

=

《社交礼仪》省级精品在线开放课程

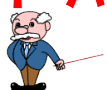
课程讲义

目 录

教学模块一 中国礼仪文化.....	1
任务一 中国礼仪的起源与发展.....	1
任务二 礼的概念与特征.....	6
教学模块二 个人形象礼仪.....	8
项目一 仪容礼仪.....	8
任务一 妆容礼仪.....	8
任务二 发式礼仪.....	12
任务三 表情礼仪.....	17
项目二 仪表礼仪.....	22
任务一 西装礼仪.....	24
任务二 女装礼仪.....	30
任务三 配饰礼仪.....	32
项目三 仪态礼仪.....	36
任务一 站姿礼仪.....	36
任务二 坐姿礼仪.....	39
任务三 手势礼仪.....	42
任务四 走姿礼仪.....	44
任务五 蹲姿礼仪.....	46
教学模块三 日常交往礼仪.....	48
任务一 握手礼仪.....	48
任务二 介绍礼仪.....	50

任务三 名片礼仪.....	59
任务四 拜访礼仪.....	55
教学模块四 餐饮礼仪.....	66
任务一 中餐礼仪.....	66
任务二 西餐礼仪.....	70
任务三 饮酒礼仪.....	74
任务四 饮茶礼仪.....	76
教学模块五 出行礼仪.....	82
教学模块六 节庆礼仪.....	88

全国Mini-MBA职业经理双证班 (28年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生

你可能准备跳槽或者求职,却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧,但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大,因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

28年成熟项目：企业管理难题 1对1 咨询辅导+免费 MBA 职业经理海量赠课=全新实战模式 (+ 教授互动微信：122285053)

全国迷你 MBA 职业经理双证书班®, 全国招生, 毕业颁发双证书, 近期开课. 咨询电话:13684609885

【招生专业】

认证项目	颁发双证	企管辅导
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国：工商管理 MBA 课程实战班 100%	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、物流经理、工厂管理、5S管理师、营销总监、精益管理师、心理咨询师、健康管理师、养老机构管理、现场管理师**等MBA课程**（本期只收管理咨询费）。



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

知识产权专利课程！采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学网盘自修+专家1对1企管辅导在线答疑）**知识产权专利：**[TSA-01-20211111908015912](https://www.tsa.gov.cn/TSATSA0120211111908015912)



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（本期只收取企管辅导费1280元。超多赠课、证书等不再收费）
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。**一次管理咨询，终身MBA核心课程赠送学习辅导。**



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

哈尔滨美华企业管理有限公司（前身：美华管理人才学校成立于1995年：是国内最早举办MBA实战教育的专业化办学单位之一）。美华人侧重于把复杂的知识简单化，深奥的理论通俗化，迄今为止，已为社会培养“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可）

【报名须知】

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)

2、交费后请及时电话通知确认，以便于收费当日为你办理票据邮寄等手续。



【证书样本】（全国招生 函授学习 权威双证 请速充电）

（高级职业经理资格证书样本）



（两年制研究生课程高等教育结业证书样本）



【缴费方式】企业管理咨询业务卡（支持网转、柜台办理和自动取款机办理）

方式一	支付宝	支付宝账户：13684609885 户名：徐传有 微信转账：122285053 （学校唯一指定官方微信号/经理圈）
方式二	企业账户	企业帐号：562080100100076073 账号户名：哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行：兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号：6217855300007073962 户名：徐传有 开户行：中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号：6217992600016909914 户名：徐传有 开户行：哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号：6228450176006094464 户名：徐传有 开户行：道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳费用（建议首选工商银行账户）。收费当日展开管理辅导、特快专递票据等！

【咨询电话】13684609885 0451-88342620

【学校网站】<http://www.mhgy.net>

【微信客服】122285053 【微信公众号】MHJY1999

知识产权专利：

参加管理咨询 送MBA课程学习

知识产权专利：TSA-01-20211111908016799

针对个人职场能力提升开发的管理咨询管理辅导业务=结合管理咨询、职业测评、管理辅导、赠送MBA管理课程、职业生涯规划等

你该充电了！

中国第一代管理教育机构-美华管理传播网 火热招生 请速参加

教学模块一 中国礼仪文化

任务一 中国礼仪的起源与发展

中华民族是人类文明的发祥地之一，文化教育传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的基础，也有着悠久的历史。但是礼仪的又历经那几个时期呢？笼统来说，礼仪的发展史可以分为：礼仪的起萌时期、礼仪的革创时期、礼仪的形成时期、礼仪的发展和变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期等 8 个时期。礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有，从低级到高级，从零散到完整的渐进过程。

一、礼仪的起萌时期（公元前 5 万年—公元前 1 万年）

礼仪起源于原始社会中、晚期（约旧石器时期），至今大约有一百多万年的历史，此时出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人，就懂得这样去打扮自己。他们把兽骨、贝壳、野花戴在头上或者挂在脖子上，去装饰或炫耀自己。而他们去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

二、礼仪的革创时期（公元前 1 万年—公元前 22 世纪）

公元前 1 万年左右，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，并且诞生了农业和畜牧业。在此后的数千年的岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如在仰韶文化时期的遗址及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。

三、礼仪的形成时期（公元前 21 世纪—公元前 771 年）

约公元前 21 世纪至公元前 771 年，原始开始进入新石器时代，精致打磨的石器（后来又发现了金属）取代了旧石器时代的笨重的石器和木棍，使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高，生产力的提高使劳动者拥有了更多的剩余消费品，进而产生了剥削，最终不可避免地诞生了阶级，人类开始向奴隶制社会挺进。

到了夏代（公元前 21 世纪到公元前 15 世纪），开始从中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间，尊神活动升温。

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象。他们猜想，照耀大地的太

阳是神，风有风神，河有河神……因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”。从某种意义上说，早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则，又是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“礼”，左边代表神，右边是向神进贡的祭物。因此，汉代学者许慎说：“礼，履也，所以事神致福也。”

以殷墟为中心展开活动的殷人，在公元前 14 世纪至前 11 世纪活跃在华夏大地。他们建造了中国第一个古都——地处现河南安阳的殷都，而他们在婚礼习俗上的建树，被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。

推翻殷王朝并取而代之的周朝，对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》（又名《周官》），本为一官职表，后经整理，成为讲述周朝典章制度的书。

《周礼》原有 6 篇，详介六类官名及其职权，现存 5 篇，第六篇用《考工记》弥补。六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中，天官主管宫事、财货等；地官主管教育、市政等；春官主管五礼、乐舞等；夏官主管军旅、边防等；秋官主管刑法、外交等；冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼，指祭祀的典礼；凶礼，主要指丧葬礼仪；宾礼，指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；军礼，主要包括阅兵、出师等仪式；嘉礼，包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见，许多基本礼仪在商末周初已基本形成。此外，成书于商周之际的《易经》和在周代大体定型的《诗经》，也有一些涉及礼仪的内容。

在西周，青铜礼器是个人身份的表征。礼器的多寡代表身份地位高低，形制的大小显示权力等级。当时，贵族佩带成组饰玉为风气。而相见礼和婚礼（包括纳采、问名、纳吉、纳徵、请期、亲迎等“六礼”）成为定式，流行民间。此外，尊老爱幼等礼仪，也已明显确立。

四、礼仪的发展、变革时期（公元前 770 年—公元前 221 年，东周时期）

西周末期，王室衰微，诸侯纷起争霸。公元前 770 年，周平王东迁洛邑，史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制，出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论。

孔子（公元前 551—公元前 479 年）是中国古代大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》、《书》，定《礼》、《乐》，赞《周易》，修《春

秋》，为历史文化的整理和保存做出了重要贡献。他编订的《仪礼》，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作

孔子认为，“不学礼，无以立”。（《论语·季氏篇》）“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”（《论语·雍也》）他要求人们用道德规范约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”（《论语·颜渊》）他倡导的“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要互相关心，彼此尊重。总之，孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能，把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子（约公元前 372—公元前 289 年）是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上，孟子把孔子的“仁学”思想加以发展，提出了“王道”、“仁政”的学说和民贵君轻说，主张“以德服人”在道德修养方面，他主张“舍生而取义”。（《孟子·告子上》），讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子（约公元前 298—公元前 238 年）是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并重。他说：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也。”（《荀子·富国》）荀子指出：“礼之于正国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼不生，事无礼不成，国家无礼不宁。”（《荀子·大略》）荀子还提出，不仅要有礼治，还要有法治。只有尊崇礼，法制完备，国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响，倡导学而至善。

五、礼仪的强化时期（公元前 221 年—公元 1796 年）

公元前 221 年，秦王嬴政最终吞并六国，统一中国，建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝，秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度，成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期，叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪，突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒（公元前 179—公元前 104 年），把封建专制制度的理论系统化，提出“唯天子受命于天，天下受命于天子”的“天人感应”之说。（《汉书·董仲舒传》）他把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲。”“五常”即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家，独尊儒术”的建议，使儒家礼教成为定制。

汉代时，孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计 49 篇，包罗宏富。其中，有讲述古代风俗的《曲礼》（第 1 篇）；有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》（第 9 篇）；有记录

家庭礼仪的《内则》（第12篇）；有记载服饰制度的《玉藻》（第13篇）；有论述师生关系的《学记》（第18篇）；还有教导人们道德修养的途径和方法，即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》（第42篇）等。总之，《礼记》堪称集上古礼仪之大成，上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集，是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期，《礼记》由“记”上升为“经”，成为“礼经”三书之一（另外两本为《周礼》和《仪礼》）。（李白：“李白乘舟将欲行”）

宋代时，出现了以儒家思想为基础，兼容道学、佛学思想的理学，程颐兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为，“父子君臣，天下之定理，无所逃于天的间。”（《二程遗书》卷五）“礼即是理也。”（《二程遗书》卷二十五）朱熹进一步指出，“仁莫大于父子，义莫大于君臣，是谓三纲之要，五常之本。人伦天理之至，无所逃于天地间。”（《朱子文集·未垂拱奏礼·二》）朱熹的论述使二程“天理”说更加严密、精致。

家庭礼仪研究硕果累累，是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中，以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光（公元1019—1086年）的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹（公元1130—1200年）的《朱子家礼》最著名。明代时，交友之礼更加完善，而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

六、礼仪的衰落时期（公元1796—1911年）

满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制，并且使其复杂化，导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如清代的品官相见礼，当品级低者向品级高者行拜礼时，动辄一跪三叩，重则三跪九叩。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生。古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐，一些西方礼仪传入中国，北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等，以代替不合时宜的打千礼等。

七、现代礼仪时期（公元1911—1949年，民国时期）

1911年末，清王朝土崩瓦解，当时远在美国的孙中山先生（公元1866—1925年）火速赶回祖国，于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，从而正式拉开现代礼仪的帷幕。⑤（中山装）民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及民间。

本世纪三四十年代，中国共产党领导的苏区、解放区，重视文化教育事业及移风易俗，进而谱写了现代礼仪的新篇章。

八、当代礼仪时期（1949 年—至今）

1949 年 10 月 1 日，中华人民共和国宣告成立，中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来，礼仪的发展大致可以分为三个阶段：

（一） 礼仪革新阶段（1949——1966 年）

1949 年至 1966 年，是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间，摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教，确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系，而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华，则得到继承和发扬。

（二） 礼仪退化阶段（1966——1976）

1966 年至 1976 年，中国进行了“文化大革命”。江青等人批孔、批“克己复礼”，是出于批“周公”的罪恶目的，完全没有学术依据可言。十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失，也给礼仪带来一场“浩劫”。许多优良的传统礼仪，被当作“封资修”货色扫进垃圾堆。礼仪受到摧残，社会风气逆转。

（三） 礼仪复兴阶段（1977 年—至今）

1978 年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍了祖国大地，中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，从开展“18 岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约，各行各业的礼仪规范纷纷出台，岗位培训、礼仪教育日趋红火，讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而出，《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热，具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

中国礼仪的起源与发展就大致分这 8 个阶段，每历经一个阶段无不包含着曲折和艰辛！希望全民团结起再接再厉来维护我中华的礼仪文化，使我们这个礼仪大国的名号流传千古。

任务二 礼的概念与特征

一、礼、礼貌、礼节、礼仪

1、礼：是人际间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2、礼貌：是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它体现了时代的风尚和道德水准。

3、礼节：是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给与必要的协助与照料的惯用形式。

4、礼仪是人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定成俗的、共同认可的规范和程序。

二、礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交往中行为规范。礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。三者虽然名称不同，当时都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊敬人和关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌之心而不懂礼节，容易失礼；知道礼节而流于形式，充其量是客套。

三、礼仪的特征

（一）传承性

礼仪离不开历史实践，对礼仪的传承要汲取精华、去其糟粕、古为今用。

（二）时代性

1、礼仪并非一成不变，在传统基础上推陈出新，
体现时代要求与精神。

2、各国相互影响，相互渗透，
取长补短，时代不断赋予新内容。

（三）共同性

人无礼不生，事无礼不成，国无礼则不宁——《礼记》。

为人子，方少时，亲师友，习礼仪。——《三字经》

（四）民族性

（五）可操作性

由于礼仪能使人们自觉地约束自己的行为，和他人友好的相处，能促进人们之间和谐关系的形成。家庭的安宁、邻里之间的和睦、同事之间信任，都依赖于人们共同遵守礼仪规范。

三、礼仪的作用

- （一）礼仪是塑造良好形象的标志
- （二）礼仪是各项事业发展的关键
- （三）礼仪是人际交往的法宝。
- （四）礼仪是家庭美满和睦的根基。

教学模块二 个人形象礼仪

项目一 仪容礼仪

【案例导入】化装风景线

阿美和阿娟是一所美容学校的学生，初学化妆非常感兴趣，走在大街上，总爱观察别人的妆容，因此发现了一道道奇特风景线：

一位中年妇女没有做其他化妆，光涂了一个嘴唇，而且是那种很红很艳的唇膏，只突出了一张嘴。一位女士的妆容看起来真的很漂亮，只可惜脸上精采纷呈，脖子却粗糙的马路，在脸庞轮廓上有明显的分界线，像戴了面具一样。再看，还有的女士用粗的黑色眼线将眼睛轮廓包围起来，像个“大括号”，看上去那么的生硬、不自然。一位很漂亮的女士，身穿蓝色调的时装，却画着橘红色的唇膏……。

案例讨论：

请帮助阿美和阿娟分析一下，针对以上几种情形，自己化装时应注意哪些问题？

任务一 妆容礼仪

一、仪容和仪容美

（一）仪容的概念

仪容是指个人的容貌，它是由发式、面容以及所有未被服饰遮掩、暴露在外的肌肤构成的。容貌是整个仪表的一个至关重要的环节，它反映着一个人的精神面貌、朝气和活力，是传达给接触对象感官最直接、最生动的第一信息。

（二）仪容美的三个层次

首先，是要求仪容自然美。它是指仪容的先天条件好，天生丽质。尽管以相貌取人不合情理，但先天美好的仪容相貌，无疑会令人赏心悦目，感觉愉快。

其次，是要求仪容修饰美。它是指依照规范与个人条件，对仪容时行必要的修饰，扬其长，避其短，设计、塑造出美好的个人形象，在人际交往中尽量令自己显得有备而来，自尊自爱。

最后，是要求仪容内在美。它是指通过努力学习，不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准，培养出自己高雅的气质与美好的心灵，使自己秀外慧中，表里如一。

真正意义上的仪容美，应当是上述三个方面的高度统一。忽略其中任何一个方面，都会使仪容美失之于偏颇。在这三者之间，仪容的内在美是最高境界，仪容的自然美是人们的心愿，而仪容的修饰美则是仪容礼仪关注的重点。

二、面部妆容

（一）男性妆容

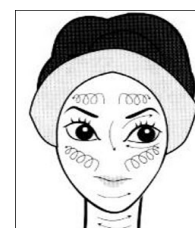
男士妆容以整洁和反映男子自然具有的肤色、五官轮廓和气度为佳。男士应注意清洁面部，并用合适的护肤品护理；勤刮胡须，勤剪鼻毛，修整多余的眉毛或改变眉毛存在的缺陷；勤洗手，勤修指甲，要保持指甲的清洁。

（二）女性妆容

1. 肌肤护理

第一步：清洁

每天早晚各一次的清洁工作，可以温和并彻底地卸除脸上的化妆品、表面油脂及污垢。用指腹顺着图示的方向，由下往上，由内往外轻揉（不要用力搓洗）。细致的眼圈部位则以无名指轻柔运作。然后用温水冲净或用温湿毛巾试净。



第二步：调理皮肤纹理

一周两次的敷面，可帮助剥除表面干燥细胞，使皮肤纹理光滑，呈现清新、光彩的容貌。以向上、向外的手势将棉膜平敷在洁净的脸部，避开眼圈周围和唇部。等待约 10 分钟，再用温水洗净，或用湿毛巾试净。



第三步：爽肤

再次清洁肌肤，软化角质、平衡 PH 值，帮助收缩毛孔，增加肌肤的柔软感。以化妆棉沾湿，依图示方向轻拍脸部及颈部。重复擦拭，直到化妆棉上没有污垢及残留化妆的痕迹为止。



第四步：均衡营养

给皮肤补充必要需的水份和养分，充分滋润皮肤，保持皮肤的柔润光滑。为达最佳效果，使用保养品时一定要用指腹轻轻地以朝上和朝外的方式涂抹。涂抹眼周部位时请用无名指。



第五步：保护

保护皮肤避免环境中有害物质的伤害，给予皮肤光滑、匀称的光彩。用指腹或海绵轻轻地粉底向外推开、推匀。请特别注意下巴，发际交接处，颜色要融合。

2. 化妆

俗话说“三分人才，七分打扮”。美容化妆，就是通过丰富的化妆品和工具，采用合乎规则的步骤和技巧，对脸部、五官及其他部位进行预想的描画、渲染和整理，以强调和突出个人所具有的自然美，遮盖和弥补面部存在的缺陷和不足，达到美容的目的。化妆种类很多，如宴会妆、舞会妆、演出妆、工作妆、休闲妆等。不同的目的、要求，可选择不同的装扮。

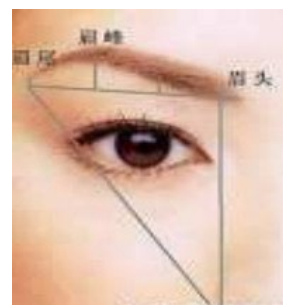
职业和社交环境中，适当的化妆，是一种礼貌行为和自信的表现。妆容清新淡雅，以增加面部轮廓感和调整气色为主，不浓妆艳抹，并避免使用气味浓烈的化妆品。

女士化妆的基本步骤为：



(1) 打粉底。在做好面部清洁，上化妆水，抹匀日霜的准备工作之后，便可进入快速化妆程序。将粉底霜放在手背上，用海绵蘸霜打匀，在脸上从里向外薄薄地涂一层，同时在脖子上搽一点，使其与面部协调。粉底的选择要适合自己的肌肤，原则是只要比肤色亮一度就好，切忌一味追求太白，否则会有浮着的感觉。

(2) 定妆。将适量的蜜粉均匀地轻扑或轻扫于面部，让肌肤看起来粉粉嫩嫩的，使面部的光油感得到柔和，更有效地固定妆容保存持久。



(3) 描眼睛。眼影的选择应根据自己的眼部特点，眼睛凹的人，建议选择浅色或偏亮的颜色；眼睛凸的人，建议选择深色或偏暗的颜色。眼影的具体画法有三：

方法一（上浅下深水平晕染）由睫毛根部开始涂眼影，由深至浅由下向上水平涂抹。

方法二（上深下浅水平晕染）以双眼皮叠线为界，上深下浅水平涂抹。

方法三（左右垂直晕染）眼影由外眼角向内眼角涂抹影眼，颜色由外向内渐浅。然后用黑色眼线笔勾画出上下眼线。

(4) 画眉毛。眉应画得轻松自然，画眉最好选用眉刷，蘸上眉粉，一点一点刷上去。眉粉的重点应放在眉长的 $\frac{1}{3}$ 处。眉的长短和形状要根据脸型而定。长脸型适合水平眉、一字眉、微弯的眉型；宽、方脸型适合眉型上扬且微弯；圆脸型禁用弯眉，适合有眉峰上扬的眉型。

(5) 抹腮红。用刷子轻蘸腮红，一点一点地淡涂。涂的范围高不过眉，低不过嘴角，对不过眼长的 $\frac{1}{2}$ 处。肤色不好者宜用。

(6) 涂口红。先用唇笔勾出唇线、唇形。要在唇边涂深些，唇内涂浅些；唇红要与自己的肤色、服装相配，不宜太深。



总之，高明的化妆，既要显出漂亮的仪表，又要几乎不露人工痕迹，美丽淡雅。



三、肢体护理

暴露在服装之外的肢体部分主要包括手臂和腿脚部。

（一）手臂修饰

接触他人时，手臂占有重要的位置，是社交活动中运用最为频繁的身体部位，手臂通常被视为人的“第二脸面”。一双保养良好、干净秀美的手臂，往往会增添美感和协调，所以，对于自己的手臂应悉心加以保养和修饰。

首先，不留长指甲。要经常修剪和洗刷指甲。不能留长指甲，一方面，是由于工作的需要；另一方面，工作时留着长指甲容易转移注意力；指甲的长度不应超过手指指尖；要保持指甲的清洁，指甲缝中不能留有污垢。另外，出于养护指甲的目的，可以涂无色指甲油，但绝对不要涂有色的指甲油。

其次，不在手臂上刺字、帖画、纹身更不允许。

最后，体毛必须修整。腋毛在视觉中既不美观也不雅观。男性和女性应有意识地不穿暴露腋毛的服饰。在社交和公务活动中，男性不准穿短裤，不准挽起长裤的裤管。女性在社交活动中穿着使腋毛外现的服装，必须先剃去腋毛，以免败坏自己的形象；在穿裙装和薄型丝袜，如露出腿毛，应先将其剃掉。

（二）腿部修饰

在社会交往中，人们常有“远看头，近看脚”的观察习惯。所以腿脚部的清洁，应特别注意三个方面：首先，要勤洗脚；其次，要勤换袜子，最好做好每天换洗一双袜子，注意不要穿不易透气、易生异味的袜子；最后，要勤换鞋子。在穿鞋前，要仔细清洁鞋面、鞋跟、鞋边等处，使其一尘不染，定期擦油，使其锃亮光洁。在日常工作中要做到“四不”：不光腿、不光脚、不露趾、不露跟。

任务二 发式礼仪

一、美发礼仪

在一般情况下，人们观察一个人往往是从“头”开始的，好的发型外秀头型内修脸型，对于个人形象，发挥着重要的、不可替代的作用，造型优雅的发型会给他人留下十分深刻而美好的印象。

美发，一般是指对人们的头发所进行的护理与修饰。其目的在于，使头发更加美观大方，并且适合自身的特点，提升个人形象。而美发礼仪指的就是有关人们的头发的护理与修饰的礼仪规范，是仪容礼仪之中不可或缺的一个重要的组成部分。从可操作的角度来讲，美发礼仪主要分为护发礼仪与作发礼仪这两个组成部分。前者主要与头发的护理有关，后者则是重点关注头发的修饰问题。任何人士如果不打算使自己“头上失礼”的话，对护发礼仪与做发礼仪均应认真地学习和遵守。

二、护发礼仪

护发主要是对头发进行有效地保护和打理，保证发质良好。基本要求是：头发整洁，无异味。头发必须经常洗涤、梳理、养护，以保持其健康、秀美、干净、清爽、卫生、整齐的状态。

1. 勤于洗涤

任何一个健康而正常的人，头发都会随时产生各种分泌物，还会不断地吸附灰尘，并且使之与其分泌物或汗液混杂在一起，产生不雅的气味。因此保持头发干净、清洁的基本方法是，要对它按时地进行认真洗涤。洗涤头发，一是为了去除灰垢；二是为了消除头屑；三是为了防止异味；四是为了使头发条理分明。此外，它还有助于保养头发。

要洗好头发，有如下三条必须注意：

（1）要注意洗发剂的使用。目前，人们洗头时大都会采用一些洗发剂，如香波、润丝等等。在选用洗发剂时，除了要使之适合自己的发质外，还应使之具有去污性强、营养柔顺头发、刺激性小、易于漂洗等优点。采用洗发剂洗头，一定要将其漂洗干净。

（2）要注意水的选择。洗涤头发，宜用大约在摄氏 40° 左右的温水，水温过低或过高，都对头发有害而无益。同时也要注意水质，各种矿泉水，包括含碱或含酸过多的矿泉水，均不宜用来洗头。

（3）要注意头发的变干。洗头之后，最好令其自然晾干。此种作法，最有益保护头发。若打算令头发迅速变干，可以电吹风将其吹干。但其温度不宜过高，否则会毁伤头发。

2. 勤于梳理

要使一个人的头发看上去整洁秀美、清爽悦目，就必须将其认真梳理整齐，令其线条分明、层次清晰、一丝不苟。梳发，是保持美发不可缺少的日常修整之一。梳发可以去掉头上的浮皮和脏物，并给头发以适度的刺激，以促进血液循环，使头发柔软而有光泽。

而就梳理自己的头发方面，商界人士有必要注意以下三点：

（1）要选择适当的工具。梳理头发，不宜直接使用手指抓挠，而应当选用专用的头梳、头刷等梳理工具。其主要标准是不会伤及头发、头皮。

（2）要掌握梳理的技巧。梳理头发，不但是为了将其理顺，使之成型，而且也是为了促进头部的血液循环与皮脂分泌，提高头发与头皮的生理机能。所以，梳头时用力要适度，用力不宜过重过猛；梳子与头发可形成一定的角度，以促使头发的形状起伏变化；梳子应向某一个方向同向运动，不宜一再循环往复。

（3）要避免公开的操作。梳理头发是一种私人性质的活动。他人所了解的，应当是其结果，而不是它的过程。若是“当众理衣鬓”，在外人面前梳理自己的头发，使残发、发屑纷纷飘落的情景尽落他人的眼底，是极不理智的。

