

大学生职业素养教育规划教材

丛书主编 刘平

礼仪实训教程

学生用书



戴晓丹 主编

唐羽 董乃群 王清 副主编



清华大学出版社

大学生职业素养教育规划教材

礼仪实训教程

学生用书



戴晓丹 主 编

陈 群 副主编



清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书分为导入篇、操作篇、总结篇三大部分。在导入篇,重点安排礼仪实训动员和组建团队等6个模块内容,为下步的操作训练和情景剧汇报表演做好准备。在操作篇,主要从个人形象礼仪、日常交往礼仪、宴请礼仪、职场礼仪、大学生校园礼仪、公共礼仪、沟通礼仪、仪式礼仪训练8个部分23个模块介绍了相应的知识要点,并根据知识要点为学生设计了训练题目、案例分析训练,整体结构清晰明确,知识传授循序渐进,便于学生的理解。通过不同模块的训练,使学生从整体上掌握礼仪的基本内容。在总结篇,设置了情景剧编排、表演、总结交流等环节共5个模块,综合检验学生对礼仪知识的掌握程度。本教材有很强的实用性,能够起到良好的实训效果,适合本科高等院校、高等职业院校作为实训教材。

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

礼仪实训教程·学生用书/戴晓丹主编. —北京:清华大学出版社,2013.2
(大学生职业素养教育规划教材)

ISBN 978-7-302-31159-1

I. ①礼… II. ①戴… III. ①礼仪—高等学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 309543 号

责任编辑:孟毅新

封面设计:张海清

责任校对:袁芳

责任印制:宋林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 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 装 者:北京市清华园胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:10

字 数:220千字

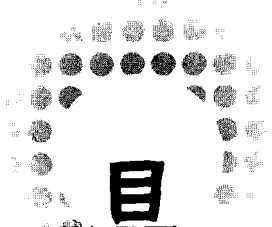
版 次:2013年2月第1版

印 次:2013年2月第1次印刷

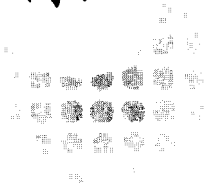
印 数:1~3000

定 价:20.00元

产品编号:045205-01



目录



第一篇 导 入 篇

第 1 章 礼仪实训动员	5
模块 1 礼仪实训任务	5
模块 2 大学生学习礼仪的意义	8
案例分析	9
模块 3 大学生应遵守的礼仪原则	10
案例分析	11
考核表	13
第 2 章 组建团队	14
模块 1 团队的建立	14
模块 2 团队内部沟通	15
模块 3 团队文化展示	15
考核表	17

第二篇 操 作 篇

第 3 章 个人形象礼仪训练	21
模块 1 仪表礼仪	21
实训任务 1 仪容礼仪	21
实训任务 2 化妆礼仪	23
案例分析	24
模块 2 仪态礼仪	25
实训任务 3 站姿、坐姿、蹲姿、走姿	25
实训任务 4 手势礼仪	27
实训任务 5 表情礼仪	29
案例分析	30

IV

模块 3 服饰礼仪	31
实训任务 6 男士西装礼仪	31
实训任务 7 女士套装礼仪	32
实训任务 8 配饰礼仪	33
案例分析	35
考核表	36
第 4 章 日常交往礼仪训练	37
模块 1 会面礼仪	37
实训任务 1 称呼礼仪	37
实训任务 2 介绍礼仪	38
实训任务 3 名片礼仪	40
实训任务 4 握手礼仪	42
案例分析	43
模块 2 送访礼仪	44
实训任务 5 拜访礼仪	44
实训任务 6 待客礼仪	45
实训任务 7 送客礼仪	46
案例分析	47
模块 3 馈赠礼仪	48
实训任务 8 馈赠技巧	48
实训任务 9 馈赠方式	49
案例分析	50
考核表	51
第 5 章 宴请礼仪训练	52
模块 1 中餐礼仪	52
实训任务 1 中餐餐具使用礼仪	52
实训任务 2 中餐位次礼仪	53
实训任务 3 中餐酒水礼仪	54
案例分析	56
模块 2 西餐礼仪	56
实训任务 4 西餐餐具使用礼仪	56
实训任务 5 西餐用餐礼仪	57
实训任务 6 西餐酒水礼仪	58
实训任务 7 西餐位次礼仪	60
案例分析	61

