

远程教育学院期末复习大纲

课程名称	职业礼仪与职业形象设计	
教材信息	名称	教师个人课件材料
	出版社	
	作者	
	版次	

一、客观部分：（填空、简答）

（一）填空

1. 礼貌是人际交往中自尊与敬人的心理态度。
2. 礼节是人际交往中表示自尊与敬人的惯用形式。
3. 仪式是人际交往中为了表示尊敬与隆重而专门举行的、具有特定程序与规范的活动，如：迎送仪式、签字仪式、颁奖仪式、庆典仪式、开幕式、闭幕式等。
4. 礼仪是指人际交往中约定俗成的、表现律己与敬人的完整行为与过程。
5. 国际礼仪就是对不同文化的理解与尊重，因此，国际礼仪的基本原则应包括：不卑不亢、信守承诺、求同存异、入乡随俗。
6. 仪表美之“三要素”包括发型、化妆、服饰。
7. 西方礼仪始于古希腊罗马时代，于 17 至 18 世纪的法国初步形成。英语“礼仪”一词源于法语“Etiquette”，原意是“法庭上的通行证”，记载着当时人们进入法庭时应当遵守的行为规范与准

则。

8. 仪表是指人经过修饰的外表，广义的仪表包括人的仪容、服饰、风度、魅力等一切可感受到的外在形象。
9. 场合与角色决定你的发型设计，如，职业场合选择整齐规范的职业发型；休闲场合选择舒适时尚的活力发型；典礼晚会场合选择典雅隆重的晚妆（艺术）发型；
10. 国际通行的服饰“TPO”原则中，Time 是指服饰风格应符合交际时间与时尚潮流的需要；
11. 正装领带以真丝面料为首选，以圆点、条纹、方格、碎花等规则图案为首选。
12. 男士正装鞋以黑色系带牛皮鞋为首选，避免猪皮、羊皮、仿制皮、磨砂或翻毛设计的皮鞋，鞋面应保持光亮清洁。
13. 职业服饰中饰物礼节应注意简洁大方忌华丽、以少为佳忌繁复、同质同色忌杂乱、尊重习俗避禁忌。
14. 仪态就是指人际交往中经过修饰的举止动作，包括交际活动中一切可以明显察觉到的形体活动。
15. 目光注视对方的额头三角区往往表达你庄重正式、严肃认真的态度，适合谈判、会谈、面试等职业场合；
16. 职业仪态中的坐姿规范要求男士双手抚膝，女士双手交叠置于大腿根部，男士双膝与肩同宽，女士双膝并拢。
17. 在我国，手心向下表示招呼他人过来，但在许多西方国家如此手势却仅用于召唤宠物；竖起拇指往往表示夸奖或赞美，但在

欧美部分地区还表示搭车，在德国、意大利表示数字“1”。

18. 一位教授到一家公司来讲学，公关经理在机场接到这位教授后要安排他与公司总经理见面。那么，双方见面时公关经理应该先介绍总经理。
19. 握手的礼节次序应体现尊者优先，如女士先伸手男士再接握，长辈先伸手晚辈再接握，上级先伸手下级再接握。
20. 电话礼节应注意礼貌挂机，即通话结束时应注意挂机次序，讲究尊者优先，如上级先挂机、客人先挂机、长者先挂机、主叫先挂机。
21. 电话语言的第一声往往具有关键的形象效果，公务电话的“开始曲”应注意问候与自我介绍两大要素。
22. 中餐宴请以桌次、位次体现来宾身份和主人礼遇，其礼节规范在于以远为上、面门为上、居中为上。
23. 我国地理气候条件多样、资源特产丰富、饮食习惯差异较大，因此，各地饮食烹饪方式历史悠久、各具特色，我国著名的“八大菜系”即鲁菜、徽菜、苏菜、浙菜、粤菜、闽菜、湘菜、川菜，中餐宴请应根据客人的品味习惯做出恰当的选择。
24. “伊斯兰”即阿拉伯语“和平”、“安宁”之意，所有信仰伊斯兰教徒均称为穆斯林，即安拉旨意的“顺从者”。
25. 伊斯兰教的礼仪包括念功、拜功、斋功、课功和朝功，谓之五功”。
26. 佛教的三大节日包括佛诞节、成道节、涅槃节。

