



模块三 职业仪态规范

如今你的气质里，藏着你走过的路，读过的书和爱过的人。

——《卡萨布兰卡》

项目一 表情礼仪

项目学习目标

情感态度目标

1. 理解个人表情管理对人际交往的重要意义。
2. 提升对他人表情的洞察力和反馈能力。

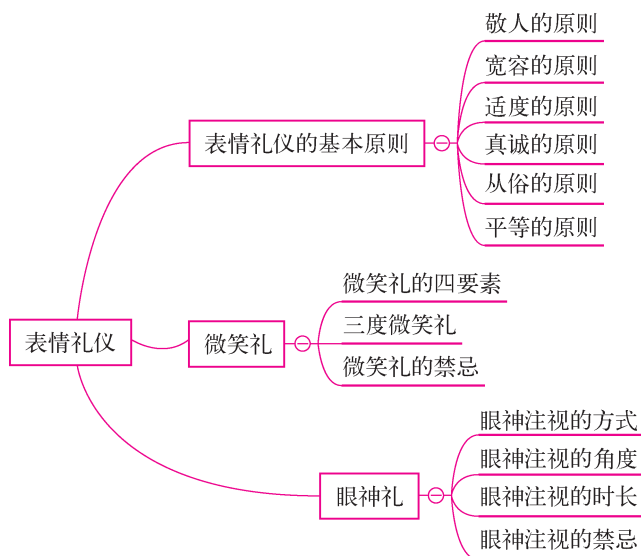
技能目标

1. 熟知表情管理的基本原则。
2. 能在不同的场合选择适当的表情。

知识目标

1. 了解表情的内涵和意义。
2. 了解微笑的三个维度与应用。
3. 掌握目光的三个场合与原则。

项目学习内容





导入案例

“你今天对客人微笑了吗?”

康拉德·希尔顿(Conrad Hilton)是世界酒店业大王,生于1887年,曾服过兵役,参加过第一次世界大战。战后退伍,他用父亲留下的2 000美元和自己身上的3 000美元在得克萨斯州买下了一家旅馆。凭借着自己的聪明才智和良好的管理,以及独到的眼光,希尔顿很快就赚到100万美元。他高兴地把这份收获告诉母亲,让母亲和自己一起享受这共同的喜悦。可是,母亲不以为然,意味深长地对他说:“照我看,你和以前没什么不一样,不一样的只是你的领带有些脏。”这话像一盆冷水浇得希尔顿透心凉。母亲接着说:“你要想把旅馆长期经营下去,就要想一个办法,让住过希尔顿旅馆的人住了第一次还想住第二次、第三次,这个办法必须是简单、容易、不花钱且持久的,只有想出这么个办法,希尔顿旅馆才有前途,这比挣到100万有用得多。”母亲的这番话让希尔顿幡然醒悟。沾沾自喜,满足于现状,没有大格局,这正是自己现在面临的问题。“什么是钱买不来的?什么能让客人住了还想住?”希尔顿苦思冥想一直没有结果,于是就自己扮作顾客去一些商店或旅馆消费,以顾客的身份参观,感受这一切。后来,他终于找到了,满足母亲四点要求的方法就是——微笑。

在这之后,希尔顿经营旅馆业的座右铭就是:“你今天对客人微笑了吗?”这也是他所著的《宾至如归》一书的核心内容。希尔顿到每一家旅馆召集全体员工开会时都要问:“现在我们的旅馆已新添了第一流的设备,你觉得还必须配合什么第一流的东西能使客人更喜欢呢?”员工回答之后,希尔顿笑着摇头说:“请你们想一想,如果旅馆里只有第一流的设备而没有第一流服务员的微笑,那些旅客会认为我们供应了全部他们喜欢的东西吗?如果缺少服务员的美好微笑,正好比花园里失去了春天的太阳和春风。假如我是旅客,我宁愿住进虽然只有残旧地毯却处处见到微笑的旅馆,也不愿走进只有一流设备而不见微笑的地方……”

讨论:为什么希尔顿说一流的微笑比一流的设备重要?

案例分析

希尔顿酒店能在酒店行业里做到霸主的地位,就在于其创始人希尔顿的大格局,成功的秘诀就在于“微笑的影响力”。微笑,是一个人内心真诚的外露,它能够感染人,且富有穿透力,这也就是希尔顿酒店让人来了一次就忘不了,想来第二次、第三次的秘诀。

在经济学家眼里,微笑是一笔巨大的无形财富;在心理学家眼里,微笑是最能说服人的心理武器;在服务行业,微笑成了一张张响当当的名片。一个人可以没有财产、没有学历,但只要有信心、有一张微笑的脸,就有了成功的希望。正如卡耐基所说,微笑,它不花费什么,却创造了许多成果,它丰富了那些接受的人,而又不使给予的人变得贫瘠,它在一刹那间产生,却给人留下永恒的记忆!

