节水电，当仔细；好习惯，在自己。
有集会，守时间；明纪律，姿态端。入有序，位有方；好风格，要发扬。
升国旗，要庄重；身肃立，情感浓。降国旗，止步行；爱祖国，记心中。 〔JZ〕 〕

〔HJ〕 〔CS〕

〔BT1〕 〔ML〕 任务一 ■建立良好的班级纪律

〔BT2〕 〔XC目标.TIF, JZ〕

〔HTK〕

(1) 学习校纪和校规。

(2) 提高集体荣誉感，培养主人翁意识。 〔HT〕

〔TPimage14.tif; %150%150; Z3, Y,PZ〕 〔TS () ■■■■图4 1 〔TS) 〕

俗话说：“没有规矩，不成方圆。”如果没有严格的规章制度和严明的纪律，我们的生活空间会就像一盘散沙。良好的纪律见图4 1。

〔KH-1D〕 〔BT2〕 〔XC开阔视野.TIF, JZ〕

〔HTK〕 孙子，名武，是我国春秋战国时期伟大的军事家。

吴王想派兵攻打楚国，但顾虑到楚国兵多将广，而吴国人少兵微，心里一直犹豫不决。

这时伍子胥说：“我向大王推荐一个人，一定可以打败楚国。”吴王赶紧问是谁，伍子胥说：“此人是吴国人，姓孙名武，精通兵法，有鬼神不测的计谋，自己编了一本《兵法》书。如果有了这个人的辅助，我们必定天下无敌，请大王用重礼聘请。”

伍子胥请来孙武，见了吴王。吴王看了孙武著的《兵法》13篇，大为叹服，就对孙武说：“先生真是神人，只可惜我国小兵少，不知先生有什么办法？”孙武说：“我不但可以训练普通士兵，还可以训练女子。”吴王听了一点都不相信。孙武说：“大王不相信的话，就把后宫的嫔妃、宫女召来，让我训练。如果不成功，我甘愿受惩罚。”吴王就召集了三百嫔妃、宫女，让他最宠爱的两个妃子右姬、左姬当队长，让孙武训练。

中职生基础礼仪

孙武说：“军队中，号令要严，赏罚要分明，虽然这是个试验，但也不能当儿戏。”于是，就把宫女分为左右两队，右姬管右队，左姬管左队。又找来一人当执法，几个人当牙将，看起来还真像个军队的样子。然后，孙武宣布了军法：一不许队伍混乱；二不许大声喧哗；三不许故意违反约束。

第二天，两个队长带着两队宫女来到教场，孙武亲自布阵，然后说：“听到第一遍鼓声，两队都站好；听到第二遍鼓声，左队向右转，右队向左转；听到第三遍鼓声，两队人都拔剑准备格斗。听到鸣金，就收队退回原地。”

这些宫女听了，都嘻嘻哈哈的，不当一回事。第一遍鼓响后，宫女们站着的坐着的，根本不成队形。孙武说：“军令没有说清楚，这是我主将的责任。”然后把军令又宣告了一遍。当第二次孙武亲自敲鼓时，左姬、右姬和宫女都笑了起来。孙武大怒，喊道：“执法的在哪里？”执法人赶快跑上前跪下，孙武问：“军令宣告二次，而士兵不命令，该当什么罪？”执法人说：“该斩！”孙武说：“士兵不能全斩，就只斩两个队长，以示警告。”吴王一看连忙道：“武，刀不留人。”孙武说：“军中无戏言，斩！”吴王只得听从。

杀了左右二姬，宫女们才严肃起来，让左转就左转，让右转就右转，整修训练井然有序。通过这次训练宫女，吴王才真正了解到孙武的才能，就封他为军师。后来吴国果然所向披靡，成为当时的强国。〔HT〕