3. 勤于养护

养护头发，其实是治表兼治本的。“养”，指的是头发的营养，是养护头发的“治本之法”。真正要养护好头发，关键还是要从营养的调理与补充等方面着手。一般认为，辛辣刺激之物，若食用过量，将有损于头发；烟、酒对头发的危害，则尤为严重；如欲减少发屑，应少吃油性大的食物，多吃含碘丰富的食品；欲使头发乌黑发亮，则适宜多吃蛋白质和富含维生素、微量无毒的食物，尤其要多吃核桃一类的坚果或黑芝麻一类的“黑色食品”。

“护”，指的是头发的保护，是养护头发的“治表之法”。要保护好头发，就要有意识地使之免于接触强碱或强酸性物质，并尽量防止对其长时间曝晒。洗头时使用洗发剂之后，会使头发的养分受到一定的损失，致使其干燥、分叉、断裂甚至脱落。为此，可在洗头之后，酌情地采用适量的护发剂。此外，一些质量上好的发乳、发露、发油、发胶以及生发水、亮发蜡等等，只要使用得法，也会产生一定的护发作用。

三、做发礼仪

做发是对头发的存在方式进行选择、修饰、使其更适合自己，美化自己。基本要求：根据自己的脸型、气质、身材等特点，选择合适的头发造型，并修剪成型，通过经常梳理使之保持最佳的状态。

1. 勤于修剪

头发的修剪，俗称理发，是指对头发所进行适当的修整，并以将其剪短一定程度为主要特征。修剪头发，要重视三个问题：

（1）应当留意头发长度。在商务场合，对于商务人员头发的标准长度，商界已有成规。一般的要求是：既不宜理成光头，也不宜将头发留得过长。为了显示出商界人士的精明干练，同时也是为了方便其工作，通常提倡头发修剪以短为宜。具体而论，在商界男士中，“长发男儿”是不受欢迎的，男士头发长度要适宜，必须作到：头发前不覆额，侧不掩耳，后不及领，且面不留须；在商界女士中，提倡剪短发，若是长发，可束发或盘发，不允许披散头发。

（2）应当定期理发。根据头发生长的一般规律，常人在每半个月左右理一次头发是最

为恰当的。至少，每次理发的时间间隔也不宜长于一个月。如果经年累月拒绝理发，个人的形象必将令人惨不忍睹。有些特殊的时候，例如参加重要的庆典、宴会时，为显示自己郑重其事，特意临时再理一次发，也是非常必要的。

（3）应当慎选理发方式。理发又分为剪、刮、洗、染、吹、烫等各种不同的方式。人们可以根据个人爱好，自由选择理发方式。一般情况下，不要把头发染成时髦颜色，尽量避免标新立异。

2. 协调选择

发型不仅反映着个人的修养与艺术品位，而且还是个人形象的核心组成部分之一。人们在为自己选定发型时，除了受到个人品味和流行因素的左右外，还往往必须根据性别、年龄、发质、脸型、身材、职业等因素重点加以考虑，以塑造简约、典雅、大方的风格。

（1）需要考虑性别。在日常生活中，发型一向被作为区分男女性别的重要的“分水岭”之一。虽然近几年来，发型的选择逐渐呈现出日益多元化的倾向，明星人物和新潮青年们在选择自己的发型时，纷纷地“敢为天下先”：成年男子要么留披肩发，要么梳起小辫儿；妙龄少女则或者理“板寸”，或者剃光头，此类作法甚至一时蔚然成风，但是素来以恪守传统而著称的商界人士依旧不为所动、不去效仿。以发型而分男女，在商界依旧应当是一种人人必须遵守的惯例。

（2）需要考虑年龄。现代发型可谓式样各异，人们在选择发型式样时实际上是对生活经历和性情特征的一种认同。因此，在设计发型时，必须客观地正视自己年龄的实际状况，选择与自己年龄相匹配的发型。比如说，年轻女士将自己的头发梳成“马尾辫”，可显现其青春和活力，若是中老年女士做出如此选择的话，则会因其与自己的年龄不协调而影响自己的形象。

（3）需要考虑发质。发质，一般是指头发的性质。选择发型之前，必须要首先了解自己的发质。中国人的发质通常被分成硬发、绵发、沙发、卷发等四种类型。它们各具自己的特点，对发型的选择也有互不相同的要求。

①硬发，其特点是头发又粗又硬，稠密并富有弹性，可被用来塑造多种发型，但在塑造发型时应重点对其削薄理顺。

②绵发。绵发俗称软发。其特点是头发既软又细，不很稠密，弹性也不大。它在造型上难度较大，不宜塑造外观平直的发型，但却适于卷发造型。

③沙发。其主要特点是头发干涩稀疏，灰暗无光，且常呈蓬乱之状。由于此类发质缺陷较多，使头发的直观效果不好，可以修剪成简约的直发造型。

④卷发。它又叫“自来卷”，主要特点是长短不一，但却自然地呈现出弯曲之态。这种具有天然之美的发质，几乎可以塑造任何发型。

（4）需要考虑脸型。人的头发生在头顶，垂于脸旁，因而发型与脸型相辅相成。选择恰当的发型，既可以为自己的脸型扬长避短，更可以体现发型与脸形的和谐之美。具体来讲，

不同脸形的人在为自己选择发型时，往往会有一些不同的要求。

①圆脸形的人，五官集中，额头与下巴偏短，双颊饱满，可选择垂直向下的发型。顶发若适当丰隆，可使脸形显长。宜侧分头缝，以不对称的发量与形状来减弱脸形扁平的特征。面颊两侧不宜隆发，不宜留头发帘。

②方脸形的人，面部短阔，两腮突出，轮廓较为平直。在设计其发型时，应重点侧重于以圆破方，以发型来增长脸形。可采用不对称的发缝、翻翘的发帘来增加发式变化，并尽量增多顶发。但勿理寸头，耳旁头发不宜变化过大。额头不宜暴露，不宜采用整齐平整的发廓线。

③长脸型的人，往往会给人以古典感，脸形较美。为其设计发型时，应重在抑“长”。可适当地保留发帘，在两侧增多发容量，削出发式的层次感，顶发不可高隆，垂发不宜笔直。

④“由”字型脸的人，额窄而腮宽，俗称三角形脸。在设计发型时，应力求上厚下薄，顶发丰隆。双耳之上的头发可令其宽厚，双耳之下的头发，则可限制其发量，前额不显裸露在外。

⑤“甲”字型脸的人，额宽而鄂窄，俗称倒三角形脸。在作发时，宜选短发型，并露出前额。双耳以下发容量宜适当增多，但切勿过于丰隆或垂直。选择不对称式的发型，效果通常不错。

⑥六角形脸的人，主要特征是颧骨突出。作发时，适于避免直发型，并遮掩颧骨。在作短发时，要强化头发的柔美，并挡住太阳穴。作长发时，则应以“波浪式”为主，发廓轻松丰满。

(5) 需要考虑身材。身材有高、矮、胖、瘦之别。身材不同的人，在选择发型时，往往会有许多不同的考虑。

①身材高大者，在发型方面往往可以有比较多的选择。他们可以去作直短发，甚至可以理寸头，也可以长发披肩，或是作成“波浪式”。由于他们身材方面的优势，他们所作的发型多会令其敏捷、精神，而无笨重、迟钝之感。

②身材矮小者，在选择发型时往往会受到一定的限制，这种体型者宜选择短发型，以便利用他人的视觉偏差使自己“显高”，千万不要去作长发型，尤其是女士们不要去作长过腰部的披肩发，否则只会令自己显得更加矮小。

③身材高而瘦者，可适当地利用某些发型，例如直发、长发或“波浪式”卷发，让自己显得丰盈一些。

④身材矮而胖者，一般不宜留长发，更不宜将头发作得蓬松丰厚。宜作短发型，且最好露出自己的双耳。如此可以显更高一些，也可以使自己胖得不过分突出。

(6) 需要考虑职业。商界对自己的全体从业人员的基本要求是：庄重和保守。这一基本要求，在商界人士对自己设计发型时，亦须得以贯彻落实。平心而论，时下社会所流行的一些新潮发型，例如“崩克式”、“烫字式”、“梦幻式”、“爆炸式”、“多穗式”、“迷乱式”、

“仿蛇式”等等，或是华丽美艳，可是出奇制胜，对于他人都有着强劲的吸引力。然而它们却绝对不适合于商界人士选择。例如商务人员在正式场合以这一类的“前卫”发型亮相，只会被人等同于不守本分、缺乏主见之辈，而绝对不会为自己赢得好评。

在设计与制作发型时，商界人士若能对以上几个方面的问题统盘考虑，则必然会使自己的发型既符合惯例，也易于得到他人的认可。

最后，有一点需要认真提及：商界人士不管为自己选定了何种发型，在工作岗位上都绝对不允许在头发上滥加装饰之物。在一般情况下，不宜使用彩色发胶、发膏。男士不宜使用任何发饰。女士在有必要使用发卡、发绳、发带或发箍时，应使之朴实无华。其色彩宜为蓝、灰、棕、黑，并且不带任何花饰。绝不要在工作岗位上佩带彩色、艳色或带有卡通、动物、花卉图案的发饰。

任务三 表情礼仪

一、微笑

（一）微笑的价值

微笑是社交场合最富有吸引力，最有价值的面部表情。它表现着人际关系真友善、诚信、谦恭、和蔼、融洽等最为美好的感情因素，所以它已成为各国宾客都理解的心理性“语言”。

“你今天对顾客微笑了没有？”美国著名的希尔顿旅馆的董事长唐纳·希尔顿经常这样问下属。“无论旅馆本身遭遇的困难如何，希尔顿旅馆服务员脸上的微笑，永远是属于旅客的阳光。”

总之，“微笑”是不见金钱的资本，生意兴隆的法宝，是搞好优质服务的基本保证。

（二）微笑的技巧

1. 掌握好微笑的要领

微笑的基本做法是不发声、不露齿，肌肉放松，嘴角两端向上略微提起，面含笑意，使人如沐春风。

2. 注意整体的配合

微笑应当与仪表和举止相结合。微笑时，应站立，双脚并拢，双手相握于前身或交叉于背后，右手放在左手上，面带微笑，亲切、自然、神气。

3. 力求表里如一

训练微笑，首先要求微笑发自内心，发自肺腑，无任何做作之态，防止虚伪的笑。只有笑得真诚，才显得亲切自然，与你交往得人才能感到轻松愉快。

4. 适当借助技术上的辅助

微笑可进行技术性训练。

第一步：“念一”。因为人们微笑时，口角两端向上翘起。所以，练习时，为使双颊肌肉向上抬，口里可念着普通话得“一”字音，用力抬高口角两端，但要注意下唇不要用力太大。

第二步：口眼结合。眼睛会“说话”，也会用眼睛笑，如果内心充满温和、善良和厚爱时，那眼睛的笑容一定非常感人，否则强作眼睛的笑容是不美的。要学会用眼睛的笑容与顾客交流。

眼睛的笑容，一是“眼形笑”，二是“眼神笑”，这也是可以练习的：取一张厚纸遮住眼睛下边部位，对着镜子，心里想着最使你高兴的情景，鼓动起双颊，嘴角两端做出微笑的口型。这时，你的眼睛便会露出自然的微笑，然后再放松面肌，嘴唇也恢复原样，可目光仍旧含笑脉脉，这是眼神在笑。学会用眼神与客人交流，这样的微笑才会更传神亲切。

第三步：笑与语言结合。微笑地说：“早上好”、“您好”、“欢迎光临”等礼貌用语。

日本的航空公司的空中小姐，只微笑这一项，就要训练半年。可见，冰冻三尺非一日之寒。每个员工都可以清晨起床后对着镜子冲自己来一个动人的微笑，念一声“一”，这不仅

可作为一天的良好开端，也可以琢磨怎样的微笑才使客人看了舒服。另外，时时保持健康愉悦的心情，遇到有烦恼毋发愁，以乐观的态度正确对待，这样才会笑得甜美，笑得真诚。同时，把自己比作一名出色得演员，当你穿上制服走进岗位时，要清醒地意识到自己已进入角色，进入工作状态，生活中的一切喜怒哀乐全抛开了。

总之，微笑服务是对由语言、动作、姿态、体态等方面构成的服务态度的更高要求，它既是对客人的尊重，也是对自身价值的肯定，它并不是一种形式，而关键是要建立起员工与顾客之间的情感联系，体现出宾至如归、温暖如春，从而让客人开心，让客人再来，让单位的竞争实力更上一层楼。

二、眼神

在交际中是通过视线接触所传递信息的。诗人公木：“眼睛是心灵的窗户，不会隐瞒更不会说谎，愤怒飞溅火花，哀伤倾泻泪雨，它给笑声镀一层明亮的闪光。”眼睛是人类五感（视、听、嗅、味、触觉）中最敏感的，而且人们普遍对目光语具有一定的解读能力。

（一）眼神构成要素：

1. 眼球转动方向：根据眼球转动方向，眼神可以分为平视、斜视、仰视、俯视、白眼等。

2. 眼皮瞳孔开合大小

(1) 大开眼皮、大开瞳孔：开心，欢畅，惊鄂；

(2) 大开眼皮、小开瞳孔：愤怒，仇恨；

(3) 小开眼皮、大开瞳孔：欣赏，快乐，色眯；

(4) 小开眼皮、小开瞳孔：算计，狡诈。

3. 眼睛眨动速度快慢

快：不解，调皮，幼稚，活力，新奇；

慢：深沉，老练，稳当，可信。

4. 目光集中程度

(1) 目光集中：表示认真，动脑思考；

(2) 目光分散：表示漠然，木讷；

(3) 目光游移不定：表示心不在焉。

5. 目光持续长短

长：深情，喜欢，欣赏，重视，疑惑；

短：轻视，讨厌，害怕，撒娇。

（二）眼神的要求

1. 正视对方

在注视他人的时候，与之正面相向，同时还须将上身稍向前倾。正视对方是交往中的一种基本礼貌，表示对交谈对象的重视。

2. 目光平和

尽量用平等的态度、平常的心态、温和的目光对待他人。

3. 兼顾多方

在工作岗位上，服务人员需要按照先来后到的顺序对每个客人多加注视，同时以略带歉意、安慰的眼神环视等候的客人。

(三) 眼神的接触

1. 接触时间

据心理学家实验表明，人们视线相互接触的时间，通常占交往时间的 30-60%之间。超过 60%，表彼此对对方的兴趣大于交谈的话，特殊情况下，表示对尊长者的尊敬；低于 30%表对对方本人或交谈的话题没什么兴趣，有时，是疲倦、乏力的表现。

视线接触时，一般连续注视对方的时间最好在 3 秒钟内。在许多文化背景中，长时间的凝视、直视、侧面斜视或上下打量对方，都是失礼的行为。

2. 接触的区域

视线接触三区：

上三角区（眼角至额），公事公办，郑重严肃。

中三角区（眼角以下至下颌），亲切温和、坦诚平等。

下三角区（双眼至前胸），亲密区。关切或热爱。

3. 瞳孔的变化

即视觉接触瞳孔的放大或缩小。美国心理学家赫斯经过长期研究得出如下结论：瞳孔的收缩与放大，即与光线刺激的强弱有关，也与心理活动机制有关，而且瞳孔的变化是无法自觉地和有意识地加以控制的。不能死盯着对方，也不要躲躲闪闪，飘忽不定或眉来眼去。更应避免瞪眼、斜视、逼视、白眼、窃视等不礼貌的眼神。

(四) 眼神训练

以下方法坚持天天训练，不要间断，必使目光明亮有神。

1. 定眼法

眼睛盯着一个目标，分正定法和斜定法两种。

(1) 正定法：

在同学们前方 2~3 米远的明亮处，选一个点。点的高度与眼睛或眉基本相平，最好找一个不太显眼的标记。进行定眼训练，眼睛要自然睁大，但眼轮匝肌不宜收得太紧。双眼正视前方目标上的标记，目光要集中，不然就会散神。注视一定时间后可以双眼微闭休息，再猛然睁开眼，立刻盯住目标，进行反复练习。

(2) 斜定法：

要求与正定法相同。只是所视目标与视者的眼睛成二十五度斜角，训练要领同正定法。

2. 转眼法

眼珠在眼眶里上、下、左、右来回转动。包括定向转、慢转、快转、左转、右转等。

定向转眼的训练有以下各项：

(1) 眼球由正前方开始，眼于移到左眼角，再回到正前方，然后再移到右眼角。如此反复练习。

(2) 眼球由正前方开始，眼球由左移到右，由右移到左。反复练习。

(3) 眼球由正前方开始，眼球移到上（不许抬眉），回到前。移到右，回到前。移到下，回到前。移到左，回到前。再反复练习。

(4) 眼球由正前方开始，由上、右、下、左各做顺时针转动，每个角度都要定住。眼球转的路线要到位。然后再做逆时针转动，反复练习。

左转：眼球由正前方开始，由上向左按顺序快速转一圈后，眼球立即定在正前方。

右转：同左转，方向相反。

慢转：眼球按同一方向顺序慢转，在每个位置、角度上都不要停留，要连续转。

快转：方向同慢转，不同的是速度加快。

以上训练开始时，1 拍一次，一拍二次，逐渐加快。但不要操之过急，正反都要练。

3. 扫眼法

眼睛象扫把一样，视线经过路线上的东西都要全部看清。

(1) 慢扫眼：在离训练者 2—3 米处，放一张画或其它物。头不动眼睑抬起，由左向右，做放射状缓缓横扫，再由右向左，四拍一次，进行练习。视线扫过所有东西尽量一次全部看清。眼球转到两边位置时，眼睛一定要定住。逐渐扩大扫视长度，两边可增视斜 25° ，头可随眼走动，但要平视。

(2) 快扫眼：要求同慢扫眼但速度加快。由两拍到位，加快至一拍到位。两边定眼。

还可结合上述十二种眼神练习，进行表演及小品练习。训练时可以配上优美的音乐，放松心情，减轻单调、疲劳之感。

4. 其他训练方法

(1) 睁大眼睛训练：有意识地练习睁大眼睛的次数，增强眼部周围肌肉的力量。

(2) 转动眼球训练：头部保持稳定，眼球尽最大的努力向四周做顺时针和逆时针 360° 转动，增强眼球的灵活性。

(3) 视点集中训练：点上一只蜡烛，视点集中在蜡烛火苗上，并随其摆动，坚持训练可达目光集中、有神，眼球转动灵活。

(4) 目光集中训练：眼睛盯住三米左右的某一物体，先看外形，逐步缩小范围到物体的某一部分，再到某一点，再到局部，再到整体。这样可以提高眼睛明亮度，使眼睛十分有神。

(5) 影视观察训练：观看录像资料，注意观察和体会优秀影视剧中的演员和节目主持人，是如何通过眼神表达内心情感的。

(6) 模仿动物的眼神：男性眼神象鹰一样刚强、坚毅、稳重、深沉、锐利、成熟、沧桑、

亲切、自然；女性眼神象猫象凤一样。练时，眼睛稍有酸痛感。这些都是练习过程中的正常现象，其间可闭目休息两三分钟。眼睛肌肉适应了，这些现象也就消失了。

常言道：“手之所至，腿随之；感情所至，心随之；心之所至，感情随之；感情所至，味随之。”在训练中要注意结合感情表现，进行眼睛训练。

(五) 注意事项

首先，学会察看别人的眼色与心理，锻炼自己的丰富多采的眼神。其次，配合眉毛和面部表情，充分表情达意。第三，要注意眼神礼仪。不能对陌生人长久盯视，除非感情很亲密、欣赏、观看演出；眼睛眨动不要过快或过慢，过快贼眉鼠眼、挤眉弄眼或不成熟，过慢死气木呆；不要轻易使用白眼、媚眼、斜眼、蔑眼等不好的眼神，除非特殊情况。第四，要习惯眼部化妆，以突出刻画眼神，富有情调。生活妆，清新亮丽可增添情趣和信心；学会化妆，富贵大方，个性可脱颖而出，给人留下深刻印象；舞台妆，浓重或随心所欲，可改变形象。

项目二 仪表礼仪

【案例导入】

某大型企业的老总陈先生，为投产新的生产线而积极寻找投资方，经介绍与一家国外投资银行的中华区负责人李先生见面商谈项目合作事宜。陈先生为了在投资商的面前展现个人的品位与企业的形象，花了不少时间和费用置办服装。会谈的当天，陈先生认为自己的外表形象是无可挑剔的。他穿着高质量的英国 JACK&JONES 休闲西服，脚踏闪亮的意大利老人头皮鞋，发型梳理整齐，穿着醒目的红白条纹衬衣，佩带一条印有高尔夫俱乐部标志的金黄色领带，上面还夹着一个金色的金利来领带夹。他认为这样的着装既有品位又有朝气和个性，一定能给所有人留下深刻印象。果然，在会谈中，陈先生发现对方的眼光时常在他身上扫描，但对项目商谈却显得心不在焉。二十多分钟后会谈草草结束，投资方态度冷淡，也没有确定进一步的合作计划。项目资料是经过精心准备（公司技术层研究了一个多月），而且所有的服饰可是花费了三万多元，陈先生对该次会见的结果觉得非常不解。

案例讨论：

- 1、陈先生到底错在什么地方？
- 2、在这样的任务情景下，陈先生应该如何打造自己呢？

服饰，指的是人们的衣着穿戴，包括服饰和饰品。服饰不仅具有防暑御寒、保护身体的实用功能，而且具有表现着装者的精神风貌、民族特征、审美意识和生活水准的文化功能。服饰恰如一种无声语言显示着穿着者的气质、个性、品味和修养，甚至能够折射出人们的生活方式及事业的成功度，是展示个人形象的重要手段。所以，在社会交往中，要想取得成功就应该遵守相关的仪表礼仪。

一、职业着装原则

（一）TPO 原则

TPO 是西方人提出的服饰穿戴原则，分别是英文中时间（Time）、地点（Place）、场合（Occasion）三个单词的缩写。穿着的 TPO 原则，要求人们在着装时以时间、地点、场合三项因素为准。

1. 时间原则

时间既指每一天的早、中、晚三个时间段，也包括每年春夏秋冬的季节更替，以及人生的不同年龄阶段。时间原则要求着装考虑时间因素，做到随“时”更衣。

比如：通常人们在家中或进行户外活动，着装应方便、随意，可以选择运动服、便装、休闲服。而工作时间的着装则应根据工作特点和性质，以服务于工作、庄重大方为原则。

另外，服饰还应当随着一年四季的变化而更替变换，不宜标新立异，打破常规。夏季以凉爽、轻柔、简洁为着装格调，在使自己凉爽舒服的同时，让服饰色彩与款式给予他人视觉和心理上的好感受。夏天，层叠皱折过多、色彩浓重的服饰不仅使人燥热难耐，而且一旦出

汗就会影响女士面部的化妆效果。冬季应以保暖、轻便为着装原则，避免臃肿不堪，也要避免风度不要温度，为形体美观而着装太单薄。

2. 地点原则

地点原则代表地方、场所、位置不同，着装应有所区别，特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，才能获得视觉和心理的和谐美感。

比如，穿着只有在正式的工作环境才合适的职业正装去娱乐、购物、休闲、观光，或者穿着牛仔服、网球裙、运动衣、休闲服进入办公场所和社交场地，都是环境不和谐的表现。我们无法想象在静谧严肃的办公室穿着一身很随意的休闲服，穿一双拖鞋，或者在绿草如茵的运动场上穿一身笔挺的西装，脚穿皮鞋，这样的人肯定被讥讽为不懂穿衣原则。

3. 场合原则

不同的场合有不同的服饰要求，只有与特定场合的气氛相一致，相融合的服饰，才能产生和谐的审美效果，实现人景相融的最佳效应。例如，在办公室或外出处理一般类型的公务，服饰应是符合一般的职业正装要求。

在庄重场合，比如参加会议、庆典仪式、正式宴会、商务或外事谈判、会见外宾等隆重庄严的活动，服饰应当力求庄重、典雅，凡是请柬上规定穿礼服的，可以按规定办事。在国外，按礼仪规范，有一般礼服、社交礼服、晨礼服、大礼服、小礼服的区分。在我国，一般以中山装套装、西服套装、旗袍等充当礼服。庄重场合，一般不宜穿茄克衫、牛仔裤等便装，更不能穿短裤或背心。

而且，正式场合应严格符合穿着规范。比如，男子穿西装，一定要系领带，西装里面有背心的话，应将领带放在背心里面。西装应熨得平整，裤子要熨出裤线，衣领袖口要干净，皮鞋锃亮等。女子不宜赤脚穿凉鞋，如果穿长统袜子，袜子口不要露在衣裙外面。

（二）整体协调性原则

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、质地、色彩、工艺及着装环境等。服饰美就是从多种因素统一协调中显现出来的。

1. 服饰与体型相协调

由于每个人的身高不一、胖瘦不同，因此在服装选择上要因人而异，要是服装与自身的体型相协调，通过着装设法掩饰自己体型上的短处，显示自己体型上的长处。例如，脖子短的人，不适合穿高领衫，也不适合穿一字领、圆形领，宜穿U领或V领，起到拉长脖子的作用；身材比较瘦的人，选择西装时一定要垫肩，以双排扣为佳，选择横条纹的要比竖条纹的为好，裤型宜宽松些为好。

2. 服饰与肤色相协调

人的皮肤的颜色是有差异的，不同的肤色应配以不同颜色的服装，通过服装对光线的反射作用弥补自身的缺点，突出自身肤色的优点。例如，肤色较深的人穿浅色衣服会使皮肤显

得白皙一些，肤色较白的人穿紫色衣服则可显得高贵典雅。

3. 服饰与职业相协调

每个人所从事的职业不同，对着装的要求也不尽相同，着装要与职业相协调，体现职业特点，符合职业要求。例如，教师，为人师表，着装既应显示端庄大方又应顺应时代，因此既不宜穿着的花枝招展，也不可拘谨保守。

（三）个性化原则

主要指依个人的性格、年龄、身材、爱好、职业等要素着装，力求反映一个人的个性特征。选择服装因人而异，着重点在于展示所长，遮掩所短，显现独特的个性魅力和最佳风貌。现代人的服饰呈现出越来越强的表现个性的趋势。