表情是内心感情在脸上的表现,是人际交往中相互交流的重要形式之一。在《生命是如何沟通的》一书中,艾伯特·梅拉比安指出:

人际沟通=7%语言(有具体信息含义的有声语言)+38%语音(语调、音频、语速、语气等)+55%表情(面部各器官的动作和身体姿态等)。

在这一公式中,首先语言是指导性的,它给出明确的话题方向,起着主导作用,而表情或者说是微表情则起着辅助的作用。例如,在路人向你问路的过程中,你用语言给人描述还会加上手指指点方向,因为两者结合会使指引更加形象具体,容易达到信息的有效沟通;当你在台上演讲时,虽然嘴上滔滔不绝,但往往还会加上表情手势等,因为你需要这些辅助性的手段帮助更好地向对方传达你的意思。其次,当别人的话语明显表达出某一含义时,它能够真实反映对方所想并且醒目地显示出来,我们往往可据此来判断对方的意思。假如对方说话比较尖酸刻薄,并且嘴角明显地表现出轻蔑的动作,那么你就可以确定自己是不受欢迎的;你向许久未见的朋友问好,他虽然回答很好,但是眼睑下垂,两眼无光,嘴唇放松,那么你就可以推断事实并不像他说的那样。再者,微表情在一些语言不通或者不方便说话的场合有着重要作用。例如,你可以在和聋哑人或者外国人交流过程中使用表情语言,全世界的语言虽然不能通用,但是人类的表情却是没有什么大的差异的,所以我们在看卓别林的默片时依旧能发笑,并没有被异国文化差异所阻拦;如果罗密欧与朱丽叶相聚,他们或许不用发出任何言语,感情就可通过眼神的交汇以及一颦一笑传达。

由于生活的压力和社会交往中的各种潜规则,人们越来越善于隐藏自己的真实情感。因而,我们需要借助一双“慧眼”,在反复观察的基础上审慎判断,这样才能拨开迷雾,了解最真实的部分,最大限度地发挥它在人际沟通中的作用。

同时,塑造自己良好的表情,可以缩短人与人之间的距离,化解尴尬的僵局,增进彼此心灵的沟通,使人产生一种安全感、亲切感、愉悦感。

项目实施

任务一 表情礼仪的基本原则

运用表情礼仪的时候,用得比较多的是眼神礼和微笑礼,同时我们要遵循以下几个基本原则:

一、敬人的原则

人们在社会交往中,敬人之心要常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。

二、宽容的原则

人们在交际活动中运用表情礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人,秉持宽容的原则。

三、适度的原则

应用表情礼仪时要注意把握分寸,区分场合与情景才能做到得体。

四、真诚的原则

运用表情礼仪时,务必内心真诚,言行一致,表里如一。这样的表情才是发自内心的自然流露。

五、从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是。

六、平等的原则

这是运用表情礼仪的核心,即尊重交往对象、以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等的礼遇。

3

任务二 微笑礼

微笑是人类最动人的一种表情,是社会交往中美好而无声的语言,而且微笑源自内心的善良、宽容和无私,表现出一种坦荡和大度。另外微笑是成功者自信的表现,是失败者坚强的表现,所以微笑是人际关系的黏合剂,也是化敌为友的一剂良方。

一、微笑礼的四要素

- (1) 嘴角微微上翘,微露牙齿。
- (2) 提升颧肌、眼中含笑、亲切自然。
- (3) 心含笑意、表里如一。
- (4) 避免僵笑,伴随后续的动作和语言。



知识链接:
微笑的“四个要”和“四不要”

二、三度微笑礼

(一) 一度微笑

一度微笑时嘴角微微向上。一般用于两人相距较远,比如五米以外的情况。

(二) 二度微笑

二度微笑时嘴角上扬,嘴巴微张。一般用于两人慢慢走近的过程中,即五米以内、三米以上的距离之间。

(三) 三度微笑

三度微笑时眉开眼笑,根据每个人口齿状况的不同露出6~8颗牙齿。一般用于两人三米以内的近距离交往,准备开始交流的情况。

三、微笑礼的禁忌

- (1) 忌嬉皮笑脸或皮笑肉不笑(假笑)。
- (2) 忌夸张性大笑。
- (3) 忌不分场合的笑。正常情况下,当笑则笑;但在别人焦急、悲伤痛苦时或是庄重场合或是别人有生理缺陷等情况下,则不适合发笑。
- (4) 忌公众场合放声大笑。公共场合放声大笑,容易破坏气氛,显得缺乏教养。
- (5) 忌长时间发笑。



课堂互动

微表情：区别真笑与假笑(图 3-1)



图 3-1 假笑与真笑

提示:

我们脸部有两块肌肉控制着笑容:

(1) 第一部分肌肉负责上拉嘴角的肌肉,把眼角往下拉,这是一块可以靠意识人为控制的肌肉。

(2) 第二部分肌肉叫眼轮匝肌,指眼眶周围的肌肉,我们没有办法靠意识来控制(只有 10%的人可以做到),所以这是区别假笑与真笑的重要依据。轮匝肌的收缩会让人的眼睛有放光的感觉,见图 3-2 的上下对比。



图 3-2 微笑眼部细节

任务三 眼神礼

《孟子·离娄》中说:“存乎人者,莫良于眸子。眸子不能掩其恶。胸中正,则眸子瞭焉;胸中不正,则眸子眊焉。”眼睛是心灵的窗口。人心中所思,都会通过眼睛传达出来。眼睛是掩盖不了其内心的真实想法的。如果心正,则眼睛清澈明亮;如果心不正,则眼睛浑浊灰暗。