我的读后感：

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔BT2〕 〔XC讨论.TIF, JZ〕

小组讨论主题：同学们在课堂中还需要注意哪些规范？

小组讨论后的观点：

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔BT1〕 〔ML〕 任务二 〓 培养和谐的师生关系

〔BT2〕 〔XC目标.TIF, JZ〕

〔HTK〕

学会尊重、感恩老师。

〔HT〕 校园礼仪见图4 2。

〔JZ〕 〔XCimage15.tif〕 〔TS () 图4 2 〔TS) 〕

〔BT2〕 〔XC开阔视野.TIF, JZ〕

〔HTK〕 杨时(1053—1135年)是北宋时一位很有才华的才子，南剑州将乐人(今属福建)。中了进士后，他放弃做官，继续求学。

程颢(1032—1085年)、程颐(1033—1107年)兄弟俩是当时很有名望的大学问家、哲学家、教育学，洛阳人，同是北宋理学的奠基人。他们的学说为后来的南宋朱熹所继承，世称“程朱学派”。

杨时仰慕二程的学识，投奔洛阳程颢门下，拜师求学。4年后程颢去世，又继续拜程颐为师。这时他已40，仍尊师如故，刻苦学习。一天，大雪纷飞，天寒地冻，杨时碰到疑难问题，便冒着凛冽的寒风，约同学游酢(1053—1123年)一同前往老师家求教。当他来到老师家，见老师正坐在椅子上睡着了，他不忍打搅，怕影响老师休息，就静静地侍立门外等候。当老师一觉醒来时他们的脚下已积雪一尺深了，身上飘满了雪。老师忙把杨时等两人请进屋去，为他们讲学。

后来，“程门立雪”成为了广为流传的尊师典范。〔HT〕

〔BT2〕 〔XC讨论.TIF, JZ〕

结合《程门立雪》的故事，讨论：尊重老师的意义。

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

中职生基础礼仪

【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【BT2】 【XC开阔视野. TIF, JZ】

【BT4】 中职生尊师礼仪规范

【HTK】 一、尊重全体教职工，见面主动打招呼。

二、老师进入教室上课时，值日生喊“起立”口令。全体起立行注目礼，立姿要端正，教师回礼后，听值日生口令坐下。

三、老师上课时，迟到者要在进门处立正喊“报告”，待老师允许后，方可进入教室入座。

四、回答老师问题要起立，问老师问题要举手，经允许后起立再问；回答问题或提问完毕后，待老师允许方可坐下。

五、在教室、宿舍等场合，回答师长(或来宾)问话要起立，接受递送物品时要起立，并用双手。

六、去教师的办公室要在门外立正喊“报告”，待老师允许后方可入内；爱护老师的物品，不得私自翻阅老师的办公用品和个人用品。

七、尊重老师人格，维护老师形象，在任何场合都不能直呼老师的名字，更不能给老师起绰号。

八、公共场所要主动给老师让座、让路。【HT】

【BT2】 【XC反思. TIF, JZ】

(1) 尊敬老师的行为和语言有哪些？

【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■

(2) 请自己想想自己是否有不礼貌的行为，记录下来，记得提醒自己以后注意。

【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■

需要注意的不礼貌行为：

【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【HJ】

【BT2】 【XC欣赏. TIF, JZ】

【BT4】 感恩老师

【HJ1.9mm】 【HTK】 如果黑板是浩渺的大海，那么老师是海上的水手，教鞭就是您的桨，划动那只泊在港口的船只。您的手势生动优美，如一只振翅翱翔的雄鹰，在辽阔的天宇边划成一条漂亮的弧线，遥远的天边飘来一片云，犹如您晶莹剔透的心，一派高远。您随便的惊鸿一瞥，执掌起满天晚霞。

一支粉笔，三尺讲台，留下的永远是您含辛茹苦的身影。滴滴汗水，点点心血，印在您脸上的始终是呕心企盼的神情。一个人一生之中最大的幸福不是过着纸醉金迷、声色犬马的生活，不是和爱人耳鬓厮磨，醉卧温柔之厢，而是遇到一个知识渊博、品行高尚的老师。

【HT】 有感情地朗读文章，谈谈你的感想。

【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■
【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【BT1】 【ML】 任务三 ■■ 保持良好的同学情谊

中职生基础礼仪

〔BT2〕〔XC目标.TIF,JZ〕

〔HTK〕

(1) 学会与同学交往。

(2) 学习与同学间友好相处、互相团结、互相帮助。〔HT〕

同学之间的深厚友谊是生活中一种团结友爱的力量。注意同学之间的礼仪礼貌，是获得良好同学关系的基本要求。如果同学之间关系融洽、和谐，人们才会感到心情愉快，工作也才会顺利。