27. 伊斯兰教于公元 7 世纪传入我国，有回族、维吾尔族、哈萨克族以及乌孜别克、塔吉克、塔塔尔、柯尔克孜、撒拉、东乡、保安等 10 个少数民族信仰伊斯兰教。

28. “那达慕大会”是蒙古族最隆重的民族传统节日，即“娱乐”、“游戏”的意思，2006 年被列入第一批国家级非物质文化遗产名录，是蒙古族庆祝丰收的盛会。节日期间人们进行物资交流以及射箭、摔跤、赛马等传统的体育竞技活动。

（二）简答

1. 仪表与仪表美。

仪表是指人经过修饰的外表。广义的仪表包括人的仪容、服饰、风度、魅力等一切可感受到的外在形象。

仪表美之“三个三”：仪表美之“三状态”：自然美、修饰美、内在（气质）美；仪表美之“三原则”：健康、庄重、自然；仪表美之“三要素”：发型、化妆、服饰。

2、仪态与仪态美。

仪态就是指人际交往中经过修饰的举止动作，包括交际活动中一切可以明显察觉到的形体活动。仪态也被称为“体态语言”、“第二语言”、“副语言”、“类语言”，作为一项重要的辅助语言，仪态往往可以给交际对象传达出更为丰富、生动、真实、可信的形象与信息。

仪态美之“三个三”：仪态美的三阶段：高度意识、自觉控制、有效

改变。仪态美的三原则：庄重、自然、规范；仪态美的三要素：姿态、表情、动作。

3、服饰礼仪的“TPO”原则。

服饰的礼仪原则首先在于符合环境场合、交际角色的需要。国际通行的服饰“TPO”原则即：

Time：服饰风格应符合交际时间、时尚潮流的需要；

Place：服饰风格应符合环境场所、文化习俗的需要；

Occasion：服饰风格应符合交际角色、目的氛围的需要。

4、职业交往中的手势礼节与禁忌。

卫生，忌剔牙、搔头、掏耳、挖鼻、抓痒等不卫生的手势动作；

稳重，忌乱摸、乱动、乱扶、乱放等不稳重的手势动作；

尊重，忌指指点点、勾动手指等不尊重的手势动作；

明确，忌对方不理解、不认同、易误解的手势动作；

5、职业交往中递送名片的礼节与规范。

时机恰当：在交际活动中应视情景需要递送名片，如初次拜访时、自我介绍时、他人介绍时、对方提议时都可以有效树立自身的良好形象，加深对方的印象，表达尊重之意。

尊者优先：递送名片应的次序在于“给尊者优先知情权”，即男士、晚辈、下级要主动先给女士、长辈、上级递送名片，当对方不止一人时，应按职务高低、年龄大小等情况依次递送名片；

举止姿态：递送名片时应注意仪态规范，即站姿、躬身、双手递送，递送时目光注视对方、表情自然并伴随语言表达，如：“我是某某，这是我的名片。”或“这是我的名片，请多关照。”切忌手夹名片递送、左手递送或沉默不语；双手或右手的拇指和食指分别握住名片上端两角，使名片正面朝上、文字顺向对方递送。

6、职业交往中接受名片的礼节与规范。

姿态举止：接收他人名片时应起身、欠身、面带微笑，双手拇指和食指压住名片下方两角接过名片，并伴随“谢谢”“非常荣幸”等礼貌用语；

阅读名片：接到名片后应首先认真阅读，如遇不能确定的字还应当场请教。阅读后再将名片放进口袋或皮包内，切忌随意放置或摆弄；

回赠名片：接收对方名片后即应回赠自己的名片，如果没有或没带名片，也应向对方表示歉意并说明理由。交换名片后如还需交谈，可将名片暂放在桌面上，待谈话进行稍后再自然地将名片收起，但应避免随意玩弄对方的名片、将其他物品压住名片或在名片上做记录。