一、眼神注视的方式

与人交谈时,眼神应该注视着对方。但应使目光局限于上至对方额头,下至对方衬衣的第二粒纽扣以上,左右以两肩为准的方框中。在这个方框中,一般有三种注视方式,如图3-3所示:

(一) 商务关系: 观额头至双眼

一般用于洽谈、磋商等场合,注视的位置在对方的双眼与额头之间的三角区域。

(二) 社交关系: 观双眼至下巴

一般在社交场合,如聚会、酒会上使用。位置在对方的双眼与下巴之间的三角区域。

(三) 亲密关系: 观双眼至胸部

一般在亲人之间、恋人之间、家庭成员等亲近人员之间使用,注视的位置在对方的双眼和胸部之间。

另外,根据两人距离的远近,眼神注视也分为远观全身,中观轮廓,近观三角。

当与人说话时,目光要集中注视对方;听人说话时,要看着对方眼睛,这是一种既讲礼貌又不易疲劳的方法。如果表示对谈话感兴趣,就要用柔和友善的目光正视对方的眼区;如果想要中断与对方的谈话,可以有意识地将目光稍稍转向他处。尽量不要将两眼视线直射对方眼睛,因为对方除了会以为你在窥视他心中的隐秘,还会认为这是在向他表示不信任、审视和抗议。但在谈判和辩论时,就不要轻易移开目光,直到逼对方目光转移为止。一些场合下,当对方说了错误的话正在拘谨害羞时,不要马上转移自己的视线,而要用亲切、柔和、理解的目光继续看着对方,否则对方会误认为你高傲,在讽刺和嘲笑他。谈兴正浓时,切勿东张西望或看表,否则对方会以为你听得不耐烦,这是一种失礼的表现。

二、眼神注视的角度

(一) 平视

平视,即视线呈水平状态,它也叫正视。一般适用于在普通场合与身份、地位平等之



图一

图二

图三

图3-3 三种注视方式位置

人进行交往。

（二）侧视

它是一种平视的特殊情况,即当自身位于交往对角一侧,面向对方,平视着对方。它的关键在于面向对方,否则即为斜视对方,那是很失礼的。

（三）仰视

仰视,即主动居于低处,抬眼向上注视他人。它表示着尊重,敬畏之意,适用于面对尊长之时。

（四）俯视

俯视,即抬眼向下注视他人,一般用于身居高处之时。它可对晚辈表示宽容、怜爱,也可对他人表示轻慢、歧视。四种注视角度示例见图 3-4。



图 3-4 四种注视角度

三、眼神注视的时长

通常情况下,在整个交谈过程中,与对方目光接触应该累计达到全部交谈过程的 50%~70%,其余 30%~50%时间,可注视对方脸部以外 5~10 米处,这样比较自然、有礼貌。每次看对方的眼睛 3~5 秒,让对方感觉更自然。

如果一个人在交往中很少关注你,而且注视你的时间不超过整个相处时间的 30%,

说明这个人不在乎你。

如果一个领导或者长辈与下属或者晚辈见面时,多一些目光接触,这对他鼓励会很大。

四、眼神注视的禁忌

- (1) 忌羞怯飘忽。
- (2) 忌无表情眼神。
- (3) 忌注视过短或过长(一般 3 秒左右)。
- (4) 忌上下打量。
- (5) 多人交流,忌只看一人。

在掌握并正确运用自己眼神礼的同时,还应当学会“阅读”对方眼神的方法。从对方的目光变化中,分析他的内心活动和意向。

随着交谈内容的变化,眼神和表情和谐地统一,表示很感兴趣,思想专注,谈兴正浓。对方的眼神长时间地中止接触,或游移不定,表示对交谈不感兴趣,交谈应当很快结束。交谈中,眼神乜斜,表示鄙夷;眼神紧盯,表示疑虑;偷眼相觑,表示窘迫;瞪大眼睛,表示吃惊,等等。眼神是千变万化的,但都是内心情感的流露。学会阅读分析眼神,对于正确处理社交活动有着重要意义。