古人说：“慧于心而秀于言。”同学之间的交流，可以增加了解，增进友谊和相互增长知识。但要起到这样的作用，就要注意与同学的礼仪礼貌。

〔BT3〕一、真诚友爱

真诚友爱是一种崇高的道德情感。因此，要树立“心中有他人”的观念，与同学友爱团结。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。平时遇见同学一定要打招呼。打招呼的方式有很多，可以问好、点头、微笑、招手或喊一声名字等。要做到热情、诚恳，用真诚去爱别人，才会得到别人真诚的回报。

〔BP () 〔JZ〕〔XCimage16.tif〕〔BP)〕

〔BT3〕二、相互尊重

〔HJ2.2mm〕每位同学都需要被他人关爱，被他人尊重。首先要尊重他人的人格。讥笑、辱骂、给同学起绰号，不仅会伤害同学的自尊心，还会侮辱同学的人格，是低级趣味，且很不礼貌和很不道德的行为。其次，要尊重他人的生活习惯。每位同学的生活习惯都是自幼养成的，是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就等于对他人人格的尊重。

〔BT3〕三、集体意识

每一个人都离不开集体，正像一滴水离不开浩瀚的江河大海一样。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，也将会得到社会的尊重和他人的尊重。集体的力量很强大，见图4 3。

〔JZ〕〔XCimage17.tif〕〔TS () 图4 3〔TS)〕

〔BT3〕四、善于交谈

交谈是同学之间交流的主要形式之一。交流可以增加同学间的了解和友谊，也能增长知识。

同学们之间的交谈应该注意以下问题：

(1) 说话态度要诚恳谦虚，要语调平和，不可装腔作势。

(2) 交谈中力求语言文雅，注意场合，掌握好说话的分寸。

(3) 开玩笑，应注意，该说的就说，不该说的则不说。听同学说话时态度要认真，不得轻易打断别人的讲话，若要插话或提问应选择适当的时机；若同学说得欠妥和说错了，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，说难听话是一种无教养的行为及无礼的表现。

〔BT3〕五、借物还物、帮助他人

〔HJ1.8mm〕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，即使随便用一下别人的物品，也应事先打招呼，征得他人同意。

乐于助人是我们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，应分清是非，弄明情况。如果是对的，应尽力而为、量力而行、助其一臂之力，忌视而不见、置之不理。如果同学要求你弄虚作假，或者是违反校纪的事，就要有正确的是非观，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，尽量不给别人造成困难，甚至带来麻烦。

〔BP () 〔JZ〕〔XCimage18.tif〕〔BP)〕

〔BT2〕〔XC开阔视野.TIF,JZ〕

〔HTK〕阿拉伯传说中，有两个朋友在沙漠中旅行。在旅途中的某天他们吵架了，一个还给了另外一个一记耳光。被打的觉得受辱，一言不语，在沙子上写下：“今天我的好朋友打了我一巴掌。”

他们继续往前走。直到到了沃野，他们就决定停下。被打巴掌的那位差点淹死，幸好被朋友救起来了。被救起后，他拿了一把小剑在石头上刻了：“今天我的好朋友救了我一命。”

中职生基础礼仪

一旁好奇的朋友问说：“为什么我打了你以后，你要写在沙子上，而现在要刻在石头上呢？”

另一个笑笑回答说：“当被一个朋友伤害时，要写在易忘的地方，风会负责抹去它；相反的如果被帮助，我们要把它刻在心里的深处，那里任何风都不能抹灭它。”

朋友的相处伤害往往是无心的，帮助却是真心的，忘记那些无心的伤害；铭记那些对你真心的帮助，你会发现这世上你有很多真心的朋友。

〔HT〕通过这个故事，你觉得同学间应该怎样相处呢？〔HT〕

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔HTK〕某实验学校2006级2班的柳某认为：在和同学闹僵后，不要耿耿于怀，喋喋不休；也不要总是重提旧事，因为这容易把刚刚长好的伤口重新揭开。这时，如果能淡化以前的不愉快，艺术地找一些共同话题，时间一长，双方关系的重建也就水到渠成了。

