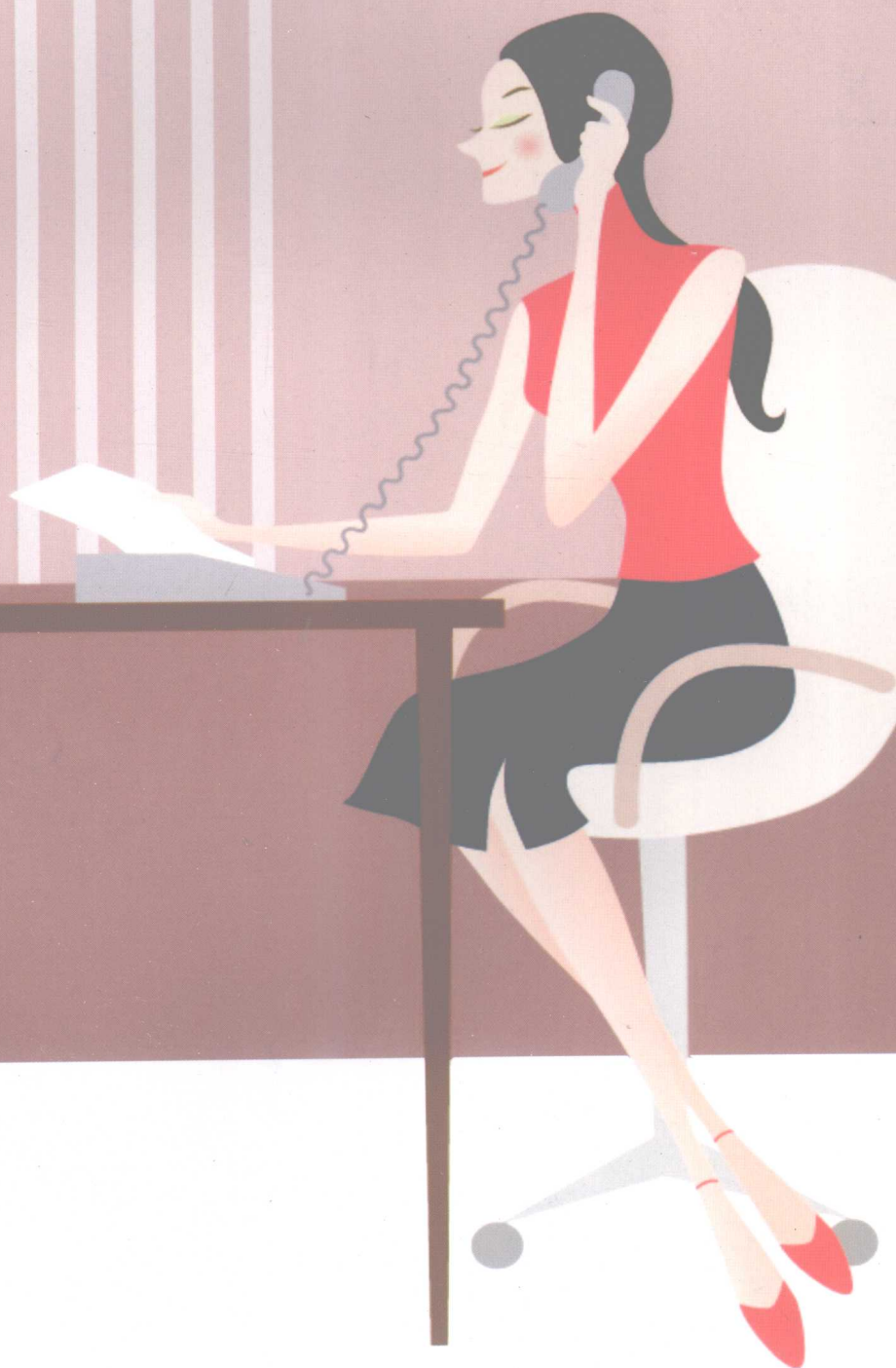


《社交礼仪概论》 学习指导

黄辛隐 主编



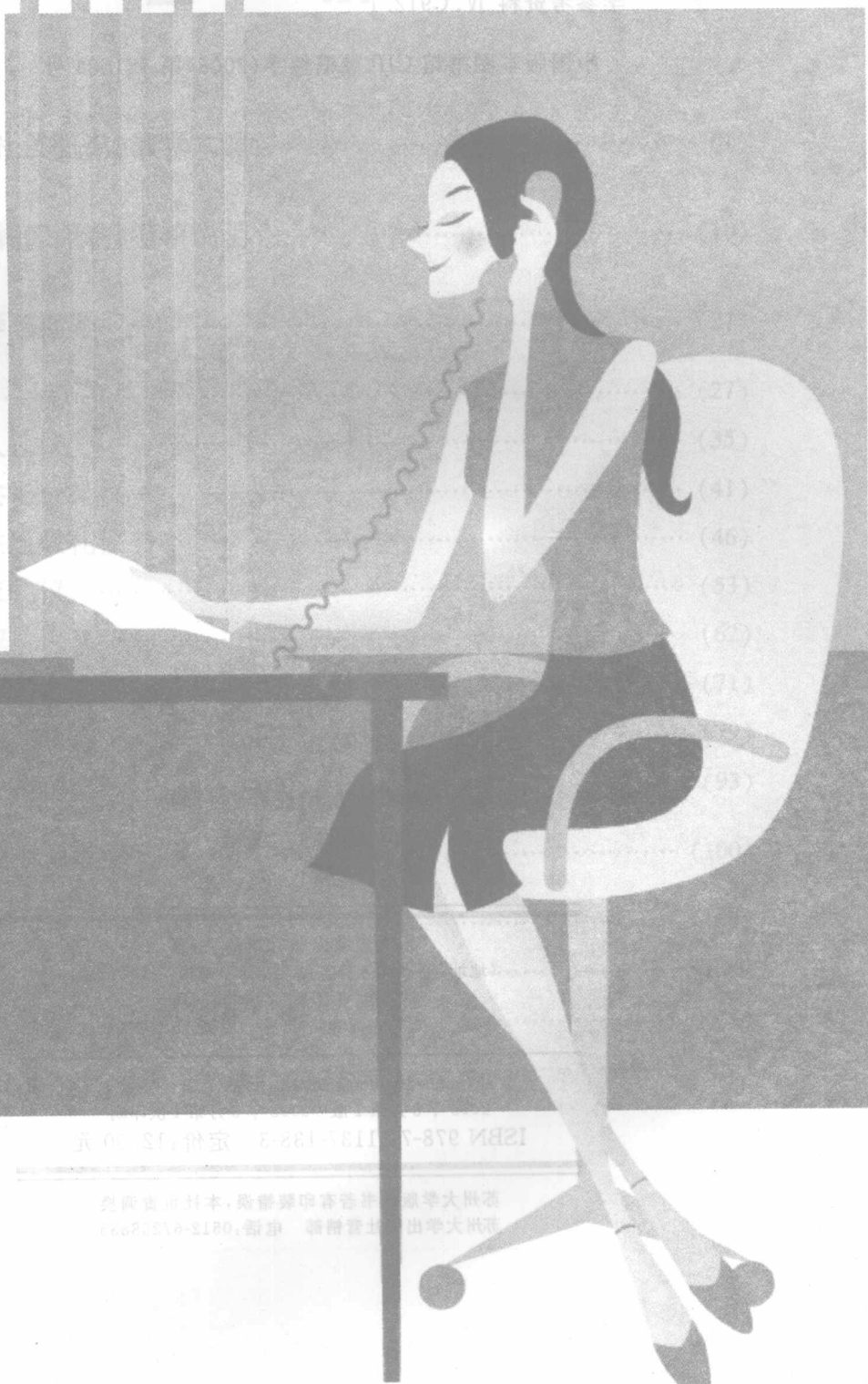
 苏州大学出版社



《社交礼仪概论》 学习指导

主 编 黄辛隐
副主编 宋维红
皇甫菊含 汪晓媛

◆ 苏州大学出版社



图书在版编目(CIP)数据

《社交礼仪概论》学习指导/黄辛隐主编. —苏州: 苏州大学出版社, 2008. 8
ISBN 978-7-81137-138-3

I. 社… II. 黄… III. 人间交往—礼仪—高等学校—教学参考资料 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 121604 号

《社交礼仪概论》学习指导

黄辛隐 主编

责任编辑 赵 强

苏州大学出版社出版发行

(地址: 苏州市干将东路 200 号 邮编: 215021)