模块三 职业仪态规范

其形也，翩若惊鸿，婉若游龙，荣曜秋菊，华茂青松。

——《洛神赋》

项目二 姿态礼仪

项目学习目标

情感态度目标

1. 领悟个人姿态管理对个人社会角色表达的重要性。
2. 能够选择恰当的姿态展现个人素养。

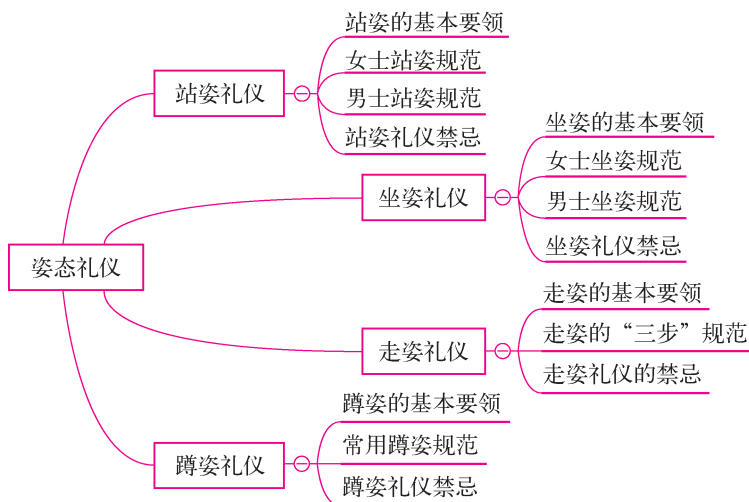
技能目标

1. 运用基本姿态规范，展现得体的个人仪态。
2. 理解姿态的禁忌及其深层缘由。
3. 能在不同场合选择恰当的姿态，展现自身角色。

知识目标

1. 了解姿态的构成要素。
2. 掌握站姿、坐姿、行姿、蹲姿等的分类与应用。
3. 掌握鞠躬的分类与应用。
4. 掌握点头的分类与应用。

项目学习内容





导入案例

孟子欲休妻

孟子提倡尊“礼”，讲究礼节，有一次因为妻子的坐姿不端，竟要与之离婚。

据记载，孟子的妻子田氏独自一人在内室，随意坐着休息。突然进屋的孟子看见妻子岔开两腿的坐相，就退了出来。

然后，孝顺的孟子对母亲说：“这个妇人不懂礼仪，请准许我把她休了。”

孟母说：“为什么呢？”

孟子说：“她岔开两腿坐着。”

孟母问：“你怎么知道的？”

孟子说：“我一进房间就看见了。”

孟母说：“那是你不懂礼仪，不是你媳妇不懂礼仪。《礼经》不是说，进门时，应该先问问谁在房间；进客厅时，应该先高声招呼，让里面的人知道；进了房间，眼睛应该往下看，避免看见别人的隐私。《礼经》讲的这些，都是为让人有准备，以免尴尬。现在你趁人不备去你媳妇休息的房间，进屋也不打招呼。她因为不知道你进去，没有准备，才被你看到了不合礼仪的坐相。你要求别人守礼，但你首先要尊重别人啊。是你失礼无礼在先，怎么反而责怪别人呢？”

母亲的一番言语，使孟子心服口服，深感惭愧，打消了休妻的念头。

孟子的妻子在自己的房间随意的坐相叫“箕踞”，即臀部坐地，两腿岔开，双膝屈起，像个簸箕，这在周代是不尊重人的姿势。尊“礼”的孟子知行合一，所以对妻子的行为不能容忍。所幸孟母不愧是教子有方的贤母，通情达理，指出不合礼法的是孟子自己，避免了儿子的一场婚姻危机。

讨论：为什么孟子仅仅因为妻子的坐姿就要休妻？

案例分析

中国古代讲究坐有坐相，站有站相，不同的场合，人都应该具备不同的姿势和表情。即使夫妻之间，在日常生活中也都以礼相待，相敬如宾。在公开场合，古代最标准的坐姿，称为“跽坐”（也叫正坐），即先席地而跪，而后臀部落下放于脚，上身挺直，双手规矩放于膝上，目不斜视。商周以来，直至唐代，中国人在正式场合都是这样正坐的，气质非常端庄，精气神十足。现在这种坐姿，只有在日本韩国等地才有留存了。

“姿态是映照人自身形象的镜子。”生活中良好的个人姿态是人际交往不可或缺的部分，也是重要的加分项。

一般而言，男士应该表现出刚劲、威武的姿态，给人以成熟、稳重的感觉，而不要忸怩作态。但要注意，阳刚并非等于粗野、脏话连篇、衣冠不整、口无遮拦，这些都是缺少教养的表现，而并非男士应有的表现。良好的男士姿态，是在交际中自然大方、从容不迫、谈笑自如，说话和气、文雅谦逊，尊重别人。良好的仪态往往是社交成功的关键。尤其是社交

场合的男士,见面时不仅要热情地与来宾握手问候,分别时也要礼貌道别。女士则要举止优雅,表现出女性的温柔、娴静、典雅之美。每一个动作,尽量做到轻柔自如,同时要保持面带微笑,使人感到亲切友善,同时要避免忸怩、轻佻、挤眉弄眼的姿态或过分地装出一副笑脸,会引起别人的反感。

项目实施

任务一 站姿礼仪

标准的站姿,从正面观看,全身笔直,精神饱满,两眼正视,两肩平齐,两臂自然下垂,两脚跟并拢,两脚尖微微张开,身体重心落于两腿正中;从侧面看,两眼平视,下颌微收,挺胸收腹,腰背挺直,手中指贴裤缝,整个身体庄重挺拔。好的站姿,不是只为了美观,对健康也非常重要。站姿是人的一种常态,是一个人站立的姿势,它是人们平时所采用的一种静态的身体造型,同时又是其他动态身体造型的基础和起点,最易表现人的姿势特征。在交际中,站立姿势是每个人全部仪态的核心。

一、站姿的基本要领

得体的站姿基本要点是:

- (1) 头正: 双目平视,颈部挺直,下颏微收,面容平和自然。
- (2) 肩展: 双肩舒展、放平,自然放松,稍向后下方下沉。
- (3) 臂垂: 双臂放松,自然垂于身体两侧,手指并拢、自然弯曲。
- (4) 挺胸: 后背挺直,胸部舒展、自然上挺。
- (5) 收腹: 腰部挺直,腹部微微紧收,保持自然呼吸。
- (6) 提臀: 臀部肌肉向内、向上收紧。
- (7) 腿直: 双腿挺直,双膝紧贴,腿部肌肉向内收紧,身体重心置于双腿之间。