某实验初中2006级7班的王某认为：被同学冤枉，受了委屈，此时心情只能用“郁闷”来形容。其实如果能设身处地，为冤枉你的同学考虑一下，你会理解对方的怒从何处来，从而火气大减，郁闷顿消。那你们离和好如初也就不远了。〔HT〕

这是两名同学在与其它同学产生矛盾时的想法，你呢？谈一谈我们在遇到矛盾时应该做些什么？

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔ZZ1Z〕 〔JY〕 〓

〔BT2〕 〔XC温馨提示.TIF, JZ〕

- (1) 同学之间不搞小团体、小集体，不影响同学间的团结。
- (2) 不攀比斗富，同学间要互相帮助，懂礼貌，不能恶语伤人。
- (3) 不要追究朋友的缺陷，不要泄露朋友的秘密，不要记着朋友过去的错误。
- (4) 整理书本、学习用具动作要小，彼此体谅，不影响他人学习。
- (5) 借东西，一定打招呼；用后，要及时归还。

〔BT1〕 〔ML〕任务四 〓热爱校园生活

〔BT2〕 〔XC目标.TIF, JZ〕

〔HTK〕

- (1) 熟悉校园礼仪的规范。
- (2) 学会校园基本礼仪。
- (3) 学会规范自己的着装。
- (4) 学习进校礼仪。〔HT〕

校园是一个追求知识、真理的殿堂，是新人成长的摇篮，是一个充满朝气和活力的大家庭。我们应该怎么做呢？

美好的一天开始了，从学校门口我们将开始一天的学习生活。

〔BT3〕一、校服穿戴整齐

学生到校学习必须穿戴干净整洁的校服，符合我们的身份。

- (1) 见到老师主动问好。
- (2) 同学见面主动问好。
- (3) 值周班的同学们早早来到学校，迎接老师和同学的到来。

〔BT3〕二、学习课堂礼仪

课堂教学是学校培养学生的主要手段，良好的课堂纪律是学校教学成果最有力的保障，对提高学生的学习效率有着至关重要的作用。

在上课之前，学生做好准备。提前预习学习内容，准备好上课需要用的资料和工具。当老师示意开始上课时，同学们要起立向老师问好。

听课时，要抬头挺胸，精神饱满，目视老师或黑板，做笔记例外；发言时，要起立，抬头

中职生基础礼仪

挺胸，声音洪亮，口齿清晰。不要低头看桌面。不会回答时，应礼貌告知。如向老师说：“对不起，我不会，我下来再想想。”提问发言时，要举手、或用眼神、手势示意，老师表示许可后，就可提问发言；不能交头接耳说闲话，不能东张西望，不注意听讲；上课必须把手机等通讯工具关掉，上课接电话是对老师的极大不尊重。

下课铃声响后，若老师还没宣布下课，应当安心听讲，不要忙着收拾书本，这是对老师的不尊重。下课时，要起立向老师道别：站立要端正，“再见”声音要洪亮。教室里交谈时，一定压低声音，以彼此听清为限，以免影响其他同学学习或休息。绝不能大声喧哗；不能站在过道，挡住别人过往的路，给他人带来不便；坐在靠过道的同学，应该给坐在里面的同学让路，方便他们进出；坐里面的同学也应礼貌告知对方。放学时，最后一个离开教室的同学，需要熄灭日光灯，关好门窗。

课堂礼仪见图4 4。

[[JZ]] [[XCimage19.tif]] [[TS (]] 图4 4 [[TS)]]

[[BT2]] [[XC小补充.TIF,JZ]]

[[BT4]] 劳动卫生不能忘

- (1) 擦黑板、擦讲桌(台)一定要干净整洁，以示对老师的尊重和对老师劳动的感激。
- (2) 总是保持自己座位周围清洁干净，不能出现瓜子、纸屑等杂物。
- (3) 轮到自己值日，要认真负责，积极主动，不能偷懒，更不能把责任推给他人。

[[BT2]] [[XC反思.TIF,JZ]]