任务一 西装礼仪

一、男士礼服

礼服也叫社交服，是参加晚宴、婚礼、祭礼等郑重或者隆重仪式时所穿用的服饰。男士礼服的种类很多。

1. 中式男礼服

中式男礼服主要是指中山装。它是在广泛吸收欧美服饰的基础上，由孙中山先生综合中西式服装的特点设计，著名裁缝黄隆生师傅裁剪制作的。中山装为封闭式八字形领口，领口带风纪挂钩，前门襟正中有五粒纽扣，上下左右共有四个贴袋，袋盖外翻并有盖扣，后背整块无缝。穿着时，应将前门襟的五粒纽扣、袋盖扣、风纪挂钩全部扣好；口袋内不宜放置物品，以保持平整挺括；作礼服时，通常为上下身同色的深色毛料精制，配以黑色皮鞋，可以出席各种礼仪场合，一度成为中国男子最喜欢的标准服装之一，目前因受西方文化的影响穿着男士普遍减少。

2. 西式男礼服

西式男礼服主要分为晨礼服、大礼服、小礼服和西装，在穿着上有时间和场合的限制，否则是一种失礼的行为。

（1）晨礼服

晨礼服，又名常礼服，是白天参加庆典、星期日的教堂礼拜以及婚礼活动的正规礼服，晨礼服上装为深色或黑色，剑领，后摆为圆尾形，其上衣长与膝齐，胸前仅有一粒扣，配白衬衫，灰、黑、驼色领带均可；下装为深色黑色条纹裤，一般用背带而不用腰带，背带的颜色应该选用黑色或黑白色条纹，穿着时应该避免露出衬衫和吊带扣；穿黑色袜子和黑色系带皮鞋。帽子，通常为大礼帽，现在几乎无人佩戴。现如今，晨礼服已逐渐趋于简单化，着深色西装的人日益增多，目前主要在外国出席由元首或身份高的人举行正式仪式、结婚典礼等

场合穿着，而在日本，晨礼服至今仍然是要员们白天参加各种活动的标准着装。

（2）大礼服

大礼服又称燕尾服，是西式晚礼服的一种。黑色或深蓝色上装，前摆齐腰剪平，后摆剪成燕尾状，翻领上镶有缎面；下装为黑或蓝色配有缎带、裤腿外面有黑丝带的长裤；系白色领结；配黑色皮鞋黑丝袜，戴白色手套。大礼服适合参加婚礼晚宴、授勋仪式、招待会、递交国书、观看歌舞剧等活动，像参加诺贝尔授奖仪式要穿大礼服，正规的交响乐团指挥也要穿大礼服进行演出。

（3）小礼服

小礼服又称无尾礼服或便礼服，也是西式晚礼服的一种，为全白色或全黑色西装上衣，衣领为圆领，并镶缎面，与白衬衫、黑领结相配；裤子的颜色与上衣相同，多为黑色，并饰有缎带，使用背带；配以黑皮鞋黑丝袜；一般不戴帽子和手套。由于小礼服系黑色领结，因此有“黑领结”之说。一般为参加晚6时以后举行的晚宴、音乐会、剧院演出时的着装。

二、男士西装

男士在出席重要会议、庄重的仪式或者正式宴请等场合时，一般要求身着正装。男士通常以西装为正装。西装是一种国际性服装，穿起来给人一种彬彬有礼、潇洒大方的深刻印象，很多企业也以西装为职业装。一套完整的正装西装包括上衣、衬衫、领带、腰带、袜子、皮鞋。

1. 西装的选择

（1）颜色。

①保守颜色不出错。专业场合里的西服颜色，保守的颜色例如深蓝、深灰、卡其等，永远比标新立异的颜色如酒红、黄绿好。深蓝色、灰色的西服最能显示专业气度与权威感，适合大企业、大公司的文化与穿着诉求。特别是正式会议和首次与重要客户见面时，深蓝、灰色的西服会为你塑造出干练的形象。

②黑色西服最经典。黑色西服就如女人的小黑裙晚礼服一样经典、有弹性，不但婚丧喜庆皆适宜，上班场合亦可接受。如果你只有购买一套西服的预算，它就是你衣橱里必备的行头。反之，白色西服是不适合上班穿着的，它适合演艺行业、创意行业、一般晚宴或休闲穿着。

③棕褐色系聚人气。棕褐色系予人温暖和亲切感，很适合重要却不严肃的场合，或者需要缓和气氛的时候，例如员工庆生会、半正式的小组早餐会报、为熟客接机、安抚员工、律师与客户第一次见面时。

④淡色西服重质感。淡色西服是把双面刃，可以把人烘托得气质出众，一旦不注意搭配，也很容易毁坏你的形象。所以在穿着时，要特别注意质料、剪裁、合身度、品质与搭配，以制造出“极好”的形象。

（2）面料。西装的面料决定西服的品质。不要选择不透气的人造纤维；优先考虑天然

面料,毛料在秋冬西服中当然是首选,纯毛、纯羊绒的面料以及高比例含毛的毛涤混纺面料,都可做西服的面料。轻薄的毛料比全棉、亚麻或真丝面料更有气派,也更挺括耐穿。

(3) 款式。

①西装按件数来划分,分单件西装、二件套西装、三件套西装。单件西装,是便装,为一件与裤子不配套的西装上衣,仅适用于非正式场合。二件套西装,包括一衣和一裤,三件套则包括一衣,一裤和一件背心,商界男士在正式的商务交往中所穿的西装,必须是西服套装,在参与高层次的商务活动时,以穿三件套的西服套装为佳。

②西装按版型来分,可以分为欧式西装、英式西装、美式西装和日式西装。欧式西装,洒脱大气,是在欧洲大陆,如意大利、法国流行的,基本轮廓是倒梯形,即肩宽收腰,这和欧洲男人比较高大大魁梧的身材相吻合。双排扣、收腰、肩宽,也是欧板西装的基本特点。

英式西装,剪裁得体,是欧版的一个变种。单排扣,领子比较狭长,一般是三个扣子的居多,其基本轮廓也是倒梯型。

美式西装,宽大飘逸,基本轮廓特点是O型,宽衣大裤,强调舒适、随意,适合于休闲场合穿,往往以单件者居多。

日式西装,贴身稳重,基本轮廓是H型的,没有宽肩,也没有细腰,多是单排扣式,衣后不开衩,适合亚洲男人的身材。

(4) 尺寸。选择西装时,务必要选择大小合身、宽松适度的西装。西装是否合体的重要性在某种程度上要大于面料和品牌,如果尺寸不合适、穿起来不合体,再高档的西装也不适合。西装的大小主要有衣长、裤长、袖长、胸围、肩宽、腰围等规定。

(5) 做工。好西服与普通西服的区别,就在于做工的精细程度。检查做工需要注意六个方面:衬里是否外露;线缝和口袋是否对齐;钮扣是否牢固;表面是否起泡;针脚是否均匀;外观是否平整。

2. 西装的穿法

(1) 穿西装前,请务必拆除衣袖上的羊毛商标及西装翻领上的金属商标。

(2) 西装要熨烫平整,使其显得平整而挺括,线条笔直。

(3) 扣好钮扣。西服纽扣有单排、双排之分。纽扣系法有讲究:

①单排扣西装:一粒扣的,系上端庄,敞开潇洒;两粒扣的,只系上面一粒扣是洋气,只系下面一粒是流气,全扣上是土气,都不系敞开是帅气,全扣和只扣第二粒不合规范;三粒扣的,系上面两粒或只系中间一粒都合规范要求。

②双排扣西装应把扣子都扣好。

(4) 少装东西。西装的衣袋和裤袋里,不宜放太多的东西,最好将东西放在西装左右两侧的内袋里。西装的左胸外面有个口袋,这是用来插手帕用的,起装饰作用,在此胸袋里不宜插钢笔或放置其它东西。

(5) 慎穿毛衫、巧配内衣。

西装要穿得有“型”有“味”，除了衬衫与西裤之外，上衣内最好不穿其他衣物，严冬季节，可穿一件薄型“V”领单色羊毛衫或羊绒衫，不可穿色彩、图案繁杂的毛衫或扣式毛衫。此时，领带应置于毛衫与衬衫之间。一般情况下，衬衫内是不允许穿内衣的，在特殊情况下，可以穿一件与衬衫颜色相仿的薄内衣。注意内衣的领子和袖口不要露在衬衫的外面。

（6）保养。保养存放的方式，对西服的造型和穿用寿命影响很大。高档西服要吊挂在通风处并常晾晒，注意防虫与防潮。有皱折时可挂在浴后的浴室里，利用蒸气使皱折展开，然后再挂在通风处。

3. 西装的搭配

（1）衬衫

①衣扣。衬衫的第一粒纽扣，穿西装打领带时一定要系好，否则松松垮垮，给人极不正规的感觉。相反，不打领带时，一定要解开，否则给人感觉好象你忘记了打领带似的。再有，打领带时衬衫袖口的扣子一定要系好，而且绝对不能把袖口挽起来。

②袖长。衬衫的袖口一般以露出西装袖口以外 1.5 厘米为宜。这样既美观又干净，但要注意衬衫袖口不要露出太长，那样就是过犹不及了。

③下摆。衬衫的下摆不可过长，而且下摆要塞到裤子里。我们经常见到某些服务行业的女员工，穿着统一的制式衬衫，系着领结，衬衫的下摆却没有塞到裤裙中去，给人一种不伦不类，很不正规的感觉。

④不穿西装外套只穿衬衫打领带仅限室内，而且正式场合不允许。

（2）领带

领带通常被称作“男子服饰的灵魂”，是男士在正式场合的必备服装配件之一，是男西装的重要装饰品，对西装起着画龙点睛的重要作用。所以领带的选择要注意与西装、衬衫搭配，尤其是领带的颜色应该与衬衫统一色系，如暖色的衬衫配暖色的领带，冷色的衬衫配冷色的领带。衬衫上有条纹或格子，领带上就不要有条纹或格子，或仅有含蓄的条纹与格子。

①领带的佩戴。佩戴领带时，第一要注意场合，打领带意味着郑重其事，所以在不同的场合要选择佩戴适宜的领带；第二要注意与之配套的服装，西装套装非打不可，夹克等则不能打；第三要注意性别，领带是男性专用饰物，女性一般不用，除非制服和作装饰用；第四要注意长度。领带的长度以自然下垂最下端（即大箭头）及皮带扣处为宜，过长过短都不合适。领带系好后，一般是两端自然下垂，宽的一片应略长于窄的一片，绝不能相反，也不能长出太多，如穿西装背心，领带尖不要露出背心。

②领带夹有各种型号款式，他们的用法虽然各异，功能却一致，无非是固定领带。我们选择领带夹时，一定要用高质量的。质地粗劣的廉价品不但会损坏领带，而且会降低自己的身份。正确的使用领带夹，要注意夹的部位。一般来讲，对于五粒扣的衬衫，将领带夹夹在第三粒与第四粒纽扣之间；六粒扣的衬衫，夹在第四粒与第五粒扣子之间。还有一条规则，就是系上西装上衣的第一粒纽扣尽量不要露出领带夹。在西方，现在越来越多的白领人士不

用领带夹,他们选择把窄的一片放到宽的一片背部的商标里。因为,无论多么高级的领带夹,使用不当,都有可能损坏领带。

③领带的系法。要注意领带的打法,打结要求挺括、端正,外观呈倒三角形。一般来说,常见的领带打法有以下几种。

第一种,平结。平结,又称四手结,是男士选用最多的领结之一,是所有领结中最简单易学的,适用于各种款式的浪漫系列衬衫及各种材质的领带。平结系法要诀:领结下方所形成的凹洞要两边均匀且对称。

第二种,交叉结。这种系法适用于单色素雅质料且较薄的领带,对于喜欢展现流行感的男士不妨多加使用“交叉结”。

第三种,双环结。双环结又称亚伯特王子结,适用于浪漫扣领及尖领系列衬衫,搭配浪漫质料柔软的细款领带。一条质地细致的领带再搭配上双环结能够营造出时尚感,适合年轻的上班族选用。双环结系法的注意要点:在宽边先预留较长的空间,并在绕第二圈时尽量贴合在一起,双环结完成的特色就是第一圈会稍露出于第二圈之外,注意不要刻意将其盖住。

第四种,温莎结。温莎结适合用于宽领型的衬衫,该领结应多往横向发展。该种领结应避免使用材质过厚的领带,领结也勿打得过大。

第五种,双交叉结。双交叉结又称半温莎结,十分优雅及罕见,其打法也比较复杂,使用细款丝质领带较容易上手。此款结型很容易给人留下高雅且隆重的感觉,最适合搭配在浪漫的尖领及标准式领口系列衬衫,适合正式活动场合选用。

第六种,浪漫结。浪漫结是一种完美的结型,故适合用于各种浪漫系列的领口及衬衫。完成后将领结下方宽边压以褶皱可缩小其结型,窄边亦可将它往左右移动使其小部分出现于宽边领带旁。

第七种,简式结。简式结又称马车夫结,它适用于质料较厚的领带,最适合打在标准式及扣式领口的衬衫,将其宽边以 180° 由上往下翻转,并将折叠处隐藏于后方,待完成后可再调整其领带长度,是最常见的一种结型。

④领带的保养。领带的保养要注意以下几点:第一,使用过后,要立即从结口轻轻解开领结,并将领带对折平放或用领带架吊起来,要留意置放处是否平滑,以避免刮伤领带。用力拉扯表布及内衬,极易使得纤维断裂,并造成永久性的褶皱;第二,开车系上安全带时,勿将领带绑于安全带内,以避免产生褶皱;第三,同一条领带戴完一次,需隔几天再戴,且应将领带置于潮湿温暖的场所或喷少许水,使其褶皱处恢复原状后,再收至干燥处平放或吊立;第四,沾染污垢时,应立即干洗。第五,处理结口皱纹,可以蒸汽熨斗低温烫平,水洗及高温奥烫容易造成变形而受损。

(3) 西裤

因西装讲究线条美,所以西裤必须要有中折线;西裤长度以前面能盖住脚背,后边能遮住1厘米以上的鞋帮为宜;穿着时,不能随意将西裤裤管挽起来。

（4）皮鞋和袜子

首先，穿整套西装一定要穿皮鞋，不能穿旅游鞋、便鞋、布鞋或凉鞋，否则会显得不伦不类，令人发笑。其次，在正式场合穿西装，一般穿黑色或咖啡色皮鞋较为正规。但需要注意的是，黑色皮鞋可以配任何颜色的西装套装，而咖啡色皮鞋只能配咖啡色西装套装。白色、米黄色等其他颜色的皮鞋均为休闲皮鞋，只能在游乐、休闲的时候穿着。

穿整套西装一定要穿与西裤、皮鞋颜色相同或较深的袜子，一般为黑色、深蓝色或藏青色，绝对不能穿花袜子或白色袜子。

4. 男子着西装的原则

在商务交往过程中或者在正式社交场合，男士着西装应遵循“三个三”原则：

（1）三色原则

在正式场合，男士着西装套装时全身上下应不超过三种颜色。

（2）三一定律

男士着西装正装，其腰带、皮鞋、公文包应保持同一颜色，最好是黑色。

（3）三大禁忌

男士着西装时，要注意三大禁忌：第一，西装左袖的商标没有拆；第二，穿白色袜子、尼龙袜子出现在正式场合；第三，领带的打法出现错误。

任务二 女装礼仪

传统观点认为：裙短则不雅，裙长则无神。欧美国家对于公司女职员的着装有统一的规定：上衣不宜过长，下裙不宜过短。

一、套裙的穿法

1. 大小适度

套裙的上衣最短齐腰，裙子可达小腿中部，袖长刚好盖住手腕；整体不过于肥大、紧身。

2. 穿着到位

套裙穿着时，衣扣要全部扣好，不允许随便脱掉上衣。

3. 考虑场合

套裙适用于商务场合穿，宴会、休闲等场合不适宜。

4. 协调妆饰

套裙是属于高层次的穿着打扮，讲究着装、化妆和配饰风格的统一。

二、套裙的搭配

1. 衬衫

女士着衬衫，面料应轻薄柔软（宜真丝、麻纱、府绸、罗布、涤棉），颜色应雅致端庄（宜白色，或单色不鲜艳者），无图案，款式保守。衬衫下摆须掖入裙内，系好纽扣，公共场合衬衫不能直接外穿。

2. 内衣、衬裙

女士着套裙时，内衣不外露、不外透、颜色一致、外深内浅。

3. 鞋袜

女士鞋子的选择，黑色牛皮为首选，或与套裙颜色一致，但鲜红、明黄、艳绿、浅紫等不宜选择。袜子应为单色，肉色为首选，还可选黑色、浅灰、浅棕。

三、职业女性着装禁忌

1. 职业女性着裙装“五不准”

在商务交往中，职业女性着裙装最容易出现的贻笑大方的错误：第一，黑色皮裙不能穿；第二，正式的高级的场合不光腿，尤其是隆重正式的庆典仪式；第三，袜子不能出现残破；第四，不准鞋袜不配套；第五，不能出现“三截腿”。

2. 职业着装六大禁忌

（1）忌过分杂乱

生活中存在这样一些人，虽然穿了一身很高档的套装或套裙，看上去的确是正式的职业装，可是给人的感觉却非常别扭。主要原因就在于他（她）的穿着过分杂乱，不够协调。比如说男士穿西装配布鞋、运动鞋，也有个别女士穿很高档的套裙，却光脚穿露脚趾的凉鞋，

这些都不合职业场合着装规范。

(2) 忌过分鲜艳

制服也好，套装也好，需要遵守三色原则，就是全身颜色不多于三种，不能过分鲜艳。图案也要注意，重要场合套装或制服尽量要没有图案，或者是规范的几何图案，比如领带，条纹的、格子的、带点的都可以，但是不能过分花哨，过分花哨一看就不够稳重。

(3) 忌过分暴露

无论男士或女士，在职业场合着装都要注意不能过分暴露——不暴露胸部、不暴露肩部，不暴露腰部，不暴露背部，不暴露脚趾，不暴露脚跟。

(4) 忌过分透视

重要场合注意，内衣不能让人透过外衣看到颜色、款式、长短、图案，这都是非常不礼貌的。

(5) 忌过分怪异

商务人员不是时装模特，不能过分追求新奇古怪，招摇过市。

(6) 忌过分紧身

衣服过于紧身，甚至显现出内衣、内裤的轮廓既不雅观也不庄重。

任务三 配饰礼仪

现代生活中,饰品与服装都是服饰概念的有机组成部分,饰品佩戴也有传播信息的作用,表明主人的想法,尤其在交际场合更应恰到好处地佩带这些饰品。正确地搭配,确实可以起到画龙点睛的作用。

一、首饰的佩戴

1. 饰品佩戴的原则

饰品佩戴的总原则是“符合身份,以少为佳”。

(1) 数量原则

选择佩戴饰品应当是起到锦上添花、画龙点睛的作用,而不应是过分炫耀,刻意堆砌,切不可画蛇添足。对于服务人员,我们提倡不戴,如果在特定场合需要佩戴,则上限不过三。

(2) 质色原则

人际交往中,女士佩戴两种或两种以上的首饰,怎样表现出自己的品位和水准?——“同质同色”,即质地色彩相同。

(3) 搭配原则

首先,饰品的佩戴应讲求整体的效果,要和服装相协调。一般穿考究的服装时,才佩戴昂贵的饰品,服装轻盈飘逸,饰品也应玲珑精致,穿运动装、工作服时不宜佩戴饰品。

其次,饰品的佩戴还应考虑所处的季节、场合、环境等因素。这些因素不同,其佩戴方式和佩戴取舍也不同。如春秋季可选戴耳环、别针,夏季选择项链和手链,冬季则不宜选用太多的饰品,因为冬天衣服过多臃肿,饰品过多反而不佳;上班、运动或旅游时以不戴或少戴饰品为好,只有在交际应酬的时候佩戴饰品才合适——展示自己时尚个性有魅力的一面。

再次,饰品的佩戴应与自身条件相协调,如体形、肤色、脸型、发型、年龄、气质等。

2. 项链的佩戴礼仪

链坠,男女都可以使用,但男士所戴的项链一般不要外露。不要戴多条项链,比较长的可折成数圈佩戴。正式场合不要选用过分怪异的图形、文字的链坠,也不要同时使用两个以上的链坠。金项链以“足赤”而给人一种娇贵富丽的感觉;珍珠项链则以白玉透亮而给人以清雅脱俗之感;雕成花球形的不透明象牙或骨质同样也会产生高雅的美感。

项链的粗细,应该和脖子的粗细成正比。细小的金项链与无领的连衣裙相配会显得清秀,而挂在厚实的高领衣装外,则会给人清贫寒酸的印象;一串长项链下垂到胸部,会使人感到长度,有助改变矮胖圆脸的体形。

3. 戒指的佩戴礼仪

戒指的语言:拇指通常不戴戒指,其余四指戴戒指的寓意是:食指表示求爱或求婚;中指表示正在热恋中;无名指表示已婚;小拇指表示是单身或独身主义者。因此,在社会交往过程中,应该特别注意准确传递戒指的这种特定信息,不至于在人前“失手”。

一个手指头不要戴多枚戒指，一只手不要戴两只以上的戒指。在和别人谈话的时候，不要抚弄着自己的戒指。否则，别人会认为你不是心不在焉，就是有意展示自己的戒指。

4. 耳饰的佩戴礼仪

耳饰有耳环、耳链、耳钉、耳坠等款式，仅限女性所用，并且讲究成对使用，不要一只耳朵上戴多只耳环。佩戴耳环，要兼顾脸型，不要选择和脸型相似形状的耳环，使脸型的短处被强调夸大。耳饰中的耳钉小巧而含蓄，适合职场女性佩戴。

耳环的色彩选择，首先考虑与衣装色彩相协调。一般来讲，纯白色的耳环和金银耳环可配任何衣服，而鲜艳色彩的耳环则需与衣装相一致或接近；穿淡绿的衣裙，佩上浅黄浅绿的耳环会显得清凉和谐。

耳环的质地也多种多样，常见的有金银、钻石、珍珠三大类。佩戴熠熠闪亮的钻石耳环或洁白晶莹的大珍珠耳环，必须配以深色高级天鹅绒旗袍或高档礼服，而人们一般习惯佩戴的金银耳环对服装则没有更多的限制。

5. 手镯、手链及脚链的佩戴礼仪

手镯，即佩戴于手腕上的环状饰物。佩戴手镯，所强调的是手腕与手臂的美丽，故二者不美者应慎戴。男人一般不戴手镯。手镯可以只戴一只，也可以同时戴上两只。戴一只时，通常应戴于左；戴两只时，可一只手戴一个，也可以都戴在左手上；同时戴三只手镯的情况比较罕见。不要在一只手上戴多只手镯。

手链，是一种佩戴于手腕上的链状饰物。与手镯不同的是，男女均可佩戴手链，但一只手上仅限戴一条手链。在普通情况下，手链应仅戴一条，并应戴在左手上。在一只手上戴多条手链，双手同时戴手链，手链与手镯同时佩戴，一般是不允许的。在一些国家，所戴手镯、手链的数量，位置，可用以表示婚否。它与手镯均不应与手表同戴于一只手上。

脚链，即佩戴于脚腕部位的链状饰物。它是时下新兴的一种饰物，多为青年姑娘所喜爱，主要适用于非正式场合。佩戴脚链，意在强调脚腕、小腿等相关使用部位的长处，若此处无美可陈，或是缺点较多，则切勿使用。脚链一般只戴一条，戴在哪一只脚腕上都可以。若戴脚链时穿丝袜，则应将脚链戴在袜子外面，以便使其更为醒目。把脚链戴在袜子里面，不仅使其作用不能发挥，而且还会令人误以为自己脚腕“静脉曲张”。

6. 手表的佩戴礼仪

在社交场合，佩戴手表，通常意味着时间观念强、作风严谨。它也是一个人地位、身份、财富状况的体现。所以男士的手表，往往引人瞩目。一般正圆形、正方形、长方形、椭圆形和菱形手表，适用范围极广，也适合在正式场合佩戴，而那些新奇、花哨的手表造型，仅适合少女和儿童。男士手表的选择适合单色或双色，色彩要清晰、高雅，黑色的手表最理想，除数字、商标、厂名、品牌外，手表没必要再出现其他无意义的图案。怀式表、广告表、卡通表等不宜出现在工作人员的手腕上。

另外，在交际场合，特别是和别人交谈时，不要有意无意地看表。否则对方会认为你对

交谈心不在焉、不耐烦，想结束谈话。

二、配饰礼仪

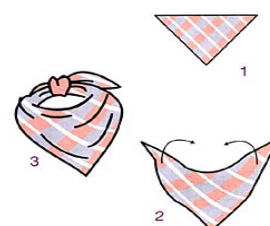
有时候，为了使个人的形象更加完美，配饰是个不错的选择。有些配饰的实用价值不是很强，甚至毫无实用价值，有些给服装起着辅助、美化的作用。

1. 丝巾的佩戴

丝巾是女士的钟爱。不管什么场合，利用飘逸柔媚的丝巾稍作点缀，一下就能让你的穿着更有味道。挑选丝巾重点是丝巾的颜色、图案、质地和垂坠感。可以用丝巾调节脸部气息，如红色系可映得面颊红润；或是突出整体打扮，如衣深巾浅、衣冷色巾暖色、衣素巾艳。但佩带丝巾要注意：如果脸色偏黄，不宜选用深红、绿、蓝、黄色丝巾；脸色偏黑，不宜选用白色、有鲜艳大红图案的丝巾。

（1）丝巾的种类

丝巾根据尺寸，可以分成方巾和长条巾两种。最常见的是边长 90cm 和 110cm 的正方形款式。



（2）丝巾的搭配原则

素色衣服搭配素色丝巾，可以采用不同色系的对比色搭配法；素色衣服搭配印花丝巾，至少要有个颜色和衣服的色彩相同；衣服和丝巾上都有印花时，搭配的花色要有“主”“副”之分。

