

揭阳职业技术学院



教案

课程： 公共礼仪 任课教师： 邱佩芝

专业： 小学英语教育 班级： 231班，3+231班

学期授课计划时数： 36 课时

章节： 模块一 中国礼仪文化	
教学目标：1、了解和掌握礼仪的起源与发展；2、礼的相关概念和礼仪的特征。3.提升对中国礼仪文化的兴趣和喜爱。（思政教育点）	
教学重点：礼仪的起源与发展；礼仪的概念和特征。	
教学难点：礼仪发展到各个阶段时的特征。礼的相关概念之间关系。	
教学方法：资料阅读，实践，撰写教学日志	
教学时数：4	
作业：礼仪的起源有哪几种说法？	
<p style="text-align: center;">教学模块一 中国礼仪文化</p> <p style="text-align: center;">任务一 中国礼仪文化</p> <p>中国礼仪的起源与发展</p> <p>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。</p> <p>一、礼仪的起萌时期（公元前 5 万年—公元前 1 万年）</p> <p>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。</p> <p>二、礼仪的革创时期（公元前 1 万年—公元前 22 世纪）</p>	备注：

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：

1、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。

2、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。

3、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生，《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。

总结：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。

（提升对中国礼仪文化的兴趣和喜爱）

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。

礼仪的特征

1、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。

2、时代性

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。各国相互影响，相互渗透，取长补短，时代不断赋予新内容。

3、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》

4、民族性

5、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。

章节： 模块二 个人形象礼仪	
教学目标：1、了解仪容和仪容美的概念；2、学会护发，学会美发的操作规程； 3、了解皮肤类型，掌握皮肤护理的操作要领，掌握化妆的基本操作规程； 4、提升自我在工作中的仪容仪表仪态。（思政教育点）	
教学重点：皮肤护理、化妆。	
教学难点：如何选择合适的发型；化妆的基本操作规程。	
教 学 时 数：14	
教学方法：资料阅读，实践，撰写学习日志	
作业：工作中如何保持个人良好的仪容、仪表和仪态？	
<p style="text-align: center;">项目一 仪容礼仪</p> <p>【案例导入】浓妆淡抹总相宜</p> <p>王芳，某高校文秘专业高材生，毕业后就职于一家公司做文员。为适应工作需要，上班时，她毅然放弃了“清纯少女妆”，化起了整洁、漂亮、端庄的“白领丽人妆”：不脱色粉底液，修饰自然、稍带棱角的眉毛，与服装色系搭配的灰度高偏浅色的眼影，紧贴上睫毛根部描画的灰棕色眼线，黑色自然型睫毛，再加上自然的唇型和略显浓艳的唇色，虽化了妆，却好似没有化妆，整个妆容清爽自然，尽显自信、成熟、干练的气质。但在公休日，她又给自己来了一个大变脸，化起了久违的“青春少女妆”：粉蓝或粉绿、粉红、粉黄、粉白等颜色的眼影，彩色系列的睫毛膏和眼线，粉红或粉橘的腮红，自然系的唇彩或唇油，看上去娇嫩欲滴，鲜亮淡雅，整个身心都倍感轻松。</p> <p>心情好，自然工作效率就高。一年来，王芳以自己得体的外在形象、勤奋的工作态度和骄人的业绩，赢得了公司同仁的好评。</p> <p>任务讨论：请分析一下，王芳成功的原因？</p>	备注：

契诃夫说：“人的一切都应该是美的。包括：美的容貌、美的衣裳、美的心灵、美的思想。”

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。主要包括头发、面容、手部、腿部、脚部等。重点为头发与面容。

- 基本原则：干净、整洁与卫生；修饰避人。

容貌是整个仪表的一个至关重要的环节，在社交中身体上不着装的部位。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的境界，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

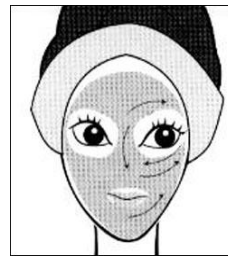
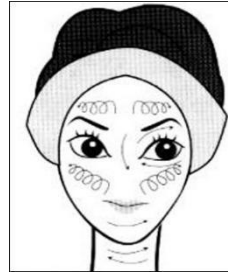
度为佳。男士应注意清洁面部，并用合适的护肤品护理；勤刮胡须，勤剪鼻毛，修整多余的眉毛或改变眉毛存在的缺陷；勤洗手，勤修指甲，要保持指甲的清洁。

（二）女性妆容

1. 肌肤护理

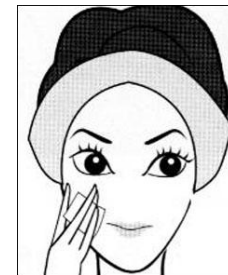
第一步：清洁

每天早晚各一次的清洁工作，可以温和并彻底地卸除你脸上的化妆品、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。



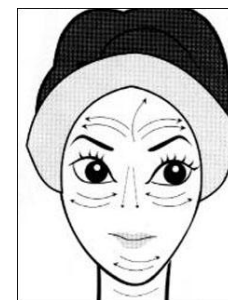
第二步：调理皮肤纹理

星期两次的敷面，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。



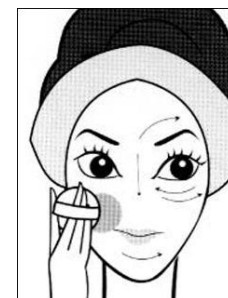
第三步：爽肤

再次清洁肌肤，软化角质、平衡 PH 值，帮助收缩毛孔，赠加肌肤的柔软感。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。

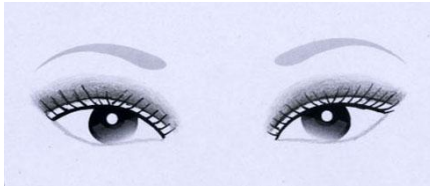


第四步：均衡营养

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将粉底向外推开、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：

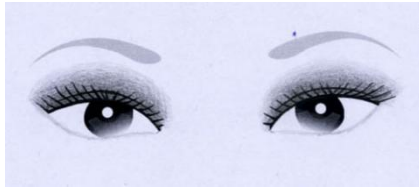
(1) 打粉底。在做好面部清洁，上化妆水，抹匀日霜的准备之后，便可进入快速化妆程序。将粉底霜放在手背上，用海绵蘸霜打匀，在脸上从里向外薄薄地涂一层，同时在脖子上搽一点，使其与面部协调。粉底的选择要适合自己的肌肤，原则是只要比肤色亮一度就好，切忌一味追求太白，否则会有浮着的感觉。

(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：

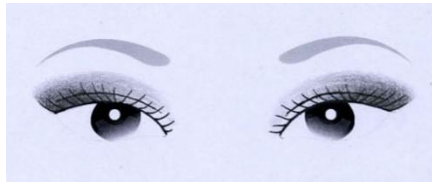
方法一（上浅下深水平晕染）由睫毛根部开始涂眼影，由深至浅由下向上水平涂抹。

方法二（上深下浅水平晕染）以双眼皮叠线为界，上深下浅



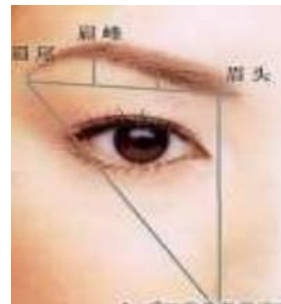
水平涂抹。

方法三（左右垂直晕染）眼影由外眼角向内眼角涂抹，



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、使其更适合自己的，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。

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。

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。

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) 需要考虑脸形。人的头发生在头顶，垂于脸旁，因而发型与脸形相辅相成。选择恰当的发型，既可以为自己的脸形扬长避短，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“朋克式”、“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

人与人相识，第一印象往往是在前几秒钟形成的，而要改变它，却需付出很长时间的的努力。良好的第一印象来源于人的仪表谈吐，但更重要的是取决于他的表情。微笑则是表情中最能赋予人好感，增加友善和沟通，愉悦心情的表现方式。一个对你微笑的人，必能体现出他的热情、修养和他的魅力，从而得到人的信任和尊重。那么，大家在日常的生活、工作中是否面带微笑呢？

1、正确运用微笑

(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。

站立服务，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。

许多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。

总结： 总之，微笑是对由语言、动作、姿态、体态等方面构成的态度的更高要求，它既是对他人的尊重，也是对自身价值的肯定，它并不是一种形式，而关键是要建立起人与人之间的情感联系，体现出宾至如归、温暖如春，让自身的竞争实力更上一层楼。（提升个人的亲和力）

2、感知训练

（1）对镜微笑训练法

这是一种常见、有效和最具形象趣味的训练方法。端坐镜前，衣装整洁，以轻松愉快的心情，调整呼吸自然顺畅；静心 3 秒钟，开始微笑：双唇轻闭，使嘴角微微翘起，面部肌肉舒展开来；同时注意眼神的配合，使之达到眉目舒展的微笑面容。如此反复多次。自我对镜微笑训练时间长度随意。为了使效果明显，放背景音乐。（较欢快的节奏）