自己在教室里最不应该做什么事情：

[[ZZ1Z]] [[JY]] █

[[ZZ1Z]] [[JY]] █

[[ZZ1Z]] [[JY]] █

[[ZZ1Z]] [[JY]] █

[[ZZ1Z]] [[JY]] █

[[BT3]] 三、宿舍礼仪

宿舍是学生共同生活的场所，学生有接近2/3的时间是在宿舍里度过的。所以在这里生活得怎样，直接影响同学之间的人际关系以及学习状况。宿舍是学生共同的家，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。

[[BT5]] (一) 宿舍内的卫生 (见图4 5)

保持宿舍内外整洁，经常打扫寝室，包括地面、桌椅、橱柜和门窗等。个人物品摆放整齐，如遗失物品，不要胡乱猜测他人。宿舍内外不应该乱写乱画，乱倒水，要保持干净。

[[JZ]] [[XCimage20.tif]] [[TS (]] 图4 5 [[TS)]]

[[BT5]] (二) 尊重集体生活秩序

不可以私翻私看别人的日记。不能随便使用、翻弄、移动他人的东西。平时不要在宿舍内高声谈笑，夜晚就寝后动作要轻，以免影响他人休息。听收音机时尽量使用耳机，或尽量把音量调小。

遵守作息时间，按时起床、就寝、熄灯等。

爱惜公共财物，随手关灯，节约用水，不浪费粮食。

[[BT5]] (三) 重视公共安全

严禁私安、私接电源和使用超功率灯泡、电烙铁以及用电炉、电热水器。任何时候都严禁在寝室炒菜做饭。严禁在宿舍区随地大小便；如果是住在楼上，严禁向楼下倒水。

严禁吸烟、酗酒、赌博，这是作为学生必须严格遵守的。

寝室有不文明行为：

- (1) 脏衣服、袜子长时间不洗。
- (2) 随地吐痰、乱扔垃圾，乱丢废旧电池，缺乏环保意识。
- (3) 使用电吹风、电热器等违禁用电用品。
- (4) 往水池里倒剩饭、茶叶等物造成堵塞。

[[BT2]] [[XC我还发现.TIF,JZ]]

[[ZZ1Z]] [[JY]] █

[[ZZ1Z]] [[JY]] █

[[ZZ1Z]] [[JY]] █

[[ZZ1Z]] [[JY]] █

中职生基础礼仪

【ZZ1Z】 【JY】 ■

【BT3】 四、礼貌用餐，爱惜“加油站”

学生食堂不仅是同学们就餐的地方，也是大家交流的地方。这里不仅有美味可口的饭菜，还有愉快的人际交往。可是总会有些不文明的现象出现。良好的餐厅环境见图4 6。

【JZ】 【XCimage21.tif】 【TS () 图4 6 【TS)】

【BT5】 评一评：

以下哪些是正确的做法。请在正确的做法后画“√”，错误的做法后画“×”。

- (1) 有秩序地进餐厅，不要冲、跑、挤，排队购买饭菜。
- (2) 和师长在一起吃饭，请长辈先入座。
- (3) 今天很饿，打来两份饭菜，没事，吃不完倒掉。
- (4) 骨、刺以及无法吃的其他东西，已经使用完的方便饭盒、筷子、面巾纸扔在餐桌上，等待别人来打扫。
- (5) 有些同学用餐时高声喧哗，甚至有同学说一些不文明的语言。
- (6) 有无法吃的饭、菜，要倒进指定的泔水桶里，不要往洗碗池、洗手池里倒。

【BT2】 【XC我来补充.TIF, JZ】

还发现有不文明的行为：

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【ZZ1Z】 【JY】 ■■

【BT1】 【ML】 任务五 ■ 学会文明的校园集会

【BT2】 【XC目标.TIF, JZ】

【HTK】

(1) 了解规范的校园集会礼仪。

(2) 学会并掌握集会礼仪。

(3) 提高自我服从意识。【HT】

集会是学校经常举行的活动，如升旗仪式、开学典礼、散学典礼、毕业典礼、校庆、颁奖仪式等。这些活动不仅可以让我们学习知识，还可以锻炼我们的能力，也是我们学习礼仪的重要途径。

