

第一单元

讲文明礼仪， 做文明学生

第一节 塑造自己的良好形象

情境导入

◎ 现象透视

有一批应届毕业生共 22 个人，实习时被导师带到国家某部委实验室参观。他们在会议室里等待部长时，部长秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个同学还问道：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”林晖看着有点儿别扭，心里嘀咕：“人家给你倒水还挑三拣四。”轮到他时，他轻声说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，满含诧异，虽然这是很普通的客气话，但却是她今天听到的唯一一句。

门开了，部长走进来和大家打招呼，但会议室里静悄悄的，没有一个人回应。林晖左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着鼓掌。部长挥了挥手：“欢迎同学们来这里参观。平时这些事一般都是由办公室秘书负责的，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同

学们作纪念。”

接下来，更尴尬的事情发生了，在部长给大家发纪念手册时，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林晖面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，林晖礼貌地站起来，身体微倾，双手接过手册，并恭敬地说了一声：“谢谢您！”部长听闻此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍林晖的肩膀：“你叫什么名字？”林晖照实回答，部长微笑点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景，才稍微松了一口气。

两个月后，毕业分配表上，林晖的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师：“林晖的学习成绩最多算是中等，凭什么选他而没选我们？”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的，你们的成绩甚至比林晖还要好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了，修养是第一课。”

◎ 问题思考

中等成绩的林晖为什么被聘用？



理论探究

◎ 知识点拨

一、正确认识自己

(一) 要做自己人生的主人，就要正确认识自己，完善自我意识

正确认识自己有以下几种方法：

- (1) 实践法：在实践的检验中认识自己。
- (2) 他评法：从别人的态度中认识自己。
- (3) 比较法：在多重比较中认识自己。
- (4) 自评法：在自我观察和内省中认识自己。

(二) 认识自我是人生的起点，其目的是发展自我和完善自我

认识自己是人生的起点，人的一生是一个不断认识自己、发展自己、完善自己的过程，只有正确认识自己，才能做出符合自己实际的人生选择，找到适合自己发展的人生道路，做人生的主人，变得更加自尊自信，使人格魅力得以提升。

二、做自尊自信的人

(一) 自尊

自尊即自我尊重，是在接受自己、相信自己的基础上，尊重自己的独特存在及尊重自己价值的一种积极心态。

（二）自信

自信是一个人自己相信自己的心理，是相信自己有能力实现自己愿望的心理，是对自己能力的充分肯定。

三、珍惜人格尊严，努力塑造健康人格

（一）人格

人格是人的性格、气质、能力等特征的总和，通常也指个人的道德品质。人格魅力是指一个人在性格、能力、气质、品行和道德方面具有吸引力。崇高的人格是国格的支柱，是一个民族的脊梁。

（二）健康的人格

健康的人格包括崇高的理想信念、优良的品行、较强的独立生活和适应社会的能力、良好的心理素质。

（三）维护人格尊严

高尚的人格不仅是一个人的精神支柱，也是一个民族的脊梁。

要维护自己的人格尊严就必须做到自尊、自爱、自重。自尊就是要尊重自己，同时也要懂得尊重他人，不懂得尊重他人的人，就不会得到他人的尊重；自爱就是要遵纪守法，远离毒品，远离那些不健康的书籍、影视作品等；自重就是看重自己、相信自己、有责任感，树立远大的理想。

四、礼仪修养彰显个人魅力

（一）个人礼仪的含义

个人礼仪是一种教养，是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则，是一个人的仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的个体规定，是个人道德品质、文化素养等精神内涵的外在表现。

（二）个人礼仪的基本要求

- （1）仪容仪表：美观、整洁、卫生、得体。
- （2）仪态举止：姿势端庄优雅，“站如松，行如风，坐如钟，卧如弓”；表情自然舒展；手势简洁明确。
- （3）语言谈吐：措辞谦逊文雅；声音大小适宜；语气平易近人；语调平和沉稳；语态亲切诚恳。

（三）加强个人礼仪修养的作用

加强个人礼仪修养的重要作用有如下几点。

- （1）有助于提高个人素质，体现自身价值。
- （2）有助于增进人际交往，营造和谐友善的气氛。
- （3）有助于促进社会文明，加快社会发展进程。

五、交往礼仪营造和谐人际关系

(一) 交往礼仪是人际交往的一张通行证

交往礼仪的基本要求有以下几点。

- (1) 要做到平等和互相尊重。
- (2) 要做到诚实守信。

(二) 遵守交往礼仪的作用

(1) 遵守交往礼仪的基本要求，可以拉近与交往对象的距离，获得对方的理解，有利于营造和谐的人际关系。

(2) 遵守交往礼仪的基本要求，有利于提倡文明的社会风气，增强民族凝聚力，促进社会主义精神文明建设，构建社会主义和谐社会。

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

(三) 自觉践行交往礼仪规范

- (1) 从小事做起，注意细节。
- (2) 顾全大局，求得和谐。
- (3) 平等相待，尊重他人。
- (4) 增强意志力，提高自控力，逐步克服自身的不良习惯。