（2）模拟微笑训练法

①轻合双唇。

②两手食指伸出（其余四指自然并拢），指尖对接，放在嘴前 15 至 20 厘米处。

③让两食指指尖以缓慢匀速分别向左右移动，使之拉开 5 至 10 厘米的距离。同时嘴唇随两食指移动速度而同步加大唇角的展开度，并在意念中形成美丽的微笑；并让微笑停留数秒钟。

④两食指再以缓慢匀速向中间靠拢，直至两食指法相接；同时，微笑的唇角开始以两指移动的速度，同步缓缓收回。需要提示的是，训练微笑缓缓收住，这很重要。切忌不能让微笑突然停止。如此反复开合训练 20 至 30 次。

（3）情绪诱导法

情绪诱导就是设法寻求外界物的诱导、刺激，以求引起情绪

的愉悦和兴奋，从而唤起微笑的方法。诸如，打开你喜欢的书页，翻看使你高兴的照片、画册，回想过去幸福生活的片断，放送你喜欢的、容易使自己快乐的乐曲等等，以期在欣赏和回忆中引发快乐和微笑。有条件，最好用摄像机摄录下来。

(4) 记忆提取法

据载这是演员在训练中常采用的一种方法，也被称为“情绪记忆法”。就是将自己过去那些最愉快、最令人喜悦的情景，从记忆中唤醒，使这种情绪重新袭上心头，重享那惬意的微笑。

(5) 观摩欣赏法

这是几个人凑在一起，互相观摩、议论，互相交流，互相鼓励，互相分享开心微笑的一种方法。也可以平时留心观察他人的微笑，把精彩的“镜头”封存记忆中，时时模仿。

(6) 含箸法

道具是选用一根洁净、光滑的圆柱形筷子（不宜用一次性的简易木筷，以防拉破嘴唇），横放在嘴中，用牙轻轻咬住（含住），以观察微笑状态。但此法不易显示与观察双唇轻闭时的微笑状态。

(7) 意念法

这是一种已经有了微笑训练基础或者善于微笑的人，不用对镜或其它道具，而只用意念控制、驱动双唇，以求达到最佳微笑状态的训练法。这种方法好处很多。一是不必用镜子，二是可以随时随地、悄无声息地进行，三是培养微笑意识和微笑习惯的最佳途径。以上方法可以配合使用，如对镜法和意念法如能与记忆提取法配合进行，效果尤佳。

(8) 辅助法

辅助训练法的主要目的是训练面部及相关部位肌肉的活动灵活，使微笑起来更自然美丽动人的一种间接训练方法。

①面部按摩。在面部轻涂一层护肤霜及面霜，从面庞的中央部分开始，向两边轻轻地按摩。一般 10 至 15 分钟即可。主要目

的是训练面部肌肉的活动、舒展，并有面部皮肤保养作用，以期有助于微笑的美丽。

②头颈部运动。首选取是左右向位。站直或坐直，使颈部轻轻地左转——复位——右转——复位，再左转。如此反复多次。二是前后向位。即低头——复位——仰头，反复多次。三是轻缓地使颈部做旋转运动，反复多次。主要是使颈部肌肉活动灵活，不仅对眼神训练和转体微笑有所助益，而且对健康亦有好处。

③唱歌。美容专家认为唱歌可以美容，可以使面部的肌肉群发生有节奏的运动，有益于促进面部血液循环和营养特的供应，增强面部组织细胞的活力，从而会使面容增色且富有弹性。心理学家认为唱歌可以调整人们的情绪，可以治病。据此，我们则认为经常唱歌，不论是大声唱还是小声唱，既然对面部肌肉的活动和调节情绪都有好处，肯定对微笑训练也会有好处。既然如此，从微笑训练角度出发，最好在唱歌之前和之后，都不要忘记微笑一下。

④咀嚼、鼓腮、漱口。经常有意无意地重复这些动作，于皮肤健康和微笑训练都是有益的。微笑和眼神是无声语言，传递的是情感和信息。在社交场合下，特别是有关行业的从业人员的微笑与眼神，都必须合乎礼仪规范的要求。

3、注意要点

(1) 练习微笑之前要忘掉自我和烦恼，让心中充满爱意。

(2) 要做到目光柔和发亮，双眼略为睁大，眉头自然舒展，眉头自然微微向上扬起

(3) 微笑时要力求表里如一。微笑不仅只挂在脸上，而是需要发自内心，做到表里如一，否则就成了“皮笑肉不笑”。微笑一定要有一个良好的心境与情绪作为前提，否则将会陷入勉强尴尬而笑的境地。

(4) 微笑必兼顾服务场合。如在下列情况下，微笑是不允许的：第一，进入气氛庄严的场所时；第二，别人满面哀愁时；

第三别人有某些先天的生理缺陷时，第四别人出了洋相而感到极其尴尬时。在上述情况下，如果面露微笑，往往会使自己陷于十分不利、十分被动的处境。

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。

1、眼神构成要素

(1) 眼球转动方向：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 集中：认真，动脑思考；

② 分散：漠然，木讷；

③ 游移不定：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。

2、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。

3、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。

4、感知训练

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) 眼珠由正前方开始，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柔和、善良、温顺、敏捷、灵气、秀气、大气、亲切、自然。

初练时，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。

4、注意事项

(1) 学会察看别人的眼色与心理，锻炼自己的丰富多采的眼神。

(2) 配合眉毛和面部表情，充分表情达意。

(3) 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。

(4) 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。

5、课外实践：

(1) 购物时，观察服务员的眼神和态度之间的关系。

(2) 与亲朋好友进行目光交流，考察眼神是否与自己的思想感情相符。

(3) 校园里与擦肩而过的同学进行眼神接触，试着揣摩对方的心理。

(4) 与不同年龄、不同性别、不同职业、不同性格、不同情境的人交流，大胆尝试使用不同的眼神，并考察社交效果如何。

<p style="text-align: center;">项目二 仪表礼仪</p> <p>一、服饰穿戴原则</p> <p>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。</p> <p>1、时间原则</p> <p>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。</p> <p>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。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、色彩浓重的服饰会使人燥热难耐。冬季应以保暖、轻便为着装原则，避免臃肿不堪，也要避免要风度不要温度，为形体美观而着装太单薄。(树立因时因地制宜、大方得体的穿戴理念))</p> <p>2、地点原则</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>备注：</p>
---	------------

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。

任务一 西装礼仪

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，所以现在越来越多地被用于正式场合，各星级酒店也更多的以西装为职业装。我们这里重点来介绍一下男子着西装的礼仪。

一、衬衫的穿法

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，正式场合不允许。

二、领带的打法

领带是男士在正式场合的必备服装配件之一，它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，领带通常被称作“男子服饰的灵魂”。领带颜色要注意与西装、衬衫颜色搭配，尤其是领带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。另外，丝质的领带是上班唯一的选择。

1、注意场合：打领带意味着郑重其事。

2、注意与之配套的服装：西装套装非打不可，夹克等则不能打。

3、注意性别：为男性专用饰物，女性一般不用，除非制服和作装饰用。

4、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。

5、领带夹：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。

6、领带的打法：

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。

(1) 平结（四手结） 平结（四手结）为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。

平结打法要诀：领结下方所形成的凹洞要两边均匀且对称。

(2) 交叉结 这是对于单色素雅质料且较薄领带适合选用的领结。对于喜欢展现流行感的男士不妨多加使用“交叉结”。

(3) 双环结（亚伯特王子结） 双环结（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（亚伯特王子结）打法的注意要点：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。

(4) 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。

(5) 双交叉结（半温莎结），双交叉结（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。

(6) 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。

(7) 筒式结 (马车夫结) 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。

7、领带的保养

领带的保养应注意以下几点：

(1) 使用过后，请立即解开领结，并轻轻从结口解下，因为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。

(2) 每次戴完，解开结口后，请将领带对折平放或用领带架吊起来，并留意置放处是否平滑，以避免刮伤领带。

(3) 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。

(4) 同一条领带戴完一次，请隔几天再戴，并先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。

(5) 沾染污垢时，立即干洗。

(6) 处理结口皱纹，请以蒸汽熨斗低温烫平，水洗及高温熨烫容易造成变形而受损。挺括、端正、外观呈倒三角形

三、西裤

1、因西装讲究线条美，所以西裤必须要有中折线；

2、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；

3、不能随意将西裤裤管挽起来。

四、皮鞋和袜子

1、皮鞋

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，否则会令人发笑的，显得不伦不类。

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。

2、袜子

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。

五、西装的扣子

西装的扣子有单排扣与双排扣之分。单排扣有 1 粒、2 粒、3 粒；双排扣有 2 粒、4 粒和 6 粒。

单排扣的西装穿着时可以敞开，也可以扣上扣子。照规矩，西装上衣的扣子在站着的时候应该扣上，坐下时才可以敞开。单排扣西装的扣子并不是每一粒都要系好的：单排扣 1 粒的扣与不扣都无关紧要，但正式场合应当扣上；2 粒的应扣上上面的一粒，底下的一粒为样扣，不用扣。对于 2 粒扣子的单排扣西装有这么四句话，可以帮助我们记忆：“系上是洋气，不系是帅气，系下是流气，全系是土气。” 3 粒扣子的扣上中间一粒，上下各一粒不用扣。

