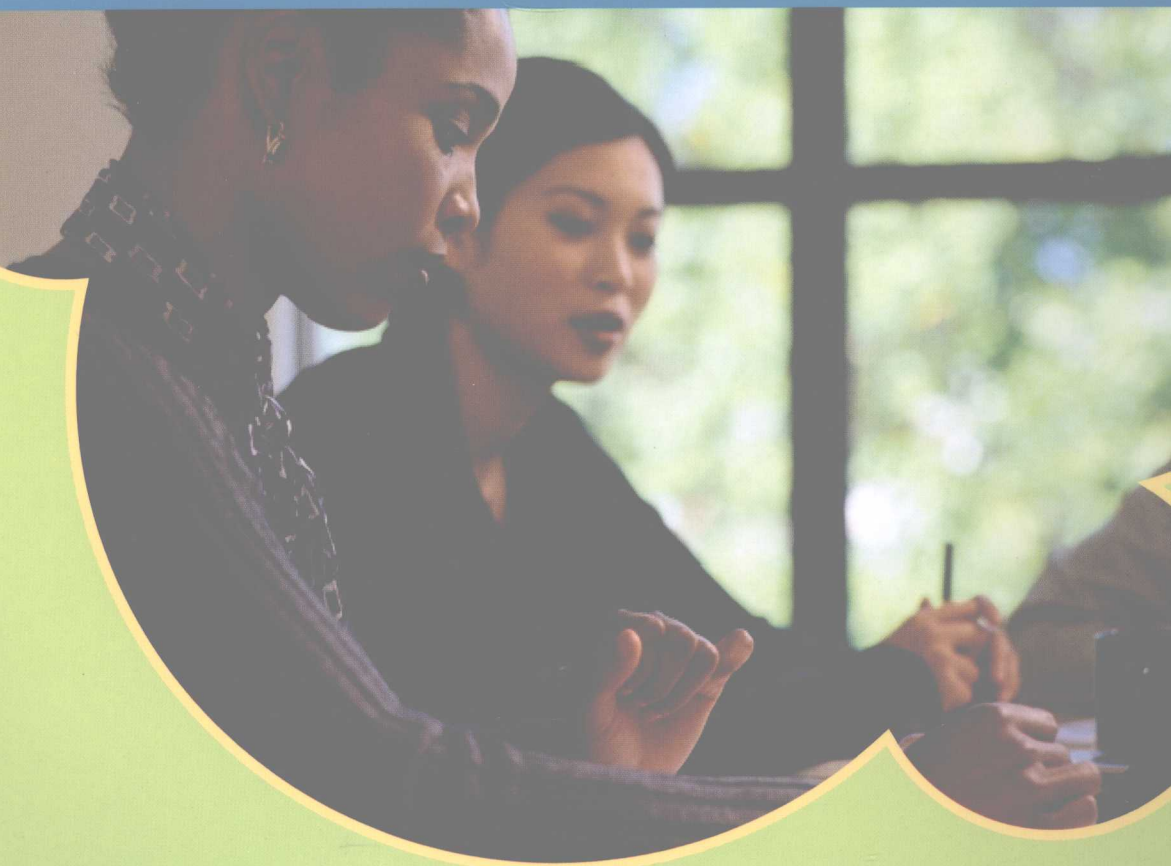


XINXING
XIANDAI
JIAOLIAO
JILIYISHI
YONGJIAO
CHENG

高等学校教材

新型现代交际礼仪 实用教程



张岩松 主编

路振平 王艳洁 车秀英 副主编

清华大学出版社



内容简介

本书是教育部规划教材《高等学校礼仪》系列教材之一。本书以“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻党的十六大精神，紧紧围绕党的教育方针，以培养大学生高尚的礼仪修养和文明的行为习惯为目的，力求做到知识性、可读性和实用性相结合，力求做到理论联系实际，力求做到继承优良传统和弘扬时代精神相结合。本书可作为高等院校文科专业及相关专业的教材，也可供从事礼仪工作的社会人士参考。

新型现代交际礼仪 实用教程

张岩松 主编

路振平 王艳洁 车秀英 副主编

地址：清华大学出版社 邮编：100084 电话：010-62786244

发行：清华大学出版社 电话：010-62770175 网址：http://www.tup.com.cn

印刷：北京清华同方印刷有限公司 电话：010-62770175

规格：185×260 印张：28.75 字数：672千字 2008年8月第1版 2008年8月第1次印刷 定价：39.90元

清华大学出版社

北京

内 容 简 介

本教材作为新型实用教材,其内容是根据企事业单位日常交际活动所涉及的各方面礼仪而设定的,分为个人形象礼仪、日常交际礼仪、语言沟通礼仪、商务活动礼仪和涉外民俗礼仪五大项目,每个项目下设若干项工作任务(总计16项)。每项任务作为一个礼仪活动训练单元,由“礼仪规范”、“拓展阅读”和“实训练习”三个部分构成。全书体例新颖,内容翔实,信息量大。教师可以通过“实训练习”中的案例讨论和角色模拟训练,让学生在学中做,在做中学,提高其实践操作能力。

本书可作为高等院校各专业学生的礼仪教材,还可作为各界人士提高礼仪素养和交际能力的优秀读物及自我训练手册,它也是各企事业单位进行礼仪岗位培训的创新型教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

新型现代交际礼仪实用教程/张岩松主编. —北京:清华大学出版社,2008.9

ISBN 978-7-302-18286-3

I. 新… II. 张… III. 人间交往—礼仪—高等学校:技术学校—教材
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 115163 号

责任编辑:张龙卿

责任校对:刘 静

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:26.25 字 数:605 千字

版 次:2008 年 9 月第 1 版 印 次:2008 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:39.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:028660-01