常熟高专印刷有限公司印装

(地址: 常熟市元和路 98 号 邮编: 215500)

开本 787mm×1 092mm 1/16 印张 7.75 字数 193 千

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81137-138-3 定价: 12.00 元

苏州大学版图书若有印装错误, 本社负责调换
苏州大学出版社营销部 电话: 0512-67258835

目 录

第一部分 《社交礼仪概论》教学大纲	(1)
第二部分 《社交礼仪概论》考核说明	(10)
第三部分 各章学习指导	(27)
导 论	(27)
第一章 个人礼仪	(35)
第二章 公共场合礼仪	(41)
第三章 交往通联礼仪	(46)
第四章 居家礼仪	(53)
第五章 求职礼仪	(62)
第六章 工作场合礼仪	(71)
第七章 习俗礼仪	(79)
第八章 涉外礼仪	(93)
第四部分 模拟试卷及参考答案	(100)
模拟试卷(1)	(100)
模拟试卷(2)	(106)
模拟试卷(3)	(111)
模拟试卷(4)	(115)

第一部分 《社交礼仪概论》教学大纲

A. 课程性质与目的要求

一、课程性质

“社交礼仪概论”是一门理论性与实践性并重,以提升现代社会人的文明礼仪素养为宗旨的基础性的通识课程。

二、课程目的要求

通过学习,学员应获得一些社交礼仪的基础知识,使其有利于个人的社交生活;学习一些社交礼仪的基本技巧,保证社交活动顺利实施并达到预定目标。通过关注社交生活的一言一行、一举一动,借助于现实的社交活动,帮助人们提高整体素质,以适应建设社会主义和谐社会和精神文明的要求。

B. 教学时段

本课程学分为6学分。

教学时间具体分配见下表:

教 学 内 容	离职进修	业余进修	函授进修	
			面授	函授
导论	7	1	3	7
第一章 个人礼仪	12	10	6	12
第二章 公共场合礼仪	12	10	6	12
第三章 交往通联礼仪	13	10	6	13
第四章 居家礼仪	15	14	7	15
第五章 求职礼仪	18	10	9	18
第六章 工作场合礼仪	11	8	6	11
第七章 习俗礼仪	4	3	2	4
第八章 涉外礼仪	10	6	5	10
合计	102	72	50	102

C. 教学内容与要求

导 论

一、教学要求

1. 了解礼仪发展渊源;掌握礼仪的概念及现代礼仪的含义;掌握礼仪所涉及的内容和特征;掌握礼仪与相关学科的关系。
2. 掌握礼仪使用的原则,并能够在实践中进一步运用。
3. 深入理解礼仪的意义和功能;灵活运用学习礼仪的方法。

二、内容要点

第一节 礼仪的概念及其渊源与发展

1. 礼仪的概念
2. 礼仪的起源和发展

第二节 礼仪的内容、特征和原则

1. 礼仪的内容
2. 礼仪的特征:继承性和发展性、民族性和国际性、广泛性和规范性、个体性和社会性。
3. 礼仪的基本原则:遵时守约、公平对等、和谐适度、遵守公德、宽容自律、系统整体、尊重风俗禁忌。

第三节 礼仪的意义与功能

1. 礼仪的意义:有利于礼仪的传承发展;有利于和谐社会的构建;有利于国际交往的融洽;有利于社交行为的规范;有利于个人形象的塑造。
2. 礼仪的功能:规范功能、美化功能、沟通功能、协调功能、维护功能、教育功能。