双排扣的西装要把扣子全系上。双排扣西装最早出现于美国，曾经在意大利、德国、法国等欧洲国家很流行，不过现在已经不多见了。现在穿双排扣西装比较多的应当数日本了。

西装背心的扣子。西装背心有 6 粒扣与 5 粒扣之分。6 粒扣的最底下的那粒可以不扣，而 5 粒扣的则要全部都扣上。

六、西装的口袋

西装讲求以直线为美。所以，西装上面有很多口袋为装饰袋，是不能够装东西的。我们知道，男性也有许多小东西，如果在穿

西装时不注意，一个劲地往口袋里装，弄得鼓鼓囊囊，那么肯定会破坏西装直线的美感，这样既不美观、又有失礼仪。

上衣口袋。穿西装尤其强调平整、挺括的外观，这就是线条轮廓清楚，服帖合身。这就要求上衣口袋只作装饰，不可以用来装任何东西，但必要可装折好花式的手帕。

西装左胸内侧衣袋，可以装票夹（钱夹）、小日记本或笔。

右侧内侧衣袋，可以装名片、香烟、打火机等。

裤兜也与上衣袋一样，不能装物，以求裤型美观。但裤子后兜可以装手帕、零用钱等。

千万需要注意的是，西装的衣袋和裤袋里，不宜放太多的东西，搞得鼓鼓囊囊得。而且，把两手随意插在西装衣袋和裤袋里，也是有失风度的。如要携带一些必备物品，可以装在提袋或手提箱里，这样不但看起来干净利落，也能防止衣服变形。

七、男子着西装的“三个三”原则

商务交往中、正式社交场合，男士着西装如何体现自身的身份和品位？

1、三色原则。正式场合，着西装套装全身上下不超过三种颜色。

2、三一定律。着西装正装，腰带、皮鞋、公文包应保持同一颜色：黑色。

3、三大禁忌。西装左袖的商标没有拆；穿白色袜子、尼龙袜子出现在正式场合；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。

欧美国家公司女职员：上衣不宜过长，下裙不宜过短。

一、套裙的穿法

1、大小适度：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：衣扣要全部扣好，不允许随便脱掉上衣。

3、考虑场合：商务场合宜穿，宴会、休闲等场合不宜。

4、协调妆饰：高层次的穿着打扮，讲究着装、化妆和佩饰风格的统一。

5、兼顾举止

二、套裙的搭配

1、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。另须注意：衬衫下摆掖入裙内，纽扣系好，衬衫公共场合不能直接外穿。

2、内衣、衬裙：不外露、不外透、颜色一致、外深内浅

3、鞋袜：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）。袜子应为单色，肉色为首选，还可选黑色、浅灰、浅棕。

三、职业女性着裙装“五不准”

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：

- 1、黑色皮裙不能穿；
- 2、正式的高级场合不光腿，尤其是隆重正式的庆典仪式；
- 3、袜子不能出现残破；
- 4、不准鞋袜不配套；
- 5、不能出现“三截腿”。

四、职业着装“六禁忌”

职业着装六禁忌：过分杂乱、过分鲜艳、过分暴露、过分透视、过分怪异、过分紧身。

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

饰品，是指能够起到装饰点缀作用的物件，主要包括服装配件（如帽子、领带、手套等）和首饰佩戴（如戒指、胸花、项链、眼镜等）两类。我们这里主要讲的是服务人员（酒店员工）首饰佩戴的基本原则。

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平？——“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。如春秋季节可选戴耳环、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。

4、扬长避短原则

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。

5、习俗原则

饰品佩戴要注意寓意和习俗。如戒指、手镯、玉坠等的佩戴。

<p style="text-align: center;">项目三 仪态礼仪</p> <p>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。</p> <p style="text-align: center;">任务一 站姿礼仪</p> <p>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。</p> <p>一、站姿的规范要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 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°。 <p>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。</p> <p>二、站姿步位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “V”字步 <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. “丁”字步 	<p>备注：</p>
--	------------

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，用两手相握在前身，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。

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

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。（“右入右出”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。接待来宾并请其入坐时采用“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，表示请来宾入坐。

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

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



主要谈谈关于走姿的礼节要求。

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、髋关节挺直，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，这不仅有害大雅，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。

4. 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。

三、注意事项

下蹲弯腰拾物时，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。

章节：	模块三 日常交往礼仪
教学目的：	1、懂得日常交往礼节中介绍、握手、拜访、名片等基本知识。2、学会介绍、握手、拜访、名片等操作要领。3、能够注意日常会面礼仪使用时出现的问题，培养使用规范礼仪的意识和习惯。（思政教育点）
教学重点：	介绍、名片、握手和拜访等礼仪。
教学难点：	培养使用规范礼仪的意识和习惯
教学时数：	6
教学方法：	资料阅读，实践，撰写教学日志
作业：	日常交往礼仪的掌握对你的日常生活有哪些积极的影响？

<p style="text-align: center;">任务一 握手礼仪</p> <p>一、情境导入</p> <p>张先生与王小姐在公园相遇，由于好久没见，张先生大方、热情地向王小姐伸出手去，想与王小姐握手，谁知王小姐却不将手伸出来与之同握，甚至将手放进裤袋里。张先生只好尴尬地摸着自己的手。</p> <p>如果你是张先生或者王小姐，你会怎么做呢？</p> <p>学习要求：</p> <p>请同学们思考，在这个情景中，交往双方有些什么问题？全班展开讨论，说出理由，应该如何处理，看看哪一种做法更好。再请几位同学面向全班进行模拟表演。</p> <p>二、握手的来源</p> <p>握手最早发生在人类“刀耕火种”的年代。那时，在狩猎和战争时，人们手上经常拿着石块或棍棒等武器。他们遇见陌生人时，如果大家都无恶意，就要放下手中的东西，并伸开手掌，让对方抚摸手掌心，表示手中没有藏武器。这种习惯逐渐演变成今天的“握手”礼节。握手是一种很常用的礼节，一般在相互见面、离别、祝贺、慰问等情况下使用。握手是世界通用的礼节，商务人员必须学会正确地握手，掌握其要领。</p> <p>三、握手礼仪的含义</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、 的表示 2、 和平的象征 3、 现代化的多重含义 <p>除了在见面时表示友好、和善、应酬、寒暄外，还在告辞时表示道别，也可表示对他人的感谢、祝贺和慰问、安慰等。</p> <p>四、握手的正确方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、 握手的姿态 <p>右臂自然弯曲向前伸出，上身略微前倾，手掌向左，掌心微</p>	<p>备注：</p>
---	------------

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。

2、握手的顺序

握手一般遵循 "尊者决定"的原则。

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。

3、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。

4、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。

5、握手时应注意的问题。要注意日常会面礼仪使用时出现的问题。（培养使用规范礼仪的意识和习惯）

(1) 握手时应伸出右手，而不是双手或左手。

(2) 握手时不能放一只手在口袋中。

(3) 多人握手时从左开始依次握手，不能交叉握手。

(4) 握手时应站着，如有人走来和你握手，应马上站起来。

(5) 如果有人违反伸手顺序，也应客气地回礼，与之握手，拒绝握手是不礼貌的。

(6) 不能戴手套握手和一边握手一边目视第三者并与之说话，这表示对握手人的不尊重。



交叉握手



与第三者说话（目视他人）



摆动幅度过大



戴手套或手不清洁

五、模拟任务情景训练

情景一

毕业 5 年后的某一天，李明（男）碰到了王丽（女），谁先伸手？

情景二

小慧带同学去表姐家做客，表姐与你同学（小兰）见面后，谁先伸手？告辞时，谁先伸手？

要求：小组讨论，学生分别模拟角色表演，抽 2~3 个小组代表上台试演，全班同学评议。

六、讨论

小张是刚到公司工作的业务员，这天在公司内遇到了公司总经理，小张立即跑过去，向总经理问好，并先伸出双手，去握住总经理的手，却看见总经理微蹙眉头，面露不悦之色，小张很纳闷，不知自己哪里做错了。

讨论：小张和领导在握手时候有何不妥之处？

任务二 介绍礼仪

一、案例导入

小王在大学实习期间被单位委派到某公司去推销单位最新研制的产品，他到这家单位后，见人就介绍自己：我叫王云鹏，四川大学毕业，我的爱好是打篮球，我到你们公司推销我们单位新研制的产品。说了一长串，东西没有卖出去一件，还遭人白眼，