前 言

“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”（颜元）当今现代交际礼仪的重要性更是日益显现，它是衡量人类文明程度的准绳，是个人交际技巧和应变能力的反映，也是现代人际交往的润滑剂。礼仪课也成为高校学生重塑自我形象、提升自身修养与素质的一个主要途径。“现代交际礼仪”课程是国家精品课程（2007年），截至2007年末评出的1798门国家级精品课程中首门礼仪方面的精品课程。这本书正是多年来“现代交际礼仪”课程教学成果的结晶。

本教材作为新型实用教材，其内容是根据企事业单位日常交际活动的“实际工作”所涉及的各方面礼仪而设定的，分为个人形象礼仪、日常交际礼仪、语言沟通礼仪、商务活动礼仪和涉外民俗礼仪五大项目，每个项目下分为若干项工作任务（总计16项任务）。每项任务就是一个礼仪活动训练单元，由“礼仪规范”、“拓展阅读”和“实训练习”三个部分构成。“礼仪规范”内容翔实、信息量大，便于学生自学和参考，也便于相关人士系统全面地掌握现代交际礼仪的知识和规范；“拓展阅读”精选相关礼仪美文，开阔眼界，拓展思考，提高礼仪文化素养；“实训练习”由“案例讨论”、“模拟训练”及“课后练习题”三部分组成，教师可以通过案例讨论和角色模拟训练，让学生在学中做，在做中学，提高其实践能力，将礼仪规范不断内化为行为习惯，塑造出全新的自我。

本教材克服了礼仪传统教材重理论轻实践，重普及轻实训的缺点，是具有工学结合、任务导向特色教材的一次有益尝试和创新。

本书是高校教师与礼仪服务一线专家集体智慧的结晶，具体分工如下：

大连职业技术学院教授、国家高级礼仪培训师、“现代交际礼仪”国家精品课程负责人张岩松与任课教师深入企业调研，充分借鉴国家秘书、营销师、导游员、礼仪师等职业资格的相关标准及企业礼仪规范标准，在与课程教学团队的每个专兼职教师充分研讨的基础上，确定全书体系框架，编写绪论部分并进行全书的统稿。

大连一灯礼仪总公司董事长、国家高级婚礼策划师路振平编写任务13。

大连职业技术学院副教授、国家高级礼仪培训师王艳洁编写任务1、任务2、任务4。

大连职业技术学院副教授、国家导游员车秀英编写任务5、任务6、任务14。

大连一灯礼仪总公司总经理、国家高级礼仪（礼宾）师张元欢编写任务12。

大连一灯礼仪总公司副总经理、国家高级礼仪（礼宾）师陈瑾编写任务7。

阜新高等专科学校副教授、电子商务师包红君编写任务9。

阜新高等专科学校讲师、国家秘书（三级）职业资格证书获得者马乐编写任务10。

阜新高等专科学校讲师、国家导游员刘晶编写任务11。

北京青年政治学院讲师、国家礼仪培训师黄岚编写任务3。

大连职业技术学院教师李健、刘晓燕、蔡颖颖分别编写任务15、任务8、任务16。

李健完成了教学辅助资源的编辑制作工作,屈健、赵祖迪、张楠同学参与了礼仪图片的拍摄工作,刘晓燕进行了摄影和图片的后期制作工作。李晓明、唐成人、房红怡、王海鉴、于威、王芳、徐东闽、曹永士、刘桂华、齐迹、于凯、佟昌杰、王洪亮帮助完成了资料检索搜集和文字录入工作。

按照立体化教材开发要求,本书免费提供教学素材,内含授课课件、交际礼仪图片资料、部分习题答案、交际礼仪基础资料、相关礼仪网址等。这极大地方便了教师的授课和学生的自主学习,也将为广大读者朋友提供有益的参考。

本书可作为高等院校各专业学生的礼仪教材,还可作为各界人士提高礼仪素养和交际能力的优秀读物及自我训练手册,它也是各企事业单位进行礼仪岗位培训的创新型教材。另外,为方便教学,本书特为老师提供教学课件及相关素材,订阅该教材的学校可来电索取, E-mail: sdzlq123@163.com。

在本书编写过程中,参考了大量报刊文献,吸收了国内学者最新的研究成果,在此向各位专家、学者表示衷心的感谢。本书的出版也得到了清华大学出版社的大力支持,在此一并致谢。本书是尝试之作,对书中的疏漏之处,敬请读者批评指正。

“礼节乃是一封通行四方的推荐书”([英国]培根),愿《新型现代交际礼仪实用教程》助朋友们事业兴旺发达,有“礼”纵横天下!