（3）丝巾的系法。

①三角巾结。将方巾对折成三角形，在丝巾的一端打结，将未打结的一端，从结中穿出。

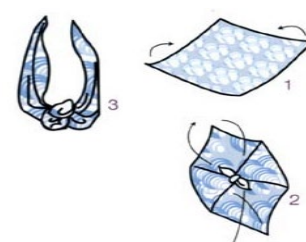
②V 字结。将丝巾两端于前面交叉，在后面打结，绑法轻松简单。

③花朵结。先将丝巾对角的两端打成一个小结，然后将未打结的两端分别从小结出交叉穿过，最后调整成一朵花状。

④领带结。将丝巾对角四折成条状，系红领巾结，将丝巾调整成领带型。

⑤风琴结。将丝巾纵向对折，在一端 10CM 处松松打结，将另一端折出 3CM 左右风琴折，将风琴折穿入孔中，并拉紧打结的一端。

⑥条形结。将丝巾对折成条形，在丝巾的一端打结，将未打结的一端，从结中穿出。



2. 帽子、手套的礼仪

帽子可以起到御寒、遮阳和装饰的作用。帽子的选择要注意以下事项：

（1）帽子的色彩：肤色较白的人，选择余地大；肤色较深的人不宜带深色帽子；肤色发黄的人，最好是戴深红、咖啡色的帽子。

（2）帽子的款式：长脸型就不宜戴高帽子，而圆脸型戴帽顶微凸的帽子就比较顺眼；个矮戴稍凸的帽子就会显高。

（3）帽子的戴法：端端正正地戴，会使人脸部显得丰满，神态变得庄重；略歪斜的帽

子产生的斜向线条会使入脸部略显清瘦，但妩媚活泼。

和别人握手，不管冬夏，都要摘掉手套；女士握手，有时不用脱手套，摘掉手套显得更加礼貌。

3. 腰带的搭配

男士的腰带一般比较单一，质地大多是皮革的，女士的腰带很丰富，质地有皮革的、编织物的、其他纺织的，纯装饰性的场合更多。

女士使用腰带注意事项：

(1)要和服装的协调搭配，包括款式和颜色，穿西服套裙一般选择皮革或纺织的、花样较少的腰带；暗色服装不要配用浅色的腰带。

(2)要和体型搭配，个子过于瘦高，可以用较显眼的腰带；如果上身长下身短，可以适当提高腰带到比较合适的上下身比例线上，造成比较好的视觉效果；如果身体过于矮胖，就要避免使用大的、花样多的宽腰带。

(3)要和社交场合协调。职业场合不要用装饰太多的腰带，而要显得干净利落一些；参加晚宴、舞会时，腰带可以花哨些。

无论男女，扎腰带一定要注意：出门前看看你的腰带扎得是否合适，腰带有没有“异常”，在公共场合或别人面前动腰带是不合适的；在进餐的时候，更不要当众松紧腰带，这样既不礼貌，也不雅观；如果必要，可以起身到洗手间去整理。

项目三 仪态礼仪

【案例导入】 硕士落选记

某公司要招聘一位市场部经理，一位名校硕士的简历深深吸引了老总。这位应聘者有相关理论著述，而且在两家单位任过职，有一定经验。公司通知他三天后来面试，面试结果呢？竟然没能通过。老总后来说，那次面试是他亲自主持的。他发现那位先生有个特点，就是不管什么时候都是锁着双眉，不会微笑。而且在近 20 分钟的谈话过程中，这位应聘者很少与他有眼神的交流，他的眼睛一直是看着自己的脚尖或是墙角，显示出很沉闷的样子。这位老总还提到，虽然应聘者专业知识非常扎实，长的也算仪表堂堂，但是坐下后双脚一直不停地抖动，还不时把手夹在双腿之间。他说，这种表情的人是典型的不擅做沟通工作的。而作为市场部的负责人，沟通本来就是重要的工作内容。

案例讨论：这位名校硕士为什么会落选？请帮助指正！

良好的礼仪风范包括一个人的外表和行为举止。除了修饰和着装之外，就是形体语言了，它反映人的动作和举止，包括姿态、体态、手势及面部表情。俗话说：“坐有坐相，站有站相，走有走相”。在社交场合，仪态举止相当重要，姿态不雅观是对别人的不尊重，我们不可忽视任何细微末节，这里主要谈谈关于举止仪态的礼节要求。

仪态，是指一个人举止的姿态和风度。

姿态是指一个人身体显现出来的样子，如：站立、行走、弓身、就座、眼神、手势、面部表情等。而风度则是一个人内在气质的外在表现。人的内在气质包括许多内容，如：道德品质、学识修养、社会阅历、专业素质与才干、个人情趣与爱好、专长等。它主要是通过人的言谈举止、动作表情、站姿、坐相、走态及眼神及服饰装扮等体现出来的。

仪态属于人的行为美学范畴。它既依赖于人的内在气质的支撑，同时又取决于个人是否接受过规范和严格的体态训练。在人际沟通与交往过程中，它用一种无声的体态语言向人们展示出一个人的道德品质、礼貌修养、人文学识、文化品位等方面的素质与能力。仪态的美丑，往往还是鉴别一个人的高雅还是粗俗、是严谨还是轻浮的标准之一。仪态的许多方面，不仅是待人接物、为人处世的礼节规范要求，同时它也将一个人的风度尽在其中。所以，无论在工作岗位，还是在社交场合，都应注重仪态美。

任务一 站姿礼仪

站姿是生活中最基本的造型动作。可以说，站姿是一个人所有姿态的根本，如果站姿不标准，其他姿势便谈不上优美。

（一）站姿的规范要求

1. **头正。**两眼平视前方，嘴微闭，收颌梗颈，表情自然，稍带微笑。
2. **肩平。**两肩平正，微微放松，稍向后下沉。
3. **臂垂。**两肩平整，两臂自然下垂，中指对准裤缝。
4. **躯挺。**胸部挺起、腹部往里收，腰部正直，臀部向内向上收紧。
5. **腿并。**两腿立直，贴紧，脚跟靠拢，两脚夹角成 60° 。

正确的站立能够帮助呼吸和改善血液循环，减轻身体疲劳。尤其是服务业员工基本都是站立服务，更应注意站姿。

（二）站姿步位

1. “V”字步

双脚分开呈“V”型，即膝和脚后跟要靠紧，两脚脚尖分开为 45° – 60° ，身体重心落在两脚中间。

2. “丁”字步

脚后跟靠着足弓处，双脚呈丁字站立，分左、右丁字步；一般为女士采用。

3. “II”字步

男子站立时，双脚叉开，两脚间距离同于或小于肩宽。一般为男士采用。

（三）站姿手位

站立时，双手可取下列之一手位：

1. **垂手式。**双手置于身体两侧。
2. **握手式。**右手搭在左手上叠放于体前。
3. **背手式。**双手搭在一起，背于身后，贴在臀部。
4. **单背式。**一手置于体侧，一手背于身后；或一手放于体前，一手背于身后。

女性的站姿要有女性的特点，要表现出女性的温顺、娇巧、纤细、轻盈、娴静、典雅之姿，给人一种“静”的优美感。男性的站姿要有男性的气质，要表现出男性的刚健、强壮、粗犷、剽悍、英武、威风之貌，给人一种“劲”的壮美感。

（四）站姿禁忌

在职业环境中，尤其是服务行业来说，站立时最忌讳的是：

1. **东倒西歪。**在工作时东倒西歪，站没站相，坐没坐相，很不雅观。
2. **耸肩勾背。**耸肩勾背或者懒洋洋地倚靠在墙上或椅子上，这些将会破坏自己和单位的形象。
3. **双手乱放。**站立时，将手插在裤袋里，随随便便，悠闲散漫，这是不允许的。双手交叉在胸前，这种姿势容易使客人有受压迫之感，倘若能将手臂放下，用两手相握在身前，立刻就能让对方感受轻松舒适多了。另外，双手抱于脑后、双肘支于某处、双手托住下巴或手持私人物品皆不可取。
4. **脚位不当。**站立时，人字步、蹬踏式、双腿大叉都是不允许的。

5. 做小动作。站立时，下意识地做小动作，如摆弄打火机、香烟盒、玩弄衣服、发辫、咬手指甲等，这样不但显得拘谨，给人以缺乏自信感觉，而且有失仪表的庄重。

（五）站姿训练方法

1. 五点靠墙：背墙站立，脚跟、小腿、臀部、双肩和头部靠着墙壁，以训练整个身体的控制能力。

2. 双腿夹纸：站立者在两大腿间夹上一张纸，保持纸不松、不掉，以训练腿部的控制能力。

3. 头上顶书：站立者按要领站好后，在头上顶一本书，努力保持书在头上的稳定性，以训练头部的控制能力。

4. 效果检测：轻松地摆动身体后，瞬间以标准站姿站立，若姿势不够标准，则应加强练习，直至无误为止。

任务二 坐姿礼仪

所谓坐有坐相，是指坐姿要端正。优美的坐姿让人觉得安详舒适，而不是一副懒洋洋的模样。

（一）坐姿的规范要求

坐姿大有讲究。中国古代就有端坐、危坐、斜坐、跪坐和盘坐之分。现代没有太多的讲究，但是坐正是非常必要的。从医学角度来说，正确的坐姿有利于健康；从交际角度来讲，有利于个人的形象；从礼仪角度来讲，是对自己最别人的尊重。

人正确的坐姿，在其身后没有任何倚靠时，上身应正直而稍向前倾，头平正，两肩放松，下巴向内收，脖子挺直，胸部挺起，并使背部与臀部成一直角，双膝并拢，双手自然地放在双膝上，或放在椅子上。这样显得比较精神，但不宜过于死板、僵硬。

背后有倚靠时，在正式社交场合里，也不能随意地把头向后仰靠，显出很懒散地样子。

（二）女子坐姿

1. 标准式

轻缓地走到座位前，转身后两脚成小丁字步，左前右后，两膝并拢的同时上身前倾，向下落座。如果穿的是裙装，在落座时要用双手在后边从上往下把裙子拢一下，以防坐出皱折或因裙子被打折坐住，而使脚部裸露过多。

坐下后，上身挺直，两肩平正，两肩自然弯曲，两手交叉叠放在两腿中部，并靠近小腹。

两膝并拢，小腿垂直于地面，两脚保持小丁字步。

2. 前伸式

在标准坐姿的基础上，两小腿向前伸出一脚的距离，脚尖不要翘起。

3. 前交叉式

在前伸式坐姿的基础上，右脚后缩，与左脚交叉，两踝关节重叠，两脚尖着地。

4. 屈直式

右脚前伸，左小腿屈回，大腿靠紧，两脚前脚掌着地，并在一条直线上。

5. 后点式

两小腿后屈，脚尖着地，双膝并拢。

6. 侧点式

两小腿向左斜出，两膝并拢，右脚跟靠拢左脚内侧，右脚掌着地，左脚尖着地，头和身躯向左斜。注意大腿小腿要成 90° ，小腿要充分伸直，尽量显示小腿长度。

7. 侧挂式

在侧点式的基础上，左小腿后屈，脚绷直，脚掌内侧着地，右脚提起，用脚面贴住左踝，膝和小腿并拢，上身右转。

8. 重叠式

重叠式也叫“二郎腿”或“标准式架腿”等。在标准式的基础上，两腿向前，一条腿提起，脚窝落在另一条腿的膝关节上边。要注意上边的腿向内收，贴住另一条腿，脚尖向下。

重叠式还有正身、侧身之分，手部也可交叉、托肋、扶把手等多种变化。

二郎腿一般被认为是一种带有不严肃，不庄重的坐姿，尤其是女子不宜采用。其实，这种坐姿常常被采用，因为只要注意上边的小腿往回收，脚尖向下这两个要求，不仅外观优美文雅，大方自然，富有亲切感，而且还可以充分展示女子的风采和魅力。

（三）男子坐姿

1. 标准式

上身正直上挺，双肩平正，两手放在两腿或扶手上，双膝并拢，小腿垂直地落在地面，两脚自然分开成 45° 。

2. 前伸式

在标准式的基础上，两小脚前伸一脚的长度，左脚向前半脚，脚尖不要翘起。

3. 前交叉式

小腿前伸，两脚踝部交叉。

4. 屈直式

左小腿回屈，前脚掌着地，右脚前伸，双膝并拢。

5. 斜身交叉式

两小腿交叉向左斜出，上体向右倾，右肘放在扶手上，左手扶把手。

6. 重叠式

右腿叠在左腿膝上部，右小腿内收、贴向左腿，脚尖自然地向下垂。

（四）坐姿手臂位置的摆放

1. 放在两条大腿上

（1）双手各自放在一条大腿上

（2）双手叠放

（3）双手相握

2. 放在一条大腿上

侧身与人交谈时，宜将双手置自己所侧一方的那条大腿上

（1）双手叠放

（2）双手相握

3. 放在皮包文件上

当穿短裙的女士面对男士而坐，而身前没有屏障时，为避免“走光”，一般可将自己随身携带的皮包或文件放在并拢的大腿上。随后，即可将双手或扶、或叠、或握于后置于其上。

4. 放在身前桌子上

（1）双手平扶在桌子边沿上

(2) 双手相握置于桌上

(3) 双手叠放在桌上

5. 放在身旁的扶手上

(1) 正身而坐时，宜将双手扶在两侧扶手上；

(2) 侧身而坐时，则应将双手叠放或相握后，置身一侧的扶手上。

(五) 坐姿注意事项

1. 入座轻缓，起座稳重。入座时走到座位前再转身，转身后右脚略向后退，轻稳入座。着裙装的女士入座时，应将裙子向前拢一下；站立时，右脚先向后收半步，然后站起。（“左入左出”的原则）

2. 女子落座双膝必须并拢，双手自然弯曲放在膝盖和大腿上。如坐在有扶手的沙发上，男士可将双手分别搭在扶手上，而女士最好只搭一边，以示高雅。

3. 不要坐满椅子。无论坐在椅子或沙发上，最好不要坐满，只坐满椅子的一半或三分之二，注意不要坐在椅子边上，在餐桌上，注意膝盖不要顶着桌子。

4. 切忌脚尖朝天。最好不要随意跷二郎腿，即使跷二郎腿，也不要跷得太高，脚尖朝天。这在泰国会被人认为是有意将别人踩在脚下，认为是盛气凌人，是一种侮辱性举止。

5. 切忌坐椅时前俯后仰、东倒西歪。

6. 不可摇腿、抖脚。坐立时，腿部不可上下抖动，左右摇晃。这是非常不礼貌的。

7. 忌双脚直伸出去。

8. 忌以手触摸脚部。

9. 忌以脚自脱鞋袜。

10. 忌脚放上桌椅。

11. 忌手部置于桌下。双手应在身前有桌时置于其上。

12. 忌手夹于两腿间或双手抱在腿上。

13. 忌肘部支于桌上。

14. 忌头部靠于椅背。

15. 坐累了如何正确倚靠。坐得时间长了而想靠在沙发背上使可以得，但不可把脚一伸，半躺半坐，更不可歪歪斜斜地瘫坐在沙发上。

任务三 手势礼仪

手势是社会交往过程中必不可少的一种体态语言，它是通过手和手指活动所传达的信息。手势表现的含义非常丰富，不同的手势传递不同的信息，表达的感情也非常微妙复杂。正确适当地运用手势，可以增强感情的表达，会为交际形象增辉。



（一）手势的规范标准

五指伸直并拢，掌心向斜上方，腕关节伸直，手与前臂形成直线，以肘关节为轴，肘关节既不要成 90 度直角，也不要完全伸直，弯曲 140 度左右为宜，手掌与地面基本上形成 45 度。

（二）手势礼仪注意事项

一般认为：掌心向上的手势有一种诚恳、尊重他人的含义；掌心向下的手势意味着不够坦率、缺乏诚意等；伸出手指来指点是要引起他人的注意，含有教训人的意味。因此，在引路、指示方向等时，应注意手指自然并拢，掌心向上，以肘关节为支点，指示目标，切忌伸出食指来指点。

需要特别注意的是，在任何情况下，不要用拇指指着自己或用食指指点他人，用食指指点他人的手势是不礼貌的行为，食指只能指东西物品。谈到自己时应用手掌轻按自己的左胸，这样会显得端庄、大方、可信。

（三）常用手势礼仪

1. 横摆式。

在表示“请”时常用。引导客人时，接待人员要言行并举。首先轻声地对客人说“您请”，然后可采用“横摆式”手势，五指并拢伸直，掌心向上，手掌平面与地面呈 45°；肘关节微曲为 140° 左右，腕关节要低于肘关节。做动作时，手从腹前抬起，至上腹部处，然后以肘关节为轴向右摆动。摆到身体右侧稍前的地方停住。注意不要将手臂摆到体侧或体后，同时身体和头部微微由左向右倾斜，视线也随之移动；双脚并拢或成右丁字步，左臂自然下垂或背在身后。目视宾客，面带微笑，表现出对宾客的尊重与欢迎。



2. 前摆式

如果右手拿着东西或扶着门时，这时要向宾客作向右“请”的手势时，可以用前摆式，五指伸直并拢，从身体的右侧前方，由下向上抬起，抬至上臂离开身体 105° 时，以肘关节为轴，手臂由体侧向体前的左侧摆动，摆到距身体 15cm 处停住，掌心向上，手指尖指向左方，头部随着客人的移动从右转向左方。目视来宾，面带微笑，也可双手前摆。



3. 直臂式

“请往前走”手势。为客人指引方向时，可采用“直臂式”手势，五指伸直并拢，手心斜向上，曲肘由腹前抬起，向应到的方向摆去，摆到肩的高度时停止，肘关节基本伸直。应注意在指引方向时，身体要侧向来宾，眼睛要兼顾所指方向和来宾。

4. “斜摆式”手势

表示“请坐”手势。接待来宾并请其入座时采用“斜摆式”手势，即要用双手扶椅背将椅子拉出，然后左手或右手屈臂由前抬起，以肘关节为轴，前臂由上向下摆动，使手臂向下成一斜线，表示请来宾入座。

5. 双臂横摆式

表示“诸位请”。当来宾较多时，表示“请”可以动作大一些，采用双臂横摆式。两手五指分别伸直并拢，掌心向上，从腹前抬起至上腹部处，双手上下重叠，同时向身体两侧摆，摆至身体的侧前方，肘关节略微弯曲，上身稍向前倾，面带微笑，头微点，向客人致意。如果来宾站在某一侧，也可将两手臂向同一侧摆动人。

6. “介绍”手势

为他人做介绍时，手势动作应文雅。无论介绍哪一方，都应手心朝上，手背朝下，四指并拢，拇指张开，手掌基本上抬至肩的高度，并指向被介绍的一方，面带微笑。在正式场合，不可以用手指指点点或去拍打被介绍一方的肩和背。



7. 鼓掌

鼓掌时，用右手掌轻击左手掌，表示喝彩或欢迎。掌心向上的手势表示诚意、尊重他人，掌心向下的手势意味着不够坦诚、缺乏诚意等。



任务四 走姿礼仪

（一）走姿的规范要求

1. 上身挺直，双肩平稳，目光平视，下颌微收，面带微笑。
2. 挺胸、收腹，使身体略微上提。
3. 手臂伸直放松，手指自然弯曲，双臂自然摆动。摆动时，以肩关节为轴，上臂带动前臂，双臂前后摆动时，摆幅以 30° — 35° 为宜，肘关节略弯曲，前臂不要向上甩动。
4. 步幅适中。步幅不要太大，跨步时两脚间的距离适中，以一个脚长为宜，步速保持相对稳定，既不要太快，也不能太慢。（60—100 步/分钟）
5. 女士行走时，走直线交叉步，上身不要晃动，尽量保持双肩水平。

（二）变向时的行走规范

1. 后退步

向他人告辞时，应先向后退两三步，再转身离去。退步时，脚要轻擦地面，不可高抬小腿，后退的步幅要小。转体时要先转身体，头稍候再转。

2. 侧身步

当走在前面引导来宾时，应尽量走在宾客的左前方。髋部朝向前行的方向，上身稍向右转体，左肩稍前，右肩稍后，侧身向着来宾，与来宾保持两三步的距离。当走在较窄的路面或楼道中与人相遇时，也要采用侧身步，两肩一前一后，并将胸部转向他人，不可将后背转向他人。

（三）职业装的走姿规范要求

1. 穿西装的走姿要求

西服以直线为主，应当走出穿着者的挺拔、优雅的风度。穿西装时，后背保持平正，两脚立直，走路的步幅可略大些，手臂放松伸直摆动，手势简洁大方。行走时男士不要晃动，女士不要左右摆髋。

2. 西服套裙的走姿要求

西服套裙多以半长筒裙与西装上衣搭配，所以着装时应尽量表现出这套职业装的干练、洒脱的风格特点，这套服装要求步履轻盈、敏捷、活泼、步幅不宜过大，可用稍快的步速节奏来调和，以使走姿活泼灵巧。

3. 穿旗袍的走姿要求

旗袍作为东方晚礼服的杰出代表，在世人眼里拥有着经久不衰的美丽。所以，酒店行业通常将其作为迎宾、引位或者中式宴会挺的职业服装。着这款服装，最重要的是要表现出东方女性温柔、含蓄的柔美风韵，以及身材的曲线美。所以穿旗袍时要求身体挺拔，胸微含，下颌微收；塌腰撅臀是着旗袍的大忌。旗袍必须搭配高跟或中跟皮鞋才走得这款服装的韵味。行走时，走交叉步直线，步幅适中，步子要稳，双手自然摆动，髋部可随着身体重心的

转移，稍有摆动，但上身决不可跟着晃动。总之，穿旗袍应尽力表现出一种柔和、妩媚、含蓄、典雅的东方女性美。

4. 穿高跟鞋的走姿要求

女士在正式场合经常穿着黑色高跟鞋，行走要保持身体平衡。

具体做法：直膝立腰、收腹收臀、挺胸抬头。为避免膝关节前屈导致臀部向后撅的不雅姿态，行走时一定要把踝关节、膝关节、髌关节挺直，只有这样才能保持挺拔向上的形体。行走时步幅不宜过大，每一步要走实、走稳，这样步态才会有弹性并富有美感。

（四）走姿的注意事项

1. 切忌身体摇摆。行走时切忌晃肩摇头，上体左右摆动，给人以庸俗、无知和轻薄的印象，脚尖不要向内或向外，晃着“鸭子”步，或者弯腰弓背，低头无神，步履蹒跚，给人以压抑、疲倦、老态龙钟的感觉。

2. 双手不可乱放。工作时，无论男女走路的时候，不可把手插在衣服口袋里，尤其不可插在裤袋里，也不要叉腰或倒背着手，因为这样不美观，走路时，两臂前后均匀随步伐摆动。

3. 目光注视前方。走路时眼睛注视前方，不要左顾右盼，不要回头张望，不要老是盯住行人乱打量，更不要一边走路，一边指指点点地对别人评头论足，这不仅有伤大雅，而且不礼貌。

4. 脚步干净利索。走路脚步要干净利索，有鲜明地节奏感，不可拖泥带水，抬不起脚来，也不可重如打锤，砸得地动楼响。

5. 有急事莫奔跑。如果碰到有急事，可以加快脚步，但切忌奔跑，特别是在楼里。

6. 同行不要排成行。几个人在一起走路时，不要勾肩搭背，不要拍拍打打。多人在一起走的话，不要排成行。

7. 走路要用腰力。走路时腰部松懈，会有吃重的感觉，不美观，拖着脚走路，更显得难看。走路的美感产生于下肢的频繁运动与上体稳定之间所形成的对比和谐，以及身体的平衡对称。要做到出步和落地时脚尖都正对前方，抬头挺胸，迈步向前。穿裙子时要走成一条直线，使裙子下摆与脚的动作显出优美的韵律感。

（五）走姿训练

1. 摆臂训练

2. 步位步幅训练

3. 稳定性训练

4. 协调性训练

采用头顶书本走路的方法。这对于走路时喜欢低头看地，头部歪向一方，肩膀习惯前后晃动的人，是一种很好的纠正。

任务五 蹲姿礼仪

在日常生活中，人们对掉在地上的东西，一般是习惯弯腰或蹲下将其捡起，而身为办公白领对掉在地上的东西，也像普通人一样采用一般随意弯腰蹲下捡起的姿势是不合适的。

（一）基本蹲姿

下蹲拾物时，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。下蹲时，应使头、胸、膝关节在一个角度上，使蹲姿优美。女士无论采用哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下。



（二）蹲姿实例

1. 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。右腿在上，左腿在下，两者交叉重叠。左膝由后下方伸向右侧，左脚脚跟抬起，并且脚掌着地。两腿前后靠近，合力支撑身体。上身略向前倾，臀部朝下。通常适用于女性，尤其是身着裙装的女性。它的优点是造型优美典雅，基本特征是蹲下后双腿交叉在一起。（如右图）。



2. 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，基本上以左腿支撑身体。这种蹲姿的特征就是双膝一高一低，服务人员选用这种蹲姿既方便又优雅。女性应靠紧两腿，男性则可以适度分开。（如右图）。



3. 半蹲式蹲姿

半蹲式蹲姿多为人们进行之中临时采用。它的基本特征是身体半立半蹲式，其主要要求是在蹲下之时，上身稍许下弯，但不宜与下肢构成直角或锐角，臀部务必向下，双膝可微微弯曲，其角度可根据实际需要有所变化，但一般应为钝角。身体的中心应当被放在一条腿上，而双腿之间都不宜过度的分开。

4. 半跪式蹲姿

半跪式蹲姿又叫单膝点地式蹲姿，与半蹲式蹲姿相比，时间较长或为了用力方便之时。它的基本特征：双腿一蹲一跪，其主要要求是下蹲以后，改用一腿单膝点地，以其脚尖着地。而令臀部坐在脚跟上；另外一条腿应当全脚着地，小腿垂直与地面；双膝必须同时向外，双腿则宜尽力靠拢。



（三）注意事项



下蹲弯腰捡拾物品时，两腿叉开，臀部向后撅起，是不雅观的姿态（如右图）；两腿展开平衡下蹲，其姿态也不优雅。下蹲时还要注意内衣“不可以露，不可以透”。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来。脊背保持挺直，臀部一定要蹲下来，避免弯腰翘臀的姿势。男士两腿间可留有适当的缝隙，女士则要两腿并紧，穿旗袍或短裙时需更加留意，以免尴尬。

（四）蹲姿训练

1. 加强腿步膝关节踝关节的力量和柔韧性训练，具体方法是压腿、踢腿、活动关节。
2. 有意识地、主动经常地进行标准蹲姿训练，形成良好习惯。
3. 训练时可以配上优美的音乐，放松心情，减轻单调、疲劳之感。

教学模块三 日常交往礼仪

任务一 握手礼仪

【任务情景】不是任何事情都可以抢着做的

某公司在一次接待某省考察团到访的任务中，由于工作人员小王因与考察团团长熟识，因而作为主要迎宾人员陪同部门领导前往机场迎接贵宾。当考察团团长率领其他工作人员到达后，小王立即面带微笑热情地走向前，先于部门领导与团长握手致意，表示欢迎。小王旁边的领导已经面露不悦之色。