她非常纳闷儿，不知道什么地方做的不妥。

在这个案例中，小王在自我介绍时有哪些不妥之处？同桌之间进行讨论交流，如果是你，你会如何做自我介绍，并说明原因。

什么时候该做介绍？

张玉的故事

张玉到广州南海一家工厂去打工，当上了办公室文员，月收入虽不高，但她还是很满足的，她文化不高，才初中毕业，如果不是亲戚的介绍，凭她自己是不容易找到这份工作的，她的许多朋友都在工厂打工，或是在超市、酒楼当服务员，张玉则安排在办公室做文员，主要工作就是负责接电话，工作不是很累，相对于那些在烈日下送货搬货的同事，她自己非常珍惜这份工作，尽管每天从早上 8:00 到晚上 8:00，但张玉下班后都喜欢呆在办公室，毕竟这里有空调，好过集体宿舍，张玉的朋友下班后也总喜欢来找她玩，因为张玉可以说是他们眼中的白领了，而且在办公室还可以聊天，看看报纸，张玉的老板认为，每个人都有自己的朋友，张玉的朋友下班来找她玩，在办公室聊天无可厚非，而且还可以接听电话，后来有一次，老板从顺德跑业务后回厂里赶货，到办公室时，遇到张玉和她的几个好朋友也在，不知为什么，张玉并没有将朋友介绍给老板认识，而因为张玉没有介绍，她的几个好朋友也没有和老板打招呼，虽已停止了聊天、打牌，但坐在那里却不知所措，性格偏内向的老板也没主动向他们打招呼，气氛很尴尬，片刻后，几个朋友起身走时，也没向老板打招呼，事后，张玉就失去了这份工作。

为什么张玉失去了这份工作？

二、介绍的方式

(一) 为他人作介绍

1、谁来当介绍人

(1) 家里来了客人：女主人介绍

(2) 专业人士：由办公室主任、秘书、前台接待或礼仪人员

介绍

(3) 对口人员：家长来到学校，我们有义务把宿舍、老师介绍给我们家长

如果找错人，可以告知其应找人是誰

(4) 来了贵宾：普京-东道主一方职务最高者出面介（规格对等-外长-校长）

2、介绍他人注意的事项

- (1) 注意介绍者的身份
- (2) 尊重被介绍者的意愿
- (3) 要重视介绍时的表达方式
- (4) 要重视介绍时的表达方式

3、介绍的类型和方法

(1) 介绍他人

是指自己作为介绍人为他人做介绍。

前提条件：自己对被介绍的双方都比较熟悉。除此外还应该注意被介绍双方双方的意愿性，如果双方结识的意愿不强，则会显得唐突，会造成相反的结果。

(2) 注意事项：①态度要热情，不可厚此薄彼②与被介绍双方打招呼，了解双方意愿，避免唐突③表达清晰准确，内容要简洁④手心向上，四指并拢张开，切忌用手指指来指去⑤选择时机，及时。

(3) 介绍的顺序

先把主人介绍给客人，再把客人介绍给主人。

- 先把晚辈介绍给长辈，再把长辈介绍给晚辈。
- 先把男士介绍给女士，再把女士介绍给男士。
- 先把未婚者介绍给已婚者，再把已婚者介绍给未婚者。
- 先把职位低者介绍给职位高者，再把职位高者介绍给职位低者。
- 先把非官方人士介绍给官方人士，再把官方人士介绍给非官

方人士。

•“先温后火”，即把脾气好的一方先介绍给脾气欠佳的一方。

•“先亲后疏”，即把与自己关系密切的一方介绍给与自己较为生疏的一方。

(二) 自我介绍

自我介绍时应先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份、单位等。

1、自我介绍的注意事项如下：

(1) 注意时间 要抓住时机，在适当的场合进行自我介绍，对方有空闲，而且情绪较好，又有兴趣时，就不会打扰对方。自我介绍时还要简洁，尽可能地节省时间，以半分钟左右为佳。为了节省时间，作自我介绍时，还可利用名片、介绍信加以辅助。

(2) 讲究态度 进行自我介绍，态度一定要自然、友善、亲切、随和，应落落大方，彬彬有礼。

(3) 真实诚恳 进行自我介绍要实事求是、真实可信，不可自吹自擂，夸大其词。

2、应聘时自我介绍

•例如：我叫XXX，英文名字XXX，XX省XX市人，今年6月将从XX学校XX专业本科（专科）毕业。除了简历上您看到的介绍，我愿意特别说一下我在XXX方面的特长/我最大的特点是……（给出事例）。正是基于对自己这方面的自信，使我有勇气来应聘贵公司的XXX这一职位。

三、相关案例

【案例1】在一次宴会上，有一个喝醉酒的客人指着对面桌子上的一个女人说：“那个女的长得也太丑了，好恶心。”主人生气地说那是我的夫人，客人慌忙掩饰说：“不是她，是她旁边的那位。”主人愤怒地说：“那是我的女儿。”客人很尴尬，呆若木鸡再也不知道怎么说了。

【案例2】有一个大学生在实习期间，实习单位让他到A公

司去推销按摩产品，他到 A 公司以后，见人就介绍我是××，××学校毕业，我的特长爱好是××××，我为什么来你们公司推销，说了很长一串，东西没有卖出去，还遭人白眼。他非常纳闷，不知道什么地方做的不妥。

讨论：请针对以上两个案例谈谈你的看法，评价一下材料中涉及的礼仪。

四、模拟任务训练

（一）张云和朋友赵波一起去听李教授的一个校内公开讲座，赵波对讲座很感兴趣，想与李教授有进一步的交流。由于李教授曾经给张云所在班上过课，认识张云，因此赵波想让张云在会后把自己介绍给李教授。

如果你是张云，你会怎样介绍两人认识呢？

学习要求：先请几位同学面向全班进行模拟表演，然后展开全班讨论，看看哪一种做法更好，说出理由。

（二）小王作为接待组成员，在陪同领导与贵宾团见面时，由于与该团团长熟识，因此在见面的时候，先为团长热情地介绍了身边的领导。小王自认为自己的接待很顺利，殊不知，他的行为却引起了领导的不满。

☞要求：

小组讨论：小王的行为有何不妥？正确的介绍方式应是怎样的？请同学模拟示范表演，同学评议。

任务三 名片礼仪

名片是自我介绍信和社交联谊卡，是商务礼仪人员个人形象和企业形象的有机组成部分。在社交场合没有名片的人，是没有地位的人；在社交场合不会使用名片的人，也是没有现代意识的人。

一、名片的制作

1、规格：9×5.5cm。

2、质材：耐折、耐磨、美观、大方。

- 3、色彩：庄重、朴素，切忌杂色。
- 4、图案：以少为佳。
- 5、文字：宜用汉语简化字、可酌情使用少数民族文字或外文。
- 6、字体：标准、清晰、易识的印刷体为好。
- 7、印法：铅印或胶印，最好不要手书自制或复印、油印或影印。

8、版式：横式或竖式。

二、名片的分类

- 1、应酬式名片：只有姓名，最多加上本人籍贯与字号
- 2、社交式名片：姓名和联络方式。
- 3、公务式名片：归属单位、本人称呼（职务与头衔）、联络方式（单位地址、办公电话、邮政编码）。
- 4、单位式名片：单位全称及其标志、单位联络方式。

三、名片的用途

- 1、自我介绍
- 2、结交朋友
- 3、维持联系
- 4、业务介绍
- 5、通知变更
- 6、拜会他人
- 7、简短留言
- 8、用作短信
- 9、用作礼单
- 10、替人介绍

四、名片的交换

（一）交换名片的时机

- 1、**交换**：希望认识对方、表示自己重视对方、被介绍给对方、对方提议交换名片、对方向自己索要名片、初次登门拜访对

方、通知对方自己的变更情况、打算获得对方的名片、

2、不交换：

对方是陌生人、不想认识对方、不愿与对方深交、对方对结识自己并无兴趣、常与对方见面、双方之间地位身份年龄相差悬殊、

(二) 交换名片的方法

1、递送名片

- (1) 名片存放准备
- (2) 手拿名片的位置
- (3) 递送名片的姿势
- (4) 递送时的语言表示

2、接受他人的名片

- (1) 姿势
- (2) 手接名片的位置
- (3) 认真阅读名片
- (4) 接受时的语言表示
- (5) 名片存放位置

某公司王经理约见了一个重要的客户方经理。见面之后，客户就将名片递上。王经理看完后随手将名片放在桌子上，两人继续谈事。过了一会儿，服务人员将咖啡端上桌，请两位经理慢用。王经理喝了一口，将咖啡放在了名片上，自己没有感觉到，客户方经理皱了皱了眉头，没有说什么。

为什么方经理皱眉头，并不说话？

3、索要他人的名片

(1) 交易法

“张教授非常高兴认识你，这是我的名片，张教授多指教。”

(2) 明示法（向同年龄、同级别、同职位）

“老王，好久不见了，我们交换以下名片吧，这样联系更方便。” “不知道如何和你联系？”

(3) 谦恭法 (向长辈、领导、上级;) “汪老, 您的报告对我很有启发, 希望有机会向您请教, 以后怎样向您请教比较方便。”

五、案例分析

2013年6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, 徐总彬彬有礼地走上前去, “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, 便从随身携带的公文包里拿出名片, 递给了对方。此时的崔董事长显然还沉浸在与他人谈话的情景中, 他顺手接过徐刚的名片, 说“你好”, 便将名片放进了自己包里, 继续与旁边的人交谈。徐总在一旁站了一会儿, 并未见崔董有交换名片的意思, 失望地走开了……

讨论: 请针对以上案例谈谈怎样把握交换名片的时机?