◎ 人生讲堂

小狗汤姆到处找工作，忙碌了好多天，却毫无所获。他垂头丧气地向妈妈诉苦说：“我真是一无是处的废物，没有一家公司肯要我。”妈妈奇怪地问：“那么，蜜蜂、蜘蛛、百灵鸟和猫呢？”汤姆说：“蜜蜂当了空姐，蜘蛛在搞网络，百灵鸟是音乐学院毕业的，所以当了歌手，猫是警官学校毕业的，所以当了警察。我和他们不一样，我没有接受高等教育的经历和文凭。”妈妈继续问道：“还有马、绵羊、母牛和母鸡呢？”汤姆说：“马能拉车，绵羊的毛是纺织服装的原材料，母牛可以产奶，母鸡会下蛋。我和他们不一样，我什么能力也没有。”妈妈想了想，说：“你的确不是一匹拉着战车飞奔的马，也不是一只会下蛋的鸡，可你不是废物，你是一只忠诚的狗。虽然你没有受过高等教育，本领也不大，可是，一颗诚挚的心就足以弥补你所有的缺陷。记住我的话，儿子，无论经历多少磨难，都要珍惜你那颗金子般的心，让它发出光来。”汤姆听了妈妈的话，使劲点点头。在历尽艰辛之后，汤姆不仅找到了工作，而且当上了行政部经理。鹦鹉不服气，去找老板理论，说：“汤姆既不是名牌大学的毕业生，也不懂外语，凭什么给他那么高的职位呢？”老板冷静地说：“很简单，因为他的忠诚。”

分析：这个故事告诉我们，应该正确认识自己，正确对待别人对自己的批评和评价，认识自己的优势和不足，不断发挥优势，改进不足。

三、案例分析题

“格氏试剂”的发明者是维克多·格林尼亚。格林尼亚在青年时期曾是一个游手好闲、荒废学业的不良青年，整天只知吃喝玩乐。在他 21 岁那年的一次舞会上，一位女伯爵毫不客气地对他说：“请离我远一点，我最讨厌像你这样的花花公子。”这话似当头一棒，如利剑般深深地刺痛了格林尼亚的心，也唤醒了他的自尊心。于是，他悄然离家，来到里昂，努力学习，仅用两年的时间就补上了荒废的学业，考进法国里昂大学。1912 年，他以严谨的科学态度发明了“格氏试剂”，并获得了诺贝尔奖。此时，他突然收到女伯爵的贺信，信中只有一句话：“我永远敬爱你！”

- (1) 这个故事告诉我们要想赢得他人的尊重首先要怎么做？
- (2) 自尊的作用是什么？

◎ 参与践行

1. 反思一下，看看自己是不是一个自尊自信的人。
2. 以小组为单位，找找各自生活中不够自信的表现，并以文字或图片的方式展示出来。

第二节 展示自己的职业风采

情境导入

◎ 现象透视

某外资公司招聘一位公关部经理，许多人参加了角逐。公司的面试和笔试都十分烦琐，一轮轮淘汰下来，最后只剩下 5 个人。

这 5 个人都有较好的外貌条件和学识，且都毕业于名牌大学。公司通知他们，聘用哪个人还得由经理层会议讨论后才能决定。于是他们便安心回家，等待公司最后的决定。

几天后，其中一位应聘者的电子邮箱里收到一封信，信是公司人事部发来的，内容是：“经过公司研究决定，你落聘了，但是我们欣赏你的学识、气质，因为名额有限，实是割爱之举。公司以后若有招聘名额，必会优先通知你。你所提交的资料录入电脑存档后，不日将邮寄返还于你。另外，为感谢你对本公司的信任，寄去本公司产品的优惠券一份。祝你开心。”

她在看到电子邮件的那一刻，知道自己落聘了，十分伤心，但又为外资公司的诚意所打动。两天后，她收到了公司寄给她的材料和一份优惠券。她十分感动，花了3分钟时间给那家公司发了一封简短的感谢信。两天后，她接到该公司人事部的电话，说经过经理层会议讨论，她已被正式录用。后来，她才明白，这是公司的最后一道考题。