案例讨论：小王的领导为何面露不悦之色？

握手是世界通用的礼节，任何人打交道，不论老朋友还是新认识的人，如果双方只要进行交往，见面礼节都是不能缺少的，握手礼尤其不会不使用。握手礼源于中世纪欧洲，当时打仗的骑兵都披挂盔甲，全身除了两只眼睛外都包裹在盔甲中，如果想表示友好，互相接近时就脱去右手的盔甲，伸出右手表示没有武器，消除对方的戒心，互相握一下右手，即为和平的象征。沿袭下来到今天，便演变成了握手礼。握手的形式多种多样，表达的感情也多种多样。

握手它是一种常见的“见面礼”，貌似简单，却蕴涵着复杂的礼仪细节，承载着丰富的交际信息。比如：与成功者握手，表示祝贺；与失败者握手，表示理解；与同盟者握手，表示期待；与对立者握手，表示和解；与悲伤者握手，表示慰问；与欢送者握手，表示告别，等等。

一、握手礼的种类

1. 支配式握手

也称“控制”式握手，用掌心向下或向左下的姿势握住对方的手。以这种样式握手的人想表达自己的优势、主动、傲慢或支配地位。

2. 谦恭式握手

顺从型握手。用掌心向上或向左上的手势与对方握手。用这种样式握手的人往往性格软弱，处于被动、劣势地位。

3. 对等式握手

也是标准的握手样式。握手时两人伸出的手心都不约而同地向着左方，或者说是到了最后都不得不将手心向着左方。这样握手多见于双方社会地位都不相上下时，一种单纯、礼节性的、表达友好的方式。

4. 双握式握手

美国人称政客式握手。在用右手紧握对方右手的同时，再用左手加握对方的手背、前臂、

上臂或肩部。使用这种握手样式的人是在表达一种热情真挚、诚实可靠，显示自己对对方的信赖和友谊。从手背开始，对对方的加握部位越高，其热情友好的程度显得也就越高。

5. 捏手指式握手

不是两手的虎口相触对握，而是有意或无意地只捏住对方的几个手指或手指尖部。女性与男性握手时，为了表示自己的矜持与稳重，常采取这种样式。如果是同性别的人之间这样握手，就显得有几分冷淡与生疏。

6. “死鱼”式握手

握手时伸出一只无任何力度、质感，不显示任何信息的手。给人的感觉就好像是握住一条三伏天腐烂的死鱼。这种人的特点如不是生性懦弱，就是对人冷漠无性，待人接物消极傲慢。假如你握到这样一双手，那你就一般不要指望手的主人会热情地为你办事。

二、握手的姿态

右臂自然弯曲向前伸出，上身略微前倾，手掌向左，掌心微向上，拇指与手掌分开，四指自然并拢微向前曲，轻轻地握住对方右手，双目注视对方，面带微笑。

三、握手的顺序

握手一般遵循“尊者决定”的原则。在正规场合，当一个人有必要与多人一一握手时，即可以由尊而卑地依次进行，也可以由近而远地逐渐进行。

在长辈与晚辈、上级与下级之间，应是前者先伸手；在男士与女士之间，应是女士先伸手；在主宾之间，应主人先伸手，客人再伸手相握。但客人辞行时，应是客人先伸手，主人才能握手告别。在平辈朋友之间，谁先伸手，谁有礼。

四、握手的方法

双方在介绍之后，互致问候时，待走到约一步左右的距离，双方自由伸出右手，手掌略向前下方伸直，拇指与手掌分开并前指，其余四指自然并拢，用手掌和五指与对方相握并上下摇动。握手时应注意上身略向前倾，面带微笑，正视对方眼睛以示尊重；左手应当空着，并贴着大腿外侧自然下垂，以示专一，用力适当，不能过轻或过重；边握手边致意，如说：“您好”，“见到你很高兴”等。

五、握手的时间

握手的时间不宜过短或过长，一般以 3-5 秒为宜；男性与女性握手时，男方只需轻握一下女方的四指即可，切忌握住异性的手久久不松开。握住同性的手时间也不宜过长，以免令对方产生误会或不快。

六、握手的禁忌

一忌不讲先后顺序，抢先出手；二忌目光游移，漫不经心；三忌不脱手套，自视高傲；四忌掌心向下，目中无人；五忌用力不当，敷衍鲁莽；六忌左手相握，有悖习俗；七忌“乞讨式”握手，过分谦恭；八忌握时过长，让人无所适从；九忌滥用“双握式”，令人尴尬；十忌“死鱼”式握手，轻慢冷漠。

任务二 介绍礼仪

【案例导入】

约翰·梅森·布朗是一位作家兼演说家。一次他应邀去参加一个会议，并进行演讲。演讲开始前，会议主持人将布朗先生介绍给观众，下面是主持人的介绍语：先生们，请注意了。今天晚上我给你们带来了不好的消息。我们本想要求伊塞卡·马克森来给我们讲话，但他来不了，病了。（下面嘘声）后来我们要求参议员布莱德里奇前来，可他太忙了。（嘘声）最后，我们试图请堪萨斯城的罗伊·格罗根博士，也没有成功。（嘘声）所以，结果我们请到了——约翰·梅森·布朗。（掌声）

案例讨论：

1. 以上介绍各存在什么问题？
2. 在交际场合中进行介绍应注意哪些规范？

介绍是一切社交活动的开始，是人际交往中使互不认识的人之间解除陌生感，缩短人与人之间的距离，建立必要的了解、信任和联系的一种最基本、最常见的方式。

介绍是交际之桥，通过自己主动沟通或者通过第三者从中沟通，从而使交往双方相互认识，建立联系，加强了解和增进友谊。

一、介绍的方式

介绍的方式一般有三种：

1. 自我介绍
2. 介绍他人
3. 集体介绍

二、自我介绍

（一）自我介绍的要求

1. 自我介绍时要选对时机

- （1）没有其他介绍人在场的时候
- （2）没有其他闲杂人员在场的时候
- （3）对方并未忙碌，而且看起来有一个较为轻松的心情
- （4）周围的环境比较安静、氛围比较舒适的时候
- （5）比较正式的社交场合
- （6）对方在与别人谈话出现停顿的时候

2. 自我介绍时要控制好时间

自我介绍力求简短，长话短说，没话别说，以半分钟为宜。

3. 自我介绍时要设计介绍的内容

自我介绍三项基本的要素：本人姓名、单位名称、具体部门、担任的职务和从事的具体工作。

4. 自我介绍时，还应讲究态度

态度友善、亲切随和、表示渴望认识对方的真诚情感。

先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位，同时递上准备好的名片。

（二）自我介绍的具体形式

1. 应酬式

只介绍姓名。适用于某些公共场合和一般性的社交场合，这种自我介绍最为简洁。

2. 工作式

适用于工作场合，它包括本人姓名、供职单位及其部门、职务或从事的具体工作等。如：“你好，我叫刘刚，是鸿扬家装的市场部经理。”

3. 交流式

适用于社交活动中，希望与交往对象进一步交流与沟通。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系。如：“你好，我叫刘刚，我在鸿扬家装上班。我是李强的老乡，都是常德人。”

4. 礼仪式

适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。包括姓名、单位、职务等，同时还应加入一些适当的谦辞、敬辞。如：“各位来宾，我叫刘刚，我是鸿扬家装的市场部经理。我代表本公司热烈欢迎大家光临我们的产品展示会，希望大家……。”

5. 问答式

适用于应试、应聘和公务交往。问答式的自我介绍，应该是有问必答，问什么就答什么。如：“先生，你好！请问您怎么称呼？（请问您贵姓？）”“先生您好，我叫刘刚。”

（三）自我介绍过程中的禁忌

1. 不要过分夸张热诚。如大力握手或热情拍打对方手背的动作，会使对象感到差异和反感；
2. 不要中断别人的谈话而介绍自己，要等待适当的时机；
3. 如果一个曾经介绍过的人，未记起你的姓名，你不要做出提醒式的询问，最佳的方式是直截了当地再自我介绍一次。

二、介绍他人

（一）介绍他人的时机

在遇到下列情况时，有必要为他人作介绍：

1. 本人的接待对象遇见了其不相识的人士，而对方又跟自己打了招呼。
2. 在办公地点，接待彼此不相识的客人或来访者。

3. 受到为他人介绍的邀请。
4. 打算推介某人加入某一方面的交际圈。
5. 与家人外出，路遇家人不相识的同事或朋友。

在当今社会，为他人作介绍也是用得非常多的，如前台文员接待完客户后，将设计师介绍给客户；开工时，项目经理将各环节的工作人员及师傅介绍给客户；例行工地检查时，正好碰上客户在工地上，将公司领导介绍给客户等。

（二）介绍他人的形式

1. 标准式：适用于正式场合，内容以双方的姓名，单位，职务为主；
2. 简介式：适用于一般的社交场合，内容只有双方姓名一项，甚至只有姓氏；
3. 强调式：适合与各种场合，其内容除了姓名外，往往还会刻意去强调其中一位被介绍者与介绍者之间的特殊关系；
4. 推荐式：适合与比较正规的场合，介绍者是精心准备的，目的就是为了让某人推荐给某人；
5. 引见式：适合于普通的各种场合，介绍者所要做的就是将被介绍者双方引到一起即可；
6. 礼仪式：适用于正式场合，是一种最为正规的他人介绍，与标准式差不多，只是语气、表达上更为礼貌，谦恭。

（三）被人介绍

当你被介绍给他人时，你应该面对着对方，显示出想结识对方的诚意。如果你是身份高者、年长者，等介绍完毕后，应立即与对方热情握手；如果是身份低、年轻者，应根据对方的反应而做出反应，可以握一握手并说“你好！”“幸会！”“久仰！”等客气话表示友好。

（四）介绍的原则

介绍时必须遵守“尊者优先了解”的原则。即：尊者居后或尊者有优先了解权。

1. 把职位低者介绍给给职位高者；
2. 把年轻者介绍给年长者；
3. 主人介绍给客人；
4. 男士介绍给女士；
5. 先将未婚女子介绍给已婚女子；
6. 把家人介绍给同事、朋友。

（五）介绍的注意事项

其一，先提某人的姓名是一种敬意，如“李局长，我来给您介绍一下张科长”。

其二，介绍时，三人一般都要起立。

其三，介绍时表情、手势应文雅。无论介绍哪一方，都应手心朝上，手背朝下，四指并拢，拇指张开，指向被介绍一方，眼神要随手势指向被介绍者，并向另一方点头微笑，切不

可用手指随便地指指点点。

三、集体介绍

集体介绍是指在双方和多方人员共同参与聚会或活动时,为使参与人员之间互相认识进行的介绍。集体介绍是他人介绍的一种特殊形式,被介绍者一方或双方都不止一人,大体可分两种情况:一是为一人和多人作介绍;二是为多人和多人作介绍。

(一) 集体介绍的时机

1. 规模较大的社交聚会,有多方参加,各方均可能有多人,为双方做介绍。
2. 大型的公务活动,参加者不止一方,而各方不止一人。
3. 涉外交往活动,参加活动的宾主双方皆不止一人。
4. 正式的大型宴会,主持人一方人员与来宾均不止一人。
5. 演讲、报告、比赛,参加者不止一人。
6. 会见、会谈,各方参加者不止一人。
7. 婚礼、生日晚会,当事人与来宾双方均不止一人。
8. 举行会议,应邀前来的与会者往往不止一人。
9. 接待参观、访问者,来宾不止一人。

(二) 集体介绍的顺序

进行集体介绍的顺序可参照他人介绍的顺序,也可酌情处理。但注意越是正式、大型的交际活动,越要注意介绍的顺序。

1. “少数服从多数”,当被介绍者双方地位、身份大致相似时,应先介绍人数较少的一方。
2. 强调地位、身份。若被介绍者双方地位、身份存在差异,虽人数较少或只一人,也应将其放在尊贵的位置,最后加以介绍。
3. 单向介绍。在演讲、报告、比赛、会议、会见时,往往只需要将主角介绍给广大参加者。
4. 人数多一方的介绍。若一方人数较多,可采取笼统的方式进行介绍。如:“这是我的家人”、“这是我的同学”。
5. 人数较多各方的介绍。若被介绍的不止两方,需要对被介绍的各方进行位次排列。排列的方法: A. 以其负责人身份为准; B. 以其单位规模为准; C. 以单位名称的英文字母顺序为准; D. 以抵达时间的先后顺序为准; E. 以座次顺序为准; F. 以距介绍者的远近为准。

(三) 集体介绍注意事项

集体介绍的注意事项与他人介绍的注意事项基本相似。除此之外,还应再注意以下两点:

1. 不要使用易生歧义的简称,在首次介绍时要准确地使用全称。
2. 不要开玩笑,要很正规。介绍时要庄重、亲切,切勿开玩笑。

任务三 名片礼仪

【案例导入】

2000 年 4 月，新城举行春季商品交易会，各方厂家云集，企业家们济济一堂，华新公司的徐总经理在交易会上听说衡诚集团的崔董事长也来了，想利用这个机会认识这位素未谋面又久仰大名的商界名人。午餐会上他们终于见面了，徐总彬彬有礼的走上前去，“崔董事长，您好，我是华新公司的总经理，我叫徐刚，这是我的名片。”说着，便从随身带的公文包里拿出名片，递给了对方。崔董事长显然还浸在之前的与人谈话中，他顺手接过徐刚的名片，“你好”，草草地看过，放在了一边的桌子上。徐总在一旁等了一会儿，并未见崔董有交换名片的意思，便失望地走开了……

案例讨论：请谈谈这位崔董事长的失礼之处。

名片是现代人的自我介绍信和社交的联谊卡。在私人交往和公务交往中都起着十分重要的作用。近年来，人们在社会交往、公关活动中交换名片越来越普遍。交换名片成为社交场合中一种重要的自我介绍的方式。恰倒好处地使用名片，可以显示自己的涵养和风度，有助于人际交往和沟通。同时，名片作为个人形象和组织形象的有机组成部分，人们往往依此来看个人修养、档次和企业的正规程度。

名片的使用在我国已有 2000 多年的历史，秦汉时叫“谒”，汉末称“刺”，六朝时叫“名”，唐时称为“膀子”，宋代谓之“门状”，明朝唤为“名贴”，清朝义称“名刺”，同时也出现了“名片”的叫法。在介绍礼的使用过程中名片作为一种介绍性媒介物，其使用越来越频繁，也越来越普遍。名片上一般都印有姓名、身份、工作单位、联系电话、地址等内容，通过互赠名片可以使双方加深认识，从而建立感情，扩大自己的社交圈。在使用名片时应掌握一定的礼仪要求。

一、名片的制作

正规的名片为长 9cm、宽为 5.5cm 的长方形。一些异型(如心型、树叶型)或者开合式的名片，虽有鲜明的特色，但不宜在较严肃的交往活动中使用。制作名片材料的质地要考究，要抗折耐磨，有质感，不要太薄。名片的色彩要淡雅简朴，最好选择白色。名片上的文字除中文外还可再选用一种外文，一般采用应用范围广的英文，印在名片背面。名片上的数字一律用阿拉伯数字，不能用汉字大写，也不能用罗马数字，不管使用何种文字，选择印刷字体时都应本着“易识第一、美观第二”的原则，所以中文的草书、篆书、行书，拼音文字的花体字都不宜用于名片。名片书写的格式，不论横排还是竖排，名片两面必须格式相同，不能一横一竖。

名片正面应该包括三个方面的内容：第一，本人所在单位名称；第二，本人姓名职务职称等；第三，联络方法。名片上的头衔不要太多，若交际广泛，各有所用，不妨各印几种头

衔的名片。名片上的电话、传真、E-mail、地址邮码等一定要印刷准确无误。私宅电话和手机号码等私人信息一般不在工作用的名片上印刷。如果有必要让对方知道，可以当场在名片的空白处亲笔注明。

名片印好后要随身携带。但不要把名片随随便便地放在衣兜里、钱夹里，也不要和别人赠与的名片随手放存这些地方。正确的做法是准备一个专用的名片夹，随身携带，用来装自己的名片与别人赠与的名片。办公室中可以准备一个名片盒或名片插，用来放置自己的名片，同时准备名片簿，用来收存他人赠与的名片。

二、名片的用途

1. 自我介绍

在介绍时递送名片加深认识。

2. 方便保持联系

名片上印有各种联系方式，一旦需要可以立即联系。一旦自己调任、迁居或更换电话后，送一张新印刷的名片给自己的亲朋好友，意即打个招呼便于今后联系。

3. 代替便条

以名片代替便条，显得郑重，如果拜访的人不在，可以留下名片，以名片代替便条简短留言，让他人转交，对方看到会及时联系。

4. 充当礼单

以私人身份向他人赠送礼品并由他人代送时，可附上一张名片，表示是亲自挑选的礼物。

5. 通报预约

拜见生人或长辈时，可先请人递上一张名片，作为通报之用，让对方考虑一下能否见你。

6. 广告宣传

在进行商务往来时，名片上的单位名称及名片背面可以印上组织的业务范围和产品广告可以起到广告和宣传的作用。

7. 代替贺卡

在日常交往过程中，在特殊的日子表达祝贺和感谢是人之常情，但由于公务繁忙，不能写信或当面表达时，可在名片的左下方写上祝福和问候，然后寄给对方或让礼仪公司把名片和鲜花一起送给对方。

三、名片的分类

名片可以分为“两类三种”。

（一）企业名片

企业名片主要用于企业产品交流会等，用来宣传本企业及其产品。名片上提供企业名称、地址、公务电话等内容。

（二）个人名片

1. 私人名片

私人名片类似于做“应酬式”自我介绍，名片上只提供姓名，其他信息一概不提供。

2. 商用名片

商业名片提供的内容有三个方面，分别为：

（1）本人归属。具体有企业标志、单位全称、所属部门。

（2）本人称谓。具体有本人姓名、行政职务、学术头衔。

（3）联络方式。一般包括单位所在地址、邮政编码、办公电话。酌情也可提供本人的Email、传真、手机、私宅电话等。

四、名片的交换

交换名片的恰当时机，通常是初次见而与对方握手寒暄之后，或者出门辞行之前。交换名片有一个先后尊末的问题。一般的做法是：位末者，即职务低者、身份低者、拜访者、辈分低者、年纪轻者、男性、未婚者，应当先把自己的名片递给位尊者，即职务高者、身份高者、被拜访者、辈分高者、年纪人者、女性、已婚者。当与多人交换名片时，应按照职位高低的顺序或者由近及远的顺序递送，否则是失礼行为。

（一）递送名片的礼仪

1. 态度谦恭

向他人递送名片的时候，应首先问候并准确恰当地称呼对方，面带微笑注视对方，用双手的拇指和食指分别持握名片上端的两角态度谦敬地递送给对方。递送时注意名片的正面要朝上，名片上文字的正面朝向对方便于对方阅读名片的内容。一边自我介绍，一边递上名片。此时，眼睛要正视对方，并附有“请多多关照、请多多指教”等寒暄语，切忌目光游离、漫不经心。

对于对方递过来的名片，应该用双手去接，以示尊重和礼节。

如果差不多同时递过名片，自己的应从对方的稍下方递过去，同时以左手接过对方的名片。

2. 讲究顺序

如果递给很多人，应“由尊而卑”、“由近及远”。在圆桌上就餐，则从自己右侧以顺时针方向依次递上。

（二）接受名片的礼仪

接受名片时要及时起立，身体稍向前倾，面带微笑，态度谦敬地双手接过名片，表示感谢，然后双手接过来，从头至尾默读一遍，不清楚的地方可以及时问一下，对方会非常乐意的告诉你。也可以把送名片者可能引以为荣的部分念出来，最好再赞扬几句以示恭敬，最后要把名片当着送者的面，妥善地放置在名片夹中。最忌讳的是接过他人名片以后，看也不看顺手一塞、随便丢、用手把玩名片、在名片上放上杯子或烟灰缸等，这些都是极不尊重对方的表现。未经许可也不要当着对方的面把名片让别人传看。接受别人名片之后，理应随即将

自己的名片递送过去。如果不想把自己的名片送给对方，可以用“自己的名片刚刚用完”或者“今天忘了带”这样的借口来委婉地拒绝对方。在日常交往过程中这已经成为一种不成文的暗示。所以一旦真的发生名片用完的或忘带名片情况，就会产生不必要的误解。因此，平时要注意随身携带一定数量的名片。

（三）名片交换中应注意的问题

1. 名片应放在随手可取的地方，如，可放在西装右胸内侧衣袋，不应东摸西摸，半天找不到。
2. 出示名片，应把握机会，一是交谈开始前，二是交谈融洽时，三是握手告别时。
3. 接过别人的名片，切忌不加确认就放入包中。忌放在裤兜、裙兜、提包、钱夹中；忌随手乱扔，夹在书刊、材料中，压在玻璃板下，扔在抽屉里。
4. 忌“批发式”散发名片。
5. 自己名片存放：用专用的名片夹、名片包，然后放到公文包中，或上衣口袋，忌下衣口袋。
6. 当名片交换完毕后，如果对方表示了“请坐”，这时就可以坐下。对方没有表示却自己坐下来，你可以跟着坐下，千万不可比对方先坐下。

任务四 拜访礼仪

【案例导入】北京大学赠送连战的礼物

2005年4月29日，连战访问北京大学，获得一份特殊的礼物：母亲赵兰坤女士在76年前毕业于燕京大学的学籍档案和相片，其中包括在宗教系就读的档案、高中推荐信、入学登记表、成绩单等，大多是她亲笔写的字。在这份特殊的礼物面前，一贯严谨的连战先生也难掩内心的激动。他高举起母亲年轻的照片，然后面前细细端详，眼里泛着晶莹的泪光。这一刻，他满脸都是幸福的微笑。

案例讨论：请谈谈这次礼物赠送的成功之处。

一、拜访礼仪

拜访是指亲自或派人到朋友家或与业务有关系的单位去拜见访问某人的活动。人际之间、社会组织之间、个人与企业之间都少不了这种拜访。拜访有事务性拜访、礼节性拜访和私人拜访三种，而事务性拜访又有商务洽谈性拜访和专题交涉性拜访之分。但不管哪种拜访，都应遵循一定的礼仪规范。

（一）拜访的基本原则

1. 了解情况、提前预约

拜访应有备而去，要先了解拜访对象的基本情况，如个人情况、家庭情况、在单位的职务、主管的工作、性格特征等等，只有这样才能达到拜访的目的。无论是事务性拜访还是礼节性拜访，都应在事先通过各种方式（如电话、短信、信函等）与拜访对象进行预约，并告知拜访的目的与要求，同时商定拜访的时间。这样能避免自己赴空或主人有事而无暇接待。当你要去某位亲朋好友家中拜访时更应当面约定或打电话约好合适的时间再行前往，这样既尊重对方又便于让对方作些准备，拜访才能在宾主双方都方便的情况下愉快进行。如果不打招呼就贸然前往，很可能会打乱了主人的计划，对其工作和生活带来诸多不便。在预约时如果是自己主动提出拜访对方，语言应礼貌，语气要和缓，时间安排要与对方商量，拜访的时间最好是考虑到对方的方便，应尽量避开对方可能不便的时间，如难得的节假日、工作忙碌的时间、用餐时间、午休时间、凌晨或深夜。一般选在周末或晚饭后较好，这个时间主人一般都有接待来访者的思想准备。如有变动或是特殊情况不能前去，应尽可能提前通知对方，并表示歉意，无故失约是很不礼貌的。如果对方要拜访自己，通常不要拒绝，若确实有事不能接待，一定要充分说明理由。

2. 注重仪表、选择礼品

拜访做客时，要注重仪表。整洁的仪表服饰反映来访者对主人的尊重，尤其是公务拜访时，自己的形象不仅代表个人，还代表组织的形象。仪表除要整洁、大方外，还要注意着装

和修饰要符合自己的身份和角色。因此,最好选择那些穿起来显得高雅、庄重而又不失亲切、随和的服装。除公务拜访外初次登门或节日拜访,最好适当带些礼品,以示正式和尊重。所带的礼品应尽量适合主人的需要,到家中拜访时最好以老人、儿童并兼顾到配偶为受礼对象。礼品以鲜花、水果和日常用品为好。

3. 准时赴约、举止文明

准时赴约是拜访的最高礼节,它表现了对主人的尊重。在赴约过程中,如果路程比较远,你应把时间放的宽一些,把路上有可能出现的意外考虑在内,以免耽误时间。一般提早 5 分钟或准时到达都是符合礼仪要求的。如因故不能按时到达,应及早通知对方,并说明原因,以免对方久候,无法及早告知时见面后必须马上向对方道歉,并说明原因。无故失约又不及时相告是对人极不尊重的表现。拜访时应做到有礼有节、言谈得体、举止文明。进门前有电铃的要按电铃,没有的则应轻轻叩门,待有回音或有人开门后,方可进入。如门是半开或全敞开,也应轻轻叩门询问后,待听到了主人招呼后再进门。如遇雨雪天气随身带来的雨具要放到主人指定的地方,不能随意乱扔,若鞋子带有泥土应先擦干净后再进门。

4. 真诚致谢, 适时告辞

拜访时间不宜过长,问题解决、目的达到之后应对对方表示感谢,并主动起身告辞。告辞前不要显出急不可耐的样子,合适的告辞时间是在你自己说完一段话之后,最好不要在主人或其他人说完一段话后就说走,否则会使人误以为你对他说的话不耐烦;如果来客很多自己有事需要早走,应悄悄向主人告辞,并表示歉意。如果主人有新客人来访,应同新客人打过招呼之后,尽快告辞,以免妨碍他人,如到家中拜访告辞时还应向家属致意,主人站起相送时应及时请主人留步,并再次表示感谢,走时应适时回头告辞。

(二) 公务拜访

公务拜访即因工作需要到对方工作场所所进行的拜访,一般商务目的性很强较为严肃,因其特殊性应更重视礼节。

1. 礼貌进入

拜访时如果有秘书专门引导,可随秘书直接到被拜访者的办公室。如果没有专门人员引导,可以走到办公室门前,先敲门经允许后方可进入办公室。

2. 高效交谈

进入办公室后,首先要问候对方。初次见面,应作简单的自我介绍,说明来意,并递上名片。简短寒暄过后,可提出公务的需要,礼貌地请对方尽量照顾解决,一次解决不了的可以再约时间,不可唠唠叨叨,纠缠不止。