作者

2008年6月

目 录

绪 论 /1

0.1 “现代交际礼仪”国家精品课程改革与建设 /1

0.2 什么是现代交际礼仪 /6

项目一 个人形象礼仪

任务1 仪容 /15

1.1 礼仪规范 /15

1.1.1 仪容基本要求 /16

1.1.2 化妆 /16

1.1.3 饰发 /19

1.1.4 护手 /20

1.2 拓展阅读 /21

1.2.1 皮肤护理的错觉 /21

1.2.2 常见的仪容装扮类型 /22

1.3 实训练习 /23

1.3.1 案例讨论 /23

1.3.2 模拟训练 /24

课后练习题 /25

任务2 服饰 /27

2.1 礼仪规范 /27

2.1.1 正装的穿着 /27

2.1.2 服装的色彩组合 /32

2.1.3 服装的和谐 /33

2.1.4 饰物佩戴 /35

2.1.5 仪容仪表自我检测 /38

2.2 拓展阅读 /39

2.2.1 镜头中的形象 /39

2.2.2 中西方服饰文化的异同 /41

2.3 实训练习 /43

2.3.1 案例讨论 /43

2.3.2 模拟训练 /44

课后练习题 /45

任务3 仪态 /47

3.1 礼仪规范 /47

3.1.1 姿态 /47

3.1.2 表情 /54

3.1.3 手势 /58

3.1.4 举止 /64

3.1.5 风度 /65

3.2 拓展阅读 /67

3.2.1 形体美的训练 /67

3.2.2 讲究界域礼貌 /69

3.3 实训练习 /72

3.3.1 案例讨论 /72

3.3.2 模拟训练 /74

课后练习题 /77

项目二 日常交际礼仪

任务4 会面 /81

4.1 礼仪规范 /81

4.1.1 称呼 /82

4.1.2 打招呼 /83

4.1.3 介绍 /84

4.1.4 握手 /88

4.1.5 名片 /92

4.1.6 馈赠 /96

4.1.7 拜访 /102

4.1.8 接待 /104

4.2 拓展阅读 /107

4.2.1 中英文称呼文化差异 /107

4.2.2 中美拜访礼俗比较与分析 /110

4.3 实训练习 /112

4.3.1 案例讨论 /112

4.3.2 模拟训练 /118

课后练习题 /120

任务5 通信 /123

5.1 礼仪规范 /123

5.1.1 电话礼仪 /123

5.1.2 传真礼仪 /126

5.1.3 手机礼仪 /128

5.1.4 短信礼仪 /130

5.1.5 网络礼仪 /131

5.2 拓展阅读 /132

5.2.1 虚拟世界的真实人生 /132

5.2.2 网络戒律一览 /135

5.3 实训练习 /136

5.3.1 案例讨论 /136

5.3.2 模拟训练 /137

课后练习题 /138

任务6 宴请 /141

6.1 礼仪规范 /141

6.1.1 宴请概述 /141

6.1.2 宴请的组织安排 /142

6.1.3 中餐宴会礼仪 /143

6.1.4 西餐宴会礼仪 /148

6.1.5 冷餐会礼仪 /154

6.1.6 鸡尾酒会礼仪 /155

6.2 拓展阅读 /155

6.2.1 各国饮食文化趣谈 /155

6.2.2 中西宴会礼仪上的差异 /157

6.3 实训练习 /159

6.3.1 案例讨论 /159

6.3.2 模拟训练 /162

课后练习题 /162

任务7 出行 /165

7.1 礼仪规范 /165

7.1.1 公共场所礼仪 /165

7.1.2 旅行礼仪 /170

7.2 拓展阅读 /181

7.2.1 人类吐痰史 /181

7.2.2 公共场合举止的禁忌 /182

7.3 实训练习 /183

7.3.1 案例讨论 /183

7.3.2 模拟训练 /187

课后练习题 /188

任务8 职场 /191

8.1 礼仪规范 /191

8.1.1 面试礼仪 /191

8.1.2 办公室礼仪 /199

8.2 拓展阅读 /203

8.2.1 面试时经常碰到的问题 /203

8.2.2 东京电力的工作规范 /206

8.3 实训练习 /210

8.3.1 案例讨论 /210

8.3.2 模拟训练 /214

课后练习题 /215

项目三 语言沟通礼仪

任务9 交谈 /217

9.1 礼仪规范 /217

9.1.1 交谈的语言要求 /218

9.1.2 交谈中的礼仪 /219

9.2 拓展阅读 /224

9.2.1 吸引对方听你说话的技巧 /224

9.2.2 寻找与陌生人交谈的突破口 /226

9.3 实训练习 /227

9.3.1 案例讨论 /227

9.3.2 模拟训练 /228

课后练习题 /230

任务10 演讲 /233

10.1 礼仪规范 /233

10.1.1 即兴演讲的语言特色 /234

10.1.2 即兴演讲的成功要素 /236

10.1.3 即兴演讲的开场艺术 /238

10.1.4 即兴演讲的出错补救 /240

10.1.5 即兴演讲的成功要诀 /242

10.2 拓展阅读 /244

10.2.1 林肯在葛底斯堡国家烈士公墓落成典礼上的演说 /244

10.2.2 董建华在香港特别行政区成立暨特区政府宣誓就职仪式上的讲话 /245

10.2.3 拉宾的最后一次演讲 /246

10.3 实训练习 /247

10.3.1 案例讨论 /247

10.3.2 模拟训练 /248

课后练习题 /253

任务11 谈判 /255

11.1 礼仪规范 /256

11.1.1 谈判概述 /256

11.1.2 谈判策略 /259

11.1.3 谈判的技巧 /261

11.2 拓展阅读 /265

11.2.1 美国人的谈判风格 /265