7、职业交往中接听电话的礼节与规范。

及时接听：接听公务电话应注意在“铃响三声”内接起，如铃响五、六声后才接则应注意首先表示歉意，如“对不起，让您久等了！”，以免给对方造成妄自尊大、不讲效率的不良印象。

专心接听：接听电话应避免漫不经心，如喝茶、抽烟、吃东西、听音乐、打哈欠、与他人交谈或长时间沉默不应答等不良表现，以免给

对方造成傲慢无礼的不良印象。

言语规范：接听电话时应注意使用规范的开始曲，如“您好，这里是商学院，请问您找哪位 ...”代接电话时应特别注意语言表达的礼貌次序，如对方所要求的人员不在时应首先告知对方，然后再询问对方的姓名、所为何事以及是否留言等，，如“对不起，王经理不在，请问您有什么事需要转告吗？”，切忌因颠倒次序而引发对方的误解与不快。代接电话还应注意尊重隐私，如不主动询问与电话内容无关的信息。

复述确认：接听电话应对重要或关键内容进行复述与确认，如对方所留的电话号码、对方约定的时间地点、产品的数量种类、确定的解决方案等；

中止通话：接听电话的过程中如需要中止通话应特别注意语言表达，应包括表达歉意、说明原因和承诺回电，如“对不起，我现在有一位客户来访，我稍后再给您回电话好吗？。”做到礼貌周到，避免对方的误解与不快。

礼貌挂机：通话结束时应注意挂机次序，即“尊者优先”，如做到上级先挂机、客人先挂机、长者先挂机、主叫先挂机。

8、签字仪式的礼节与规范。

仪式开始：双方参加谈判的全体人员应全部出席签字仪式以示诚意。共同进入签字大厅时双方应相互握手致意。仪式位次应注意双方助签人员分立在各自一方的签约代表外侧，其余人员按职务身份高低从中间到两边依次排列站立在各自签约代表身后。

仪式进行：双方开始正式签字，由助签人员协助打开文本、指明签字位置，双方代表首先在己方保存的文本上签字，再由助签人员互相交换文本，双方代表再在对方保存的文本上签字。

仪式结束：双方代表起立、交换文本并相互握手祝贺合作成功。其他人员应以热烈的掌声表示祝贺并饮香槟酒以增添喜庆气氛。

9、职业交往中的拜访礼节与规范

预约：拜访前应事先与被访企业或个人取得联系，就拜访的目的、内容、时间、地点进行沟通与商定，切忌贸然行事，公务拜访的预约时间约在一周左右为宜。

准备：拜访应事先做好相关的准备，如收集整理好与拜访主题相关的文件资料、个人名片、样品合同、馈赠礼品以及自身的仪表形象，以示尊重与诚意。

到达：拜访前应事先选好出行路线、算好出行时间，确保如约到达。如因故不能及时到达或临时需取消拜访则应尽早通知对方、表达歉意并说明原因。

告辞：公务拜访时间通常以一小时左右为宜，宾客也可根据主人的言语态度选择时机，主动告辞。告辞时应主动与对方握手，对主人的接待表示感谢，主人相送时应请对方“留步”，未完全离开对方视线或所属环境时应避免随意评论对方。