3. 恰当赠礼

公务拜访时一般情况无须赠送礼品,但如果是为了向对方表示感谢或为了得到对方的支持,可准备一些纪念性礼品。

4. 适时告辞

公务拜访时一般应按照约定时间限度掌握好交谈时间，告辞时应礼貌地说：“打扰您了”、“谢谢您”，并握手告别。走出门后，应把门轻轻带上，如秘书送别应礼貌与其致谢告别。

(三) 居家拜访

居家拜访主要是指因私人关系到他人家中所进行的拜访，在居家拜访时除要遵守上述拜访的基本原则外，还应注意以下拜访的礼仪。

第一，进门时如果主人家地面为地毯或是地板，可学主人样子脱了鞋进屋，进门后，应先向主人问好、施礼、寒暄，并同主人的家属及其他他人打招呼。若有带去的水果、鲜花等礼物此时可递上。

第二，按主人指定的位置入座，并注意坐姿。主人未让座之前，不能随意坐下，如果被拜访的是长辈或是上级更应彬彬有礼。

第三，主人递上泡好的茶水时应起立双手接过并致谢，主人请吃水果、小食品时若已削好或开启可适当的吃一点，注意果皮果壳不要乱扔乱放，也不要边吃水果或食品，边走来走去或翻看主人家的藏书，以免果汁或食品屑洒落在地上和书上。若主人家没有备有烟灰缸就不应吸烟。

第四，交谈时要专心，不要左顾右盼，谈话要直奔主题，不要拐弯抹角，语气、语调要适宜，态度和蔼，不要随便打断别人的话，更不能白以为是地乱发议论或卖弄自己，尤其在长辈面前更是如此。交谈时应注意交谈话题选择，不该问的事不要多问。

第五，拜访中未经主人允许，不要随便翻动主人家的东西，也不要随便进入主人家的其他房间。若对其他房间感兴趣可以提出参观的请求，在主人的带领下参观，参观时对主人引以为自豪的地方要及时赞美；若主人房间的大小或装修不如自己时，不能乱作比较，参观时不要对主人的亲属、朋友表现出过多的兴趣。

(四) 宾馆拜访

外地客人到达本地多住在宾馆里，得知消息后应尽快前去进行礼节性拜访。拜访时应注意以下几个方面的礼节：

第一，拜访前预定时间时应问清宾馆详细地址、位置、楼层、房号和联络电话。

第二，到宾馆后，可径直去预定见面的房间，也可到服务台打个电话，经客人允许后，再进入他的房间。你也可以在宾馆大堂的休息区先坐下，然后电话通知他你的到来，还可告知你可以等他，不必着急。

第三，进客房前再核对一下房号，确定无疑后开始按铃或敲门，敲门后站直于门前，稍往后退以便对方开门打量你。开门后应作自我介绍，经邀请后再进入房间。

第四，若房间带会客厅，则谈话应在会客厅进行，而不宜进入卧房区。作为东道主你应热情欢迎客人到来，并简单介绍本地的风土人情，旅游胜地；同时关心询问客人在生活上、工作上、起居方面有何需要。拜访时可带一些当地特产或水果等礼物，但不应太多。

第五，拜访时尽量不要使用客人房间的设施或物品，尤其是洗手间，如果确需使用应先

征得客人的同意。

(五) 探访病人

到医院探望病人是人们日程交往中经常会遇到的事情。探访病人可使病人和家属得到精神上的安慰，同时也可以加深了解，增进友谊、培养感情，医院因是特殊场合在探访时应注意以下礼仪。

1. 了解病人情况

探访病人前应该事先尽可能了解病人的病情、所住医院的情况以及病人的心理状况，以便选择适合的礼物和交谈的话题。

2. 控制探访时间

探望病人应在医院允许的探视时间进行，一般情况下清早、吃饭时、饭后休息，傍晚和夜间是病人必须静养的时候，应避免前往，尤其注意不要在病人刚住进医院或刚做完手术便去探访，否则会影响病人的治疗和休息，通常情况下在下午 4 点左右去医院探望病人比较适宜。探望病人时不能在病人的房间里呆得过久，过久不仅会使病人感到疲劳，而且还会妨碍其他病人的休息，一般时间应掌握在 15 分钟左右。

3. 选择探病话题

在与病人交谈时，选择的话题需要特别留意，因为病人此时会变的很敏感，交谈时表情宜轻松、自然、乐观，神态不要过于沉重，更不要在病人面前落泪，以免给病人造成精神压力。与病人交谈时话题应尽量明朗轻松，讲话时轻声细语，多说些宽慰与鼓励的话使病人增加战胜疾病的勇气，尽可能不要在病人面前谈及他的病情可能带来的后遗症。交谈时也可谈些外面的趣闻，让病人的心情愉快起来。

4. 携带合适礼品

探望病人时可根据病人所患疾病及其病情慎重选择合适的礼品。如一束香味淡雅的鲜花、一本优美的小说或一些适合病人食用的水果、营养品等。

二、馈赠礼仪

馈赠是人们在社交过程中通过赠送给交往对象一些礼物来表达对对方的尊重、敬意，友谊、纪念，祝贺、感谢，慰问、哀悼等情感与意愿的一种交际行为。 馈赠通过礼品作为媒介，能够与交往对象建立很好的沟通渠道，充分表达对对方的友情与敬意。馈赠的目的在于沟通感情和保持联系，所以它不仅是一种行为方式，更为重要的是通过这种方式体现馈赠者的人品和诚意。

(一) 馈赠六要素

得体的馈赠要考虑六个方面的问题：送给谁(WHO)，为什么送(WHY)，送什么(WHAT)，何时送(WHEN)，在什么场合送(WHERE)，如何送(HOW)。也就是要考虑馈赠对象、馈赠目的、馈赠时机、馈赠场合、馈赠方式六个要素，简称馈赠“5 个 W 一个 H”规则。

1. 馈赠对象

馈赠对象即馈赠客体，是赠物的接受者。馈赠时要考虑到馈赠对象的性别、年龄、职位、身份、性格、喜好、数量等因素。

2. 馈赠目的

馈赠目的即馈赠动机。任何馈赠都是有目的的，或为表达友谊，或为祝颂庆贺，或为酬宾谢客，或为慰问哀悼。馈赠动机应高尚，以表达情谊为宜。

3. 馈赠内容

馈赠内容即馈赠物，是情感的象征或媒介，包括赠物和赠言两大类。赠物可以是一束鲜花、一张卡片或一件纪念品。赠言则有多种形式，如书面留言、口头赠言、临别赠言、毕业留言等。馈赠时，应考虑赠物的种类、价值的大小，档次的高低、包装的式样、蕴含的情义等因素。

4. 馈赠时机

馈赠时机即馈赠的具体时间和情势，主要应根据馈赠主客体的关系和馈赠形式来把握。赠送礼品必须选择恰当的时机，时机上应注意把握四点：

一是选择好最佳时机。如亲友结婚、生子，交往对象乔迁、晋级、遭受挫折、生病住院，向对方表示感谢等，都是送礼的良机。二是选择具体时间。一般来说，客人应在见面之初向主人送上礼品；主人应当在客人离去之时把礼品送给对方。另外，送礼还应考虑在对方方便之时，或选取某个特定时间给对方造成惊喜。三是控制好送礼时限。送礼时间应以简短为宜，只要向对方说明送礼的意图及相应的礼品解释后即可，不必过分渲染。四是注意时间忌讳。不必每逢良机便送礼，致使礼多成灾。尽量不要选择对方不方便的时候送礼，比如对方刚刚做完手术尚未痊愈之时就不宜立即送礼。

5. 馈赠场合

馈赠场合即馈赠的具体地点和环境，主要应区分公务场合与私人场合，根据馈赠的内容和形式来选择适当的场合。在公务交往中，一般应选择工作场所或交往地点赠送礼品；而在私人交往中，则宜于私下赠送，受赠对象的家中通常是最佳地点。

6. 馈赠方式

馈赠方式主要有亲自赠送、托人转送、邮寄运送等。馈赠礼物时，一是说明意图。应在适当的时机和场合赠送礼品，送礼前应首先向对方致意问候，简要委婉说明送礼的意图，如：“祝你工作顺利”、“真是感谢你上次的帮助”等。二是介绍礼品。赠送礼品时，送礼者应对礼品寓意、礼品使用方法、礼品特色等适当明确解释。邮寄赠送或托人赠送时，应附上一份礼笺，用规范、礼貌的语句解释送礼缘由。在当面赠送礼品时，则应亲自道明送礼原因和礼品寓意，并附带说一些尊重、礼貌的吉言敬语。三是仪态大方。在面交礼品时，送礼者应着装规范，起身站立，面带微笑，目视对方，双手递交。将礼品交与对方后，与对方热情握手。

（二）馈赠礼品的选择

1. 根据馈赠目的选择礼品

送礼在本质上应被视为向他人表示友好、尊重与亲切之意的途径或方式。只有本着这一目的，才能正确地选择适当礼品，才能准确表达自己的情意，才能使所赠礼品发挥正常功效。

公司庆典一般送上一篮鲜花，慰问病人可以送鲜花、营养品、书刊等，朋友生日可以送卡片、蛋糕等，庆祝节日可以送健康食品、当地特产，旅游归来可以送当地人文景观纪念品及土特产，走亲访友一般送精致水果、糖酒食品等。

2. 根据馈赠对象选择礼品

（1）考虑彼此的关系现状

在选择礼品时，必须考虑到自己与受赠对象之间的关系现状，不同的关系应当选择不同的礼品。应根据与馈赠对象的亲缘关系、地缘关系、业缘关系、性别关系、友谊关系、文化习惯关系、偶发性关系等在选择礼品时都要有所不同，区别对待。

例如，玫瑰是爱情的象征，是送给女友或夫人的佳礼。但若把它随便送给一位普通关系的异性朋友，就可能引起不必要的误会。

（2）了解受赠对象的爱好和需求

根据受赠对象的爱好和实际需求来选择礼品，往往可以增加礼品的实效性，增强对送礼者的好感和信任。因为在受赠对象看来，只有了解和关心他的人，才会明白他的需求。正如鲜花赠予美人，宝刀赋予烈士，可以使礼品获得增值效应。例如老师在学生取得佳绩时可以赠给有益的书籍，给书法爱好者赠送文房四宝，给音乐爱好者赠送乐器等。

（3）尊重对方的个人禁忌

在礼品的选择过程中，应细致了解受赠对象的个人禁忌，以免所选礼品猜忌而导致适得其反的作用。

一般而言，选择礼品不应忽视的禁忌有四类：第一，个人禁忌。送情侣表给一位刚刚守寡的妇女，送一条三五烟给一位从不吸烟的长者，都会触犯对方的私人禁忌。第二，民俗禁忌。如俄罗斯人最忌讳送钱给别人，因为这意味着施舍和侮辱，汉族人忌送钟、伞，因为这意味着不吉利。第三，宗教禁忌。如对伊斯兰教徒不能送人形礼物，也不能送酒、雕塑和女人的画片，因为他们认为酒是一切万恶之源。第四，伦理禁忌。如各国均规定不得将现金和有价证券送给并无私交的公务人员。

3. 礼品的包装

正式的礼品都应精心包装。良好的包装将使礼品显得更加精致、郑重、典雅，给受赠者留下美好的印象。在赠送礼品给外国友人时，尤其应当注意这点。

礼品包装时应注意包装的材料、容器、图案造型、商标、文字、色彩的选择和使用符合相关政策法规和习俗惯例，不要触及或违反受赠方的宗教和民族禁忌。像有的国家数字上的禁忌也是礼品包装所要注意的问题。如日本忌讳“4”和“9”这两个数字，因此，出口日本的产品，就不能以“4”为包装单位，像4个杯子一套，4瓶酒一箱这类包装，在日本都

将不受欢迎；欧美人忌讳“13”。礼品包装时，应根据世界各国的生活习俗，选择适宜的色彩。日本忌绿色喜红色，美国人喜欢鲜明的色彩，忌用紫色；伊斯兰教徒特别讨厌黄色，因为它象征死亡，喜欢绿色，认为它能驱病除邪。

（三）受赠礼仪

1. 心态开放

接受礼品时，受赠者应保持客观、积极、开放、乐观的心态，要充分认识到对方赠礼行为的郑重和友善，不能心怀偏颇，轻易比较礼品的价值高低或作出对方有求于己的判断。

2. 仪态大方

受礼时，受赠者应落落大方，起身相迎，面带微笑，目视对方，耐心倾听，双手接受。受礼后与对方热情握手。不可畏畏索索、故作推辞或表情冷漠、不屑一顾。

3. 受礼有方

按照国际惯例，受礼后一定要当面拆启包装，仔细欣赏，面带微笑，适当赞赏。切不可草率打开，丢置一旁，不理不睬。中国人比较含蓄，不习惯当面打开，所以与国人交往时也可遵守这一传统习惯。另外，不是有礼必受，对于有违归越矩送礼之嫌的，应果断或委婉拒绝。

4. 表示谢意

接受礼品时，应充分表达谢意。表达时应让对方觉得真诚、友好，若是贵重礼品，往往还需要用打电话、电子邮件等方式再次表达谢意，必要时还应选择适当的时机加以还礼。

（四）拒收礼品的礼仪

应拒绝收纳的礼品包括：并不熟悉的人送给你极其昂贵的礼品；隐含着需要你发生违法乱纪行为的礼品；你觉得似乎自己接受后会受到对方控制的礼品。

在拒收礼品时，应保持礼貌、从容、自然、友好，先向对方表达感激之情，再向对方详细说明拒收的原因，切不可生硬地阻挡，以免对方难堪。

教学模块四 餐饮礼仪

任务一 中餐礼仪

【案例导入】

王海的好朋友从国外回来了，王海很热情地请好友来家中吃饭，席间王海不顾好友夫妇的一再推托，非常热情地为好友夫妇夹菜，王海自己在吃肉骨头的时候突然有肉渣钻进了牙缝，于是，王海拿起桌上的牙签，当众剔牙，还将剔出的肉渣放在了桌上。

讨论：

王海的表现是否符合礼仪规范，他应该怎样做才正确？

我国自古是一个十分讲究礼仪文化的国度，因此吃饭时也是有相当多的礼仪需要遵循的。不要认为自己中餐礼仪已经相当熟悉和了解，其实现实生活中往往有许多被我们忽略的地方。因此，对于中餐礼仪的学习是必不可少的。

一、用餐方式

（一）根据用餐规模划分

1. 宴会

通常是指出于一定的目的，有机关、团体、组织或个人出面组织的，以用餐为形式的社交聚会。

其一般可分为：正式宴会（隆重而正规，有十分严谨的要求和讲究）、非正式宴会（又称便宴，多见于日常交往，形式从简）。

2. 家宴

通常是指主人在自己私人住所内招待亲朋好友。家宴最重要的是制造亲切、友好、温馨、自然的气氛，从而使赴宴的宾主双方轻松、自然、随意，彼此增进交流，加深了解，促进信任。

3. 便餐

一般性的日常就餐，讲究最少。

（二）根据餐具的使用划分

1. 分餐式

最大优点：讲究用餐卫生，体现了用餐公平。此种形式多见于正式宴会，同时也是西餐的常用形式。

2. 公筷式

体现了中餐传统用餐方式的和睦、热烈的气氛，又兼顾了现代人注意个人卫生的要求。

3. 自助式

不排席位、不安排统一的菜单，食品全部陈列，自由选择。其优点：节省费用，礼仪讲究不多，宾主两厢方便，用餐者在用餐时完全可以悉听尊便。

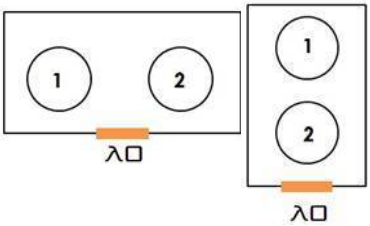
二、桌次及席位安排

(一) 桌次排列

在中餐宴请活动中，往往采用圆桌布置菜肴、酒水。排列圆桌的尊卑次序，有两种情况。

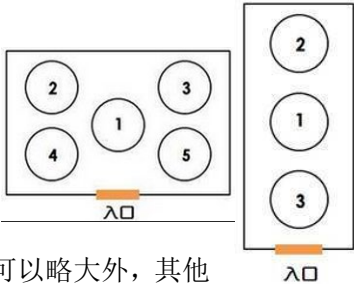
1. 小型宴请

小型宴请如由两桌组成，可以分为两桌横排和两桌竖排的形式。当两桌横排时，桌次是以右为尊，以左为卑。右左是由面对正门的位置来确定的。当两桌竖排时，桌次讲究以远为上，以近为下。远近是以距离正门的远近而言。



2. 大型宴请

由三桌或三桌以上的桌数所组成的宴请，在安排桌次时，除了要注意“面门定位”、“以右为尊”、“以远为上”等规则外，还应兼顾其他各桌距离主桌的远近。通常，距离主桌越近，桌次越高；距离主桌越远，桌次越低。



在安排桌次时，所用餐桌的大小、形状要基本一致。除主桌可以略大外，其他餐桌都不要过大或过小。

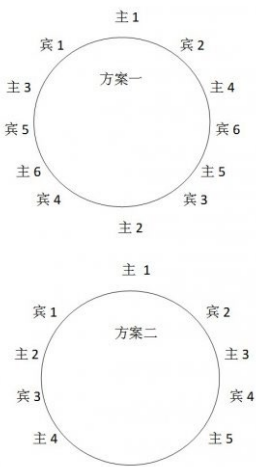
为了确保在宴请时赴宴者及时、准确地找到自己所在的桌次，可以在请柬上注明赴宴者所在的桌次、在宴会厅入口悬挂宴会桌次排列示意图、安排引位员引导来宾按桌就坐，或者在每张餐桌上摆放桌次牌（用阿拉伯数字书写）。

(二) 席位安排

在正式宴请时为了便于来宾准确无误地在自己席位上就坐，除服务人员和土人要及时加以引导指不外，应在每位来宾所属席位正前方的桌上事先放置醒目的个人姓名席位卡。举行涉外宴请时，席位卡应以中、外两种文字书写，在我国书写惯例是中文在上，外文在下，必要时座位卡的两面都应书写用餐者的姓名。除正式宴请外中餐席位的排列在不同情况下也有一定的差异，一般来讲应遵守以下几种情况原则。

1. 右高左低

当两个人一同并排就座时，通常以右为上座，以左为下座。这是因为中餐上菜时多以顺时针方向为上菜方向，居右而坐者因而要



比居左而坐优先受到照顾。

2. 中座为尊

二人一同就座用餐时，居于中座者在位次上要高于在其两侧就座者。

3. 面门为上

倘若用餐时有人须面对正门而坐，有人须背对正门而坐，则依照礼仪惯例以面对正门者为上座，以背对正门者为下座。

4. 观景为佳

在一些高档餐厅用餐时，存其室内外行往有优美的景致或高雅的演出供就餐者观赏，此时应以观赏角度最佳之处为上座。

5. 临墙为好

在某些中低档餐厅用餐时，为了防止过往服务人员和食客的干扰，通常以靠墙之位为上座，以靠过道之位为下座。

三、中餐餐具的使用

伴随着中国饮食文化的发展和饮食习惯形成了具有中国饮食文化特色的中餐餐具，其基本餐具包括筷子、汤勺、食碟、温巾、牙签、餐巾、水杯、饭碗、汤碗、筷座和酒杯，下面介绍主要餐具的使用礼仪。

(一) 筷子

筷子是中餐最主要的餐具。中国人使用筷子用餐是从远古流传下来的，古时又称其为“箸”。规范的握筷姿势应是用右手执筷，大拇指和食指捏住筷子的上端，另外三个手指自然弯曲扶住筷子灵活使用。

在用餐过程中，不可把筷子的一端含在嘴里，用嘴来回去嘬，并不时的发出咝咝声响，也不可可用筷子敲击盘碗；用筷子取菜时不可将筷子在各碟菜中来回移动或在菜盘中翻动；夹起的菜肴不能再放回盘中；夹菜时手的动作要利落，不要将菜汤流落到其他菜里或桌子上；不要崩筷子叉取食物放进嘴里，或用舌头舔食筷子上的附着物，更不要用筷子去推动碗、盘和杯子。有事暂时离席时不能把筷子竖插在碗里，应把它轻放在筷架上。在席间说话的时候，应把筷子放下，不能把筷子像指挥棒似的乱舞，或用筷子指点他人。筷子只是用来夹取食物的，严禁用来剔牙、挠痒或是用来夹取食物之外的东西；如果要给他人或长辈布菜，最好用公用筷，也可以把离他人或长辈远的菜肴送到他们跟前。按我们中华民族的习惯，菜是一个一个往上端的，如果同桌有领导、老人、他人的话，每当上来一个新菜时，应请他们先动筷子，或者轮流请他们先动筷子，以表示对他们的尊敬和重视。

(二) 汤勺

汤勺的主要作用是用以饮汤的，因此尽量不要用它去舀菜，有时用筷子取食时，可以用汤勺来辅助。用汤勺取食物时不要过满免得溢出来弄脏餐桌或自己的衣服。在舀取食物后可以在原处暂停片刻，等汤汁不再往下流时再移回来享用。暂时不用汤勺时，应放在自己的汤

碗里或食碟上，不要把它直接放在餐桌上或立在食物中。用汤勺取食物后要立即食用或放在自己汤碗里，不能再把它倒回原处。而如果取用的食物太烫，不可用汤勺舀来舀去，也不要

用嘴对着吹，可以先放到自己的汤碗里等凉了再吃；不要把汤勺塞到嘴里，或者反复吮吸。

(三) 食碟

食碟的主要作用，是用来暂放从公共的菜盘里取来食用的菜肴的。用食碟时一次不要取放过多的菜肴，注意不要把多种菜肴堆放在一起，以免相互“窜味”，不好看，也不好吃。不吃的残渣、骨、刺等不要吐在地上、桌上，而应轻轻堆放在食碟前端，放的时候不能直接从嘴里吐在食碟上，要用筷子夹放到食碟前端，如果堆放较多，可以让服务人员重新更携食碟。

(四) 湿巾

宴会开始的时候，通常要为每位用餐者上一条湿巾。它是用来擦手的，擦手后，应放回盘子里，由服务员撤走，绝不可拿去擦脸、擦嘴。在宴会即将结束时，服务人员会再次送来一条小一些的湿巾，是专供擦嘴用的，但仍不能用来擦脸。

(五) 牙签

中餐就餐往往提供牙签，但一般来讲尽量不要当众剔牙，必须要用时应该用餐巾或手掌在前遮挡一下，侧过身体，不能毫无遮掩地剔牙，有可能的话最好不要在餐桌上剔牙，更不能直接用手去抠，剔牙后不要长时间叼着牙签，更不要用来扎取食物。

(六) 餐巾

许多正式宴会上都替用餐者各有一条餐巾。这是为了防止弄脏衣服兼做擦嘴及手上的油渍，坐定后应当把餐巾铺在并拢之后的火腿上，以其折缝向内或大三角的顶端向外，不要把它围在脖子上、挂在领口或腰带上，州用餐巾的不同部位来擦嘴或擦手，但绝不能用来擦餐具。宴会上有时还会给用餐者提供一些餐巾纸，它主要是用来擦嘴或手的，不能用米擦脸或身体的其他部位。若餐巾纸用完了可向服务人员索取，不能用自己的其他用纸，尤其是卫生纸来替代。

四、上菜次序

在正式的中餐宴会上，上菜的先后顺序是：先上冷盘，接下来是热炒，随后上的是土菜，然后上点心和汤，最后上的是水果拼盘。如果上咸点心的话，一般上咸汤；如果上甜点心的话，则要上甜汤。即使桌数再多，各桌也要同时上菜。上菜的具体方式一般有以小碟盛放一人一份；以大盘盛放由服务人员依次为每个人的食碟里分让和以大盘盛放直接上桌由用餐者随意自取三种。

任务二 西餐礼仪

【案例导入】

老张的儿子留学归国，还带了位洋媳妇回来。为了讨好未来的公公，这位洋媳妇一回国就诚惶诚恐地张罗着请老张一家到当地最好的四星级饭店吃西餐。

用餐开始了，老张为了在洋媳妇面前显示自己也很讲究，就用桌上一块“很精致的布”仔细地擦了自己的刀、叉。吃的时候，学着他们的样子使用刀叉，既费劲又辛苦，但他觉得自己挺得体的，总算没丢脸。用餐快结束时，习惯吃饭喝汤的老张盛了几勺精致小盆里的“汤”放到自己碗里，然后喝下。洋媳妇先一愣，紧跟着也盛着喝了，而他的儿子早已是满脸通红。

案例讨论：

老张在吃西餐的过程中到底哪里做得不对？

随着对外交流的深入进行，西餐目前已经逐渐进入，中国人的生活，并且受到了一定程度的欢迎，同时在组织的涉外活动中，为适合外国友人的饮食习惯，有时也要用西餐来接待宴请，所以应，解必要的西餐就餐知识与礼仪。

一、西餐的特点

“西餐”是我同对欧美地区菜肴的统称，事实上不论从形式上还是从内容上来看西方各国的饭菜是存在着很大差异的。一般来讲如果菜品源自西方国家的饮食文化，所使用的餐具以刀、叉取食为主，则都可以称之为西餐。

（一）西餐的分类

西餐大致可以分为二类：

1. 西欧式

西欧式以英、法、德、意等同为代表，其特点是选料精纯、口味清淡，以款式多，制作精细而享有盛誉。

2. 东欧式

东欧式以前苏联为代表，其特点是味道浓，油重，以咸、酸、甜、辣皆具而著称。

此外，还有在英国菜基础上发展起来的“美式”西餐。若进一步细分，可将西餐分为英国菜、法国菜、俄国菜、美国菜、意大利菜以及德国菜等。

（二）西餐的特点

西餐各国菜系自成风味，各自居有独特的风格，其中尤以法国菜最为突出，与中餐相比西餐具有以下几个显著的特点：

1. 营养丰富、搭配合理

西餐极重视各类菜肴中营养成分的搭配组合，在充分考虑人体对各种营养（糖类、脂肪、蛋白质、维生素）和热量需求的基础上来安排原料或加工烹调。

2. 选料精细、用料广泛

西餐烹调在选料时十分精细、考究，而且选料十分广泛。如美国菜常用水果制作菜肴或饭点，咸里带甜；意大利菜则会将各类面食制作成菜肴：各种面片、面条、面花都能制成美味的席上佳肴；而法国菜，选料更为广泛，诸如蜗牛、洋百合、椰树芯等均可入菜。