二、女士站姿规范

(一) 正立式站姿

两腿并拢立直,脚跟靠拢。双臂放松,自然下垂于体侧,虎口向前,手指自然弯曲。这种站姿庄重,适用于政务场合或者庄严场合。

(二) 丁字步站姿

双手交叉轻握于腰际,手指自然弯曲,双腿并拢,膝盖紧贴,双脚站成小丁字步,即一脚的脚跟紧靠于另一脚的脚弓,脚尖分开约 60° ,并保持两脚的脚跟在同一直线上。双手虎口相交叠放于肚脐下三指处,手指直但不要外翘,微收下颌,面带微笑。这种站姿常适用于礼节性展示场合,比如迎宾、接待等礼节性场合。

（三）V字步站姿

双手交叉置于体侧或握于腹前，双腿和脚跟并拢，脚尖分开约 60° ，站成小 V 字步。这种站姿较为自由，可适用于非正式的社交场合。

三、男士站姿规范

（一）原立式站姿

原立式站姿也称为基本式站姿，这种站姿庄重，适用于政务场合或者庄严场合。

（二）前腹式分腿式站姿

双手交叉握于腹前，右手握住左手，两腿自然分开，两脚距离约半步（20 厘米左右），身体重心落于两脚之间，脚部疲惫时可让重心在两脚上轮换。这种站姿显得郑重而略显自由，常适用于一般社交场合。

（三）后背式分腿式站姿

双手交叉置于背后，右手自然贴于背部并握住左手腕，两腿自然分开，两脚距离不超过肩宽，两脚尖呈 60° 。这种站姿略带威严，常适用于保卫、安全等职业场合。

四、站姿礼仪禁忌

- （1）站立时，切忌东倒西歪，无精打采，懒散地倚靠在墙上、桌子上。
- （2）不要低着头、歪着脖子、含胸、端肩驼背。
- （3）不要将身体的重心明显地移到一侧，只用一条腿支撑着身体。
- （4）不要下意识地做小动作，如腿不由自主地抖动，用手摆弄头发、手帕、打火机、笔等。
- （5）在正式场合，不要将手插在裤袋里面，切忌双手交叉抱在胸前，或是双手叉腰。
- （6）男子双脚左右开立时，注意双脚之间距离不可过大，双脚之间分开不超过肩宽。



课堂互动

如何从站姿判断一个人？

提示：

站姿是人的一种本能，每个人都有自己习惯的站姿，不同的站姿往往能体现出一个人的性格。

请同学们感受这几种站姿背后个人的性格特征和心理活动。

1. 双手插袋

很多的男性站立或走路的时候，习惯性地双手插口袋，这是一个很随意的，看起来又很酷的动作。从心理学角度分析，双手插裤袋是一种隐藏手掌的行为。把自己的手掌对着别人代表着友好和服从，而隐藏自己的手掌则表明这个人不会轻易在人

前表露自己内心的情绪,性格趋于保守,警觉性高。当然单凭这一点是不能看出人的性格的,你还要结合他的言谈等各方面综合分析。

2. 双臂交叉抱于胸前

站立时,双臂交叉抱于胸前,就好像是无形中筑了一道屏障,把不喜欢的人或物通通挡在外边。这一姿势传递出的信息有防御、消极或者否定。在餐厅等一些公众场所,我们经常能看到这样一幕,双手不知道往哪儿放,下意识地双臂交叉抱于胸前。第一次和喜欢的人约会,由于对彼此的关系不确定,也会摆出这样的姿势。这种动作在男性中比较多见,它给人的印象非常不友好,很容易影响到约会的气氛。

另一种情况是,当你与人交谈时,发现对方摆出了双臂交叉的姿势。你应该立即思考自己刚刚所说的话,是否冒犯到了他。语言总是苍白无力,而肢体语言往往能暴露一个人内心的真实想法。

3. 双手背在身后

双手背在后面,多见于领导人物、老年人中。这一动作反映的性格特征是尊重权威,富有责任感,但也有可能是为了掩饰自己内心的紧张情绪。在重要的社交场合,一些领导层的人,为了能在气势上震慑别人,或者让自己显得有权威,通常会做出双手背后的动作。如果一个人双手背后,一边踱步,则表示人在沉思。这一类人做事以及决策都比较慎重稳妥。老年人喜欢把手背在身后,这表明在他们看待问题时坚持自己的想法。

任务二 坐姿礼仪

中国人讲“坐如钟”,稳重、适度坐姿不仅给人以沉着、稳重、冷静的感觉,而且也是展现自己文雅、端庄气质与修养的重要形式。

一、坐姿的基本要领

- (1) 平缓入座:步至座前,转身缓坐,切忌沉重落座。
- (2) 椅面不满:入座时,宜坐椅面的 $\frac{1}{2}$ 或 $\frac{2}{3}$,不宜将椅面坐满。
- (3) 头部端正:双目平视,下颚向内微收,颈部挺直,保持端正。
- (4) 躯干平直:双肩放平、下沉,腰背挺直,胸部上挺,腹部微收,臀部略向后翘,上身略向前倾。
- (5) 四肢摆好:双臂自然弯曲,双手放于腿上,女士应双膝并拢,男士可双膝微开,双腿自然弯曲,双脚平落地面。
- (6) 平稳离座:右脚后收半步,找支撑点,平稳起立,离开座位,切忌猛起、哈腰或左右摇摆。