模块 3 宴会礼仪	62
实训任务 8 宴请形式	62
实训任务 9 宴请的准备	63
实训任务 10 宴请礼仪	64
案例分析	66
考核表	67
第 6 章 职场礼仪训练	68
模块 1 求职面试礼仪	68
实训任务 1 面试前的准备	68
实训任务 2 面试礼仪	69
案例分析	70
模块 2 办公室礼仪	71
实训任务 3 办公区域礼仪	71
实训任务 4 非办公区域礼仪	72
实训任务 5 内部交际礼仪	73
实训任务 6 电话礼仪	74
实训任务 7 辞职礼仪	76
案例分析	77
考核表	78
第 7 章 大学生校园礼仪训练	79
模块 1 与教师交往的礼仪	79
实训任务 1 教室礼仪	79
实训任务 2 课堂礼仪	80
实训任务 3 办公室礼仪	81
案例分析	82
模块 2 与同学交往的礼仪	83
实训任务 4 宿舍礼仪	83
案例分析	85
模块 3 校内公共场所礼仪	85
实训任务 5 图书馆礼仪	86
实训任务 6 食堂礼仪	87
实训任务 7 集会礼仪	87
案例分析	89
考核表	90

第 8 章 公共礼仪训练	91
模块 1 交通礼仪	91
实训任务 1 行走礼仪	91
实训任务 2 驾车礼仪	94
实训任务 3 乘坐交通工具礼仪	95
案例分析	97
模块 2 其他公共场所礼仪	98
实训任务 4 影剧院礼仪	98
实训任务 5 观看比赛礼仪	99
实训任务 6 购物礼仪	100
实训任务 7 公园游玩礼仪	101
实训任务 8 医院礼仪	101
实训任务 9 健身房礼仪	102
案例分析	103
考核表	104
第 9 章 沟通礼仪训练	105
模块 1 交谈礼仪	105
实训任务 1 交谈的话题礼仪	105
实训任务 2 交谈的语言礼仪	106
实训任务 3 交谈的态度礼仪	107
案例分析	109
模块 2 通信礼仪	109
实训任务 4 电子邮件礼仪	109
实训任务 5 电子商务的礼仪	111
案例分析	113
模块 3 倾听礼仪	113
实训任务 6 倾听的内容礼仪	114
实训任务 7 倾听的方式礼仪	115
案例分析	116
考核表	117
第 10 章 仪式礼仪训练	118
模块 1 开业庆典礼仪	118
实训任务 1 组织庆典仪式的礼仪	118
实训任务 2 参加庆典仪式的礼仪	120

案例分析	121
模块 2 剪彩仪式礼仪	122
实训任务 3 剪彩的准备礼仪	122
实训任务 4 剪彩的人员礼仪	123
实训任务 5 剪彩的程序礼仪	124
案例分析	125
模块 3 签约仪式礼仪	125
实训任务 6 草拟合同的礼仪	125
实训任务 7 签约之前的准备礼仪	126
实训任务 8 签约仪式程序的礼仪	128
案例分析	129
模块 4 谈判礼仪	129
实训任务 9 商务谈判的准备礼仪	130
实训任务 10 谈判过程中的礼仪	131
案例分析	132
考核表	133

第三篇 总 结 篇

第 11 章 实训成果分享	137
模块 1 礼仪情景剧编排	137
模块 2 礼仪情景剧表演	138
模块 3 礼仪情景剧总结交流	138
考核表	140
第 12 章 实训总结	141
模块 1 材料阅读	141
模块 2 实训报告	144
考核表	146
附录 礼仪实训考核总表	147
参考文献	148