【BT3】 一、升旗仪式

国旗是一个国家的象征，升降国旗是对青少年进行爱国主义教育的一种方式。无论中小学还是大学，都要定期举行升国旗的仪式。根据《中华人民共和国国旗法》规定，在学校我们每周一都要举行升旗仪式。国旗是神圣而庄严的。升国旗应该在一种严肃、庄重的气氛和场合中进行。在升国旗的仪式中，同学们要按照一定的礼仪进行。

【BP () 【JZ】 【XCimage22.tif】 【BP)】

牢记升旗礼仪的要求（见图4 7）：

(1) 举行升旗仪式时，全体师生集合在操场上，队列整齐，面向国旗，肃立致敬。

(2) 仪表要规范，仪态要庄重，穿着要干净，脱帽肃立。

(3) 要保持安静，切忌喧哗、走动、打闹、东张西望、心不在焉。

(4) 升国旗时，行注目礼，

(5) 唱国歌要有激情，曲调准确，声音洪亮。

(6) 升旗仪式结束，主持人宣布解散时方可走动。

【JZ】 【XCimage23A.tif】 【TS () 图4 7 【TS)】

【BT3】 二、室内集会礼仪（见图4 8）

遵守时间，最好提前几分钟到达会场，按大会指定的位置就座。若要发言，则要提前做好发言准备，做到心中有数，条理分明。

大会开始时，不要随便走动和出声响。整个会议过程中，每个学生都要端坐静听，不得交头接耳，窃窃私语，不得打瞌睡；切不可起哄，喝倒彩或提前退出会场；要根据场合或点头示意，或鼓掌欢迎。

散会时，所有学生整理好材料，收拾好用具，摆好原有物品，起立并有秩序地退场。

【TPimage24.tif;S1,BP】 【TS () 图4 8 【TS)】

中职生基础礼仪

〔BT3〕三、辩论会礼仪

辩论会，也叫辩论赛，还有的叫作论辩赛。在形式上，它是参赛双方就某一问题进行辩论的一种竞赛活动，实际上是围绕辩论的问题而展开的一种知识的竞赛、思维反映能力的竞赛、语言表达能力的竞赛、综合能力的竞赛。

辩手：着正装、皮鞋、深色袜子；吐字清晰，不得打断对方辩友发言（根据比赛规则，有的可以打断），切忌落座时仍在发言；发言中需称呼对方辩友或对方某辩，不可直称你；需时刻牢记对主持的尊重，辩论过程中不得发生人身攻击或肢体冲突。

主持人：着装与辩手要求一致，不得偏向某一方辩题，在辩手超时或违反比赛要求时进行提醒，主持观众提问。

观众：不得大声喧哗，有问题只可在提问环节提出。

〔BT2〕〔XC实训.TIF,JZ〕

分小组进行话题辩论赛，评选出遵守辩论会礼仪最好的小组。

〔LM〕〔HJ〕

〔=DM（）单元五■日常礼仪〔=〕

〔HT2CQ〕〔ML〕〔CS%100,0,0,0〕单元五〔HT〕

〔XCX1.tif;S1〕

〔JY〕〔HT1" W〕日常礼仪〔HT〕

〔HTK〕对于对方的无礼的一种无言的非议和责备，而这种讥讽是使谁都会感受到不安的。

〔JY〕—— 洛克

〔HTK〕与人交，不为人所信，义未至也；与人疏，不为人所远，亦义未至也。

〔JY〕—— 归终居士

〔HTK〕处事让一步为高，退一步即为进步的张本；待人宽一步是福，利人是利己的根基。

〔JY〕—— 洪应明

〔LM〕〔HJ〕

〔CS〕

〔BT1〕〔ML〕任务一■学习日常交往礼仪

〔BT2〕〔XC目标.TIF,JZ〕

〔HTK〕

(1) 了解日常交往的基本礼节。

(2) 掌握基本交往礼节的作用并学会运用基本的交往礼节。

(3) 在日常交往中，养成良好的行为习惯，做一个有教养、有知识、受欢迎的人。〔HT〕

日常人际交往是在共同社会活动中，通过人与人之间相互接触、互通信息、交流情感，或达到相互了解，彼此满足相互间的精神慰藉，从而增进友情，和谐合作，促进事业成功；或彼此吸取对方的长处和积极因素，实现自我价值，增加社会群体的凝聚力。随着现代社会竞争程度的日益增强，人与人之间的关系越来越靠礼貌谦和来协调与维护。人与人之间要建立相互尊重、平等友爱、互相合作的正常关系，就需要靠大家讲究文明礼貌，讲究礼仪规则。

