

DAXUESHENG
LIYI

ZHIDAO
YU

XUNLIAN

大学生礼仪 指导与训练

(修订第②版)

主 审 ◎ 李 霞
主 编 ◎ 裴少桦
副主编 ◎ 蔡为爽 李 曼



首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press



DAXUESHENG

LIYI

ZHIDAO
YU

XUNLIAN



大学生礼仪 指导与训练



(修订第②版)

主 审 ○ 李 霞
主 编 ○ 裴少桦
副主编 ○ 蔡为爽 李 曼



首都经济贸易大学出版社

Capital University of Economics and Business Press

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

大学生礼仪指导与训练/裴少桦主编.—2版.—北京:首都经济贸易大学出版社,2012.7

ISBN 978-7-5638-1718-4

I. ①大… II. ①裴… III. ①大学生—礼仪 IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 082025 号

大学生礼仪指导与训练(修订第2版)

主审 李 霞 主编 裴少桦 副主编 蔡为爽 李 曼

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京地泰德印刷有限责任公司

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 450 千字

印 张 24.5

版 次 2009 年 8 月第 1 版 2012 年 7 月修订第 2 版
2012 年 7 月总第 3 次印刷

印 数 4 001~8 000

书 号 ISBN 978-7-5638-1718-4/G·282

定 价 36.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

前

修订第二版

言

Foreword

礼仪是人类文明发展的积淀,同时也是每个人所不可缺少的常识,更是一个人的素质修养的直接体现。礼仪的根本内容是“约束自己,尊重他人”。目前随着礼仪知识的推广与普及,在大学开设系列课程和进行礼仪职业能力认证的考试也在推行之中。2010年5月20日,教育部教育管理信息中心正式向全国发文推广职业核心能力认证项目(简称 CVCC 项目),其中礼仪训练(Etiquette Training)是目前与团队合作、职业沟通同时在全国推广认证的三大核心能力之一,为此我们对本教材进行了更加严谨的修订。

本次修订保留了教材原格式与案例,全面审核了第一版的局部错误,规范了部分用语的使用,调整了部分内容,增加了各章的测试练习题,希望对学生学习和教师教学有更好的帮助。测试练习题由浙江旅游职业技术学院蔡为爽负责完成。本次修订还提供了教学 PPT 课件,其中包括了测试练习题与案例分析的参考答案,欢迎教师发邮件到出版社索取。

本次修订由裴少桦任主编,蔡为爽、李曼任副主编,李霞全面主审。我们期待有更多从事礼仪训练与教学的同行加入本书今后的修订队伍,也期待本教材得到读者的厚爱与真诚指教。

我们的联系方式:

Peipei99@163.com(裴少华)

zjlixia@hotmail.com(李霞)

裴少桦 李霞
2012年3月于杭州

礼仪,是人际交往的基本规则。

“礼者,敬人也”。“礼”的含义是尊重。礼的基本要求是每一个人在人际交往中尊重自己、尊重他人、尊重社会。因此,礼仪的本质是通过某些规范化的行为,表示人与人之间的真诚、尊重、敬爱、友好、体谅,是人的社会关系的体现。

礼仪是人际交往的通行证,是当代大学生提高情商的必备能力。

在今天的社会发展中,大学生在学校仅仅学习专业知识,具备业务能力是远远不够的,更重要的是要学会如何与人相处,提高自己的人际沟通和交往能力,这种能力被称之为可持续发展能力。现代人必备的这种能力,在校的大学生比任何时候都渴望在大学阶段通过礼仪课的指导,掌握交际技巧并使自己的能力得到提高。今天,我们看到更多的学生投入到学习礼仪、应用礼仪、掌握礼仪这门交际艺术的氛围中,不仅是一种出自本能的需要,也是养成关注礼仪细节、展示良好素质的需要,是适应社会发展、体现个人进步的一条途径。近年来,在大学校园里,礼仪课程的火暴就是最好的佐证。