二、女士坐姿规范

(一) 标准式坐姿

上身与大腿、大腿与小腿、小腿与地面均成直角,双腿并拢,双膝紧贴,双脚并排靠拢,双手虎口相交置于左腿上。

(二) 侧点式坐姿

上身端正,双膝紧贴,两小腿并拢平移至身体一侧,与地面约呈 45° ,双脚平放或点地,双手互握于腹前一侧。

(三) 交叉式坐姿

上身端正,双膝紧贴,双脚在踝关节处交叉后略向身体一侧斜放,一脚着地,另一脚点地,双手互握置于腹前一侧。采用这种坐姿时,也可将双脚交叉略向后屈。

(四) 重叠式坐姿

上身端正,两小腿平移至身体右侧,与地面约呈 45° ,左腿重叠于右腿之上,左脚挂于右脚踝关节处,脚尖向下,右脚掌着地;也可以交换两腿的上下位置,将右腿重叠于左腿之上,将两小腿移至身体左侧。

(五) 前后式坐姿

上身端正,双膝紧贴,左小腿与地面垂直,右小腿屈回,左脚掌着地,右脚尖点地,两脚前后位于同一直线上。采用这种坐姿时,可双腿互换。

女士规范坐姿示例见图 3-5。



图 3-5 女士规范坐姿示例

三、男士坐姿规范

(一) 标准式坐姿

上身端正,与大腿垂直,双膝、双脚完全并拢,双手掌心向下分别放在两大腿上。

（二）开膝式坐姿

上身与大腿、大腿与小腿、小腿与地面均成直角，双膝、双脚自然分开（不超过肩宽），脚尖朝前，双手互握置于任意一条腿上。

（三）重叠式坐姿

上身保持端正，双腿上下交叠，左小腿垂直于地面，右腿叠于左腿上，右小腿向里收，右脚尖向下倾，双手互握置于右腿上。采用这种坐姿时，交叠的双腿可以互换位置，如图3-6所示。



图3-6 男士规范坐姿示例

四、坐姿礼仪禁忌

- (1) 不可将头依靠在椅背上。
- (2) 不可双臂交叉抱胸，或双手做出多余的动作，切忌将双手夹放在双腿之间。
- (3) 女士应始终靠紧膝盖，不可分开大腿。
- (4) 男士不可将双腿叉得过开，或将双腿过分伸张，或一腿弯曲、一腿伸直呈现“4”字形，或将小腿搁在大腿上，用脚打拍子，甚至不停地抖腿。
- (5) 跷腿时，切忌将悬空的脚尖朝上或指向他人。
- (6) 与邻座交谈时，可以侧坐，并将上身和腿同时转向交谈对象。

任务三 走姿礼仪

走姿是人体所呈现出的一种动态，是站姿的延续。文雅、端庄的走姿，不仅给人以沉着、稳重、冷静的感觉，而且也是展示自己气质与修养的重要形式。同时走姿可以防止身体的变形走样，甚至可以预防颈椎疾病。

一、走姿的基本要领

(一) 步态端正

昂首挺胸,收腹提臀,双肩放平、下沉,双目平视,重心稍向前倾,双臂自然地前后摆动,摆幅为 30~40 cm,前摆幅大于后摆幅。掌心朝内,手指自然弯曲,脚尖伸向正前方,脚跟先于脚掌着地,脚尖推动不断前行。

(二) 步位平直

男士的步位路线应为两条平行线,女士的步位路线应尽可能为一条直线。

(三) 步幅适中

即步行时双脚中心间的距离应适中,男士的步幅一般约为 40 厘米,女士的步幅一般约为 30 厘米。

(四) 风格有别

男士应步伐矫健、稳重,展现阳刚之美,女士应步伐轻盈优雅,展现阴柔之美。

二、走姿的“三步”规范

“三步”指步态、步位、步幅。

(一) 步态

正常的行走应该是脚掌、脚尖朝前,膝盖正对着前方,避免“内八字”步或“外八字”步。

(二) 步位

即脚落在地面时的位置。女士双脚内侧成一条直线,男士双脚内侧成一条直线至脚内一脚距离调整。

(三) 步幅

步幅就是跨步时两脚间的距离。标准步幅是前脚跟与后脚尖间的距离为一脚长。因此对不同的人来说,标准步幅的大小是不同的,这是随身材高矮而定的。在正常情况下,成年人每分钟走 60~100 步。使用标准步幅可以使步态更美。

三、走姿礼仪的禁忌

- (1) 行走时不可低头、仰头、弯腰驼背、摇头晃肩、左顾右盼或扭腰摆臀。
- (2) 双手不可置于背后,否则会给人以傲慢之感。
- (3) 双脚不可呈内八字或外八字。
- (4) 不可拖沓前行,使脚和地面摩擦或碰撞而发出噪声。