10、佛教礼节与禁忌。

- ◆ 进入佛教寺庙前应沐浴净身，忌荤食或将荤腥食品带入寺内，服饰庄重整洁；进入寺庙内应靠左沿顺时针行走，避免居中直行，举止安静有礼，避免喧哗吵闹。
- ◆ 尊敬佛教圣物，忌敲打钟鼓、逆转经筒、触摸经书、指点佛像。佛教圣物还有很多，如，圣人的遗骨舍利、圣人的用品、纪念品以及为朝拜而修建的寺庙、塑像、石像、浮雕等；拜佛时应避免使用大殿中央的拜垫（寺主用），而使用两旁的垫凳，分男左女右拜用，应避免在礼拜人的头前行走；拜佛时行跪拜礼应双膝跪地、手肘着地、头顶叩地；烧香时应注意数目为单数，忌双数。
- ◆ 尊敬佛教人士，称佛教人士为法师、大师，免称“出家人”、“和尚”，行合十礼，忌对佛教界人士握手、拥抱、摸头等；与佛教人士交谈时避免涉及其他宗教信仰。

11、基督教的礼节与禁忌

- 教堂为基督教的圣殿，允许非基督徒进入参观但要保持安静；
进入教堂忌衣冠不整、喧哗吵闹、交头接耳、东张西望、争抢座位、抽烟饮酒等任何妨碍宗教活动的行为；
- 忌以上帝的名义起誓或玩笑；忌混淆不同教派的神职与称呼；
忌对上帝、基督、圣事、教义等妄加评论；
- 忌向教徒赠送带有其他宗教神像或民族图腾的礼物；忌随意佩戴或赠送有基督形象或十字架的礼物；忌交叉握手、交叉餐具物品等；

- 忌“666”（代表魔鬼撒旦）；忌“13”与“星期五”（不祥），如果 13 日和星期五又恰巧是同一天，教徒会闭门不出并忌被打扰，忌 13 号、13 人、13 桌、13 层；
- 耶稣圣诞日、受难日以及每周五为教徒的守斋日，守斋期间教徒忌食肉、饮酒和参加任何喜庆或宴请活动；忌动物的血。

12、伊斯兰教的礼节与禁忌。

- ◇ 忌随意评论穆斯林的宗教信仰和生活习惯；忌给穆斯林送有带人物或动物图像之物（避免偶像崇拜）；
- ◇ 忌与穆斯林交往时用左手握手、进餐、递送物品（左手表示不洁）；忌在穆斯林礼拜时走动、喊叫、吃东西；
- ◇ 忌食猪、驴、狗等动物和没有鳞的水生动物；忌食一切自死的以及一切未诵安拉之名而宰杀的牲畜；忌食生葱、生蒜等异味的东西；忌食动物的血液，忌饮酒。

二、主观部分（案例分析、简述）

（一）案例分析

根据相关礼仪的原则与规范对所给案例情景进行分析与评价。该题目需要注意参考相关课件内容，有针对性地指出礼仪原则与具体规范，并对案例中的错误及其所产生的影响进行分析与评价。

关于职业仪表与职业仪态

1. 一次，一位老师带着三名毕业生到一家公司应聘。面试前老师怕学生面试时紧张，便同公司的主管人员商量让三位同学一起面试。

当三位同学进入主管办公室时主管便热情地上前请三位同学入座，但当主管回到自己的办公桌前抬头一看却欲言又止。只见两位同学坐在沙发上，一位架起二郎腿且两腿不停地抖动，另一位则身子松懈地斜靠在沙发一角，两手攥握手指咯咯作响。只有一位同学端坐在椅子上安静地等候面试。

主管于是再次起身，非常客气地对坐在沙发上的两位同学说：“对不起，你们二位的面试已经结束了，请退出。”两位同学四目相对不知何故，面试怎么会什么都没问就结束了？

请根据职业仪态礼仪对案例进行分析与评价。

答：两位同学被退出的原因在于他们在社会交往中不懂得塑造良好形象，尊重他人，不懂得最基本的职业礼仪规范。

首先第一位同学翘着二郎腿，还不停地颤抖，可以说他是对自己的自信使得他有这样的行为动作，也可以说他是完全的不在意对这项职位的面试，可是不管怎么说，自信也好不在乎也罢，既然到了面试地点，那就应该认真对待，毕竟还是有老师带领的，这样做同时也是会丢了老师面子的。而第二位同学看得出完全是紧张导致的，这可以看出这位同学对自己并不是很自信，但是在我看来，即便对自己再没有自信，也不应该把内心的紧张感完完全全的显露在外表上，让面试官看见了立即就会对你的印象蒙上阴影。相比之下，第三位同学就做得特别恰当，不管他是自信还是紧张，他都没有明显地将自己的心情表现出来，而是很端正地坐在自己的椅子上，这里就凸显了第三位同学