六、模拟任务训练

在最近举行的产品展销会, 客商云集, 天马广告公司的经理马中强想要拜访几位当地知名企业集团的李总经理、赵董事长、陈总经理(女士), 他事先准备好了自己的名片, 在展销会后的聚会上, 马中强见到了这几位久仰的企业家, 马经理应该如何成功地分别与对方交换名片? 在交换名片的时候要注意哪些礼节?

学习要求:

先请全班同学分小组讨论, 再请几位同学面向全班进行模拟表演, 然后全班讨论, 看看哪一种做法更好, 说出理由。

任务四 拜访礼仪

一、拜访的意义

通过拜访, 人们可以交流信息、统一意见、发展友情。不能

只有在有求于人的时候才想到拜访。

二、公关活动中的拜访类型

- (一) 事务性拜访
- (二) 礼节性拜访
- (三) 私人性拜访

三、拜访准备

(一) 拜访预约

- 1、电话预约
- 2、信件预约

切忌搞“突然袭击”，做“不速之客”！不得已时提前 5 分钟认打个电话。

3、预约时间

4、私宅拜访

晚上 7 点 30 分至 8 点或节假日前夕

5、写字楼拜访

最好不要在星期一或工作日的上下班时间

原则上必须提前 5 分钟到达。但在现实生活中去办公区域拜访应提前 5 至 7 分钟到达。

6、办公区域的预约准备

- (1) 制定拜访目标
- (2) 准备好名片
- (3) 资料准备
- (4) 适宜的礼品准备
- (5) 熟悉交通路径

四、着装准备

(一) 出门拜访之前，应根据访问的对象、目的等，将自己的衣物、容貌适当的加以修饰。可以形象的反映出你对被访者的尊重。

(二) 如拜访的地点设在对方的办公区域，则应着正装或所

在单位的制服，既代表了单位的形象，又传递出“你很重视这次拜访”的友好信息，使其愿意与你合作！

五、拜访的举止与要求

（一）拜访办公区域时的举止

- 1、到达接待处，清晰、礼貌的自报来处。
- 2、被带到接待处是安静等待。
- 3、初见被访对象主动起身招呼，做自我介绍，并对对方抽出宝贵时间表示感谢！

六、拜访的礼规

（一）初次见面的礼规

- 1、第一次拜访的概括性夸赞
- 2、善于及时发现上次拜访后的细小变化
- 3、若女主人接待，一定要给予适当的 赞美
- 4、赞美一定要尽量具体

（二）私人拜访中的礼规

要守时守约，若特殊情况不能前去，一定要提前通知对方，表示歉意。

讲究敲门的艺术：食指弯曲，指关节敲门，力度适中，间隔有序敲三下，等待回音。进门后，将随身带来的外套、雨具等放到主人指定的地点，不要随处乱放。主人没有提出就座不能随便坐下。主人认座之后一定要表示谢意，不能有不文明的行为。

跟主人谈话，语言要客气。注意掌握时间。

道别：起身告辞，要向主人表示“打扰”之意。“请留步”、“再见”！不要起身后一去不回头，让主人觉得很失望。

（三）事务性拜访中的礼规

- 1、首要规则是准时
- 2、到达时，告知对方接待人员你的名字和预约的时间，递上名片。
- 3、安静，耐心的等待，不要在中途打电话，或者看手表。

4、被引到办公室时，如果是第一次见面先做自我介绍；如果认识，互相问候并握手。

（四）拜访礼品赠送的礼规

- 1、搞清楚对象，注重效果
- 2、抓准时机，注意场合
- 3、挑选礼品要精心装

章节： 模块四 餐饮礼仪	
教学目标：通过教学，使学生了解酒水的相关礼仪，能够正确安排中西餐的桌次、座次，能够口述并懂得中西餐的就餐礼仪。树立正确对待中西餐中文化差异的意识。（思政教育点）	
教学重点：中餐的礼仪规范及灵活运用。	
教学难点：西餐及酒水的礼仪规范。	
教学方法：阅读资料，实践	
教学时数：6	
作业：中西餐的文化差异主要体现在哪些方面？	
<p>在人际交往中，“食”占有非常重要的地位。利用餐饮，不仅可以招待亲朋好友，解决实际问题，而且还可以以之作为社交活动的一种具体表现形式，展示个人的良好修养，表现对待交往对象的敬重、友好和诚意。</p> <p>在社交活动中，无论自己是主人还是客人，离开了餐饮活动能，或是不注重自己在餐饮活动中的表现，都是难以取得社交活动的成功的。换言之，遵守餐饮礼仪应当成为每一个人的自觉、自愿的行动。</p> <p>一、餐饮礼仪的概念</p> <p>餐饮礼仪，是指人们以食物、饮料款待他人时，以及自己在餐饮活动中，必须认真遵守的行为规范。</p> <p>二、餐饮礼仪的基本原则</p> <p>（一）“5M”原则</p> <p>约会（Meeting）、菜单（Menu）、举止（Manner）、环境（Midie）、费用（Money）</p> <p>含义：指在安排宴请或者自己参加餐饮活动时，必须优先对</p>	备注：

约会（约会的具体时间和对象）、菜单（宴请菜品）、举止、环境、费用等五个方面的问题加以高度重视，并应力求使自己在这些方面的所作所为符合律己、敬人的行为规范。

（二）“餐饮适量”原则

在餐饮活动中，不论是活动的规模、参与的人数、用餐的档次，还是餐饮的具体数量，都要量力而行。务必要从实际需要和实际能力出发，进行力所能及的安排。切忌虚荣好强，炫耀攀比，铺张浪费。

（三）照顾他人

不论是以主人的是身份款待客人，还是陪同他人一道赴宴，都应在两厢情愿的前提下，悉心照料在场的其他人士。

“学会照顾他人”应当是一条极为重要的礼仪规则。同时，也是一个人修养、层次和品位的体现。

（四）客不责主

身为客人时，对主人之为安排的餐饮只宜接受，不宜随意评论、非议，尤其是不允许寻衅滋事，借题发挥。

（五）突出特色

负责为他人安排餐饮时，在条件允许的前提下，应努力突出国家特色、地方特色、民族特色，使对方通过享用饮食来“品尝”文化。

任务一 中餐礼仪

一、席位排列

1、桌次排列

（1）两桌小型宴请

排列原则：“面门为上”、“以右为上”、“以远为上”

（2）三桌以上的宴请

基本原则：“主桌定位”（按距离主桌的远近安排席位，一般是近高远低、右高左低）

为了确保在宴请时赴宴者及时、准确地找到自己所在桌次，

可采用以下四种辅助方式：

- ①在请柬之上注明对方所在桌次；
- ②在宴会厅入口悬挂宴会桌次排列示意图；
- ③安排专门人员引导来宾寻桌就座；
- ④在每张餐桌上摆放桌次牌。

2、位次排列

(1) 宴会

(2) 便餐

基本原则：“右高左低”、“中座为尊”、“面门为上”、“观景为佳”、“临墙为好”