第一篇

导入篇

“礼仪”一词是由两个词素组成：“礼”包括“礼貌”和“礼节”；“仪”包括“仪式”和“仪表”。“礼貌”是指人与人之间在交往中，相互表示尊重和恭敬的行为规范；“礼节”是指在交际场合，人们相互问候、致敬、祝愿、慰问等惯用的形式；“仪式”是指人们在较大或隆重场合中举行活动的程序与规定；“仪表”是指人的容貌、服饰、表情、姿态等方面的展示，以及人的精神、气质的外化表现。伴随着社会生产力的发展，人与人的交往日益密切，人们相互之间的沟通交流越来越频繁，人们也逐渐认识到加强与他人的沟通，建立良好的人际关系的重要性。礼仪规范成为直接塑造个人形象、间接塑造社会组织形象的基本条件。大学生参与社会竞争、立足于社会，需要有较高的礼仪修养。如何获得自尊、自信、获取组织的理解与支持，对大学生的人际交往、事业发展、参与社会竞争有着至关重要的意义。

请按如下问题完成测试。

1. 总是先向别人问好吗？
A. 是 B. 否
2. 你会经常津津有味地与朋友谈起一些他们不认识的人吗？
A. 是 B. 否
3. 对种种自己不如意的事情，总喜欢找别人倾诉吗？
A. 是 B. 否
4. 你喜欢参加社会活动吗？
A. 是 B. 否
5. 你喜欢结交各行业的朋友吗？
A. 是 B. 否
6. 你常常主动向陌生人作自我介绍吗？
A. 是 B. 否

7. 你喜欢发现他人的兴趣吗?
A. 是 B. 否
8. 你喜欢做大型公共活动的组织者吗?
A. 是 B. 否
9. 你愿意做会议主持人吗?
A. 是 B. 否
10. 你喜欢在正式场合穿礼服吗?
A. 是 B. 否
11. 你喜欢在宴会上致祝酒词吗?
A. 是 B. 否
12. 你喜欢与不相识的人聊天吗?
A. 是 B. 否
13. 你喜欢在孩子们的联欢会上扮演圣诞老人吗?
A. 是 B. 否
14. 在公司组织的集体活动中,你愿意扮演逗人笑的丑角吗?
A. 是 B. 否
15. 你喜欢成为公司联欢会上的核心人物吗?
A. 是 B. 否
16. 与地位低于自己的人谈话时,你是否轻松自然?
A. 是 B. 否
17. 你喜欢提议共同举杯吗?
A. 是 B. 否
18. 同别人交往时,你总是处于被动状态吗?
A. 是 B. 否
19. 你希望别人对你毕恭毕敬吗?
A. 是 B. 否
20. 在酒水供应充足的宴会上,你是否会借机开怀畅饮?
A. 是 B. 否
21. 你是否曾经因饮酒过度而失态?
A. 是 B. 否
22. 你是否曾经为自己的演出水平不佳而苦恼?
A. 是 B. 否
23. 与语言不通的外国人在一起时,你感觉到乏味吗?
A. 是 B. 否
24. 与有地方口音的人交流你有困难吗?
A. 是 B. 否
25. 在回答有关自己的背景与兴趣的问题时,你感到为难吗?
A. 是 B. 否

26. 不能帮助你的人,你就不与其交往吗?
A. 是 B. 否
27. 与不懂道理的人说话等于对牛弹琴吗?
A. 是 B. 否
28. 别人交谈时,你愿意打断他们的谈话内容吗?
A. 是 B. 否
29. 你认为独自一人吃饭是一种享受吗?
A. 是 B. 否
30. 自己生气时就爱挑对方的毛病吗?
A. 是 B. 否

测试标准:

第1~17题选择A得1分,选择B不得分;第18~30题选择B得1分,选择A不得分。然后,将各题所得的分数相加。

测试结果:

(1) 总得分为22~30分,社会交际能力很强。你具有交际的强烈愿望,自信而有幽默感,不喜欢分地位尊卑,愿意交各种不同类型的朋友,是个典型的交际者。值得注意的是,要小心一些用心不良的朋友,以免误入歧途。

(2) 总得分为12~21分,社会交际能力一般。

(3) 总得分为11分及以下,社会交际能力很差。你不喜欢人多的地方,对社交活动不感兴趣。

第1章 礼仪实训动员

第2章 组建团队

第 1 章 礼仪实训动员

【本章实训安排】

模块 1	礼仪实训任务	} 1 学时
模块 2	大学生学习礼仪的意义	
模块 3	大学生应遵守的礼仪原则	
总学时：1 学时		

模块 1 礼仪实训任务

【实训目的】

礼仪实训是当代大学生必修的实践课程,对学生本人来说,也是一次提高综合素质的机会。本实训将会使大学生们树立正确的学习观,把学习的外在知识内化为自身较高的素养,有利于良好的学风和良好的人际关系的建立,是大学生集体生活及未来就业的基础。学生的礼仪训练是综合素质教育中重要的一部分,有礼、有仪更是现代高素质人才必备的职业素质。通过礼仪实训,使学生了解礼仪在社会交往中的意义,掌握基本的礼仪知识,以及相应的语言表达、沟通技巧,进而与他人建立良好的人际关系。

本实训所涉及的内容是礼仪学的基础内容,编者力求通过简洁的文字、精练的内容、有效的训练、合理的测评,让学生了解、掌握基本的个人形象礼仪、日常交往礼仪、宴请礼仪、职场礼仪、大学生校园礼仪、公共礼仪、沟通礼仪、仪式礼仪训练等知识,同时养成良好的礼仪习惯,为其在校的学习生活及将来的职业生涯奠定优质的修养基础,从而全面提高学生的社会竞争力。

【实训内容】

实 训 内 容		模 块 设 计	学时安排
导入篇	第 1 章 礼仪实训动员	模块 1 礼仪实训任务	1 学时
		模块 2 大学生学习礼仪的意义	
		模块 3 大学生应遵守的礼仪原则	

续表

实 训 内 容		模 块 设 计		学时安排
导入篇	第 2 章 组建团队	模块 1 团队的建立		2 学时
		模块 2 团队内部沟通		
		模块 3 团队文化展示		
操作篇	第 3 章 个人形象礼仪训练	模块 1 仪表礼仪		3 学时
		模块 2 仪态礼仪		
		模块 3 服饰礼仪		
	第 4 章 日常交往礼仪训练	模块 1 会面礼仪		3 学时
		模块 2 送访礼仪		
		模块 3 馈赠礼仪		
	第 5 章 宴请礼仪训练	模块 1 中餐礼仪		2 学时
		模块 2 西餐礼仪		
		模块 3 宴会礼仪		
	第 6 章 职场礼仪训练	模块 1 求职面试礼仪		2 学时
		模块 2 办公室礼仪		
	第 7 章 大学生校园礼仪训练	模块 1 与教师交往的礼仪		2 学时
		模块 2 与同学交往的礼仪		
		模块 3 校内公共场所礼仪		
	第 8 章 公共礼仪训练	模块 1 交通礼仪		2 学时
		模块 2 其他公共场所礼仪		
	第 9 章 沟通礼仪训练	模块 1 交谈礼仪		2 学时
		模块 2 通信礼仪		
		模块 3 倾听礼仪		
	第 10 章 仪式礼仪训练	模块 1 开业庆典礼仪		2 学时
		模块 2 剪彩仪式礼仪		
		模块 3 签约仪式礼仪		
		模块 4 谈判礼仪		
总结篇	第 11 章 实训成果分享	模块 1 礼仪情景剧编排		3 学时
		模块 2 礼仪情景剧表演		
		模块 3 礼仪情景剧总结交流		
	第 12 章 实训总结	模块 1 材料阅读		课外
		模块 2 实训报告		
总学时		24 学时		