3. 讲究调味、注重色泽

西餐烹调的调味品大多不同于中餐，如酸奶油、桂叶、柠檬等都是常用的调味品。法国菜还注重用酒调味，在烹调时普遍用酒，不同菜肴用不同的酒做调料；德国菜则多以啤酒调味，在色泽的搭配上则讲究对比、明快，因而色泽鲜艳，能刺激食欲。

4. 工艺严谨、器皿讲究

西餐的烹调方法很多，常用的有煎、烩、烤、焖等十几种，而且十分注重工艺流程，讲究科学化、程序化，工序严谨。烹调的炊具与餐具均有不同于中餐的特点，特别是餐具，除瓷制品外，水晶、玻璃及各类金属餐具占很大比重。

二、西餐桌次与席位的安排

由于饮食习惯中西餐一般都使用长桌而不同于中餐多使用圆桌，所以西餐的位置排列与中餐有很大的区别。

（一）西餐的桌次安排

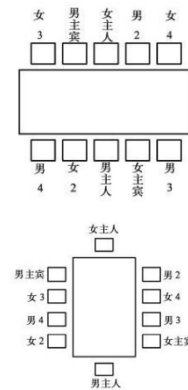
餐桌的排列次序同中餐桌次的排列原则一样，主桌为首位，但西餐桌子设置的方法可根据用餐人数的多少和场地大小而定，有时还会用其拼成其他各种图案。

（二）西餐的席位安排

西餐席位的排列次序是右高左低，男女交叉安排，以女主人的座位为准，主宾坐在女主人的右上方，主宾夫人坐在男主人的右上方，以长桌排位，一般有两种排列方法。

第一种方法是男女主人在长桌中央对面而坐，客人按主次分坐于男女主人两边，餐桌两端可以坐人，也可以不坐人。

第二种方法是男女主人分别就坐于长桌两端。其他客人分坐于桌子两边。西餐入座时一般应当从椅子的左侧入座。



三、西餐餐具的使用

西餐的一个特点就是餐具多：各种大小杯子、盘子、银器具等，所以学习西餐礼仪时掌握餐具的正确使用方法是重点内容之一。在所有的西餐餐具之中，餐刀、餐叉、餐匙以及餐巾是最具代表性的。

（一）西餐餐具的种类

广义的西餐餐具包括刀、叉、匙、盘、杯、餐巾等。其中盘又有菜盘、布丁盘、奶盘等；酒杯各类也比较多，正式宴会每上一种酒，都要换上专用的玻璃杯。

狭义的餐具则专指刀、叉、匙三大件。刀分为切肉刀（刀口有锯齿，用以切牛排、猪排等）、切鱼刀、点心刀、水果刀和牛油刀。叉分为肉叉、鱼叉、点心叉、水果叉和色拉叉。

匙则有汤匙、甜食匙、茶匙。公用刀、叉、匙的规格明显大于餐用刀、叉、匙。

（二）餐具的摆放

摆放餐具时应注意要将垫盘放在餐席的正中心，盘上放折叠整齐的餐巾或餐巾纸(也有把餐巾或餐纸拆成花蕊状放在玻璃杯内的)。两侧的刀、叉、匙排成整齐的平行线，如有席位卡，则放在垫盘的前方。所有的餐刀放在垫盘的右侧，刀刃朝向垫盘。各种匙类放在餐刀右边，匙心朝上。餐叉则放在垫盘的左边，叉齿朝上。一个坐席一般只摆放三副刀叉。面包碟放在客人的左手边，上置面包刀一把(即牛油刀，供抹奶油、果酱用，而不是用来切面包)，各类酒杯和水杯则放在右前方。如有面食，吃面食的匙、叉则横放在前方。



（三）餐具的使用

吃西餐时必须注意餐桌上餐具的排列和置放位置，不可随意乱取乱拿。餐具的使用要根据上菜顺序来确定，一般来说，按照西餐的规矩，吃什么菜用什么餐具、喝什么酒水用什么酒杯。正规宴会上，每一道食物、菜肴即配一套相应的餐具(刀、叉、匙)，并以上菜的先后顺序由外向内排列，进餐时从左右两侧最外边拿取使用。

1. 刀叉

刀叉是人们对于餐刀、餐叉这两种西餐餐具所采用的统称。二者既可以配合使用，也可以单独使用，在大多数情况下多配合使用。

(1) 正确持刀的方法。右手持刀，拇指抵刀柄一侧，食指按于刀柄上，其余三指弯曲握住刀柄。不用餐刀时，应将其横放在盘子的右上方。

(2) 正确持叉的方法。若叉不与刀并用时，右手持叉取食叉齿向上。当刀叉并用时，右手持刀，左手持叉，叉齿向下叉住肉；肉被割下后，先把刀放下，叉换右手，用叉子叉上肉送到嘴里。

(3) 刀叉并用的方法。刀叉并用方式有英式和美式两种。英式的使用方法要求就餐者在使用刀叉时，始终右手持刀，左手持叉，一边切割一边叉而食之，这种方法显得比较文雅；美式的具体做法是右刀左叉，一次将要吃的食物全部切好，然后再把右手的餐刀斜放于餐盘的前面，将左手的餐叉换到右手，最后右手执叉就餐，这种方式的好处是较为省事。

(4) 刀叉的暗示作用。通过刀叉的不同放置形式，可以由就餐者向服务人员暗示本人是否还想再吃某道菜肴。每吃完一道菜，将刀叉合拢并排置于碟中，表示此道某已用完，服务人员便会主动上前撤去这套餐具。如尚未用完或暂时停顿，应将刀叉呈八字型左右分架或交叉摆在餐碟上，刀刃向内，意思是告诉服务人员，我还没有吃完，请不要把餐具拿走。

(5) 使用时注意事项。使用刀叉就餐时，不管采用哪种方式均应注意以下几点：切割食物时，不要弄的铿锵作响；切割食物时，应当从左侧开始，由左而右逐步而行；切割食物时，

应当双肘下沉，前后移动，切勿左右开弓；每块被切割好的食物，应当不大不小入口刚刚合适，不可以用餐叉叉起之后一口一口地咬着吃。

2. 匙

西餐就餐时，匙是一种不可缺少的主要餐具。在西餐中匙有两种，一是汤匙，其形状较大，通常被放在就餐者右侧刀的最外端，并且与餐刀并列排放；二是甜品匙，其形状较小，在一般情况下，它被放在吃甜品所使用的刀叉的正上方，并且与之并列。使用汤匙的方法是用右手拇指与食指持汤匙柄，手持汤匙，使其侧起，汤勺朝外侧将汤从盘子中徐徐舀起，不要使汤滴在汤盘外面。甜品匙是用来调饮料的，无论喝什么饮料，用毕应将其从杯中取出放入托盘。匙在使用时应注意以下几点：

(1)除了可以饮汤、用甜品外绝不以直接去舀取红茶、咖啡以及其他任何主食、菜肴。

(2)以匙取食时务必不要过量，一旦入口就要一次用完，不要把一匙的东西反复品尝多次。

(3)使用餐匙的动作要干净利索，不要在汤、甜品或者红茶、咖啡之中搅拌不已。

(4)已经使用的餐匙不可再次放回原处，也不可将其插入菜肴或是放在汤盘、红茶杯、咖啡杯之中。正确的做法是可以将其暂放于餐盘之上。有时将匙柄正对着就餐者，还可以暗示其用餐完毕。

3. 餐巾

西餐里的餐巾除与中餐里的餐巾用途、用法大致相似外，另有一特殊的作用就是还起到暗示的作用。

(1)暗示用餐开始。按惯例享用西餐时，就餐客人均向女主人自觉看齐，当女主人為自己铺上餐巾时，一般等于正式宣布用餐就开始。

(2)暗示暂时离开。用餐时若需要中途暂时告退，往往不必大张旗鼓地向他人通报，而只要把本人的餐巾置于自己座椅的椅面之上即可。

(3)暗示用餐结束。当女主人把自己的餐巾放在餐桌之上时，意在宣告此次用餐结束，其他客人见此情景均应自觉地告退。

四、西餐的菜序

西餐的上菜顺序与中餐完全不同。首先是开胃菜或开胃酒，然后是汤、布丁、主菜、色拉、甜品、咖啡或红茶。西餐有正餐和便餐的菜序之分，二者之间存在很大的差异。

(一) 正餐的菜序

西餐的正餐，尤其是在正式场合所用的正餐，其菜序既复杂多样，又讲究甚多。在大多数情况下西餐正餐的菜序由下列八道程序构成，一顿内容完整的正餐一般要吃上一两个小时。

1. 开胃菜

所谓开胃菜，即用来为进餐者开胃的菜肴。因为西餐里它首先上桌，所以亦称之为头盆。在大多数情况下是由蔬菜、水果、海鲜、肉食所组成的拼盘。它多以各种调味汁凉拌而

成，色彩悦目，口味宜人。在西餐的正餐里，有时它并不列入正式的菜序里。

2. 面包

在西餐正餐里所吃的面包，一般都是切片面包，或是需要当时从整个的大面包上切片而食。在吃面包时可根据个人爱好，涂上各种果酱、黄油或奶酪。

3. 汤

西餐中的汤大都是必不可少的，其口感芬芳浓郁具有很好的开胃作用。按照传统说法，汤是西餐的“开路先锋”。只有开始喝汤时，才算正式开始吃西餐了。常见的汤类，有白汤、红汤、清汤等，吃西餐时仅可上一种汤。

4. 主菜

主菜是西餐的核心内容。西餐里的主菜通常有冷有热，但大都应当以热菜作为主菜。在比较正规的西餐上，一般都要上一份冷盘和两份热菜，在上桌的两份热菜中，往往还讲究一份是鱼菜，另一份是肉菜，有时还会添加上一份海味菜。在西餐的主菜里，肉菜被用来代表本次用餐的档次与水平。

5. 点心

吃过主菜后，一般要上一些诸如蛋糕、饼干、土司、馅饼、_三明治之类的小点心，使那些还没有吃饱的人借以填满自己的肚子，已经吃饱的人可以不吃点心。

6. 甜品

甜品会紧接着点心上桌。最为常见的甜品有布丁、冰淇淋等。在西餐正餐上，甜点被视为一道例菜，因此应尽可能地加以品尝。

7. 果品

甜品之后为果品，用餐者在力所能及的情况下可酌情享用干、鲜果品。常用的干果有核桃、榛子、腰果、杏仁、开心果等等。最常见的鲜果主要有草莓、菠萝、苹果、香蕉、橙子、葡萄等。

8. 热饮

用餐结束之前主人会为用餐者提供热饮，最正规的热饮，是红茶或者不加任何东西的黑咖啡。但是，二者只选择其一，不宜同时享用。它们的主要作用都是要帮助消化。西餐的热饮可在餐桌上饮用，也可以换上一个地方到休息厅或者客厅之内饮用。

（二）便餐的菜序

西餐的正餐，多见于宴会或者其他重要的节假日。在普通情况之下，出于经济和时间方面的考虑，人们并不总是要去吃西餐全餐。通常西餐便餐的标准菜序方便从简很受欢迎，主要由开胃菜、汤、主菜（只供应一份）、甜品、热饮等构成。

任务三 饮酒礼仪

一、酒的种类

1. 白酒 地道的中国酒，蒸馏酒，为烈性酒，酒度较高
2. 啤酒 发酵酒，酒度较低。在国外，人们主要把啤酒当成是一种日常饮料，而并不是把它当作真正的酒来看待。所以，啤酒上不了筵席。
3. 葡萄酒 以葡萄为主要原料发酵而成，酒度一般 9—14 度。按色彩，可分为白葡萄酒、红葡萄酒、桃红葡萄酒；按糖份含量，可分为干、半干、微干、微甜、半甜、甜；按二氧化碳含量，可分为静止葡萄酒、起泡葡萄酒。国际上，干葡萄酒最为流行。
4. 香槟酒 为葡萄酒的一个分支，属起泡葡萄酒，酒度一般 10 度左右。因以法国香槟地区所产最为有名，故得名。严格的讲，只有法国香槟地区所生产的葡萄酒才可算正宗的香槟酒。
5. 白兰地酒 用葡萄汁发酵之后蒸馏而成，又称“蒸馏葡萄酒”。酒度较高，一般 40 度左右，属烈性酒。在所有的洋酒中，属白兰地最为名贵。白兰地、威士忌和中国茅台并称“世界三大名酒”。
6. 威士忌酒 谷物发酵酿造而成的烈性蒸馏酒，酒度一般 40 度左右。
7. 鸡尾酒 混合型的酒，并非某一种类的酒，而是用各种不同的酒，以及果汁、汽水、蛋清、糖浆等其他饮料调配而成。因其异彩纷呈、层次分明、闪烁不定，好似雄鸡之尾，故得名。

二、酒具搭配

白酒：专用的小瓷杯、玻璃杯

啤酒：倒三角形或带把的啤酒杯

葡萄酒：高脚玻璃杯

香槟酒：郁金香型或浅碟型高脚玻璃杯

白兰地：大肚、收口矮脚杯

威士忌：平底小玻璃杯

鸡尾酒：高脚广口玻璃杯

三、饮用温度

白酒：常温，故不加温、加水、加冰

啤酒：饮用最佳温度为 7 度左右，勿加冰或久冻

白葡萄酒：饮用最佳温度为 7 度，一般加冰块饮用

红葡萄酒：饮用最佳温度为 18 度，不宜加冰块，更不能加可乐、雪碧等饮料

香槟酒：饮用最佳温度为 8 度，饮用前暂冷藏于冰桶内

白兰地：饮用最佳温度为 18 度，右手托住杯身观其色彩，并以手掌加温

威士忌：干喝或加入冰块、苏打水或姜汁饮用

四、酒杯拿法

饮用冰镇的香槟或加入冰块的白葡萄酒应手持酒杯杯腿；饮用常温红酒，手握杯身；饮

用温度要求稍高的白兰地，则手托杯底加温。

忌：双手持杯、手托杯腿、手指搭在杯口、用手捂住酒杯

五、敬酒干杯

1. 斟酒

中餐：“酒满敬人、茶满赶人”，故白酒、啤酒斟满

西餐洋酒：七分满

别人为自己斟酒，可回敬以“叩指礼”。

当无法再喝的情形下，服务人员来斟酒时，只要伸出单只手轻轻地遮在玻璃杯上，服务人员即能了解。

2. 敬酒干杯

酒杯低于对方酒杯。 中餐讲碰杯或“过桥”（碰桌面）之说，西餐切忌碰杯。

任务四 饮茶礼仪

一、茶的种类

茶、自唐代陆羽注书倡导以来，茗茶贡茶层出不穷，繁衍至今，可说是千名万种。为免眼花缭乱，茶的分类学便成了近代茶学研究人员的重要课题。在清末民初时，一班茶学专家，将中国的茶叶分为六大类，即绿茶、白茶、花茶、紧压茶、乌龙茶和红茶六大类。

现代茶叶的分类：

现代国内茶学研究人员将六大茶类重新厘定，分为：

绿茶、黄茶、白茶、黑茶、青茶、红茶、花茶和紧压茶则成为六大茶类以外的后加工茶。

二、器与水

茶具一又称茶器、茶器具，是泛指完成泡茶、饮茶全过程所需设备、器具、用品及茶室用品。

狭义而言，仅指泡茶和饮茶的用具。

陆羽提出了为历代所遵循的茶具标准：“口唇不卷，底卷而浅”，意为盏沿不外翻，稍有内敛，底稍外翻不宜深。

1. 茶具的发展

煮茶烧水器皿的演变

釜（唐代以前）——铫（宋）——紫砂壶（明）——铜吊、瓦铫（清代）

——铝壶（近代）

泡茶饮茶器具的演变

唐代：民间多以陶瓷茶碗为主，皇宫贵族家庭多用金属茶具和稀有的秘色茶具及琉璃茶具。

宋代到明代：多用茶盏。

明代：无色陶土烧成的紫砂茶具。

清代：陶瓷茶具。

近现代：玻璃、金属、搪瓷、塑料茶具等。

2. 茶具的种类

按质地进行分类：

陶土茶具：紫砂茶具、陶质茶具等；

瓷器茶具：白瓷茶具、青花茶具等；

玻璃茶具：玻璃茶杯、玻璃壶等；

金属茶具：金、银、铜、铁、不锈钢；

漆器茶具：漆器茶杯、漆器茶托等；

竹木茶具：竹木茶杯、竹木茶托等；

石器茶具：玉石茶具、玛瑙茶具等。

3. 品茗用水的分类

天水：雨、雪、霜、露、雹

地水：泉水、溪水、江水、河水、湖、井、池水

加工水：纯净水、蒸馏水、太空水、矿泉水

① 泉水

沏茶以泉水为最好。这是因为泉水是经过很多砂岩层渗透出来的，相当于多次过滤，不再存有杂质，水质软，清澈甘美，以此种水沏茶，汤色明亮，并能充分地显示出茶叶的色、香、味。

但是，由于水源和流经途径不同，所以其溶解物、含盐量与硬度等均有很大差异，因此，并不是所有泉水都是优质的。有些泉水，如硫磺矿泉水已失去饮用价值。

为什么用泉水泡茶好？

泉水和山溪水经岩石和植被砂粒渗析，水质清纯，泉水流出地表后吸收了二氧化碳，并在二氧化碳的作用下，溶解了镉、钾、钙、镁、铅等六、七十种元素，水质营养丰富。加热后呈碳酸盐状态的矿物分解，释放出碳酸气，饮用时分外甘美。硫磺矿泉水不能泡茶。

古人崇尚的“乳泉”即岩洞中钟乳石上滴下的水。现在我们知道这种水含有较多的二氧化碳，因而口感清新爽口。

② 江、河湖水

常年流动的水

泡茶三条原则 远离人烟的地方

酌情通过澄清处理

明许次纾《茶疏》：“黄河之水，来自天上，浊者土色也，澄之即净，香味自发”。可见黄河之水经过滤也能泡出茶汤。”

③ 井水

深而多汲的井水好。

故宫“大庖井”（北京故宫博物院文华殿东传心殿内的大庖井，曾经是皇宫里的重要饮用水来源。）

湖南长沙白沙井（湖南长沙城内著名的“白沙井”，那是从砂岩中涌出的清泉，水质好，而且终年长流不息，取之泡茶，香味俱佳。

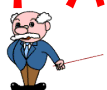
深井水泡茶的效果，取决于水的硬度。

④ 雪水和雨水——天泉

因水汽凝结而成的露—甘露（天泉）。

李时珍认为：二十四节气，水之气味随之变迁，立春、清明二节贮水最好，谓之神水；

全国Mini-MBA职业经理双证班 (28年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生

你可能准备跳槽或者求职,却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧,但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大,因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

28年成熟项目：企业管理难题 1对1 咨询辅导+免费 MBA 职业经理海量赠课=全新实战模式 (+ 教授互动微信：122285053)

全国迷你 MBA 职业经理双证书班®, 全国招生, 毕业颁发双证书, 近期开课. 咨询电话:13684609885

【招生专业】

认证项目	颁发双证	企管辅导
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国：工商管理 MBA 课程实战班 100%	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、物流经理、工厂管理、5S管理师、营销总监、精益管理师、心理咨询师、健康管理师、养老机构管理、现场管理师**等MBA课程**（本期只收管理咨询费）。



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

知识产权专利课程！采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学网盘自修+专家1对1企管辅导在线答疑）**知识产权专利：**[TSA-01-20211111908015912](https://www.tsinghua.edu.cn/zt/2021/01/20211111908015912)



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（本期只收取企管辅导费1280元。超多赠课、证书等不再收费）
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。**一次管理咨询，终身MBA核心课程赠送学习辅导。**



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

哈尔滨美华企业管理有限公司（前身：美华管理人才学校成立于1995年：是国内最早举办MBA实战教育的专业化办学单位之一）。美华人侧重于把复杂的知识简单化，深奥的理论通俗化，迄今为止，已为社会培养“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可）

【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知确认，以便于收费当日为你办理票据邮寄等手续。



【证书样本】（全国招生 函授学习 权威双证 请速充电）

（高级职业经理资格证书样本）



（两年制研究生课程高等教育结业证书样本）



【缴费方式】企业管理咨询业务卡（支持网转、柜台办理和自动取款机办理）

方式一	支付宝	支付宝账户：13684609885 户名：徐传有 微信转账：122285053 （学校唯一指定官方微信号/经理圈）
方式二	企业账户	企业帐号：562080100100076073 账号户名：哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行：兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号：6217855300007073962 户名：徐传有 开户行：中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号：6217992600016909914 户名：徐传有 开户行：哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号：6228450176006094464 户名：徐传有 开户行：道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳费用（建议首选工商银行账户）。收费当日展开管理辅导、特快专递票据等！

【咨询电话】13684609885 0451-88342620

【学校网站】<http://www.mhgy.net>

【微信客服】122285053 【微信公众号】MHJY1999

知识产权专利：

参加管理咨询 送MBA课程学习

知识产权专利：TSA-01-20211111908016799

针对个人职场能力提升开发的管理咨询管理辅导业务=结合管理咨询、职业测评、管理辅导、赠送MBA管理课程、职业生涯规划等

你该充电了！

中国第一代管理教育机构-美华管理传播网 火热招生 请速参加

寒露、冬雪、大小寒四节气的水与雪水同功；小满、芒种、白露三节的水有毒，造药、酿酒、醋一应食物皆易败坏。

秋雨：秋高气爽，空气中尘埃杂质少，水味清冽，上品。

梅雨季节的雨水：和风细雨，有利雨水微生物滋生，较次

夏季雷阵雨：飞沙走石，水质不净，且水中含有氮气，不宜。

酸雨：工业城市污染较大

⑤自来水：

其水源一般来自江、河、湖泊，是属于加工处理后的天然水，为暂时硬水。

因其含有用来消毒的氯气等，在水管中滞留较久的，还含有较多的铁质。当水中的铁离子含量超过万分之五时，会使茶汤呈褐色，氯化物与茶中的多酚类作用，又会使茶汤表面形成一层“锈油”，喝起来有苦涩味。所以用自来水沏茶，最好用无污染的容器，先贮存一天，待氯气散发后再煮沸沏茶，或者采用净水器将水净化，这样就可成为较好的沏茶用水。

⑥矿泉水

天然矿泉水的定义：从地下深处自然涌出的或经人工开发的、未受污染的地下矿泉水，含有一定量的矿物盐、微量元素或二氧化碳气体。矿泉水与纯净水相比，矿泉水含有丰富的微量元素。

饮用矿泉水有助于人体对这些微量元素的摄入，并调节肌体的酸碱平衡。由于矿泉水的产地不同，其所含微量元素和矿物质成分也不同，有的矿泉水含有较多的钙、镁、钠等金属离子，是永久性硬水，虽然水中含有丰富的营养物质，但用于泡茶效果不佳。

⑦纯净水

——现代科学的进步，采用多层过滤和超滤、反渗透技术，可以将一般的饮用水变成不含有任何杂质的纯净水，并使水的酸碱度达到中性。用这种水泡茶，不仅因为净度好、透明度高，沏出的茶汤晶莹透澈，而且香气滋味纯正，无异杂味，鲜醇爽口。市面上纯净水品牌很多，大多数都宜泡茶。除纯净水外，还有质地优良的矿泉水也是较好的泡茶用水。

⑧蒸馏水

蒸馏水是人工制造出的纯水，水质绝对纯正，对茶汤表现毫无增减作用，泡茶效果并不优于其他水质，加上蒸馏水的成本高，以蒸馏水泡茶的人并不多。

三、品茶礼仪

品茗者的礼仪规约如下：

1. 赴茶会

品茗者有两种方式进场：买票或主办方邀请。无论哪一种，说了要去就要去。茶会最核心的活动是喝茶，几个人来、喝几杯、泡几道茶决定了茶法，故茶会是以人头来排定座位的，泡茶师可据此来做预算和安排。品茗者有事不能出席茶会需提早请人补上空缺，不可临时爽约。说了不去突然很想去可以吗？主办方应该早已请了别人代替你的空缺，为免大家尴尬，

不应去。

2. 衣着守则

主办方应该在茶票或者邀请函上注明该茶会需符合的衣着要求。如：隆重礼服、盛装束、较正式服装等。品茗者的衣服不规定何种款式，惟需依照其隆重程度来打扮。女士的长头发都要束拢上来。品茗者不要穿短裤背心、拖鞋参加茶会。

3. 要带自己的杯吗？

不要。

请勿去到任何一个茶会现场，就将自己最得意的品茗杯拿出使用，罔顾泡茶师为此茶会花心思选的品杯。只有到不提供品杯的场所才采用自用杯。

4. 抵达时间

不要迟到。要安排几分钟时间入座，安顿好手提袋，外套等。

5. 关闭手机

入座后关闭手机，茶会过程不使用手机。

6. 可与邻座聊天吗？

不聊天，可微笑、点头、欠身打招呼。有必要说话时应轻声说，简洁说完了应噤声安静下来。

7. 坐姿

坐时要安稳，不可前后摇摆、左右倾斜。脚不要瞎抖，别伸张双腿，别岔开双腿，不要把小腿架放在膝盖上，再用手扶住脚踝。

双手可以轻轻搭在膝盖上，不要去摸脸上的痘痘、摸鼻子、摸耳朵、弄头发。

8. 中途离座

除非忍不住要方便、突然打喷嚏或咳嗽超过几下还停不下来，需要到洗手间，否则别随便进进出出。外万一真的要出去，说声“对不起”就离座。旁边的品茗者请务必不慌不忙的继续品茶。别大声嚷嚷叫当事者难为情。

中途也务必别翻抄手袋或任何物件弄出杂声。

9. 品茗者的领地

泡茶师会把茶杯与茶托奉到品茗者前面，即品茗者坐下来后面对茶桌的那一块“领地”。品茗者不要把手伸到别人“领地”拿取任何茶器茶叶来观看，或从泡茶师的“领地”取茶海来自斟自饮。