高职高专以就业为导向的办学理念,促使学校课程的开设以服务于社会,提高学生的职业能力和职业技术为核心。学生对知识的掌握本着够用、实用的原则,更加关注和强调实际应用与基本技能训练。《大学生礼仪指导与训练》这本教材是工商管理类、酒店管理类、市场营销类、电子商务、现代物流类等服务性强的专业中一门非常重要的实训课程,在讲清基本礼仪理论的基础上,强调了对学生进行礼仪指导与训练的特色。本书的特点有如下“三性”:

- 系统性。各章节通过礼仪原理与礼仪指导部分,将前后的教学内容连接起来,通俗易懂;以案例导入各章的教学内容,提高了整体联系性;每一章的复习思考题便于学生把握和拓展知识,也便于教学安排。

- 实用性。案例分析针对大学生更加直观和实用。注重礼仪知识的训练和技能指导,增强了学生研究与探讨的能力培养;主要的章节内容安排了相关礼仪知识的指导与实训,有助于提高学生的实际操作技能。

• 可读性。本书的可读性体现在:理论内容探讨深度适当,“知识点”、“相关链接”、“实训”等内容形式多样,大量的实用性图片丰富多彩,增加了趣味性,也拓宽了学生学习的视野。

本教材由李霞任主编,裴少桦、李曼任副主编。具体编写分工如下:李霞(浙江水利水电高等专科学校)负责第一章、第二章和第三章内容的编写;裴少桦(浙江商业职业技术学院)负责第四章和第五章内容的编写;李曼(浙江水利水电高等专科学校)负责第六章内容的编写;顾蓓熙(浙江水利水电高等专科学校)负责第七章内容的编写;第八章、第九章由李霞、顾蓓熙共同完成,其中第八章、第九章的实训指导由李霞所教授过的营销2006届学生钱益君(浙江诸暨华东国际珠宝城营销经理)完成。全书由顾蓓熙主审,李霞负责定稿。

本教材是李霞老师多年从事礼仪训练教学的积累,也是浙江省哲学社会科学科普课题的成果之一。本教材在编写过程中,得到了营销专业部分学生大量的帮助与支持,编者也参阅并引用了许多相关学者的有关著作和论述,首都经济贸易大学出版社王玉荣编辑为本书的出版付出了很多精力。谨向上述同志及有关作者表示衷心感谢!

由于水平有限,粗疏浅陋在所难免,恳请业内人士和读者批评指正(联系方式:zjlixia@hotmail.com)。

李霞
2009年6月于杭州

目 录

第一篇 大学生基础礼仪指导与训练

第一章 礼仪概述	3
第一节 认识礼仪	4
第二节 礼仪的性质与作用	10
第三节 大学生的礼仪教育与礼仪修养	16
第二章 仪容仪表礼仪	28
第一节 仪容礼仪要点	30
第二节 大学生仪表礼仪	49
第三节 服饰色彩与穿戴搭配	71
第三章 仪态礼仪	101
第一节 站、走、坐、蹲姿	103
第二节 眼神与微笑礼仪	123
第三节 大学生语言谈吐礼仪	136

第二篇 大学生交往礼仪指导与训练

第四章 大学生日常交往礼仪	161
第一节 见面介绍礼仪	162
第二节 称呼礼仪	177
第三节 握手与交换名片礼仪	187

第四节 使用公共设施礼仪	203
第五章 大学生社会交际礼仪	223
第一节 拜访礼仪	224
第二节 接待礼仪	227
第三节 宴请礼仪	236
第四节 馈赠礼仪	254
第六章 大学校园礼仪	265
第一节 师生交往礼仪	266
第二节 课堂与图书馆礼仪	274
第三节 体育比赛礼仪	281
第四节 恋爱礼仪	297
第三篇 大学生其他礼仪指导与训练	
第七章 会议与参观礼仪	309
第一节 一般会议礼仪	310
第二节 参观与展览礼仪	326
第八章 舞会与联欢会礼仪	336
第一节 舞会礼仪	337
第二节 联欢会礼仪	343
第九章 求职面试礼仪	355
第一节 求职面试的准备	356
第二节 求职面试的方法与技巧	361
参考文献	380
附录 彩图系列	383