11.2.2 日本人的谈判风格 /266

11.2.3 德国人的谈判风格 /268

11.3 实训练习 /269

11.3.1 案例讨论 /269

11.3.2 模拟训练 /271

课后练习题 /273

项目四 商务活动礼仪

任务12 会议 /275

12.1 礼仪规范 /276

12.1.1 专题会议礼仪 /276

12.1.2 仪式活动礼仪 /286

12.2 拓展阅读 /292

12.2.1 中国入世议定书签字仪式 /292

12.2.2 礼仪活动的执著、细致与艰辛 /293

12.3 实训练习 /295

12.3.1 案例讨论 /295

12.3.2 模拟训练 /297

课后练习题 /299

任务13 推销 /301

13.1 礼仪规范 /301

13.1.1 推销人员基本素质 /301

13.1.2 推销的准备 /303

13.1.3 推销的方式 /304

13.1.4 推销的语言艺术 /306

13.2 拓展阅读 /314

13.2.1 “大连一灯”礼仪服务推销两例 /314

13.2.2 推销：逢人不落礼节，小事也定乾坤 /315

13.3 实训练习 /316

13.3.1 案例讨论 /316

13.3.2 模拟训练 /318

课后练习题 /319

任务14 服务 /321

14.1 礼仪规范 /321

14.1.1 酒店服务礼仪 /322

14.1.2 导游服务礼仪 /325

14.2 拓展阅读 /332

14.2.1 何为“优质服务” /332

14.2.2 公众投诉接待礼仪 /335

14.3 实训练习 /337

14.3.1 案例讨论 /337

14.3.2 模拟训练 /339

课后练习题 /340

项目五 涉外民俗礼仪

任务 15 涉外 /343

15.1 礼仪规范 /343

15.1.1 涉外礼仪修养 /343

15.1.2 涉外基本礼仪 /349

15.2 拓展阅读 /356

15.2.1 中西礼仪差异的文化
根源 /356

15.2.2 涉外礼宾次序 /358

15.3 实训练习 /360

15.3.1 案例讨论 /360

15.3.2 模拟训练 /362

课后练习题 /363

任务 16 民俗 /365

16.1 礼仪规范 /365

16.1.1 中国民俗礼仪举要 /365

16.1.2 国外主要民俗风情 /376

16.2 拓展阅读 /395

16.2.1 十二生肖的民俗观念 /395

16.2.2 世界三大宗教礼俗 /398

16.3 实训练习 /405

16.3.1 案例讨论 /405

16.3.2 模拟训练 /406

课后练习题 /407

参考文献 /409

通商吉部及日部个两外并润交常日，外并人个味部基大一还哲点重其：和学下了贵并外润

容内目录大正 1-0表

章 目	课 容 目 录	学 时
绪 论	绪 论	1
第一章 绪论	第一章 绪论	2
第二章 个人形象礼仪	第二章 个人形象礼仪	3
第三章 日常交际礼仪	第三章 日常交际礼仪	4
第四章 商务活动礼仪	第四章 商务活动礼仪	5
第五章 涉外民俗礼仪	第五章 涉外民俗礼仪	6

0.1 “现代交际礼仪”国家精品课程改革与建设

对当今大学生加强礼仪教育是时代赋予我们的一项十分重要的任务。20世纪90年代初，“现代交际礼仪”课程成为文秘（涉外）专业学生的专业课，成为市场开发与营销、会计电算化、商务英语等经济管理类专业以及工科类各专业学生的通识教育课程（公共选修课）。为了做好这门课程的教学工作，我们重点突出了工学结合人才培养模式的改革，重视校内学习和实际工作的一致性，做到教学过程的开放性和职业性，大力加强学生实践能力的培养，经过多年的改革和建设，取得了良好的效果。2007年，“现代交际礼仪”课程成为国家精品课程，它是截至2007年末评出的1798门国家精品课程中的首门礼仪方面的精品课程。“现代交际礼仪”课程建设可以归结为以下几个方面。

1. 基于岗位的课程内容设计

从文秘专业的培养目标出发，我们基于企事业单位秘书的职业能力和工作过程要求，对本课程进行了全方位改革，以工学结合为切入点，重新对课程内容进行了设计。

秘书工作主要涉及调研、信访、会务管理、日常接待、商务谈判、沟通与协调、客户服务等业务工作。交际礼仪渗透在秘书各项日常工作之中，是秘书人员工作能力的重要体现，我们据此设计课程的教学内容，形成“一大基础”、“五大项目”的现代交际礼仪课程内容体系。“一大基础”是指礼仪概述（礼仪的内涵、内容、特性、原则、功能等），“五大项目”是个人形象礼仪、日常交际礼仪、语言沟通礼仪、商务活动礼仪、涉外民俗礼仪五个方面的内容，课程教学中普遍采用了项目导向的教学方法，每个项目由若干个工作任务，即礼仪活动训练单元组成，总计16项任务。由于秘书的各项业务工作都离不开交际礼仪，文秘专业的学生需要对礼仪进行较全面、较系统的掌握，因此该专业开设的本课程为45学时，并且安排在第一学期，它是秘书原理与实务、公共关系原理与实务等后续专业课程的基础。商务活动礼仪项目设推销、服务等工作任务，可以扩大文秘专业学生的就业面，增强其业务拓展能力，同时有助于对市场营销、酒店管理、旅游管理、对外贸易等专业的学生进行礼仪培训。

作为通识课程，对其他经济管理类专业学生以及工科各专业学生开设了本课程，目的是让学生掌握待人接物的基本交际礼仪和涉外礼仪，规范和树立自身良好的礼仪形象，所

以仅开设了24学时,其重点涉及一大基础和个人礼仪、日常交际礼仪两个项目及语言沟通礼仪项目中任务“交谈”的内容。如表0-1所示。

表0-1 五大项目内容

序号	项目名称	任务
1	个人形象礼仪	仪容、仪表、仪态
2	日常交际礼仪	会面、通信、宴请、场所、职场
3	语言沟通礼仪	交谈、演讲、谈判
4	商务活动礼仪	会议、推销、服务
5	涉外民俗礼仪	涉外、民俗