二、餐具使用

1、主餐具（指进餐时主要使用的，往往必不可少的餐具。）

(1) 筷

①不“品尝”筷子（“舔筷”）

②不“跨放”筷子

放在筷架上，或者支放在自己所用的碗碟边缘；不放在餐桌上，不横放在碗、盘上。掉到地上的筷子不可在用。

③不“插放”筷子

根据民俗，只有祭祀祖先时才可以插放筷子在食物中。另外，也不要将筷子当叉子，去以其叉取食物。

④不“舞动”筷子

与人交谈时，应暂时放下筷子。切不可以其敲击碗、盘，指点对方，或是拿在它停在半空中，好象迫不及待地去夹菜。

⑤不“滥用”筷子

不以筷子代劳他事，如剔牙、挠痒、梳头等，或是夹取菜肴、食物之外的东西。

(2) 匙（勺子）

中餐中，匙的主要作用是舀取菜肴、食物，尤其是流质的羹、汤。或辅助筷子取食。

①不要单用勺子去取菜。

②不宜过满，以免溢出来弄脏餐桌或自己衣服。必要时，可在舀取食物后，在其原处“暂停”片刻，待其汤汁不会再流时，再移向自己享用。

③暂且不用勺子时，应置之于自己的食碟上。不要把它直接放在餐桌上，或是让它在食物中“立正”。

④用勺子取用食物后，应立即食用，不要把它再次倒回原处。

⑤若取用的食物过烫，不可用勺子将其折来折去，也不要张嘴对它吹来吹去。

⑥食用勺子里盛放的食物时，尽量不要把勺子塞入口中，或反复吮吸它。

(3) 碗

中餐中，主要是盛放主食、羹汤之用。

①不要端起碗来进食，尤其是不要用双手。

②应以筷、匙辅助食用碗内食物，不能直接下手或不用任何餐具而以嘴吸食。

③碗内若有食物剩余时，不可将其直接倒入口中，也不能用舌头伸进去乱舔。

④暂且不用的碗内不宜乱扔东西。（如，用作骨碟、烟缸等）

⑤不能把碗倒扣过来放在餐桌上。

(4) 盘

稍小一些的盘子，被称作碟子。

盘子使用方面的讲究与碗略同。盘子在餐桌上一般应保持原位，不被搬动，而且不宜多个摞放在一起。

食碟（用来暂放从公用的菜盘里取来享用的菜肴）

①不要一次取放过多菜肴。

②不要将多种菜肴堆放在一起。

③不宜入口的残渣、骨、刺不要吐在地上、桌上，而应将其轻轻取放在食碟前端，必要时再由侍者取走、换新。

2、辅餐具（指的是进餐时可有可无、时有时无的餐具）

（1）水杯

主要盛放清水、汽水、果汁、可乐等软饮料。

- ①不要以之去盛酒。
- ②不要倒扣水杯。
- ③喝入口中的东西不能再吐回去。（如茶叶）

（2）湿巾（香巾）

①用餐前的湿巾只能用来才擦手，绝不可用以擦脸、擦嘴、擦汗。

②正式宴会结束前，再上一块湿巾。只能用来擦嘴。

（3）水盂（洗指盅）

有时，品尝中餐者需要手持食物进食。此刻，往往会在餐桌上摆一个水盂，即盛放清水的水盆。

用法：两手轮流沾湿指尖，然后轻轻浸入水中涮洗。洗毕，应将手置于餐桌之下，用纸巾擦干。

（4）牙签

用中餐时，尽量不要当中剔牙。非剔不可时，应以另一只手掩住口部。取食物，不要以牙签扎取。（现在，很多地方用牙签取食果盘。正规做法，应用叉子。）

三、用餐其他礼仪

在用餐时，每一位用餐者均应使自己的临场表现合乎礼仪。

1、餐前表现（准备用餐、等候用餐时的所作所为）

（1）适度修饰

总体要求：整洁、优雅、个性化

倘若不加任何修饰，甚至仪容不洁、着装不雅，则会被视为不尊重主人，不重视此次聚餐或宴请。

（2）准点到场

抵达过早或过晚，均为失礼。且无特殊原因，切勿早退。

（3）各就各位

按指定桌次、位次就座。不要抢在他人之前就座，应于主人、主宾后就座，或与大家一起就座。

(4) 认真交际

用餐前后，适当交际。问候一下主人，联络一下老朋友，并争取认识几位新朋友。

(5) 倾听致辞

正式宴会开始前，主人、主宾一般要致辞，应认真倾听。

2、餐时表现（用餐期间的全部活动）

(1) 不违食俗（传统饮食习惯）

如，过年时，吃中餐少不了鱼，表“年年有余”。渔家、海员吃鱼时，则忌讳把鱼翻身，因为有“翻船”之意。

(2) 不坏吃相

(3) 不胡布菜（不够卫生，而且还会让人勉为其难）

(4) 不乱挑菜

(5) 不争抢菜

(6) 不玩餐具（敲桌子、晃座椅亦应禁止）

(7) 不吸香烟

(8) 不清嗓子（清嗓子、擤鼻涕、吐痰）

(9) 不作修饰

(10) 不瞎走动

任务二 西餐礼仪

西餐，是对西式饭菜的一种约定俗成的统称。

凡是具备以下特点皆为西餐：

[1] 源自于西方国家；

[2] 以刀、叉取食。

一、西餐的座次

1、西餐座次排列的规则

(1) 女士优先 在西餐礼仪中，女士处处备受尊重。如主

位请女主人就座，男主人退居第二主位。

(2) 恭敬主宾 男、女主宾分别紧靠女主人、男主人就座。

(3) 以右为尊 男主宾位于女主人右侧，女主宾位于男主人右侧。

(4) 距离定位 尊卑以距离主位的远近而定

(5) 面门为上（迎门为上）

(6) 交叉排列 正式一些的西餐宴会，一向被视为交际场合。所以，在排列座次时，要遵守交叉排列的原则。依这一原则，男女交叉排列，生人与熟人交叉排列。一个用餐者的对面和两侧往往是异性，而且还可能与其不熟悉。

这样做，据说最大的好处，是可以广交朋友。不过，这也要求用餐者最好是双数，并且男女人数各半。

2、座次排列

西餐的餐桌一般有圆桌、方桌、长桌，或由其拼成各种图案的桌型。其中，最常见、最为正规的西餐桌当属长桌。

(1) 长桌

办法一：男女主人在长桌中央对面而坐

办法二：男女主人分别就座于长桌两端

或以长桌拼成其他图案

(2) 圆桌

在西餐里，使用圆桌排位的情况并不多见。

(3) 方桌

就位于餐桌四面的人数应相等。一般一桌共坐8人，每侧各坐2人。进行排列时，应使男女主人与男女主宾对面而坐，所有人均应各自与各自的连任或配偶坐成斜对角。

二、西餐的餐具

1、刀叉（餐刀、餐叉）

(1) 刀叉的类别

正规的西餐宴会，讲究吃一道菜换一副刀叉。也就是说，吃

每道菜时，都要使用专门的刀叉。不可乱拿乱用，也不可从头至尾只用一副刀叉。

刀叉一般有：吃黄油用的餐刀，吃鱼用的刀叉，吃肉用的刀叉，吃甜品用的刀叉等。

吃黄油用的刀叉，没有与之匹配的餐叉，一般横放在用餐者左手的正前方。其他刀叉则是在餐盘左右，右刀左叉，有三副之多。

使用时候，依次由两边由外侧向内侧取用。

吃甜品的刀叉最后使用，一般横向放置在用餐者面前的餐盘的正前方。

(2) 刀叉的使用

一般有两种常规用法：一为英国式（较为绅士），一为美国式（较为“野蛮”、随意）。

刀叉使用注意：

- ①切割食物时，不可弄出声响。
- ②切割食物时，双肘下沉，忌左右开弓。
- ③食物切割大小应刚好适合一下子入口，且以餐叉入口。
- ④注意刀叉朝向。将餐刀临时放下时，不可刀口向外。双手同时使用刀叉时，叉齿应朝下；右手持叉进食时，则应叉齿向上。
- ⑤掉在地上的刀叉切勿再用，可请侍者另换一副。

(3) 刀叉的暗示

①暗示尚未吃完。

刀右叉左，刀刃朝内、叉齿朝下，二者呈“八”字形状摆放在餐盘上。（切勿摆成“十”字形状，西方人认为晦气。）

②暗示可以收掉。

刀右叉左，刀刃朝内，叉齿朝上并排摆放在餐桌上或刀上叉下并排横放在餐盘上。

2、餐匙（调羹）

(1) 餐匙的类别

①汤匙（形状较大，通常摆放在就餐者右侧餐刀最外端，且与餐刀并排纵放）

②甜品匙（形状较小，横放在吃甜品所使用的刀叉的正上方，并且与之并列）

（2）餐匙的用法

①餐匙除了可以饮汤、用甜品之外，绝对不可直接去舀取红茶、咖啡以及其他任何主食、菜肴。

②取食物勿过量。一次入口，不能一匙的东西反复品尝数次。使用餐匙时，应将其前端入口，不可全部含入口中。

③使用餐匙的动作应干净利索，切勿以之在汤、甜品或红茶、咖啡之中搅拌不已。以匙舀汤时，应自距离自己较近处向距自己较远处舀起，而不是反其道而行之。

④应保持餐匙的整洁干净，不要把它搞得“披红戴绿”、“四处挂彩”。

⑤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令其“立正”于汤盘、红茶杯、咖啡杯中。正确的做法，是可以将其暂放于餐盘之上。有时，以匙柄正对着就餐者，还可以暗示其用餐已经完毕。

（3）餐巾的使用

1) 餐巾的铺放

应平铺在自己并拢的大腿上。正方形餐巾，折成等腰三角形，直角朝向膝盖方向；长方形餐巾，对折，折扣向外平铺。

注意：

①打开餐巾，并将其折放的整个过程应悄然进行于桌下，万勿临空一抖，吸引他人注意。

②切忌：餐巾掖于领口、围在脖子上、塞进衣襟里或系在裤腰上。

2) 餐巾的用途

①保洁服装。

②擦拭口部。 印一下口部，部位大体固定；最好只用其内侧（女士可以之出去唇膏）。注意，不能用来擦汗、擦脸、擦手。特别是不能用之擦餐具，如果这样做会暗示主人餐具不洁，要求另换一副。