第一篇

大学生基础礼仪指导与训练

第一章

礼仪概述

【学习目标】

- ▲ 礼仪的含义与发展
- ▲ 礼仪的特征与理念
- ▲ 了解礼仪的作用
- ▲ 大学生加强礼仪教育与修养方法

【名言欣赏】

人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子



【导入案例】

一次失败的面试

大学生李辉各方面都很优秀,在学校里获得老师和同学的认可。他在毕业前投了两三份简历后,很快某单位就通知他去参加面试。

某单位主管人事的刘经理让他首先做个简单的自我介绍。李辉很高兴,坐在人事经理对面,晃动着身体,挥动着手势,激情满怀地以“我毕业于某某大学”开头,洋洋洒洒把学校的情况讲得很详细和具体,但基本没介绍自己的情况。

刘经理看着李辉不雅的坐姿和飘浮的目光,从他的眼神中感觉到,他是想让用人单位知道,毕业于这样一流名牌大学的学生是优秀的,我很优秀,你不录取我是鼠目寸光。最后该单位并没有录取他。

请从对礼仪的认识上讨论李辉面试为何会失败。

第一节 认识礼仪

礼仪原理

一、礼仪的内涵

中国作为“礼仪之邦”,礼仪文化历史悠久,内容丰富。理解“礼”与“仪”的含义,先要弄清礼仪的来源与发展。

(一) 礼仪的来源与发展

我国最早的礼仪开始于对神灵的祭祀活动。

在古代中国,礼仪产生于祭祀鬼神的活动。远古先祖对于生存环境中出现的风雨雷电、洪水地震、日食、月食,动植物的生生灭灭,以及自身的生老病死等自然现象感到迷惑不安,无法驾驭,便认定冥冥之中存在着一种超越现实和自然的力量,即鬼神。为了祈求鬼神消灾祛祸、福佑人间,古代先祖就把最好的饮食贡献给它,想方设法使鬼神满意,以便让鬼神对人们宽容开恩。古人采取祭祀的方式是贡献礼物并同鬼神交流,无论耕作、打猎、出征、饮食、娱乐,都必须先敬鬼神。所以“礼”的本意是敬神的仪式,按照《说文解字》的解释:“礼,履也,所以事神、致



福也。”

祭祀之礼到夏商两代就逐渐被转移到尊卑贵贱的宗法体制之中。到了周代,与当时的生活相适应,人们制定了详尽的礼制规范。中国历史上第一部记载“礼”的书籍是《周礼》,它与《礼仪》、《礼记》统称“三礼”,“三礼”所涉及的各种礼仪制度涵盖了中国古代礼仪的主要内容,中国礼仪文化从此时起基本体系化。大如天朝官制,法规戒律,小如坐卧行止,容颜衣冠都有明确规定,并由此逐渐发展成一套礼仪。号称“礼经三百,威仪三千”,所以中国又被称为“礼仪之邦”。

礼是代表尊重,仪是一种仪式、形式。后来引申使用,“礼仪”就成为“规定社会行为的法则、规范、仪式的总称”(《辞源》)。中国古代的国家政治、军事、人际交往、生活习俗都与礼仪息息相关,荀子曾说:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼而不宁。”(《修身篇》)