知识链接:
体态语言

(5) 切忌与他人抢道、排成横队或勾肩搭背。

任务四 蹲姿礼仪

蹲姿是由站立的姿势转变为两腿弯曲和身体下降的姿势,是在比较特殊的情况下所采取的一种暂时性体态,如对工作岗位进行清理、收拾时,提供必要服务时,捡拾地面物品时。

一、蹲姿的基本要领

(一) 直腰下蹲

上身端正,一只脚后撤半步,身体重心落在位于后侧的腿上,平缓屈腿,臀部下移,双膝一高一低。

(二) 直腰起立

下蹲取物或工作完毕后,挺直腰部,平稳起立、收步。

二、常用蹲姿规范

(一) 高低式蹲姿

下蹲时,左脚在前,脚掌完全着地,右脚在后,脚掌着地、脚跟提起;屈腿下蹲后,左小腿基本垂直于地面或与地面呈 60° ,右腿居后,右膝低于左膝,形成左高右低的姿态。采用这种蹲姿时,左、右脚可以互换。男士采用这种蹲姿时,可将两腿适当分开;女士采用这种蹲姿时,应将两腿靠紧,并可略微侧转。

(二) 交叉式蹲姿

下蹲时,左脚在前,脚掌完全着地,右脚在后,脚掌着地、脚跟提起;屈腿下蹲后,左小腿基本垂直于地面,右腿从左腿下方伸向左侧,两腿交叉重叠,合理支撑身体,腰背挺直、略向前倾。这种蹲姿的造型优美典雅,适用于女性。采用这种蹲姿时,可左、右腿互换姿势。

常见蹲姿演示见图3-7。

三、蹲姿礼仪禁忌

- (1) 下蹲时,应与他人保持一定距离,且不可过快、过猛。
- (2) 下蹲时,应尽量侧身相向,切勿正面面对他人或背对他人。
- (3) 下蹲时,一定要避免“走光”,特别是女士。
- (4) 下蹲的姿势应当优雅,切忌弯腰撅臀,或者两脚平行、两腿分开、弯腰半蹲(即“蹲厕式蹲姿”),否则极其不雅。

(5) 不可蹲在椅子上,也不可在公共场合蹲着休息。

蹲姿三要点:迅速、美观、大方。若用右手捡东西,可以先走到东西的左边,右脚向后



图 3-7 常见蹲姿

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,穿旗袍或短裙时要更加留意,以免尴尬。



模块三 职业仪态规范

凡饮食，举匙必置箸，举箸必置匙。食已，则置匙箸于案。

——朱熹《童蒙须知》

项目三 手势礼仪

项目学习目标

情感态度目标

1. 领悟得体手势在人际交往中的作用。
2. 用恰当的手势提升个人表达自信。

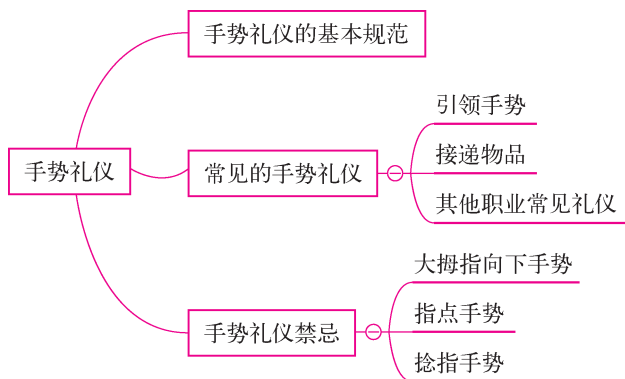
技能目标

1. 正确运用基本的手势规范。
2. 能正确选择适合的手势进行物品接送和引导帮助。

知识目标

1. 了解手势的基本标准及意义。
2. 掌握交递物品手势规范。
3. 掌握引导手势规范。
4. 掌握帮助手势要领。

项目学习内容





导入案例

握手礼的由来

握手礼是欧洲中世纪的骑士们发明的。在战争期间,骑士们都穿盔甲,除两只眼睛外,全身都包裹在铁甲里,随时准备冲向敌人。如果表示友好,互相走近时就脱去右手的甲冑,伸出右手,表示没有武器,互相握手言好。后来这种友好的表示方式流传到民间,就成了握手礼。

另一种说法是握手礼源于刀耕火种的原始时代。当时,人们在狩猎或战争中,手上都拿着石块或棍棒等防卫武器,倘若途中遇到陌生人,如大家都无恶意,就放下手中的武器,并伸出手掌,让对方抚摸手心,表示手中没有武器。后来这种礼俗就演变成今天的握手礼。

讨论:从这个案例中能否看出礼仪礼节是如何形成的?

案例分析

“礼出于俗,俗化为礼”。礼仪指在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

各地的风俗决定着不同地区的礼仪表达方式。破坏这种方式,就会被认为没有文化、没有教养。有些时候我们要适应这种地区式的礼仪,去了解和使用这种方式,以便更好地沟通。入乡随俗是一种良好的沟通基础。现代握手礼通常是先打招呼,然后相互握手,同时寒暄致意。握手礼流行于许多国家,是交往时最常见的一种表达见面、离别、祝贺或致谢含义的礼节。

人在紧张、兴奋、焦急时,手都会有意无意地有所表现。作为仪态的重要组成部分,手势应该正确使用。手势也是人们交往时不可缺少的动作,是最有表现力的一种“体态语言”。心有所思,手有所指。手的表现力并不亚于眼睛,甚至可以说手就是人的第二双眼睛。