第四节 礼仪与相关学科的关系

1. 礼仪与伦理学的关系
2. 礼仪与美学的关系
3. 礼仪与社会学、民俗学、心理学的关系

第五节 如何学习社交礼仪

1. 端正态度,增强主动学习的热情
2. 重视礼仪知识的广泛学习和积累
3. 加强道德修养,提高个人文化素质
4. 积极参加社会实践活动

三、重点难点

礼仪的概念、内容、意义、功能,与相关学科的关系及如何学习礼仪。

四、教学建议

1. 讲解与学生自学相结合的方式。
2. 讲解时可配合适当的讨论。

第一章 个人礼仪

一、教学要求

1. 了解仪容礼仪、仪态礼仪、服饰礼仪在塑造良好个人形象中的重要作用;掌握现代个人礼仪规范和操作要求,系统理解个人礼仪的基本原理,懂得如何塑造良好的个人形象,以整洁美化的仪容、优雅的行为举止、得体的服饰赢得尊重。

2. 不仅要掌握仪容、仪态、服饰礼仪规范,还要增强其道德感、责任感和规则意识,使学习者的综合素质和礼仪的理论水平有所提高,并能灵活运用所掌握的知识、理论解决一些实际问题。

二、内容要点

第一节 仪容礼仪

1. 仪容礼仪的基本原则
2. 仪容礼仪的具体要领
3. 日常修饰提示

第二节 仪态礼仪

1. 仪态礼仪的基本原则
2. 仪态礼仪的具体规范

第三节 着装与服饰礼仪

1. 着装的原则
2. 正式场合的着装礼仪

三、重点难点

领会个人礼仪的基本内涵;仪容礼仪、仪态礼仪、着装与服饰礼仪的基本规范、具体规则及其应用;个人礼仪修养学习方法的掌握。难点是个人礼仪的应用以及个人如何将礼仪从操作层面上升到内在的行为习惯。

四、教学建议

1. 把教材与学习指导书结合起来,明确本章学习目标和要求、重点和难点,弄清知识结构和思路。

2. 作为教师应力求教学的科学性和系统性的统一,着重突出个人礼仪的应用性。有关个人礼仪的基本知识及其应用是本章的重要内容。

第二章 公共场合礼仪

一、教学要求

1. 了解公共场合的基本礼仪要求,了解各种不同场合的礼仪规范;掌握一般场合的礼仪、校园特定场合的礼仪和交通礼仪的规范要求。

2. 能身体力行,运用所学的礼仪知识完善自身。

二、内容要点

第一节 一般场合礼仪

1. 行路礼仪

2. 购物礼仪

3. 消遣娱乐礼仪

第二节 校园特定礼仪

1. 教室礼仪

2. 图书馆礼仪

3. 食堂礼仪

第三节 交通礼仪

1. 乘坐小车礼仪

2. 乘坐公共汽车礼仪

3. 乘坐火车礼仪

4. 乘坐飞机礼仪

5. 驾车礼仪

三、重点难点

本章的重点和难点是把握“以右为尊”,不妨碍他人,出入房间和通过走廊的礼仪要求,课堂的礼仪要求,乘坐轿车、火车和乘坐飞机的礼仪要求等。

四、教学建议

1. 首先,可以运用多媒体教学的方式,进行图文并茂的课堂讲解。

2. 可先采取提问和讨论的方式,让同学们自由讨论平时在乘坐各种交通工具时应具备的礼仪规范,之后进行讲解。最后,可以进行图文辨析测试。

第三章 交往通联礼仪

一、教学要求

1. 了解校园交往礼仪、朋友同乡交往礼仪、同事交往礼仪及宴请礼仪、电子通联礼仪与书信通联礼仪的基本内容。

2. 熟练地掌握使用电话的技巧和通信礼仪规范,运用电话、网络、书信等人际交往的媒介,与交往对象保持各种形式的有效联系,进一步地加深彼此理解和沟通,维持良好的人际关系。