总之,礼仪起源于人们的交往生活,礼仪的制定正是为了区别秩序等级、和谐人际关系。人们交往的范围、对象不同,礼仪的规定也不同。例如,外事的、民族的、男女间的、上下级的、老幼的、不同角色间的、不同场合的等,其规定都有不同。中国几千年延续下来的风俗习惯,大都以“礼”为核心。人们从出生、成人、结婚到死亡,都要举行一些特殊的仪式作为纪念;在节日、出访、邀请、会客、宴会、告别等每一项活动中,也都有特殊的礼节要求。从理论上说,礼仪文明起源于人类文明,可以说,从人类开始交往那天起就产生了礼仪。人们交往必须通过某种交往形式,而交往是一个复杂和充满冲突的过程,要使人们在社会中有秩序地进行交往,就不得不遵从各种规范。人们的交际文明就是建立在恪守人类千百年来形成的常规习俗基础之上的。

自古以来,礼仪都是一个国家、一个民族文明程度的重要标志,是衡量社会公众教养和道德水准的尺度。礼仪是人类文明的产物,是随着社会的进步而逐渐形成的。素有“礼仪之邦”美称的中华民族富有优良的文明礼貌传统,几千年来形成了一整套完善的礼仪,为人类的文明作出了卓越的贡献。如今,我国已进入市场经济,社会经济各个领域正逐步与世界接轨,人际交往日益频繁,人们已经把讲究礼仪看做是自己走向社会的名片,是广交朋友的法宝,是生活和事业成功的基础。

每一个时代的仪式和礼节都会有所变化。但是,它们所蕴涵的基本精神,即相互尊重、信任、依赖和友善却是一致的,即把人们待人接物时发自内心的尊敬之情,通过美好的仪表、仪式表达出来。可见,礼仪就是指人们在各种社会交往中,用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。

礼仪是人们吃饱穿暖后所追求的素养教育,礼仪细节的养成需要持续进行。

礼仪是礼节和仪式的总称,具体内容表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。



(二) 礼仪的内容——礼貌、礼节、仪表、仪式

在社会交往中,礼貌是指人们在行为、语言乃至仪表等方面对他人表示敬重和友好的行为规范,是待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿势等形式,表示对他人的敬重。礼貌包括礼貌行为和礼貌语言两个部分:礼貌行为是一种无声的语言,通过人们的仪表、仪容、仪态体现出来;礼貌语言是一种有声的语言,要求人们说话和气,言谈得体,不讲脏话和粗话。

礼节是指人们在社会交往过程中表示尊敬、问候、致意、祝愿等惯用的形式,也是表示礼仪敬意、慰问等意愿时要遵循的常规举止,它是待人接物的行为规则,是礼貌的具体表现形式。

仪表是指人的容貌、姿态、风度、服饰和个人卫生等方面的综合表现,是礼仪的重要组成部分。

仪式是指礼仪展现的程度和形式。仪式是礼的秩序表现方式,是一种重大的礼节,即为表示敬意或表示隆重而在一定场合举行的、具有专门程序的规范化的活动。近代以来,仪式的应用范围逐步缩小,主要应用于重大的庆祝活动以及国际交往等,人与人之间交往的礼节也趋向于简单、灵活和实用。这是人与人之间关系趋向平等的体现,也是社会进步和文明的体现。

礼貌、礼节、礼仪三者之间的关系表现为:礼貌是道理,礼节是形式,礼仪是体系;道理是内驱力,形式是外包装,体系是综合表现。

总之,礼貌、礼节、仪表和仪式等都是礼仪的具体表现形式,它们是互相联系的。遵循礼仪,在思想上对交往对象应怀有尊敬之意,在谈吐举止上懂得礼仪规范,在外表上注重仪容、仪态、风度和服饰,在正式的礼仪场合遵循一定的典礼程序等。在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力,体现着一个人对他人的认知水平、尊敬程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

二、礼仪的实质与特征

(一) 礼仪的实质

由礼仪起源我们可知,礼仪是人们在长期生活和相互交往中逐渐形成的,并以风俗习惯和传统等形式固定下来。古代“礼仪”的含义很广,如中国古代传统的“礼制”,既表现为一般的行为规范,又涵盖政治、法律制度。近代以后,礼仪范畴逐渐缩小,与政治体制、法律典章、伦理道德等不同规范基本分离。在现代,礼仪一般不再作为制度,而是反映一定的规则、习俗、程序等,代表礼貌、尊重的礼节和仪式。