③掩口遮羞。 尽量不要当众剔牙。如果非剔不可，应以左手拿餐巾挡住口部，右手剔牙或以餐叉接住“出口”之物，再移到餐盘前端。

④用来进行暗示。

- a. 暗示用餐开始（女主人铺开餐巾）
- b. 暗示用餐结束（女主人把餐巾放在桌上）
- c. 暗示暂时离开（放在椅面上）

三、西餐的要求

西餐宴会礼仪繁多且严格，应认真遵守。

1、举止高雅

- (1) 进食禁声。
- (2) 防止异响。（如咳嗽、喷嚏、打嗝、放屁、弄得餐桌椅、餐具声响等）
- (3) 慎用餐具。（要正确使用，如不懂，则紧跟、模仿）
- (4) 正襟危坐。 就座时，从左侧进入，身体与餐桌保持两拳左右距离。上身呈挺拔之态。双手不要支在桌上，或藏于桌下，应扶住桌沿。双腿切勿乱伸，别忘了自己对面与两侧皆为异性。
- (5) 吃相干净。

2、衣着考究

用餐规模、档次不同，用餐时衣着也不尽相同。可有：

礼服：男为燕尾服、女为袒胸露背连衣裙；或中山装、旗袍。

（隆重宴会）

正装：深色西装套装、套裙（普通宴会）

便装：浅色西装/单件西装上衣，时装

不管穿什么服装，在用餐时都不允许当众整理衣饰，如不准脱外套、换衣服、松领带、解腰带、拉袜子、脱鞋子等等。

3、尊重妇女

(1) 礼待女主人

(2) 照顾女宾客 帮存外套、拉椅让座、帮助取菜、拿调味品、陪其交谈等

(3) 不用女侍者

4、积极交际

根据西餐礼仪，西餐宴会的主旨，就是促进人们的社交活动，应适当交际。

(1) 宾主交际 问候主人，与其叙旧

(2) 来宾交际 与周围人都交谈上几句

总结： 面对中西餐中不同的餐饮文化，可秉着开放包容、和而不同的态度，尊重因文化不同而带来的行为方式的差异。可虚心学习其他文化的优点、长处。我们更要宣传、弘扬我们的中餐文化，继承中华优秀传统文化，这是我们青年一代责无旁贷的历史使命。（正确对待中西餐的文化差异）

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、青茶和红茶

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；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

品茶者的礼仪规约如下：

1、赴茶会

品茶者有两种方式进场：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。品茶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、盛装装束、较正式服装等。品茶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。品茶者不要穿短裤背心、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，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，不论长短，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然语言。

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。

章节： 教学模块五 出行礼仪	
教学目标：通过学习，能在出行中遵守各种礼仪规范，懂得礼仪次序及注意事项。（思政教育点）	
教学重点：各项礼仪次序	
教学难点：出行礼仪在实践中的运用	
教学方法：资料阅读，实践	
教学时数：3	
作业：乘坐轿车时应注意哪些礼仪问题？	
<p>情境导入：</p> <p>讨论：生活中，遇到过哪些和出行有关的礼仪问题？</p> <p style="text-align: center;">任务一 步行礼仪</p> <p>一、行走规则</p> <p>在上下班、办事购物、假日休息时总要行走。道路是最基本的公众场所，一个人单独行走的机会比较多，所以能不能自觉地讲究行走的公德，尤其能反映个人道德水准的高低。</p> <p>行走时应注意遵守交通规则，保持道路卫生，礼貌待人，问候、交谈不要妨碍交通，问候要有礼貌。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 漫步：注意顺序、位置。 2. 道路上行进：各行其道、不易并行。 3. 上下楼梯：宜单行、不能停留谈话。 4. 出入房间：面向房内人；房间人先出，房外人后入；通过走廊：步伐和缓，悄然无声。 5. 拥挤之处：不易停留、驻足，切忌大声喧哗。 6. 排队：注意距离、不要无视黄线的存在。 	<p>备注：</p>

二、行走禁忌

1. 忌与他人相距过近，避免发生肢体碰撞。
2. 忌尾随他人身后，甚至对其窥视或指指点点。
3. 忌走路速度忽快忽慢，对周围人造成影响。
4. 忌在私人住所附近观望，甚至闯入私宅或私有草坪。
5. 忌一边走路，一边吃喝。
6. 忌与成年同性行走时勾肩搭背。
7. 忌不遵守交通规则。

任务二 乘车礼仪

一、乘坐轿车的次序

如果是驾驶员开车，车上最尊贵的座位是后排右座。其余座位的尊卑次序是：后排左座、前排右座。简而言之，即是右为上、左为下、后为上、前为下。若是主人亲自开车，那么司机旁边的座位则是尊位。

具体说来，轿车座次的尊卑，主要取决于三个因素：

1. 驾驶者

驾车的一般是轿车主人或专职司机。国内目前所见的轿车多为双排座与三排座。

(1) 主人驾车

当主人或领导亲自驾车时，一般称为社交用车，上座为副驾驶座。一般前排座为上，后排座为下；以右为尊，以左为卑。这种坐法体现出“尊重为上”的原则，体现出客人对开车者的尊重，表示平起平坐，亲密友善。

双排五人座轿车，顺序是：副驾驶座→后排右座→后排左座→后排中座。

双排六人座轿车，顺序是：前排右座→前排中座→后排右座→后排左座→后排中座。

三排七人座轿车（中排为折叠2人座），顺序是：副驾驶座→后排右座→后排左座→后排中座→中排右座→中排左座。

三排七人座轿车(中排为非折叠2人座), 顺序是:副驾驶座→中排右座→中排左座→后排右座→后排左座→后排中座。

(2) 专职司机驾车

由于右侧上下车更方便, 因此要以右尊左卑为原则, 同时后排为上, 前排为下。在接待非常重要的客人时, 上座是司机后座, 因为该位置的隐秘性好, 而且是车上安全系数较高的位置。

双排五人座轿车, 顺序是:后排右座→后排左座→后排中座→副驾驶座。

双排六人座轿车, 顺序是:后排右座→后排左座+后排中座→前排右座→前排中座。

三排七人座轿车(中排为折叠2人座), 顺序是:后排右座→后排左座→后排中座→中排右座→中排左座→副驾驶座。

三排七人座轿车(中排为非折叠2人座), 顺序是:中排右座→中排左座→后排右座→后排左座→后排中座→副驾驶座。

2. 轿车类型

轿车座次顺序主要适用于双排座、三排座轿车, 对于其他一些特殊类型的轿车并不适用。

吉普车, 不管由谁驾驶, 吉普车上座次由尊而卑依次是: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。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, 来排定具体座次的尊卑。

3. 嘉宾本人意愿

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。但是, 必须尊重嘉宾本人对轿车座次的选择, 嘉宾坐在哪里, 即应认定哪里是上座。即便嘉宾不明白座次, 坐错了地方, 也不要指出或纠正。

二、乘坐轿车的上下车礼仪

1. 主人亲自驾车时, 出于对乘客的尊重和照顾, 如有可能,

应后上车，先下车。

2. 分坐于前后排，乘坐由专职司机驾驶的轿车时，坐于前排者，大都应后上车，先下车，以便照顾后排者，因为此时后排客人是受尊重的一方。

3. 同坐于后排，应请尊长、女士、来宾从右侧车门先上，自己再从左侧车门后上车；下车时，自己先从左侧下，从车后绕过来帮助对方。

4. 乘坐多排座轿车时，通常应以距离车门的远近为序。上车时，距车门最远者先上车，其他人随后由远而近依次而上。下车时，距车门最近者先下，其他人随后由近而远依次而下。

5. 注意事项。倘若女士裙子太短或太紧不宜先上车，此时男士不必过分谦让。女士上车时，得体的方法是：先背对车座，轻轻坐在座位上，合并双脚并一同收入车内；下车时，也要双脚同时着地，不可跨上跨下，有失大雅。

总结，要在日常出行中，要注意遵守各种礼仪规范，懂得礼仪次序及相关事项。（养成良好的出行习惯）

三、乘坐出租车礼仪

1. 礼貌乘坐

如果乘客带有行李，在上车前最好礼貌询问司机行李放在哪里合适；若需要放到出租车的后备箱，可以请司机帮忙。上车后乘客应主动向司机问好并主动告知目的地。下车前主动付费，帮助司机关上车门并礼貌道谢。

2. 同乘

当与长辈、尊者、女士同行时，要主动为其开车门，等对方入座后自己再从车后绕到另一侧上车或者于前排就座。行程中，可以和其他人轻声交谈，活跃气氛，使路程更加愉快。出租车到达目的地后，要主动付费，和女士同行的男士更应如此。