二、内容要点

第一节 交往礼仪

1. 校园交往礼仪

2. 朋友、同乡交往礼仪

3. 同事交往礼仪

第二节 宴请礼仪

1. 宴请的主要形式

2. 宴请准备

3. 宴请方的礼仪

4. 参加宴请者的礼仪

第三节 电子通联礼仪

1. 常用电话礼仪

2. 网络礼仪

第四节 书信通联礼仪

1. 通信礼仪规范

2. 应用信函礼仪规范

三、重点难点

本章的重点和难点是教师礼仪、师生之间的礼仪、朋友礼仪、宴请礼仪和接打电话礼仪等。

四、教学建议

1. 教师可以让学生结合自身的体会讨论师生之间、朋友之间、同乡之间相处的礼仪要求。

2. 建议教师在教学过程中采取角色扮演法,设计一些情境,让学生模拟训练。

第四章 居家礼仪

一、教学要求

1. 了解与父母相处、与亲戚相处、婆媳翁婿相处以及与邻里相处的基本礼仪,掌握家居礼仪的基本技巧。

2. 学会将所学礼仪知识运用到与父母和亲戚、岳父母和婆媳以及与邻里相处的实践中去。

二、内容要点

第一节 父母子女相处的礼仪

1. 子女对父母的礼仪

2. 父母对子女的礼仪

第二节 与亲戚相处的礼仪

1. 不以贵贱认亲戚

2. 平等对待所有亲戚

3. 遇事不能斤斤计较

第三节 婆媳、翁婿相处礼仪

1. 婆媳相处的礼仪

2. 翁婿相处的礼仪

第四节 与邻里相处的礼仪

1. 邻里间的基本礼仪

2. 邻里间的居住礼仪

3. 邻里间的做客礼仪

三、重点难点

居家礼仪的内容、意义、功能及如何学习居家礼仪。

四、教学建议

1. 通过理论和实践相结合,达到学习目的。同时也可以让学生分享各种居家礼仪实

践的经历,适时教育,鼓励合理的居家礼仪方式。

2. 多结合现代家庭结构和现状,结合现代生活条件等因素,有利于将居家礼仪知识内化和巩固。

3. 适当组织一些情景模拟训练,更深刻地让学生体会到居家礼仪知识的重要性和实用性。

第五章 求职礼仪

一、教学要求

1. 学习了解求职礼仪所包括的主要内容。

2. 运用求职信和简历的撰写技巧,书写出较能展现自身能力和特色的求职信与简历。

3. 运用自我形象设计技巧,使自我仪表、化妆、服饰、配饰等都符合礼仪规范。

4. 掌握求职面试礼仪知识,在行为的细节方面展现个人素养。

二、内容要点

第一节 求职前的准备

1. 个人资料准备的规范与礼仪

2. 自我形象设计礼仪

第二节 求职面试礼仪

1. 准时赴约

2. 恰当的自我介绍与得体的称呼

3. 巧用体态语

4. 真诚地交谈

5. 符合礼节的告辞及面试后的礼仪

6. 面试时应注意的其他礼仪问题

三、重点难点

重点难点是求职信和个人简历撰写的技巧,求职面试中的行为举止和应答交谈,求职面试中的准时赴约、自我介绍、告辞、求职面试后礼仪等。

四、教学建议

1. 教师可以结合具体的求职信模板和简历模板来讲解求职信和简历的格式以及撰写应注意的一些问题。可以搜集一些失败的求职信或简历,让学生参与讨论,并对其进行分析和修改,教师在指导的过程中介绍求职信和简历撰写的技巧。