礼仪是人类社会为维系正常生活而遵循的最简单、最基本的交往规范。它是人们在长期相互交往过程中逐渐形成的,以风俗、习惯等形式固定下来,表达人际间友好、尊重的礼节和仪式。

“礼者,敬人也”,在人们的礼仪交往中,礼仪最好的表达莫过于“恭敬”二字。人们用礼仪的形式表达内心情感,因此,礼仪的本质是通过某些规范化的行为,表示人与人之间的真诚、尊重、敬爱、友好、体谅,是人的社会关系的体现。

《礼记·曲礼》指出,礼仪是人与动物区别的根本标志。“鹦鹉能言,不离飞鸟;猩猩能言,不离禽兽。今人而无礼,虽能言,不亦禽兽之心乎?”人类如果没有礼仪,虽然能够说话,不也是同禽兽一样吗?人以礼仪道德使自己区别于禽兽,礼仪具有使人成为人,并使人成为具有高于动物之上的人的本质特征。

(二) 礼仪的特征

礼仪是人们在社会交往中普遍遵循的文明行为准则或规范的总和。礼仪作为一种文化现象和社会交往的规范具有以下特征:

1. 规范性。礼仪是一种行为规范,既有内在的道德准则,又有外在的行为尺度,礼仪对人们的言行举止和社会交往具有普遍的规范、约束作用。礼仪涉及社会的方方面面,内容丰富,对人尊重有礼貌是任何人都能理解的友好行为表现。不同的人群在生活、学习和工作的领域里,都有大家共同约定俗成的语言和行为。遵循礼仪规范,就会得到社会的认可和人们的嘉许;违反礼仪规范,就会到处碰壁,招致人们的反感和受到批评。正所谓有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行。

2. 继承性。礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化都是在本民族固有礼仪文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而不断发展起来的。我国的现代礼仪就是在优秀的中华传统礼仪文化的基础上,广泛吸收东西方礼仪文化之长而形成和发展起来的,它依旧保持和延续着中国特色。

3. 差异性。礼仪规范约定俗成,不同国家、不同地区,由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯不同,往往有着不同的礼仪规范,“十里不同风,百里不同俗”。这就需要增加了解,尊重差异,不可唯我独尊,我行我素。

礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的。但在具体运用时,由于文化传统、风俗习惯与宗教信仰的不同以及时间、空间或对象的差别而存在着很大的差异。这种差异主要表现在三个方面:差异之一是同一种礼仪内容由于时间、空间的差别,有着不同的表现形式;差异之二是同一种礼仪形式在不同的国家、地区或民族间有着不同的意义;差异之三是同一种礼节在不同场合、对不同对象也有细微的差别。



4. 操作性。礼仪规范以人为本,重在实践,人人可学,习之易行,行之有效。“礼者,敬人也。”待人之敬意,应当怎样表现,不应当怎样表现,礼仪都有切实可行、行之有效的具体操作方法。礼仪的操作性说明礼仪的行为是互动的,在一方施礼的情况下,另一方作出相应的反应,表现出双方是相互尊重有礼貌的,否则即被视为失礼。正所谓“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也”。

5. 发展性。礼仪一旦形成,则具有世代相传、共同实践的特点。但是礼仪并非一成不变,而是随着时代的发展而变化,随着内外交往日益频繁而相互借鉴吸收。礼仪的发展变化过程,是继承与创新相统一、差异与交融相伴生的过程。

礼仪作为一种行为规范,是随着社会时代的发展而发展,随着历史的进步而进步的。它不仅是特定时代人际关系的润滑剂,在内容和形式上也都在与时俱进,具有明显的社会文化和经济发展的烙印。而且,随着国家之间交往的扩大,礼仪与国际接轨也越来越明显,因此,这种发展性也被称之为时代性。