2. 实践教学活动的组织与实施

在教学活动的设计和实施上,我们遵循应用型本科、高职课程建设的基本规律,突出了项目导向的课程教学模式,其间重点贯彻实施了“现代交际礼仪”课程“四结合”的实践教学模式,即通识教育与职业教育相结合、知识讲授与实践训练相结合、课堂学习与课外活动相结合、系统学习与习惯养成相结合。它对实现课程的教学目标,提高学生的礼仪表素养和交际能力,培养学生良好的礼仪行为习惯都发挥了重要作用。

(1) 通识教育与职业教育相结合。礼仪素养是个人在社会交往中必不可少的基本素质,而职业素养是个人专业素质的重要考核标准,礼仪常识教育是基础,专业礼仪教育是中心,因此将通识性礼仪教育与职业性礼仪教育相结合是礼仪教育模式设计的起点。礼仪教育应根据不同专业性质和职业特征进行差别设置,这种差别不仅指的是内容上的差别,还包括课时、教学计划安排,特别是实训项目设计上的差别。例如,文秘、公共关系、涉外导游等专业的礼仪课程应体现公共课和专业必修课的范畴;市场营销、财会、国际贸易等专业的礼仪课程应体现公共课和专业基础课的范畴;而对于理工科专业,如计算机、机械、电子、汽车等专业,礼仪课程应由公共基础课和就业培训的内容组成。要针对不同的专业设计实施相应的实训项目,更好地强化对学生职业能力的培养,使其学有所用,学有所长。

(2) 知识讲授与实践训练相结合。“现代交际礼仪”课程自身的特点决定了只有课本上的理论知识是不够的,只有理论知识讲授与实践训练紧密结合,才能激发学生的学习兴趣,才能更有说服力,教师才能在教学中不断发现问题、分析问题、解决问题,使课程日臻完善。知识讲授与实践训练相结合,一方面要按照不同章节拟实现的不同教育目的各司其职,该讲授知识、解释道理时以讲授为主;该掌握技能时以训练或社会实践为主。另一方面要理论与实践“你中有我,我中有你”,互为支持,互相补充,统一于教学需要。在具体训练中有教师的讲解和示范;在专题讲授时有案例分析讨论、模拟训练等。知识讲授与实践训练相结合的教学模式,是符合理论联系实际的教学原则的,不但使学生学会运用知识的基本技能和方法,而且又通过联系实际使学生对知识的理解更深刻、更灵活。因此,将知识讲授与实践训练相结合是应用型本科以及高职礼仪教育模式设计的核心。

(3) 课堂学习与课外活动相结合。应用型本科、高职礼仪教育中存在一个普遍现象:学生在礼仪课程学习期间,进步明显,提高迅速,但是随着课程的结束和时间的推移,学生没有了特定的环境和督促,言行又逐渐恢复到学习礼仪之前的状态。因此,将课堂学习与

课外活动相结合,营造学习礼仪、讲究礼仪的良好氛围是十分必要的。它可以充分发挥学生的自主性、创造性和独立性,强调相互协作和个性发展,是符合高职教育规律的教学实践,是礼仪实践教学的又一集中体现。这种实践使礼仪教育与学生走得更近,也使更多的师生参与到礼仪学习的行列中来,在校园中形成良好的礼仪风气和氛围,达到了学以致用的目的。因此,课堂教学与课外活动相结合是应用型本科、高职礼仪教育的重要支撑。如我们在教学实践中,主张“从实践中来,到实践中去”,以“从小事做起,从现在做起,从我做起”为理念,鼓励学生立足于校园,在条件允许的情况下向社会延伸,积极参与课外活动和社会实践。如指导学生举办了公关礼仪大赛、个人形象设计大赛、校园主持人大赛等校园文化活动;组织学生承担了校内外各项活动的礼仪服务工作、参与了产品促销等实践活动。通过课堂教学与课外活动的结合,使学生实践能力大幅度提高,今后走上工作岗位时能很快适应各种交际场合,应付自如,表现出良好的礼仪修养。

(4) 系统学习与习惯养成相结合。礼仪体现人的文化修养、道德水准、个性特征和综合素质,要使学生成为拥有健全人格、符合社会需要的人才,必须注重养成教育,从规范学生的行为习惯做起,使礼仪的系统学习与习惯养成相结合。我们在新生进校后的第一学期,就在各专业课程中安排了30学时、2学分的现代交际礼仪课程,使学生在进校之初就能系统了解礼仪规范的基本要求。为促进学生礼仪习惯的养成,应注重加强礼仪实训,各专业安排了为期一周的礼仪实训内容,以迎宾礼仪、办公礼仪为主要内容,训练学生严格遵守礼仪规范意识和自觉性。还在学生日常管理中特别提出礼仪规范要求,制定了细致的“学生礼仪规范”,在学生进校之初就进行宣讲,通过组织各种活动使礼仪观念深入人心,将学生的礼仪表现与班级、个人考核挂钩,对不良行为及时通报批评、纠正,对良好行为给予表扬、奖励。每年有一个月或一周作为礼仪月或礼仪周,届时举办丰富多彩的有关礼仪内容的活动,开展礼仪讲座、评选礼仪典型等,这些做法使学生做到“讲文明、懂礼貌、重礼仪”,将礼仪规范化为自觉的行为,养成良好的职业习惯,塑造了大学生的礼仪形象,形成了一个人人学礼、知礼、懂礼、守礼、行礼的氛围。

3. 教学手段和方法的改革

在教学手段和方法上,注重采取讲练式教学、模拟式教学、学生讲课式教学、讨论式教学、案例教学等新颖多样的课堂教学方法,辅以课外礼仪文化活动,让学生在模拟的情境或真实的情境中,掌握礼仪规范和操作方法,实现“现代交际礼仪”课程的教学目标。