〔BT3〕一、称呼礼仪

称呼，指的是人们在日常交往应酬之中，所采用的彼此之间的称谓语。在人际交往中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会的风尚，因此不能疏忽大意，随便乱用称呼。

中职生基础礼仪

【BT2】 【XC案例5.1. TIF, JZ】

【HTK】有位德国客人来到成都一家酒店准备住宿。服务人员为了确认客人的身份，在办理相关手续及核对证件时花费了很长的时间。服务人员看到客人等得有些不耐烦，就用中文跟陪同在客人身边的女士解释，希望能够通过她使对方谅解。沟通时他习惯地用了“老外”这个词来称呼客人。这位女士听到这个称呼，脸立刻沉了下来，表示十分不满。原来这位女士不是别人，而是客人的妻子，她认为服务人员的称呼太不礼貌了。见此情形，有关人员及这位服务人员随即作了赔礼道歉，但客人的心情已经大受影响，并且始终不能释怀，甚至连带着对这家酒店产生了不良的印象。

【BT2】 【XC反思. TIF, JZ】

【HJ2.2mm】 【HTSS】如果你是这位服务人员，你觉得如何称呼这位外国人较为得体？请结合案例谈一下称呼礼仪的重要性。

【BT5】（一）生活中的称呼

【BT7】1. 对自己亲属的称呼

亲属，即与本人直接或间接拥有血缘关系的人。在日常生活中，对亲属的称呼也已约定俗成。例如，父亲的父亲应称为“祖父”，父亲的祖父应称为“曾祖父”，姑、舅之子应称为“表兄”“表弟”，叔、伯之子应称为“堂兄”“堂弟”，大家对此都不会搞错。

【BT7】2. 对朋友、熟人的称呼

【JP1】对朋友、熟人的称呼，既要亲切、友好，又要不失敬意，敬称对任何朋友、熟人，都可以人称代词“你”“您”相称。对长辈、平辈，可称其为“您”。对待晚辈，则可称为“你”。以“您”称呼他人，是为了表示自己的恭敬之意。对于有身份者、年纪长者，可以“先生”相称。其前还可以冠以姓氏。对德高望重的年长者、资深者，可称之为“公”或“老”。【JP+2】

【BT7】3. 对普通人的称呼

在现实生活中，对一面之交、关系普通的交往对象，可酌情采取下列方法称呼。

- (1) 以“同志”相称。
- (2) 以“先生”“女士”“小姐”“夫人”“太太”相称。
- (3) 以其职务、职称相称。
- (4) 入乡随俗，采用对方理解并接受的称呼相称。

【BT5】（二）工作中的称呼

在工作中，彼此之间的称呼有其特殊性。总的要求，是庄重、正式、规范。

【BT7】1. 职务性称呼

职务性的称呼分为以下几类：

- (1) 仅称职务。例如：“部长”“经理”“主任”，等等。
- (2) 职务之前加上姓氏。例如：“刘总理”“王处长”“葛委员”，等等。
- (3) 职务之前加上姓名，仅适用极其正式的场合。例如：“习近平主席”等。

【BT7】2. 职称性称呼

对于具有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，可直接以其职称相称。以职称相称，下列三种情况较为常见。

- (1) 仅称职称。例如：“律师”“教授”“工程师”等。
- (2) 在职称前加上姓氏。例如：“孙编委”。
- (3) 在职称前加上姓名，它适用于十分正式的场合。例如：“李华医师”。

【BT7】3. 行业性称呼

在工作中，有时可按行业进行称呼。它具体可分为以下两种情况：

- (1) 称呼职业，即直接以被称呼者的职业作为称呼。例如，“老师”“教练”“律师”“警官”“会计”。
- (2) 称呼“小姐”“女士”“先生”。对商界、服务业从业人员，一般按性别的不同分别称呼为“小姐”“女士”或“先生”。

【BT7】4. 姓名性称呼

在工作岗位上称呼姓名，一般限于同事、熟人之间。

【BT2】 【XC讨论. TIF, JZ】