补充说明：可根据本校具体情况(培养目标)安排学时,选取内容。以一周实训课为例,建议开设24学时(训练内容可安排在课后完成);如果是一学期的理论加实践课,每章可增加1学时的课上训练与考核,即可安排36学时。

【教材的使用】

本学生用书分为导入篇、操作篇、总结篇三大部分,共12章34个模块。每个模块有若干实训任务,每个实训任务分为训练目标、训练准备、训练内容、训练题目四项内容,每个模块都配有案例分析,每章结束后均填写考核表。

【教学方法】

(1) 讲授法,是指导教师通过口头语言向学生传授知识、培养能力、进行教育的方法,在理论内容传递的过程中,主要以讲授的方式进行,要求指导教师阅读大量关于礼仪知识的参考文献,且其他各种方法在运用中常常要与讲授法结合。

(2) 示范法,在礼仪讲座的过程中,除理论知识外,还有一些互动环节,如站姿、坐姿、微笑训练,领带、丝巾打法培训,介绍、握手、打电话、接递名片实际操作等环节,需要指导教师进行示范,然后学生进行操作。

(3) 案例分析法,在教材中的案例分析部分,需组织学生进行讨论,帮助学生从案例中得出结论,结合自身实际写出感受,树立正确的人生观、价值观。

(4) 多媒体教学,现代礼仪课程应该充分利用现代化教学手段,增强课堂教学的直观性、趣味性和多样性,为学生的学习构建一个轻松愉快的环境和氛围。在实训过程中,指导教师可安排学生收集图片与视频资料,制作电子课件,通过参与增强学生的学习兴趣。

(5) 情境模拟教学,礼仪实训的目的之一是使学生能学以致用,所以应加强学生的参与实践,即在训练中,为学生设定一定的情景,进行角色扮演,在角色扮演的过程中,学生要把所学应用于情景之中。此外,还可以开展礼仪知识竞赛、情景剧大赛等校园活动。

【实训要求】

(1) 本学生用书使用完毕要存档归案,请学生务必精心使用、认真填写、妥善保管。学生上课时请同时携带和使用本学生用书。

(2) 实训前要明确实习目的、实训的基本内容,结合专业制订出实训计划,以确保实训效果。

(3) 虚心接受指导教师的指导和安排,遵守实训纪律及各项规章制度。

(4) 做好实训,严格按照实训具体内容范围全面收集相关资料,并进行整理分析。

(5) 所有同学必须严格按照规定时间进行活动,否则按情节降低或取消实训成绩;针对小组活动,指导教师将采取多种方式进行抽查。

【考核方式】

礼仪实训考核与一般理论课不同,更注重对学生的实训过程考核。本实训共12章内容,每章学习结束后附《考核表》一张,每章满分100分。指导教师把每章的实际成绩填写在教材最后的《礼仪实训考核总表》的得分一栏中,根据每章内容的重要程度不

同,设定不同的比重,然后算出每章的实际得分。每章的实际得分之和,即为学生的总成绩。

模块2 大学生学习礼仪的意义

【训练目标】

使学生了解学习礼仪的意义,进而认识到礼仪在生活中的作用。

【训练准备】

实训手册。

【训练内容】

1. 塑造良好的个人形象

个人形象,是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的综合体现。形象是一个人的外观和形体在与人交往中给对方形成的总体印象,是影响交往能否融洽、是否成功的重要因素。礼仪具有塑造形象的功能,在交际活动中,人们的言谈举止、举手投足都作为一种潜在的信息传递给对方,良好的礼仪表现可以树立良好的形象,进而得到别人的信任和尊重。学习礼仪知识,有助于大学生更好地、更规范地展示个人良好的教养和优雅的风度,塑造良好的个人形象。礼仪是塑造形象的非常重要的手段,在社交活动中,言谈、着装、行为讲究礼仪,可以使人显得优雅、大方,充满魅力。同时,良好的个人形象也是塑造企业形象和国家形象的前提。