(1) 讲练式教学。礼仪教育的理想方式是把讲授知识、模仿练习和人际交往实践结合运用。在课堂教学中应从不同角度、不同层面对礼仪进行综合阐述,通过图片、音像和示范等方式展示标准礼仪,要求学生进行站姿、坐姿、走姿、蹲姿、引导客人、介绍、握手、奉茶等具体礼节规范的训练,安排他们分组练习,互相观摩、互相纠正,共同提高。在训练过程中突出听、看、做、练等需要亲身体验的关键环节,在轻松自如中加深对礼仪知识的掌握,充分激发学生的学习兴趣。

(2) 模拟式教学。模拟式教学是指在教学过程中,模拟交际场景或情境,突出礼仪技能的运用,帮助学生掌握礼仪规范的教学方法。在实施中教师要对学生充分的诱导,增强学生身临其境的实际感受,激发他们在不同情境下的创造性,这不但有利于学生牢固掌握所学的理论知识,还有利于他们将理论更好地运用于实际之中。在运用该教学方法时,首

先为学生设定课程总体框架,然后引导学生进入模拟训练设计,教师注意指导学生模拟内容与礼仪情境相符合,并且注意留下足够的发挥空间。在模拟教学之初,如果学生遇到难题,教师可以稍加提示,更重要的是让学生在模拟中相互评议,在进行中提高。在整个模拟结束时,教师应及时将模拟过程中所反映出来的问题归纳总结,使之上升为理论化、系统化内容,便于学生在整体上的全面把握。如在讲授任务“会面”时,我们将学生分成若干个小组,每组4~6人,要求每组学生以平日生活为蓝本,自由编撰一个生活情景剧,在模拟训练中要运用称呼、打招呼、介绍、握手、交换名片、礼物馈赠、接待、访问等日常交际的礼仪规范,并注意展现自身良好的仪容、仪表、仪态。对每组学生的“表演”进行录像,回放录像,师生一起观摩分析,课上大家现场点评,课堂气氛十分热烈,学生非常投入,使抽象的理论变成了直观形象的体验,收到了理想的教学效果。

(3) 讲课式教学。根据“教学相长”的原理,我们在礼仪课程教学中注重让学生参与教学过程,对一些简单易懂的内容,如问候、书信、各种场合的秩序等礼仪问题,提前出题目,让学生自己动手查资料、备课,然后由学生制作课件,上台“讲课”、演示,教师和其他学生在台下听课,最后教师点评、指导,这样加深了学生对礼仪知识的印象,也提高了其语言表达能力,对其仪容、仪表、仪态也是一个很好的检验和提升,效果良好。

(4) 讨论式教学。教师讲课时可以把一些富有启发性的礼仪问题或者身边发生的事例编成讨论题,引导学生课下查找资料,独立思考,课上组织学生分组讨论,推荐代表发言,最后教师概括点评。这一方式使学生更深刻地理解和应用所学知识,拓宽了学生的思路。学生在教师的启发下,热烈讨论,各抒己见,即使是错误的,也在辩论中明白了错误所在,这使学生成为课堂教学的主体,变被动学习为主动探索,最大限度地实现了教学互动,尤其对提高学生的综合素质发挥了重要作用。例如,在讲授礼仪的意义和作用时,我们让学生回忆一下自己所遇到的不文明行为,让学生去亲身观察、发现生活中和校园里的违背礼仪规范的现象,并提出自己对这些现象的看法,在课堂上开展讨论、辩论和演讲。这样做使学生从浑然不知的当局者变为清醒的旁观者,许多平时不以为然的琐事和小节,放在大家的共同讨论中就被放大了,正确与错误产生强烈的对比,学生进行的这种自我教育,使其印象十分深刻。

(5) 项目式教学。它是指教师与学生共同实施一个完整的项目工作的教学活动。其项目指以完成一件具体的、具有实际价值的礼仪服务为目的的工作,比如,为某个大型社会活动免费提供礼仪方面的服务。这种教学方式可以让学生更多地积累社会实践经验,将理论知识和实际技能结合起来,使学生有独立制订计划并实施的机会,让学生自己克服、处理在项目工作中遇到的困难和问题。学习结束时师生共同评价项目工作成果。项目工作对学生而言具有一定的难度,学生在项目实践的过程中,要理解和把握课程要求的知识和技能,体验创新的艰辛与乐趣,培养分析问题和解决问题的思想和方法,并且通过实际运作,训练自己在实际工作中与不同专业、不同部门的同事协调、合作的能力。

4. 课程考核方式的改革

传统的课程考核方式是一卷定终身,卷面所反映的是单一的理论知识,虽然经过考试,学生考试成绩很高但缺乏应用能力,尤其是实际的操作能力,这不利于课程目标的实现。因此,必须进行改革。新的考核方式如下。

(1) 第一部分：平日成绩 (20分)

考核标准：出席与课堂表现 (5分)，平时作业 (5分)，日常小考 (10分)。

(2) 第二部分：期末成绩 (80分)

期末考核包括笔试和口试结合进行，笔试占30分，口试占50分，口试以每位学生抽签口试答题的形式进行。

考核标准：笔试侧重考查学生对交际礼仪理论知识的掌握能力，让学生在掌握基本礼仪知识的基础上，通过一定的总结归纳来回答问题，如试题：“请你谈谈某某专业人员在工作中应注意哪些礼仪？”“作为一名职业技术学院的大学生，应从哪些方面塑造良好的形象？”，这些题目贯穿了相关章节的知识点，考查了学生对基本礼仪知识的掌握程度和归纳总结的能力。此外，笔试还配以一定的案例分析题。