四、泡茶礼仪

在茶艺六要素中茶由人制，境由人创，水由人鉴，器皿由人选择组合，茶艺程序由人编排演示。

1. 仪表美（形体、发形、服饰）

（1）形体

①面部清新健康，平和放松，微笑，不画浓妆，不喷香水，牙洁白整齐。

②优美的手型，不戴手饰，手指干净，指甲无污物，洗手液不能有味道，不涂指甲。

女士：纤小结实。

男士：浑厚有力。

（2）发型：要求发型原则上要根据自己的脸型，适合自己的气质，给人一种很舒适、整洁、大方的感觉，不认长短，都要按泡茶时的要求进行梳理。头发不要挡住视线（操作时），长发盘起不染发。

（3）服饰：新鲜，淡雅，中式为宜，袖口不宜过宽，服装和茶艺表演内容相配套。

着装——T、P、O 原则：time place occasion （场合）

2. 风度美（举止、仪态美、神韵美）

风度是一个人的性格、气质、情趣、修养、精神世界和生活习惯的综合外在表现是社交活动中的天色语言。

一个人的个性很容易从泡茶的过程中表露出来。可以借着姿态动作的修正，潜移默化一个人的心情。

在茶艺活动中，要走有走相，站有站相，坐有坐相。

基本姿势：真礼、行礼、草礼

① 站姿：在泡茶过程中，有时因茶桌较高坐着冲泡不甚方便，也可以站着泡茶。即使是坐着冲泡，从行走到下坐之间，也需要有一个站立的过程。这个过程，也许是冲泡者给客人的“第一印象”，显得尤为重要。站立时需做到双腿并拢，身体挺直，双肩放松，两眼平视。女性应将双手虎口交叉，右手贴在左手上，并置于胸前，脚尖开度 45——60 度；男士同样应将双手虎口交叉，但要将左手贴在右手上，置于胸前，而双脚可呈外八字稍作分开。上述动作应随和自然，避免生硬呆滞，而给人以机器人感觉。

② 行姿：如是女性，行走时脚步须成一直线，上身不可摇摆扭动，以保持平衡。同时，双肩放松、下颌微收，两眼平视。并将双手虎口交叉，右手搭在左手上，提放于胸前，以免行走时摆幅过大。若是男士，双臂可随两腿的移动，作小幅自由摆动。当来到客人面前时应稍倾身，面对客人，然后上前完成各种冲泡动作。结束后，面对客人，后退两步倾身转弯离去，以表示对客人的恭敬。上下楼梯靠右走，走路时遇到拥挤，应该有礼貌地让别人先走。

③ 坐姿：冲泡者坐在椅子上，要全身放松，端坐中央，使身体重心居中，保持平稳。同时，双腿并拢，上身挺直，切忌两腿分开，或一腿搁在另一腿上，不断抖动。另外，应头部上顶，下颌微作收敛，鼻尖对向腹部。如获至宝果是女性，可将双手手掌上下相搭，平放于两腿之间；而男士则可将双手手心平放于左右两边大腿的前方。

舌尖抵上颚，右手在左手上

④ 跪姿：男士的盘腿坐

⑤ 蹲姿

(3) 语言美（规范、艺术）

俗话说：“好语一句三冬暖，恶语一句三伏寒”。

1) 语言规范，待客有五声：

①客来问候声

②落座有招呼声

③致谢声

④致歉声。

⑤客走道别声

多用敬语、谦让语、郑重语

杜绝四语；蔑视语（不尊重客人）、烦躁语、不文明的口头语、自以为是为难他人的斗气语。

总之，在茶艺过程中，冲泡者须做到语言简练，语意正确，语调亲切，使饮者真正感受到饮茶也是一种高雅的享受。

教学模块五 出行礼仪

【案例导入】

一位旅客说，他乘坐飞机时，最怕的就是周围有人脱鞋。他形容道：“如果将各地域的臭脚聚在一起，那几小时的密闭飞行简直就是一种刑罚。”但这位旅客感到非常疑惑，他说：“按理说，在公共空间里休息是不能脱鞋的，但有一次出国，我乘坐的是外航，人家空中小姐还给旅客提供拖鞋，这就意味着飞机上可以脱鞋休息。”那么，飞机上到底能不能脱鞋呢？

出行总离不开乘车走路，无论是步行、开车、乘坐火车或者飞机，甚至于电梯、住宿，各个出行方式中都包含着一系列的礼仪要求。

任务一 步行礼仪

无论外出到什么地方，借助何种交通工具，都离不开步行。在公共场所无处不在的步行，更能体现一个人的礼貌修养程度。

一、注意安全

遵守交通规则是步行安全的重要保障。城市的交通法规对行人和各种车辆的行驶均有严格的规定，人人都应自觉遵守。穿越马路时，一定要从人行横线处走过去，并注意红灯停、绿灯行，不可随意穿越，不可低头猛跑，更不可翻越栏杆，要注意避让来往车辆，确保安全。在有信号指示或交通警察指挥的地方，一定要遵守信号和听从指挥。

二、行路文明

在行走之时，走路的姿势要端庄，不要弓腰、低头，不要东张西望，不要摇头晃膀，也不要哼着小调或吹着口哨。两人走路时不要勾肩搭背。多人走路时不要依仗人多而无所顾忌，高声说笑或横占半个马路而影响他人行走，应自觉排成单队或双队。男女同行时，通常男子应走在女子的左侧，需要调换位置时，男子应从女士背后绕过，不要胳膊相挽而行，不要亲热得拥在一起行走。当一个男子与两个以上的女子结伴而行时，男子不应走在女士的中间，而应走在女士们的外侧。在街上遇到熟人不可话说个没完，交谈时不要站在马路中央，影响他人通行。如果遇到的是异性，更不要长时间交谈，确需长谈，应另约地点。在拥挤狭窄的路上行走，应自觉礼让，特别对年长者、妇女、患病体弱者一定要主动让路。

行走时以中速为宜，非常情况下不要猛跑。如果不小心碰到别人或踩了别人的脚，要主动向对方道声“对不起”，即使对方态度不好，也不要与对方发生口角。别人撞了自己或踩了自己的脚，应大度宽容，对主动道歉者说声“没关系”，不可以口出怨言，斥责对方。如果遇到残疾人不仅要主动让路，必要时还要主动上前搀扶一把，绝不可与其抢道，更不能以强欺弱，无视公德。行路时要维护马路卫生，不要边走边吃东西，更不要把瓜果皮核往马

路上扔，应自觉地扔到马路边上的果皮箱里。

三、问路礼貌

需要问路时，首先，应选择合适的对象，最好不要去问正在急于行走的人或正在与人交谈的人以及正忙碌的人。如果民警正在指挥车辆，也应尽量不去打扰。可以另找那些不很忙，或比较悠闲的人进行打听。其次，问路时要礼貌地称呼对方，可根据对方年龄、性别和当地的习惯来称呼，绝不能用“喂”、“哎”等一些不礼貌的语气呼叫对方。最后当别人给予回答后，要诚恳地表示感谢，若对方一时答不上你的提问，也应礼貌地说声“再见”。

任务二 乘车礼仪

一、乘坐公共汽车礼仪

公共汽车是最常用的交通工作，同时又是公共场所之一。在公共汽车上的所作所为。完全可以反映出一个人的道德水平，因此乘公共汽车，必须讲究礼貌。下面就介绍一些乘公共汽车的礼节。

乘公共汽车，必须排队上车。不要以为自己要有要紧事就可以不排队，要知道：如果大家都没有事情急于去办，是不会来挤公共汽车玩的。

有教养的人不仅自己排队上车，而且会帮助妇女，老人和残疾人上车。急于冲上车去为女朋友抢座位的小伙子的殷勤献的不是地方，文明的女孩子应当阻止他这么做。

上车后应自动购票，不要等到售票员来找你。在国外乘公共汽车，可在车下的自动售票机上购票，上车后在专用的打孔机上打孔销票就行了。也有的国家由乘客上车或下车时，自动把票钱投入司机身旁的收费箱内。不知道如何购票的话一定要问，千万不要逃票。

在车上遇到孕妇、病人、老人和抱孩子的妇女，有座位的年轻乘客应主动让座。要想到你也会生病和衰老的，那时也需要受到他人的照顾。

碰到他人给自己让座，不能表现出心安理得的样子，而要立即表示感谢。假若自己打算去坐，则应有礼貌地向对方说明。例如：“谢谢。我马上就要下车了。”

在生活的每一个角落，都有礼仪的影子。那我们乘坐公共汽车有哪些需要注意的地方呢？

第一个注意的地方：如果候车需要排队，请排队。如果候车没有按先后顺序排队，在车子到来时，要迅速跑到车子的门口处，上车。上车的时候如果前面有老、弱、病、残、孕妇等需要照顾的人员，请先让他们上车。

第二个注意的地方：上车后，迅速找到座位就座。如果没有座位，一定要站稳扶好。不要占用老、弱、病、残、孕座位。

第三个注意的地方：乘坐公共汽车，最好先准备好零钱或者准备好要刷的公交卡，减少买票时间。

第四个注意的地方：不要在车内高声喧哗，高谈阔论。如果需要和朋友聊天，请控制一下你们的音量。在车内拨打电话、接电话也一样，尽量不要太吵闹。

第五个注意的地方：下车之前，提前做好准备。现在公交车一般都有语音提前预告下一站，你听到下一站是你要到达的站点时，请做好准备。特别是在拥挤在公交车上，如果你不提前做好准备，司机可能会没等你下车，就关上车门到下一站了。

第六点注意的地方：有些公交车是前门上车，后门下车，请按规定上下车。如果没有这个规定，请按先下车后上车顺序进行上下车。

二、乘坐轿车的礼仪

自轿车发明以来，车内座位就根据安全、舒适、方便等因素，被人们规定了尊卑、主次之座位。乘坐轿车，通常是讲究快节奏、高速度的人士在“行”的问题上的首要选择。乘车之时虽然短暂，但仍有保持风度、以礼待人的必要。不要为了只求快速抵达目的地，而忘乎所以，不计其余。

乘坐轿车时，应当牢记的礼仪问题主要涉及座次、举止、上下车顺序等三个方面。

座次

在比较正规的场合，乘坐轿车时一定要分清座次的尊卑，并在自己适得其所之处就座。而在非正式场合，则不必过份拘礼。

轿车上座次的尊卑，在礼仪上来讲，主要取决于下述四个因素。

1. 轿车的驾驶者

驾驶轿车的司机，一般可分为两个人：一是主人，即轿车的拥有者，二是专职司机。国内目前所见的轿车多为双排座与三排座，以下分述其驾驶者不同时，车上座次尊卑的差异。

由主人亲自驾驶轿车时，一般前排座为上，后排座为下；以右为尊，以左为卑。

在双排五人座轿车上，座次由尊而卑应当依次是：副驾驶座，后排右座，后排左座，后排中座。

在双排六人座轿车上，座次由尊而卑应当依次是：前排右座，前排中座，后排右座，后排左座，后排中座。

以三排七人座轿车（中排为折叠座）上，座位由尊而卑应当依次是：副驾驶座，后排右座，后排左座，后排中座，中排右座，中排左座。

在三排九人座轿车上，座位由尊而卑应依次是：前排右座，前排中座，中排右座，中排中座，中排左座，后排右座，后排中座，后排左座。

乘坐主人驾驶的轿车时，最重要的是不能令前排座空着。一定要有一人坐在那里，以示相伴。由先生驾驶自己的轿车时，则其夫人一般应坐在副驾驶座上。由主人驾车送其友人夫妇回家时，由友人之中的男士，一定要坐在副驾驶座上，与主人相伴，而不宜形影不离地与其夫人坐在后排，那将是失礼之至。

由专职司机驾驶轿车时，通常仍讲究右尊左卑，但座次同时变化为后排为上，前排为下。

在双排五人座轿车上，座位由尊而卑应当依次为：后排右座，后排左座，后座中座，副驾驶座。

在双排六人座轿车上，座位由尊而卑应当依次为：后排右座，后排左座，后排中座，前排右座，前排中座。

在三排七人座轿车（中排为折叠座）上，座位由尊而卑应当依次为：后排右座，后排左座，后排中座，中排右座，中排左座，副驾驶座。

在三排九人座轿车上，座位由尊而卑应当依次为：中排右座，中排中座，中排左座，后排右座，后排中座，后排左座，前排右座，前排中座。

2. 轿车的类型

上述方法，主要适用于双排座、三排位轿车，对于其它一些特殊类型的轿车并不适用。

轿车，通常是指座位固定、车顶固定的各种专用客车。从这个意义上讲，它还应在双排座、三排座车之外，包括吉普车和其它多排座客车。他们座次的尊卑各有一些不同。

吉普车，简称吉普，它是一种轻型越野轿车。它大都是四座车。不管由谁驾驶，吉普车上座次由尊而卑均依次是：副驾驶座，后排右座，后排左座。

多排座轿车，指的是四排以及四排以上座次的大中型轿车。其不论由何人驾驶，均以前排为上，以后排为下；以右为尊，以左为卑；并以距离前门的远近，来排定其具体座次的尊卑。

以一辆六排十七座的中型轿车为例，其座位的尊卑依次应为：第二排右座，第二排中座，第二排左座，第三排右座，第三排中座，第三排左座，第四排右座。

3. 轿车上座次的安全系数

从某种意义上讲，乘坐轿车理当优先考虑安全问题。在客观上讲，在轿车上，后排座比前排座要安全得多。最不安全的座位，当数前排右座。最安全的座位，则当推后排左座（驾驶座之后），或是后排中座。

当主人亲自开车时，之所以以副驾驶座为上座，既是为了表示对主人的尊重，也是为了显示与之同舟共济。由专人驾车时，副驾驶座一般也叫随员座，通常坐于此处者多为随员、译员、警卫，等等。

有鉴于此，一般不应让女士坐于专职司机驾驶的轿车的前排座，孩子与尊长也不宜在此座就座。

在许多城市，出租车的副驾驶座经常不允许乘客就座。这主要是为了防范歹徒劫车。其实质也是出于安全考虑。

4. 轿车上嘉宾的本人意愿

通常，在正式场合乘坐轿车时，应请尊长、女士、来宾就座于上座，这是给予对方的一种礼遇。然而，更为重要的是，与此同时，不要忘了尊重嘉宾本人的意愿和选择，并应将这一条放在最重要的位置。

应当认定：必须尊重嘉宾本人对轿车座次的选择，嘉宾坐在哪里，即应认定那里是上座。即便嘉宾不明白座次，坐错了地方，轻易也不要对其指出或纠正。这时，务必要讲“主随客便”。

上面这四条因素往往相互交错，在具体运用时，可根据实际情况而定。

三、乘火车礼仪

对于中长距离的出行，火车是很多人的首选。

乘火车要提前到站，在候车厅等候时，要爱护候车室的公共设施，不要大声喧哗，携带的物品要放在座位下方或前部，不要躺在座位上使别人无法休息。

检票时要自觉排队，不要拥挤、插队。进入站台后，要站在安全线后面等候。上车时，不要拥挤、插队，不应从车窗上车。

上车后，将较大的行李放到行李架上，不要占用公共空间。在车厢里，不随意脱下鞋子，更不可把脚放到对面座位上；车厢内禁止吸烟；不可长时间占用卫生间和盥洗间。将靠车窗的位置留于长者、妇女、儿童。

去餐车用餐时，应节省时间，不要大吃大喝，猜拳行令。用餐完毕，应即刻离开，不要赖着不走。

教学模块六 节庆礼仪

【案例导入】

学生讨论：说一说你最了解哪一个传统节日的风俗习惯，每一个传统节日都有一个动听的传说，请大家一起分享这些节日的传说。

一、春节

春节代表着新的开始与新的希望，春节是中国民间传统中最为隆重和盛大的节日。历朝历代，无论是达官显贵，还是贩夫走卒，所有的中国人都有把春节看作是喜庆团聚的好日子。

春节，古称元旦。据民间习俗，从腊月二十四起到新年正月十五闹元宵止都称春节。现在春节的庆祝活动一般从大年三十(二十九)开始。春节期间，家家户户清扫一新，贴春联、贴年画、守岁、放鞭炮、拜年等活动丰富多彩。

扫尘：每年从农历腊月二十三日起到除夕止，我国民间把这段时间叫做“迎春日”，也叫“扫尘日”。扫尘就是年终大扫除，北方称“扫房”，南方叫“掸尘”。每逢春节来临，家家户户都要打扫环境，清洗各种器具，拆洗被褥窗帘，洒扫六间庭院，掸拂尘垢蛛网，疏浚明渠暗沟，到处洋溢着欢欢喜喜搞卫生、干干净净迎新春的气氛。

办年货：一到腊月，人们都要上街采办过年的物品，买年画，准备过年的春联。

吃团年饭：团年饭意为一家团圆。腊月的最后一天要全家团聚吃一顿丰富的年夜饭。凡家中在外地工作或学习的家人都会尽可能赶回家团聚。这顿饭要吃得欢欢乐乐，菜肴吃食也具有吉利的象征意义，如鱼(年年有余)、整鸡(大吉大利)、青菜(清洁平安)、年糕(年年高)等。吃饭时，不要说丧气的、不吉利的话，不能失手打破碗碟杯盏，不要碰翻椅凳，因为这些会被视为不吉利的征兆。

守岁：除夕之夜，灯火通明，家人围坐一起畅谈，长辈要将事先准备好的压岁钱分给晚辈，“岁”与“祟”谐音，晚辈得到压岁钱就可以平平安安度过一岁。除夕之夜，在我国北方家家都要包饺子。

鞭炮迎新：“爆竹一声除旧，桃符万户更新。”古代燃放鞭炮是为了驱鬼祛邪，而如今则表示节庆欢乐，鞭炮越响，来年家庭财源会越兴旺。

拜年：新年伊始，人们走亲访友，登门拜年互致节日祝贺，联络感情。拜年的习俗各地并不相同，但一般初一上午不走亲访友。出去拜年要穿戴整洁。出门遇到熟人、朋友要恭贺新年，说些吉利话，即使是遇见平时与之开惯了玩笑的人也不能随便开玩笑。见到长辈要行拱手礼。走亲访友要携带礼物。

过年时，招待宾客的食物有讲究，通常以谐音讨口彩，比如吃柿子苹果，喻意事事平安；吃年糕则意味着年年高升。

春节期间，人们还经常走上街头，参加舞狮子、耍龙灯、踩高跷、逛花会等娱乐项目。

春节期间也要注意喜庆有度。这一期间热闹的时候比较多，不应为了自己开心而打扰了邻居们休息。春节不仅要拜年，有时候也要恭喜人家喜迁新居。看看新房的格局，参谋一下崭新的家具，如果您是访客，也会有这样的“猎奇”心理。但参观前应该征得主人的同意，等待主人的邀请，而不要主动直接提出参观请求，令主人不好拒绝。如果受到主人邀请参观，也要跟在主人身后，不要自己去打开房间门，尤其是卧室和主卫的门。因为有很多城市都不允许燃放烟花，有的人也没有放鞭炮的喜好，所以过年送礼最好不要送鞭炮。

二、元宵节

农历正月十五是一年中第一个月圆之夜，叫元宵节，又称“上元节”或“灯节”。自唐朝开始，民间就有元宵之夜观灯的风俗。现在元宵节有很多节俗活动。

吃元宵是元宵节最主要的活动。古时候人们把元宵这种食品叫汤圆、汤团或团子。元宵的形状是圆形，又含着一个“圆”字的同音字，象征着团圆、美满、吉祥、和睦的家庭，所以人们多取其意，这一天要吃元宵。

灯会在夜间举行，一般从正月初十开始就行动起来，人人动手，家家户户扎花灯、点花灯，特别是到了元宵节的夜晚时分，更是举烛张灯，结彩为戏，供人观赏，所以元宵节又称“灯节”。在明清时，花灯的样式最为繁多，数不胜数。现在政府、民间都会组织大型灯会。

三、端午节

农历五月初五为端午节，又称端阳节、午日节、五月节、艾节、端五、重午、午日、夏至。相传爱国诗人屈原在农历五月初五这天怀抱石头投汨罗江自尽，两岸百姓知道后，纷纷划船打捞他的尸体，并向江中投放粽子，使鱼虾饱食后不吃他的尸体。此传说历代沿袭下来，演变成如今端午节吃粽子、赛龙舟的习俗。节日的习俗礼仪有：

挂菖蒲、艾叶：民间特别是农村家庭，门窗上要挂菖蒲、艾叶，用以驱鬼辟邪保平安。虽然这是迷信，但因艾叶、菖蒲具有杀虫、驱寒、消毒之用，故这一习俗一直保持下来，城乡许多家庭都在这一日采集艾叶，以备常年家用。

吃大蒜头、喝雄黄酒：端午节，家庭要备一桌丰盛于平日的饭菜，全家共享。这一餐习惯上要吃大蒜头煮肉，喝雄黄酒。大人会在不能喝酒的孩子额头上沾上雄黄，或画一个“王字”，去病消灾。这种习俗在现代城市已逐渐被人遗忘。

吃粽子：端午节吃粽是我国民间长久盛行的习俗。早在1300多年前的唐朝，吃粽已经流行。在湖南岳阳、益阳一带，端午还兴吃麻花，当地把它称“油绞”，女婿去丈母娘家拜节，也要提一串麻花。据说，吃麻花也是为了纪念屈原。

赛龙舟：当时楚人因舍不得贤臣屈原死去，于是有许多人划船追赶拯救，借划龙舟驱散江中之鱼，以免鱼吃掉屈原的尸体。竞渡之习，盛行于吴、越、楚。

佩香囊：端午节小孩佩香囊，不但有避邪驱瘟之意，而且有襟头点缀之风。香囊内有朱砂、雄黄、香药，外包以丝布，清香四溢，再以五色丝线弦扣成索，作各种不同形状，结成一串，形形色色，玲珑夺目。

四、中秋节

农历八月正好在秋季的中间，古人谓“仲秋”，八月十五又在“仲秋”之中，所以称“中秋”，恰逢此日又与月有关的“中秋节”就有了许多别称：“八月节”、“八月半”、“月节”、“月夕”，继而引申为以圆月为象征的“团圆节”。人们邀请亲朋好友，夜饮玩月，连回娘家的媳妇这天都必须返还夫家。

中秋晚上，我国大部分地区有烙“团圆”的习俗，即烙一种象征团圆、类似月亮的小饼子，即“月饼”。饼内包糖、芝麻、桂花和蔬菜等，外压月亮、桂树、兔子等图案。祭月之后，由家中长者将饼按人数分切成块，每人一块，如有人不在家即为其留下一份，表示阖家团圆。

五、重阳节

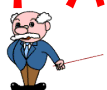
农历九月九日，是我国传统的重阳节，又名重九节、登高节、菊花节、茱萸节。我国古代把九定为阳数，农历九月九日，月日并阳，两阳相重，两九相叠，故名“重阳”，又名“重九”。

每到这一天，人们出游登高，赏菊花，饮菊花酒，佩茱萸，吃重阳糕。时至今日，一些地区仍保存着这种风俗。政府还把重阳节定为“敬老节”，向老年人表达敬意之情并帮助他们解决困难等。

六、冬至与腊月

冬至是我国的一个重要节气，时间是12月22日或23日。过了冬至，我国大部分地区将进入最寒冷的时期。俗话说：“冬至大如年。”古代，在这一天有祭天、祭祖、拜贺、食百味馄饨等习俗，今天人们也在这一天祭祀先祖。腊月为腊月初八，有吃“腊八粥”的风俗。

全国Mini-MBA职业经理双证班 (28年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生

你可能准备跳槽或者求职,却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧,但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大,因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

28年成熟项目: 企业管理难题 1对1 咨询辅导+免费 MBA 职业经理海量赠课=全新实战模式 (+ 教授互动微信: 122285053)

全国迷你 MBA 职业经理双证书班®, 全国招生, 毕业颁发双证书, 近期开课. 咨询电话:13684609885

【招生专业】

认证项目	颁发双证	企管辅导
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国: 工商管理 MBA 课程实战班 100%	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育证	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

还开设：薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、物流经理、工厂管理、5S管理师、营销总监、精益管理师、心理咨询师、健康管理师、养老机构管理、现场管理师**等MBA课程**（本期只收管理咨询费）。



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

知识产权专利课程！采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学网盘自修+专家1对1企管辅导在线答疑）**知识产权专利：**[TSA-01-20211111908015912](https://www.tsa.gov.cn/TSATSA0120211111908015912)



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（本期只收取企管辅导费1280元。超多赠课、证书等不再收费）
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。**一次管理咨询，终身MBA核心课程赠送学习辅导。**



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

哈尔滨美华企业管理有限公司（前身：美华管理人才学校成立于1995年：是国内最早举办MBA实战教育的专业化办学单位之一）。美华人侧重于把复杂的知识简单化，深奥的理论通俗化，迄今为止，已为社会培养“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可）

【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知确认，以便于收费当日为你办理票据邮寄等手续。



【证书样本】（全国招生 函授学习 权威双证 请速充电）

（高级职业经理资格证书样本）



（两年制研究生课程高等教育结业证书样本）



【缴费方式】企业管理咨询业务卡（支持网转、柜台办理和自动取款机办理）

方式一	支付宝	支付宝账户：13684609885 户名：徐传有 微信转账：122285053 （学校唯一指定官方微信号/经理圈）
方式二	企业账户	企业帐号：562080100100076073 账号户名：哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行：兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号：6217855300007073962 户名：徐传有 开户行：中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号：6217992600016909914 户名：徐传有 开户行：哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号：6228450176006094464 户名：徐传有 开户行：道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳费用（建议首选工商银行账户）。收费当日展开管理辅导、特快专递票据等！

【咨询电话】13684609885 0451-88342620

【学校网站】<http://www.mhgy.net>

【微信客服】122285053 【微信公众号】MHJY1999

知识产权专利：

参加管理咨询 送MBA课程学习
知识产权专利：TSA-01-20211111908016799

针对个人职场能力提升开发的管理咨询管理辅导业务=结合管理咨询、职业测评、管理辅导、赠送MBA管理课程、职业生涯规划等

你该充电了！

中国第一代管理教育机构-美华管理传播网 火热招生 请速参加