礼仪指导与操作

礼仪是指各民族在长期的社会生活和交往中,人们以约定俗成并共同遵守的程序、方式来表现的律己、敬人的具体行为规范体系。

礼仪是一门综合性较强的行为科学,在人际交往中,礼仪自始至终地以一定的方式表现出对人尊重的行为。

礼仪不仅仅是礼节,而且是发自内心且表现在外的待人处事方式,待人接物的交往艺术就是礼仪。

礼仪的精华注重的是克己守规、慎独修养。

礼仪是教养,礼仪是行为规范,礼仪是生活的艺术。

一、礼仪理念的运用

礼的核心是尊重,仪是规范表达,礼仪作为交往的艺术,重在结交,强调互动。

礼仪的第一个理念是要尊重,尊重强调自尊自爱和尊重对方。尊重对方就应当以对方为中心,接受对方,与对方保持规范的良性沟通与互动。

美国著名的行为科学家乔治·梅奥先生说过,“尊重别人就是尊重自己,发现别人的优点,实际上就等于肯定自我,这说明你宽容,说明你谦虚,说明你好学”。尊重对人表现出友好、真诚、平等、善良;对事表现出专业、自信、乐观、积极。尊重有五句话:尊重上级是天分,尊重同事是本分,尊重下级是美德,尊重客户是职责,尊重所有人是素质。尊重的三个法宝是接受、重视、赞美。

与人交往尊重为先,尊重别人就是尊重自己,要善于发现别人所长。尊重对方有什么方法吗?美国学者布吉尼教授提出“3A原则”:3A由“Accept(接受)”、



“Appreciate(欣赏)”、“Admire(赞美)”三个单词的第一个字母“A”组成。3A原则强调了对交往对象尊重的三条途径:第一,接受对方,宽以待人,即不难为对方,让对方难堪,比如,在交谈时不要打断别人,不要轻易地补充对方的观点,也不要随意更正对方的观点,在非原则性问题上就应接受对方。第二,重视对方、欣赏对方。要看到对方的优点,不找对方的缺点,更不能当众纠错。重视对方的技巧主要包括两个方面:一是要在人际交往中善于使用尊称来表达敬意和友善,如称呼对方的行政职务、技术职称等,也可以请教对方的擅长,以提高对方的地位;二是要记住对方,不能把对方的名字写错、念错,记住对方会让对方觉得你很重视他。第三,赞美对方,及时对交往对象给予一种赞美和肯定。赞美对方一定要实事求是,不能太夸张。使用3A原则的细节包括对话时看着对方的眼睛,体现重视;使用适当的动作来表达支持和理解;面含笑意来表达愉悦的心情。

礼仪的第二个理念是表达。礼仪是一种形式美,礼仪的内容与形式是相辅相成的,形式表达了一定的内容,内容要借助于形式来表现。对他人友好要让对方知道,这是人际交往中的一个基本要求。要把自己对对方的尊重恰到好处地表现出来,不善于表达或表达不好都会影响与对方的交往。要把尊重和友善表达出来,让对方知道,需要掌握基本的沟通技巧,需要注意环境、氛围、文化等因素,良好的沟通能够在人际交往中多交朋友、广结善缘。

知 • 识 • 点

人际交往中的白金法则

1987年,美国学者亚历山大·德拉博士和奥康纳博士发表论文阐述白金法则:在人际交往中要取得成功,就一定要做到交往对象需要什么,我们就要在合法的条件下满足对方什么。

亚历山大·德拉博士和奥康纳博士所讲的白金法则其实是两个要点:第一个要点是,现代交往行为要合法;第二个要点就是交往以对方为中心。有这样的观念,才是具备交往意识的现代人。

人际交往中的白金法则,主要涉及的是我们在人际交往中所遇到的两个问题:有效的沟通和良性的互动。

二、礼仪理念的践行

崇尚礼仪是中华民族的优良传统,也是现代社会公民必备的基本素质和精神