口试 (50分)。即由学生抽取题签，每签一题。主要题型有案例分析题、实际操作题、现场表演题等类型，每题包括三项考核点，每点10分，共计30分。

学生口试回答问题时的综合表现20分，其细则如下。

- 仪容、仪表 (5分)：面部干净整洁 (1分)，发式整齐 (1分)，妆容适度 (1分)，着装干净整洁 (1分)，佩戴得体 (1分)。
- 站姿 (3分)：站立时头、眼、颌 (1分)，胸、腹、臀、双臂、脚 (1分)，站立整体形象 (1分)。
- 坐姿 (3分)：落座时 (1分)，坐时体态、双腿的要求 (1分)，坐姿的整体形象 (1分)。
- 行姿 (3分)：行走时的头、眼、背 (1分)，行进间的双臂，行走时的步幅 (1分)，行走的整体形象 (1分)。
- 举止 (3分)：小动作 (1分)，手势 (1分)，表情 (1分)。
- 语言 (3分)：普通话使用 (1分)，表达流畅、清晰 (1分)，回答问题的逻辑性 (1分)。
- 平时小考随堂进行，期末考核在课程结束后进行 (最后一周)，在实训室完成考核。

5. 课程基础的建设

(1) 构建专兼结合的教学团队。构建了由有企业经历的专任教师和来自礼仪服务第一线的兼职教师共同组成的专兼结合的教学团队。“现代交际礼仪”课程6名教师中，2人为国家高级礼仪培训师，3人长期在专业礼仪公司或企业兼职，是具有行业企业经验的教师。另外教学团队中还有企业兼职教师2人，他们参与了课程设计、指导学生实践等教学活动，在课程建设中发挥了重要作用。

(2) 出版课程配套教材。本教材就是从岗位工作业务出发，基于“一个基础、五大项目”的交际礼仪内容而编写的“现代交际礼仪”课程对应的教材，它也是课程项目导向的教学模式和工学结合的教学成果的集中体现。这部教材更加适合应用型本科、高职教育教育的实际需要，并且它也是高等教育各专业进行交际礼仪训练以及开设通识类课程的理想教材。

(3) 网络教学环境建设。为方便教学，我们应用课程网络技术手段，使丰富的课程内容实现了网上共享；礼仪课程教学大纲、教案、讲义、习题、课件、教学案例、教学参考

书、授课录像(部分)等实现了网上共享,并且设置了答疑信箱和校外实训基地等相关网站链接。张岩松教授“现代交际礼仪”课程(选修课24课时)的授课实况录音也实现了网上共享,网络教学资源可谓初具规模,为学生自主学习提供了较大的帮助。

(4) 实践性教学环境建设。形成了较完善的校内实践教学环境,拥有功能齐备的实训中心,包括商务会议实训室、团体训练实训室、模拟谈判实训室、计算机操作室、办公自动化实训室、总经理室、形体训练室等,为学生礼仪课程的模拟操作提供了很好的场所和条件。大连市著名的一灯礼仪公司成为本课程的校外实训基地,对“商务活动礼仪项目”的教学提供了新的场所。本课程打破了在标准教室老师讲、学生听的传统授课方式,基本实现了在校内实训中心、学院的大学生活动中心和校外实训基地等场所的项目教学,完成“现代交际礼仪”课程的五大项目共16项任务的教学内容。

以上课程基础的建设,为贯彻实施“现代交际礼仪”课程工学结合的设计理念、基于岗位工作任务确定课程教学内容、项目导向的教学活动以及实践教学模式等的施行都提供了重要保证。

0.2 什么是现代交际礼仪

美国的成人教育家卡耐基认为,一个人事业上的成功,只有15%是由于他的专业技术,另外的85%要靠人际关系、处世技巧。卡耐基对人际交往的重视程度基于他对人生的深刻理解和领悟。今天尽管我们无法测定卡耐基的量化数值的精确程度,但是,几乎没有人否定交际在人生、家庭、事业中的重要性。

1. 交际礼仪的含义

古希腊哲学家亚里士多德曾说:一个生活在社会之外的人,同人不发生关系的人,不是动物就是神。如果人完全脱离了人际交往,脱离了社会,人就不再是人,而成为动物。美国心理学家沙赫特曾做过这样的实验:他以每小时15美元的酬金先后聘请了5位自愿者进入一个与外界完全隔绝的小屋,屋里除了提供必要的物质生活条件外,没有任何社会信息侵入,以观察人在与世隔绝时的反应。结果,其中1个人在小屋里只待了两小时就出来了,3个人待了两天,最长一个人待了8天。这位待了8天的人出来说:“如果让我再在里面待1分钟,我就要疯了。”实验证明,没有一个人愿意与其他人隔绝,人们都害怕孤独。国外有的学者估计,人们在日常生活中,除8小时的睡眠时间以外,其余16小时中约70%(10小时左右)都在进行着交际。那么,究竟什么是交际呢?