求职面试礼仪的理解透彻性，展现了他的素质

2、张咪是一位刚刚毕业的大学生，面对就业的压力她不轻易错过每一次应聘的机会。一天，她去应聘一家公司的秘书职位，这时一家大公司，并且福利待遇都很好，而张咪觉得自身条件也不错，因此，她信心十足地去应聘了，但最后没想到就是一个小小的细节让她丢掉了这次绝好的机会。那天，由于赶时间，张咪没有化妆就出门了。到了公司后她看还有一些准备的时间，于是就在应聘办公室到外面简单地化了妆。不巧这一幕正好被从里面走出来的主考官看见了，他觉得作为秘书连这点最起码的礼仪常识都不懂，又怎么能做好自己的本职工作呢？因此，几句话就把张咪打发掉了。张咪与机会擦肩而过，后悔已晚。

请根据职业仪表礼仪与规范对以上案例进行分析与评价。

答：张咪在社交场合中当众化妆是一种很失礼的体态语言，可以到相对私密的洗手间或者专门的化妆间中去化妆。同时还要注意以下禁忌：

- 1.妆容禁忌残缺或劣质，应该自然和完整，所以要选择适合自己的有品质的化妆产品。
- 2.禁忌香气过于浓烈，香气适度，保持一米之外闻不到，
- 3.禁忌借用妆具，注意个人卫生。

3、一位女推销员在北美工作时一直都穿着深色套装，提着一个男性化的公文包。后来，当她调到阳光普照的南加州工作时，仍然以同样的

装束去推销商品，结果成绩总是不够理想。后来，经专家建议，她改变了穿着，色彩淡雅的套装搭配一个女性化的皮包使她的形象有了亲切感，她的销售业绩也有了显著的提高。

一位年轻的女财税专家有良好的学历背景，在公司里的表现也一直很出色，但是每当她为客户提供咨询服务时，客户却总是很难接受她的建议，她的业务发展空间便受到很大限制。原来，这位财税专家在着装方面有明显的缺憾：她身高 1 4 7 厘米、体重 4 3 公斤，且喜爱着童装，这使得她的外表与所从事的工作相距甚远，经专家建议，她改变了穿着方式，深色的套装搭配对比色的丝巾和一副重黑边的眼镜，使客户对的态度有了较大的转变，她也很快成为了公司的董事之一。

请根据职业仪表礼仪与规范对以上案例进行分析与评价。

答：以上 2 个案例中都是由于违反服饰仪表礼中 TPO 原则（TIME: 实际时间；Place：环境场合；Occasion：目的氛围）引起的麻烦，幸好及时调整职业服饰，取得应有成功。在服饰礼仪中还要注意以下原则和禁忌

1. 服饰选择的 5W 技巧

（Where； When； Who； What； Why）

2. 男士正装“三个三”原则

三色原则；三一定律，三不搭配

3. 女士着装禁忌领口太低；裙边太高；修饰太多；质料太差；款式太旧

关于职业交往

4、艾丽是一位热情而敏感的女士，目前在中国某著名房地产公司任副总裁。一日，她接待了来访的建筑材料公司主管销售的韦经理。韦经理被秘书领进了艾丽的办公室，秘书对艾丽说：“艾总，这位是建材公司的销售主管韦经理。”艾丽于是离开办公桌，面带笑容地走向韦经理。韦经理先伸出手来让艾丽握了握。艾丽便客气地对他说：“很高兴你来为我们公司介绍产品。这样吧，让我看看这些材料再和你联系。”韦经理在几分钟内就被艾丽送出了办公室。以后的几天内，韦经理多次打电话，但得到的都是秘书的回答：“艾总不在。”