公司给其他4个人也发了同样的电子邮件，也送了优惠券，但是回信感谢的只有她一个。她能胜出，只不过因为多花了3分钟时间写了那封感谢信。

◎ 问题思考

为什么要倡导职业礼仪？



理论探究

◎ 知识点拨

一、职业礼仪塑形象

（一）职业礼仪的含义

职业礼仪是指各行业的职业人员因为工作需要而进行人际交往时，应遵守的自尊与敬人的行为规范。它包括求职面试礼仪、社会服务礼仪、职业场所礼仪，以及商务活动礼仪等。

（二）职业礼仪的基本要求

- （1）爱岗敬业、尽职尽责。
- （2）仪容端正、语言文明。
- （3）诚实守信、优质服务。

（三）职业礼仪的道德意义

一方面，职业礼仪的准则和规范，属于职业道德的内容；另一方面，职业礼仪是一个职业人道德素质的外在表现，体现职业人对自己、对他人、对工作负责任的态度。

（四）职业礼仪的作用

- （1）讲究职业礼仪有助于个人求职成功。
- （2）讲究职业礼仪是塑造和维护良好组织形象的需要。
- （3）讲究职业礼仪有助于提升个人素质。

二、职业礼仪展风采

（一）提高遵守职业礼仪规范的自觉性

- （1）要处理好个人与社会的关系。
- （2）要处理好工作单位内外部关系。

（二）做一名合格的员工

- （1）准时上班，按时下班，保持环境整洁。

- (2) 穿着整齐，修饰得体。
- (3) 承担责任，不推诿。
- (4) 讲求效率，不干私事。
- (5) 对上司和同事要讲礼貌。

◎ 人生讲堂

小殷与小冷是职校同学，毕业后到同一家企业工作。在校期间他俩的学习成绩和专业技能都很出色。两年后，小殷升为主管，而小冷却离开公司另谋出路。为什么呢？

小殷穿着得体的职业装上班，见到同事面带笑容，主动问候“早上好”。进入办公室马上去打开水，整理好桌上的报纸。接待客户时，彬彬有礼，端茶递水，双手交换名片。天气热时看见客人满头是汗，会细心地递上纸巾。送客户时，她麻利地为客人开门。在门口看到一位同事抱着一个大纸箱，她会马上走过去帮忙。

而小冷的衣着却很随意，有时甚至穿有洞的丝袜来上班。见到同事面无表情，直到别人主动打招呼她才不自然地点点头。进入办公室也只给自己的杯子倒满水。有位同事想请她帮忙复印一份资料，她冷冷地说自己现在没空，等同事离开她却拿起电话和朋友聊天……

分析：通过对两人的比较，可以总结出小殷的成功取决于其塑造了良好的职业形象，即得体的着装、优雅的仪态、和谐的人际关系。而小冷的失败也缘于没有重视自己职业形象的塑造。



能力升华

◎ 素质演练

一、填空题

1. _____指各行业的职业人员因为工作需要而进行人际交往时，应遵守的自尊与敬人的行为规范。
2. 职业礼仪的基本要求，概括说就是要爱岗敬业、尽职尽责，诚实守信、优质服务，仪容端庄、_____。
3. 奉献是职业礼仪的最高境界。_____是职业人实现人生价值的重要途径。
4. 在工作单位，对内要做到：尊重同事和领导，合作友爱。对外要做到：加强联络，礼貌待人，_____。这样才能创造良好的生活、工作环境。
5. 工作中，要_____，不要推诿给同事。这是工作中与同事处理关系非常重要的一点。

二、简述题

1. 职业礼仪的基本要求是什么？

2. 职业礼仪的作用有哪些？

三、案例分析题

一天，某商场男装区来了一位老大爷，营业员小夏热情地接待了他。当得知大爷想看一看裤子的时候，小夏便拿来了凳子，先让大爷坐下，然后将适合大爷的裤子一一拿到大爷面前，让大爷挑选，并帮助大爷一一试穿。刚开始，大爷只是笑着试穿，并没有表示要购买，但是小夏自始至终都保持微笑，耐心、详细地回答大爷的每一个问题。在试过十几条裤子后，大爷问：“姑娘，我穿得这么破旧，身上又很脏，你却还是这么热情地对我，你就不怕我买不起吗？”小夏听后，笑着对大爷说：“不怕，只要是来商场的顾客，我都会一样地对待，因为，让顾客满意，是我们最大的心愿，您买不买都没关系的！”大爷听后，满意地点点头，并起身指着两条刚刚试过的 200 多元的裤子说：“姑娘，这两条裤子我买了，帮我开票吧！我去过很多地方，但只有你们的服务最让我满意，你非但没有因为我的穿着破旧而瞧不起我，还对我非常热心，让我心里很温暖，以后，我买东西一定还来这里，一定还找你！”

结合案例说一说你对职业礼仪的理解。

◎ 参与践行

学生活动：求职表演

1. 分小组开展，每组推选一名组长负责组织策划。派一位代表出场表演面试过程，代表的着装、应携带的道具、出场时的表现，由小组成员讨论决定。
2. 可以根据班级学生所学专业的特点，假设招聘的职位。课前公布招聘的职位和条件。