<p>章节：教学模块六 节庆礼仪</p>	
<p>教学目标：通过学习，使学生掌握中国传统节日及习俗，并能在生活中重视中国传统节日，传承中国传统文化。（思政教育点）</p>	
<p>教学重点：中国传统节日及习俗</p>	
<p>教学难点：传统节日的传承与发展</p>	
<p>教学方法：资料阅读，实践</p>	
<p>教 学 时 数：3</p>	
<p>作业：如何中国的传统节日礼仪及习俗更好的传承下去，你有什么想法？</p>	
<p style="text-align: center;">任务一、中国的传统节日及习俗</p> <p>中国是世界上最古老的文明国家之一，历史上，中国人根据各种知识及现象而自发形成过许多很有意义的节日，这些节日，不仅蕴涵着深刻的科学内涵，还为中国历史上经济文化的交流和繁荣，作出过重大贡献。我国的传统节日形式多样，内容丰富多样，是我们中华民族悠久的历史文化的一个组成部分。传统节日的形成过程，是一个民族或国家的历史文化长期积淀凝聚的过程，我国的传统节日，反映了民族的传统习惯、道德风尚和宗教观念，寄托着整个民族的憧憬，是千百年来一代代长途岁月中欢乐的盛会。（了解中国传统节日礼仪，提升中国传统节日文化的传承意识。）</p> <p style="text-align: center;">（一）除夕</p> <p>除夕，又称大年夜、除夕夜、除夜、岁除等。是时值每年农历腊月（十二月）的最后一个晚上。除，即去除的之意；夕，指夜晚。除夕也就是辞旧迎新、一元复始、万象更新的节日。与清明节、中元节、重阳节三节是中国传统的祭祖大节，也是流行于汉字文化圈诸国的传统文化节日。</p>	<p>备注：</p>

除夕因常在夏历腊月二十九或三十日，故又称该日为大年三十，是中国最重要的传统节日之一。民间最为重视。家家户户忙忙碌碌或清扫庭舍，迎祖宗回家过年，并以年糕、三牲奉祀。

农历一年的最后一天叫“岁除”，那天晚上叫“除夕”。除夕自古就有通宵不眠、守岁、贴门神、贴春联、贴年画、挂灯笼等习俗，流传至今，经久不息，受汉文化的影响，除夕也是汉字文化圈国家以及世界各地华人华侨的传统节日。

相传在远古时候，我们的祖先曾遭受一种叫“年”的最凶猛的野兽的威胁。人和“年”斗争了很多年，人们发现，“年”怕三种东西，红颜色、火光、响声。于是在一个冬天的夜里，人们在自家门上挂上红颜色的桃木板，门口烧火堆，夜里通宵不睡，敲敲打打，把“年”吓得跑回深山，再也不敢出来。夜过去了，人们互相祝贺道喜，大家张灯结彩，饮酒摆宴，庆祝胜利。为了纪念这次胜利，以后每到冬天的这个时间，家家户户都在门上贴红纸对联，点灯笼，敲锣打鼓，燃放鞭炮烟花；夜里，通宵守夜；第二天，大清早互相祝贺道喜。这样一代一代流传下来，就成了“过年”。

（二）春节

中国四大传统节日之一，是传统上的农历新年。春节俗称“年节”，传统名称为新年、大年、天腊、新岁，口头上又称度岁、庆新岁、过年。中国人过春节至少已有 4000 年以上的历史。在民间，旧时传统意义上的春节是指从腊月的腊祭或腊月二十三或二十四的祭灶，一直到正月十九日。在现代，人们把春节定于农历正月初一，但一般至少要到农历正月十五（上元节）新年才算结束。

在春节期间，中国的汉族和一些少数民族都要举行各种庆祝活动。这些活动均以拜祭神灵、祭奠祖先、除旧布新、迎禧接福、祈求丰年为主要内容，形式丰富多彩，带有浓郁的各民族特色。受到中华文化的影响，属于汉字文化圈的一些国家和民族也有庆

祝春节的习俗。春节是个欢乐祥和的节日，也是亲人团聚的日子。人们在春节这期间都尽可能地回到家里和亲人团聚，在这节日里亲朋好友之间走访拜年，表达对亲朋间的情怀以及对新一年生活的美好祝福。

春节是中华民族最隆重的传统佳节，同时也是中国人情感得以释放、心理诉求得以满足的重要载体，是中华民族一年一度的狂欢节和永远的精神支柱。

（三）元宵节

元宵节，又称上元节、小正月、元夕或灯节，为每年农历正月十五日。元宵节是中国与汉字文化圈地区以及海外华人的传统节日之一。正月是农历的元月，古人称“夜”为“宵”，所以把一年中第一个月圆之夜正月十五称为元宵节。

中国古俗中，上元节（天官节、元宵节）、中元节（地官节、盂兰盆节）、下元节（水官节）合称三元。元宵节始于 2000 多年前的汉朝。汉文帝时下令将正月十五定为元宵节。汉武帝时，“太一神”祭祀活动定在正月十五（太一：主宰宇宙一切之神）。司马迁创建“太初历”时，就已将元宵节确定为重大节日。传统习俗出门赏月、燃灯放焰、喜猜灯谜、共吃元宵、拉兔子灯等。此外，不少地方元宵节还增加了耍龙灯、耍狮子、踩高跷、划旱船、扭秧歌、打太平鼓等传统民俗表演。

（四）清明节

中国四大传统节日之一，清明节正是春光明媚、草木吐绿的时节，此时正适合春游，故此古人又叫“踏青节”。清明节是最重要的祭祀节日之一，是扫墓祭祖的日子。中华民族传统的清明节大约始于周代，距今已有二千五百多年的历史。经历史的发展演变，清明具有极为丰富的内涵，各地都发展出了不同习俗，而扫墓祭祖、踏青郊游是基本主题。扫墓俗称上坟，是祭祀死者的一种活动。汉族和一些少数民族大多是在清明节扫墓。按照旧的习俗，扫墓时，人们要携带酒食果品、纸钱等物品到墓地，将食物

供祭在亲人墓前，再将纸钱焚化，为坟墓培上新土，折几枝嫩绿的新枝插在坟上，然后叩头行礼祭拜。

（五）端午节

中国四大传统节日之一，端午节为每年农历五月初五，又称端阳节、午日节、五月节，本来是夏季的一个驱除瘟疫的节日。端午节是我国汉族人民的传统节日，端午节始于中国的春秋战国时期，至今已有 2000 多年历史。端午节一直是一个多民族的全民健身、防疫祛病、避瘟驱毒、祈求健康的民俗佳节。这一天必不可少的活动逐渐演变为吃粽子，赛龙舟，挂菖蒲、蒿草、艾叶，薰苍术、白芷，喝雄黄酒。端午食粽子的习俗，千百年来在中国盛行不衰；赛龙舟在中国南方沿海一带十分盛行，传出国外后深受各国人民喜爱并形成了国际比赛。

（六）中秋节

中国四大传统节日之一，每年农历八月十五日，是我国传统的中秋佳节。这时是一年秋季的中期，所以被称为中秋。中秋节始于宋代，在中国已有 1000 多年历史，是中国最主要的节日之一。中秋节的命名来源于中国的农历，农历中一年分为四季，每季又分为孟、仲、季三个部分，因而中秋也称“仲秋”。中秋节有许多别称：因为它的节期在八月十五，所以称为“八月节”、“八月半”；又因八月十五的月亮要比其他几个月的满月更圆、更亮，中秋节的主要活动都是以“月”为内容的，所以又叫做“月夕”、“秋节”、“仲秋节”、“八月会”、“追月节”、“玩月节”、“拜月节”等等。中秋节这一天的月亮格外晶亮、圆润，被人们看成是合家团圆的象征，因此，又被人们叫做“团圆节”。中秋夜人们会备上各种瓜果和熟食品特别是月饼，边吃月饼等边在赏月。

（七）重阳节

农历九月初九，二九相重，称为“重九”。又因为在我国古代，六为阴数，九是阳数，因此，重九就叫“重阳”。

重阳节的起源，最早可以推到汉初。据说，在皇宫中，每年

九月九日，都要佩茱萸，食蓬饵、饮菊花酒，以求长寿。主要活动为登高、赏菊、饮酒等，颇受老年人喜爱，所以也叫“老年节”。每到重阳，人们就会想起王维写的“独在异乡为异客，每逢佳节倍思亲。遥知兄弟登高处，遍插茱萸少一人。”这首诗。自古以来，重阳节就是人们敬老爱老、思念双亲、渴望团圆的日子。具体习俗有登高、吃重阳糕、赏菊并饮菊花酒、插茱萸和簪菊花、喝重阳酒等。

任务二、节庆礼仪的特点

（一）约定性

节庆一般在约定俗成的时间，千百年来流传至今，已成为大家公认的规定。例如：除夕为每年农历腊月的最后一天；中秋节为每年农历的八月十五。大部分中国的传统节庆都参照农历时间。

（二）民俗性

绝大多数节庆来自民族习俗、宗教习俗等，所以节庆礼仪的习俗性十分明显。例如：春节，大多数地方的习俗是走亲访友、拜年等；中秋节，大家都期望能与家人团圆；清明节，很多人都要去扫墓祭祖。另外，一些少数民族的节庆带有鲜明的民族特征，如傣族的泼水节、彝族的火把节、藏族的雪顿节等。

（三）地域性

不同国家、不同地区，由于其文化不同、宗教信仰不同，节庆礼仪各不相同，例如：一些国家的节日为圣诞节、情人节、宋干节、灯节等。因此，节庆礼仪具有明显的地域性特征。