2. 促进人与人之间的理解和沟通

沟通是当代人类生活中的一大主题,通过沟通可以表达人与人之间良好的情感,礼仪是人际沟通中的桥梁,它是联系人与人、群体与群体之间关系的纽带。尊重是现代礼仪的核心,礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。古人云:“敬人者,人恒敬之。”尊重他人,是赢得他人尊重的前提,只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。如果每个人以优雅的举止、温柔的言语进行心理与情感的交融,增添融洽的气氛,会有利于人际关系的和谐发展、有利于人际的沟通。良好的礼仪形式、礼仪活动在处理人际关系中,会起到良好的调节作用。从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的润滑剂。在大学生活中,由于每个人的个性不同,人际交往的技巧会有所差异,人际关系如果处理得当,会使大学生活更加多姿多彩。大学生在交往的过程中按照礼仪的规范去做,有助于建立彼此间互相尊重、真诚友好的情感,缓解或避免某些不必要的隔膜与误解。

3. 展示自身的修养与风度

在人际交往中,礼仪的使用能衡量出一个人的道德修养水平。它不仅反映着一个人的交际技巧和应变能力,还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神面貌。也就是说,通过一个人对礼仪的运用程度,可以察其教养的高低、文明的程度和道德的水准。从社会教育的角度来看,礼仪是人的社会化的重要内容之一,能促进人类文化的延续

和文明程度的提高。一个具有悠久历史和灿烂文化的民族,必定是一个讲文明、懂礼仪的民族,其历史的发展才能源远流长。大学生在日常交往中遵守礼仪、运用礼仪,将有助于提高个人的修养、气质风度,从而促进全社会精神文明建设的发展。

4. 增强社会竞争力

社会竞争日益激烈。人人都要改变观念,增强竞争意识,掌握竞争手段,提高竞争能力,从而在激烈的竞争中立于不败之地。英国哲学家约翰·洛克认为:“没有良好的礼仪,其余的一切都会被别人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”荀子也说过:“人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。”也就是说,现代人立足于社会,必须重视礼仪修养。现代社会对大学生的要求越来越高,除要求具备专业技能外,更注重大学生的综合素质,其中包括人际交往技巧、团队合作能力、个人修养与品位、抗挫折能力以及应变能力等。礼仪知识的学习和运用,有助于大学生提高自身的综合素质,从而在激烈的社会竞争中脱颖而出。

5. 有利于建立良好的人际关系

孟子说:“礼之实,节文斯二者是也。”意思是说,礼仪的实质内容,就是调节修饰的作用。调节,主要是调节人际关系与人际交往;修饰,主要是修饰语言、修饰服装。礼仪对交际活动中的人际矛盾起到了润滑剂的作用,对人际关系能发挥良好的协调功能,使人们友好相处、社会井然有序。人与人之间的各种关系都是以交往为基础的,在人的整个社会化过程中,如果忽略了礼仪知识的学习,不懂得如何与他人建立良好的人际关系,就会在激烈的社会竞争中被淘汰。美国学者卡耐基认为:“事业的成功85%在于良好的人际关系。”这里所说的人际关系,是指一种处理人际关系的能力,是大学生必备的能力之一。在现代社会里,交际能力强弱意味着获取信息本领的大小,现代社会是信息时代,谁能高效地获取并利用信息,谁就能在事业上取得成绩。因此,掌握一定的礼仪知识,可以缩短人们之间的情感距离,缓解或避免不必要的人际冲突,有利于建立友好与合作的关系,进而获取更多的信息,在激烈的竞争中占据主动地位,为自己事业的发展创造良好的条件。

【训练题目】

通过对本模块的学习,请谈谈你对“礼仪是现代职场通行证”的理解。

案例分析

案例:

元朝时,胡石塘应聘入京,元世祖忽必烈召见。胡石塘头戴棕皮编织的帽子,稍有歪斜,忽必烈问他所学的是什么,胡石塘答道:“治国平天下之学。”忽必烈笑道:“自家的一