那么，到底是什么让艾丽如此反感一个只说了两句话的人呢？艾丽在一次形象讨论课上提到此事仍然余气未消：“初次见面，他留给我的印象不但是不懂基本的商业礼仪，他还没有绅士风度。他是一个男人，位置又低于我，怎么能像一个王子一样伸出高贵的手让我来握呢？他伸给我的手不但看起来毫无生机，握起来更像一条死鱼，冰冷、松软、毫无热情。当我握他的手时他的手掌没有任何反应，我的选择只有感恩戴德，只差要跪吻他的高贵之手了。”

艾丽说：“握手的这几秒钟他就留给我一个极坏的印象，那就是他的心可能和他的手一样的冰冷。他的手让我感到没有尊重，他对我们的会面也并不重视。作为一个公司的销售经理居然不懂得基本的握手方式，他显然不是那种经过高度职业训练的人，而他们公司能够雇用这

样素质的人做销售经理，可见他们公司的管理人员的层次也不会高，这种素质低下的管理层怎么会严格遵守商业道德，提供优质的建材？我们这样大的房产公司又怎么能与这样作坊式的小公司合作，让他们为我们提供建材呢？”

请根据见面礼仪与规范对以上案例进行分析与评价。

答：韦经理不但不懂基本的商业礼仪，还没有绅士风度，由于韦经理缺乏见面握手礼仪的表现，而引起对方对韦经理所在公司以及产品的负面评价。在我们日常生活中握手是一种人际关系里最常见的一种礼节性的习惯，所以要注意以下握手礼节与规范：

- 1.禁忌拒绝握手；交叉握手；左手握手；坐着握手；软弱握手，乱用蛮力；手插口袋，戴帽子、手套、墨镜握手
- 2.讲究次序，尊者优先
- 3.注重举止姿态：身体相距 1 米或者 1 步，身体稍前倾
- 4.手势动作：伸出右手，四指并拢，拇指张开，掌心相对，摇动3-4 次
- 5.目光表情：目光接触，面带表情
- 5.握力适中：女士稍小，男士略重

5、刚刚归国的王敏想买一台家用空调，经人推荐，她接通了某空调公司北京代理商打电话，第一次电话响了七八声没有应答，王敏想：这个公司为什么中午不安排人值班？看样子代理商是一个不规范的小公司。到了下午，她又拨通了电话，电话铃响了五六声后终于有人不紧

不慢地接了电话。

“喂！”对方拿起电话，没有报自己公司的名称，懒洋洋地回答。

“您好，请问这里是某空调的代理吗？”王敏不敢确定。

“什么事？”对方问。

“你好，我姓王，我想买一个某品牌的 30 平米的客厅空调，请您介绍一些合适的型号。”王敏说。

“我们的空调分好几种，你想要那种？”对方冷淡地问。

“先生，我不明白，空调就是空调，还要分什么种类？不就是按房间大小来分的吗？”空调的技术问题使王敏困惑了。

“当然要分，有的能加热，有的不能。”电话那一端传来吃东西的声音。

“噢，那等我想想再决定吧。”王敏失望地挂了电话。

第二天，她就去商场买了海尔空调。

事后，王敏发表了对这家公司的见解：“从电话中，我感到这家公司缺乏起码的规范，对于送上门的顾客既不积极又不主动，根本不懂得回答电话的方式，让我以为自己打错了号码。而且，一个公司的职员怎么能够用‘喂！’的方式回答电话呢？他没有商业活力，不积极地介绍自己的产品，而是让我像挤牙膏一样，一问一答，还如此不礼貌地在接电话时吃东西，可见这个公司的职员素质，如果空调公司选择这样不懂得商业规范的小公司做代理，可以让我想象这家公司产品的质量，就如同他们所选用的职员一样不能让人愉快和放心。”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/418025060047006055>