2. 教师可以采取角色扮演法,组织一些情境模拟训练,让学生模拟招聘情境,使学生更深刻地体会到求职面试过程中的每个环节和每个细节。

第六章 工作场合礼仪

一、教学要求

1. 从工作场合交往礼仪、办公室礼仪和谈判礼仪来了解工作场合中常用的几种礼仪。

2. 了解招呼礼仪、介绍礼仪、名片的使用礼仪。

3. 掌握致礼礼仪中握手的方式;理解握手的禁忌;理解点头礼、举手礼、脱帽礼和鞠躬礼。

4. 娴熟运用交谈礼仪、办公电话礼仪、办公文书礼仪和会务礼仪。

二、内容要点

第一节 工作场合交往礼仪

1. 称呼的礼仪

2. 介绍的礼仪

3. 致礼的礼仪

4. 守时礼仪

5. 递接名片礼仪

6. 交谈礼仪

第二节 办公室礼仪

1. 办公室电话礼仪

2. 办公室文书写作礼仪

3. 会务礼仪

4. 新进员工的办公室礼仪

第三节 谈判礼仪

1. 把握好谈判原则

2. 公关谈判的语言艺术与礼仪

3. 公关谈判的工作技巧与礼仪

三、重点难点

重点难点是中介者的介绍、握手的礼仪,谈判的基本原则、谈判策略、谈判的工作技巧等。

四、教学建议

1. 教师讲授与学生自学结合。

2. 辅予以讲授内容相结合的实际训练。

第七章 习俗礼仪

一、教学要求

1. 了解我国主要少数民族及亚洲、欧洲、美洲、非洲、大洋洲部分国家的衣食住行等风俗习惯,掌握我国主要少数民族及五大洲部分国家的社交礼仪与习俗禁忌等。

2. 在社会生活中运用这些知识,可以更好地促进不同文化体系、不同生活习惯的民族之间、国家之间的交往与合作。

二、内容要点

第一节 我国主要少数民族习俗礼仪

1. 东北、内蒙古地区

2. 西北地区

3. 西南地区

4. 中南、东南地区

第二节 亚洲太平洋地区主要国家习俗礼仪

1. 韩国、日本

2. 泰国、新加坡、印度

3. 澳大利亚、新西兰

第三节 欧美主要国家习俗礼仪

1. 德国、法国、英国

2. 俄罗斯

3. 美国、巴西

第四节 非洲主要国家习俗礼仪

1. 埃及

2. 南非

三、重点难点

本章的重点和难点是需要遵守的国内各主要少数民族的礼仪原则和各主要国家的礼仪原则。

四、教学建议

1. 教师可准备各种图片资料,让学生在观看视听材料的过程中更形象地把握我国主要少数民族的习俗礼仪。

2. 教师可设计一些情境,让学生模拟训练。

第八章 涉外礼仪

一、教学要求

1. 了解国际交往中的涉外通则、日常礼仪、馈赠礼仪和出访礼仪的基本内容。

2. 掌握涉外交往的基本原则及会见外宾、用餐、馈赠、护照签证、出入境等礼仪规范。

二、内容要点

第一节 涉外通则

1. 维护形象,不卑不亢

2. 求同存异,入乡随俗

3. 信守约定,尊重隐私

4. 热情有度,不必过谦

5. 以右为尊,爱护环境

第二节 接待外宾礼仪

1. 宴请外宾礼仪

2. 安排住宿礼仪

第三节 馈赠礼仪

1. 赠送礼品的礼仪

2. 接受礼品的礼仪

第四节 出访礼仪

一、教学要求

1. 办理护照签证规范
2. 出入境注意事项

二、内容要点

三、重点难点

本章的重点和难点是理解在国际交往中维护形象的重要性,涉外交往中不卑不亢、不必过谦的要求,求同存异、入乡随俗的要求,信守约定的含义及要求等。

四、教学建议

1. 教师可通过案例并结合各种图片资料,让学生在观看视听材料、案例探讨中分析归纳出有关国际交往惯例及基本原则。

2. 教师在教学过程中可以带领学生分批前往事先联系的酒店参观,让学生更深刻地感受涉外交往中用餐及住宿的具体要求。

第二部分 《社交礼仪概论》考核说明

A. 课程考核的有关说明

“社交礼仪概论”是一门理论性与实践性并重,以提升现代社会人的文明礼仪素养为宗旨的基础性的通识课程。

一、考核对象

本课程考核对象为该课程的所有学生。

二、考核方式

本课程采用形成性考核和终结性考核相结合的方式。形成性考核包括平时作业,平时作业成绩占学期总成绩的20%。终结性考核即期末考试,期末考试成绩占学期总成绩的80%。课程总成绩按百分制记分,60分为合格。