手势礼仪表现的含义非常丰富,表达的感情也非常微妙复杂,如招手致意、挥手告别、拍手称赞、拱手致谢、举手赞同、摆手拒绝;手抚是爱、手指是怒、手搂是亲、手捧是敬、手遮是羞等。手势的含义,或是发出信息,或是表达感情。恰当地运用手势礼仪表情达意,能提升人际交流的效果。

项目实施

任务一 手势礼仪的基本规范

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



知识链接：
各类手势语言在不同国家的意

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，这是极不礼貌的。

使用手势时的动作规律是：欲扬先抑，欲左先右，欲上先下，运用手势的曲线宜软不宜硬，速度不要太快，要注意手势与面部表情和身体其他部位动作的协调，才能真正体现出尊重和礼貌。同时注意手势使用不宜过多，动作不宜过大，严禁手舞足蹈。

任务二 常见的手势礼仪

一、引领手势

在社交场合，为他人指示方向、请他人进门、请他人坐下等情况下都需要用到引领手势。

（一）横摆式

左手置于体侧，右手五指伸直、并拢，右前臂以肘部为轴从体侧向腹前抬起，手心翻转向上，然后右前臂向身体右侧摆动，至稍前方停住，手掌与前臂在同一直线上，上身略向前倾，目视对方，面带微笑。

采用此手势时，可互换左、右手姿势，也可双手同时摆向一侧。

（二）曲臂式

左手置于体侧，右手五指伸直、并拢，右前臂以肘部为轴向前抬起至腰部高度，手心翻转与地面呈 45° ，然后右前臂向左前方摆动，至手与身体相距 20 cm 处停止，手掌与前臂在同一直线上，腕低于肘，上身略向前倾，目视对方，面带微笑。采用此手势时，可互换左、右手姿势。

（三）斜下式

左手置于体侧，右手五指伸直、并拢，右臂向前抬起至腹前，然后以肘部为轴向右下方摆动，手心翻转向前，与地面呈 45° ，手部、腕部、腰部在同一直线上时停止，上身略向前倾，目视对方，面带微笑。采用此手势时，也可左、右手互换姿势。此手势常适用于请宾入座。

几种常见的引领手势如图 3-8。

二、接递物品

递接物品时，应起身站立，用双手递送或接取物品，同时，上身略向前倾。若不方便双手并用，则可用右手递接，切忌单用左手进行；若递接双方距离过远，则应主动走近对方，双手递接。接递物品需要注意以下几点：

- （1）双手递接，轻拿轻放，如图 3-9 所示。
- （2）递接物品时上身略向前倾。



图 3-8 常见引领手势

(3) 眼睛注视对方手部。

(4) 递送资料时,文字正向对方,双手握于资料后端 1/3 处,前 2/3 留给对方。

(5) 如需向对方递送笔时,应把笔套打开,笔尖朝向自己,左手握住笔后端 1/3 部分,右手轻扶笔后端,将笔前端 2/3 部分留给客户,双手递给对方。

需要注意的是,递送带尖、带刃或其他易伤人的物品时,应将尖、刃指向自己,而“授人以柄”,如图 3-10 所示。

三、其他职业常见礼仪

(一) 举手示意

抬起右手手臂,手腕与小臂成平直,五指并拢,掌心向外 45° ,右手举起,后臂与躯干成 120° ,前臂略向前倾,前臂与后臂成 90° ,保持这个动作,如图 3-11 所示。



图 3-9 双手递接



图 3-10 接递物品



图 3-11 举手示意

(二) 阅读指示

- (1) 五指并拢,指向阅读内容,面带微笑,同对方有目光交流。
- (2) 五指并拢,掌心斜 45°指引,忌单指指引。
- (3) 明确小范围内容时,可在该范围下方画横线或在周围画圈。
- (4) 单据文字方向正向客户。
- (5) 指引过程中保持微笑。
- (6) 适时与客户进行目光交流。

阅读指示动作如图 3-12 所示。



图 3-12 阅读指示

任务三 手势礼仪禁忌

3

一、大拇指向下手势

这个姿势如果是对着别人的,比如你做这个动作向着你对面的人,那就表示你对他是藐视的态度,你想表达的是:“你不行!”“没有什么了不起!”“你敌不过我!”等意思。这个手势也可表示以“勒令”或命令的口气对他(她)说:“你下去!”。但是在某些行业中,比如起重机操作时,担任指挥的人做这个手势,是表示设备需要的运动方向,而这个方向是表示需要向下方动作。

二、指点手势

在交谈中,伸出食指向对方指指点点是很不礼貌的举动。这个手势,表示出对对方的轻蔑与指责。更不可将手举高,用食指指向别人的脸。西方人比东方人要更忌讳别人的这种指点。因此,切忌用大拇指指自己的鼻尖,用一根手指指人、指路。

三、捻指手势

捻指就是用手拇指与食指弹出“叭叭”的声响。它所表示的意义比较复杂:有时是表示高兴;有时表示对所说的话或举动感兴趣或完全赞同;有时则视为某种轻浮的动作,比如对某人或异性“叭叭”地打响指。

在陌生的场合或不熟悉的人面前,轻易地捻指,会使人觉得没有教养,碰到熟人打招呼时来上一声捻指,也会使人觉得不舒服。总之,这是一种很随便的举止,应慎重使用或少用。

能力训练

学完本模块所有项目任务后,请扫描二维码完成模块三能力训练,并在教师带领下进行讨论。



模块三
能力训练