交际是标志人类活动的特殊领域的概念。交际在英语中如用“communication”一词表达,其含义有通信、传达、交流、意见的交换等。交际在汉语中又称为交往。“交”有接合、通气、赋予的意思;“际”有接受、接纳、交合、会合、彼此之间等意思。朱熹对“交际”的注释是:“交际谓人以礼仪而相交接也。”这里“礼仪”的“相交接”,即日常所说的“礼尚往来”,主要指人与人之间的精神性的交换;而“而帛”的“相交接”,是指人与人之间的物质性的交换。朱熹把人与人之间精神和物质的交换称为交际,这种诠释是很有见地的。

由此可见,交际是人在共同社会活动中,通过人与人之间相互接触、互通信息、交流



情感；或达到相互了解，彼此吸取对方的长处和积极因素，从而增进友情，和谐合作，促进事业成功；或彼此满足相互间的精神慰藉，实现自我价值，增加社会群体的凝聚力。

交际是人得以生存、人类社会得以存在和发展的基础和保证。纷繁复杂的人类社会是人际关系耦合的网络系统，而交际是将个人与个人、个人与群体、群体与群体联结成社会网络必不可少的手段，是促进人际关系和谐、保持社会有机体稳定发展的强有力的纽带。交际根植于人类的合群性，发展升华于人的劳动过程。人要生存，就要生产，而生产必然有人与人之间的各种联系和交往，从而使交际成为社会生产的必要条件。马克思说，人的本质是一切社会关系的总和。人的一切社会关系正是在交际中得以暴露和展示的。每个人在交际中实现其自身，实现其人的社会属性，肯定其价值。总而言之，没有了交际，便没有了社会的人和人的社会。

交际是人类生活不可或缺的重要组成部分。在现代社会中，人们所从事的劳动和工作越来越复杂，社会化程度越来越高，既有严密科学的分工，又有严格的整体配合，需要越来越多的人合作才能成功。同样，随着物质生活水平的提高，各种信息纷至沓来，人们比以往更渴望理解，更渴望沟通，更多地渴望文化生活和精神交往，而交际恰似劳动、语言和闲暇一样，是人类生活不可或缺的重要组成部分。

交际活动是非常复杂的，有着各种各样的形式和内容，但在人际关系的一般结构中，包括以下6种要素：一是具有两个或两个以上的人。两个人构成交际的最基本单位。单个人所进行的活动尽管可能涉及另外的人，但也不能称为交际；同时，交际中的个人都具有自己的个性心理特征，每个人的个性心理特征都会影响交际过程。二是具有特定的交际动机。人的任何交际活动都是由特定的动机推动的，是为了满足某种需要。动机所指向的目标可能是物质的，也可能是精神的。三是具有相互认知。交际中的人与人之间存在相互的觉察、了解以及彼此基础上的相互理解。同时，伴随相互认识，每个人都会有感情的移入，产生或喜欢、或厌恶的情感倾向。四是具有相互沟通。交际中的双方存在着信息的交换。沟通即包括认识上的沟通，也包括情感上的沟通。沟通可能以语言为媒介，也可能以非语言的体态表情为媒介。信息沟通是产生相互认知、达到交际目的、建立人际关系的基础。五是具有心理和行为上的互动。在交际中，一方发出的信息刺激会引起另一方心理和行为上的反应，这种反应又会作为新的信息刺激作用于前者，由此产生双方的相互作用与相互影响。六是具有一定的交往情境。人和人之间的任何交往都是在一定的社会背景和现实的社会环境中进行的，特别是交往时所处的现实微观环境会给交往带来直接的影响。

为了使交际双方能够愉快地相识相知、理解合作，交际双方都希望寻找达到交际的目的，实现各自需要。这种交际规则可以说就是交际礼仪。所谓交际礼仪是指人们在交往活动中约定俗成的各种行为规范及其实施程序。交际礼仪无论从内容、还是到形式都纷然杂陈。从见面时的握手礼、鞠躬礼、拥抱礼、亲吻礼、合十礼、脱帽礼、作揖礼、介绍礼、称呼礼，到交谈告辞时的礼貌用语；从仪容仪表到举止谈吐；从成年仪式、结婚仪式到丧葬仪式；从家庭礼仪到社会礼仪；从官方规定的礼宾程序到形形色色的风俗礼仪，可以说，交际礼仪无孔不入。人们在交际中，稍不注意，就容易进入交际的误区，从而导致交际障碍，处于交际困境。

有人对交际礼仪不以为然，认为那无非是摆摆样子，装腔作势，其实不然。一个人在交际中是否懂礼仪、能否自然而然地运用交际礼仪，这绝不仅仅是个表象问题，而是一个

人内在素养的体现。交际礼仪的自觉运用,涉及人的性格特征、知识程度、价值观念、心理因素等诸多要素,它体现着一个人的文化修养和内在气质。同时,讲究礼仪既是尊重别人,也是尊重自己,有利于形成良好的社会道德观、伦理观和社会风气,对社会的物质文明建设和精神文明建设,尤其是对于提高人的素养起着积极的作用。

2. 交际礼仪的含义与内容

随着时代的变迁、社会的进步和人类文明程度的提高,人们的文明程度在不断地提高,交际礼仪在对我国古代礼仪扬弃的基础上,不断推陈出新,内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

(1) 礼节。礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容,反映着对人对己的尊重,是人们心灵美的外化。在阶级社会,由于不同阶级的人在利益上的根本冲突,礼节多流于形式。在现代社会中,由于人与人之间地位平等,其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括:介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。

当今世界是个多元化世界。不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

(2) 礼貌。礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会,使用礼貌用语,对他人态度和蔼、举止适度、彬彬有礼、尊重他人,已成为日常的行为规范。

(3) 仪表。仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

(4) 仪式。仪式指行礼的具体过程或程序。它是交际礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为地约定俗成的。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也大有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是非礼。

(5) 礼俗。礼俗即民俗礼仪,它是指各种风俗习惯,是交际礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会和群体之中并根植于人们心理之中,在一定的环境经常重