三、命题依据

本课程的命题依据是本考核说明和教学大纲、文字主教材(黄辛隐主编,苏州大学出版社出版发行的《社交礼仪概论》)。

四、考试要求

本课程的考核内容是教学大纲和本考核说明规定的主要内容,要以本考核说明为主,对分析理解能力的考察也占一定比例。在各章的考核要求中,有关内容按“了解、掌握、运用”三个层次提出要求。

了解:是指在本课程中的基本常识,对于这部分内容,要求学生能知晓即可。

掌握:是指本课程中的基本原则和基础知识,对于这部分内容,要求学生正确理解,准确记忆。

运用:是指在对本课程的重要理论或与社交礼仪发展的相关内容了解和掌握的基础上,对礼仪知识和技能、方法加以应用。对于这部分内容,要求学生准确记忆、深刻理解,并能灵活运用于现实社交生活。

五、命题的指导思想与原则

命题的指导思想:考查学生对本课程的基本理论、知识的记忆、理解、掌握程度与运用。

命题的原则:以教材阐述及学习指导中的测试题、模拟试卷作为命题的主要着眼点(理论联系实际题除外)。

六、试题类型及其结构

(一) 期末考试题型

1. 填空题:占全部试题的8%。

2. 选择题：占全部试题的 10%。
3. 名词解释：考核学生对基本概念、基本知识的理解和记忆程度。占全部试题的 18%。
4. 简答题：考核学生对基本概念和知识的理解及掌握程度。占全部试题的 48%。
5. 应用操作题：考核学生分析问题和解决问题的能力。占全部试题的 16%。

(二) 考核形式

形成性考核形式为平时作业,期末考试形式为闭卷笔试。

七、答题时限

期末考试的答题时限为 120 分钟。

B. 复习的基本要求

第一,全面、认真地阅读教材,系统、深刻地领会所学的基本理论,在此基础上把握重点内容、重点概念(重点内容为本辅导后面所列内容)。在复习过程中要结合网上资源,以帮助把握本课程的内容。

第二,注意理论联系实际。本课程是一门理论性和实践性都很强的课程,因此,在复习过程中要注意运用社交礼仪的基本理论和方法来分析现实生活中的问题,这也是我们在教学辅导中应尽量注意的问题。

C. 各章复习范围

导 论

一、重点名词

礼仪 礼貌 礼节

二、重点掌握

1. 礼仪的内容
2. 礼仪的特征
3. 礼仪的基本原则

三、掌握

1. 礼仪的意义
2. 礼仪的功能
3. 如何学习礼仪

四、了解

1. 礼仪的发展渊源
2. 现代礼仪的发展趋势
3. 礼仪与相关学科的关系

第一章 个人礼仪

一、重点名词

社交礼仪 “TPO”原则 仪表 个人界域

二、重点掌握

1. 个人仪容的基本要求
2. 仪态的基本原则
3. 着装的基本要求

三、掌握

1. 正式场合男士着装的礼仪
2. 正式场合女士着装的礼仪
3. 每种姿态的基本规范

四、了解

1. 微笑的作用
2. 个人礼仪修养学习方法
3. 个人礼仪的应用

第二章 公共场合礼仪

一、重点名词

公共场合礼仪 公共场合 社会公德 以右为尊

二、重点掌握

1. 行路时要注意的礼仪
2. 在教室中该遵守的礼仪
3. 上课时的礼仪要求

三、掌握

1. 进出电梯该注意什么
2. 通过走廊的礼仪要求
3. 出入房间要遵循的礼仪要求

四、了解

1. 旅游观光时应具备的礼仪
2. 乘坐火车的礼仪
3. 进入场馆观摩的基本礼仪

第三章 交往通联礼仪

一、重点名词

交往通联礼仪 教师礼仪 朋友礼仪

二、重点掌握

1. 网络礼仪