



高等职业教育“十二五”规划教材

21世纪高职高专规划教材 公共基础课系列

# 现代交际礼仪实训教程

张岩松 唐召英 主 编  
黄 静 王淑华 副主编



清华大学出版社

91212  
5  
21世纪高职高专规划教材·公共基础课系列

# 现代交际礼仪实训教程

张岩松 唐召英 主 编  
黄 静 王淑华 副主编

清华大学出版社

北 京

## 内 容 简 介

本书作为反映高职高专教育教学改革最新理念的新型实用教材,是项目课程开发的有益尝试。其内容体系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、交际活动礼仪三大项目,每个项目下设若干个工作任务(总计11个工作任务),各个具体任务分别为:仪容、服饰、仪态、会面、通信、宴请、职场、交谈、涉外、会务、服务等。全书体例新颖,内容翔实,实训项目设计科学得当,让学生在学中做,在做中学,在学中练,以提高其交际礼仪各项技能的应用能力。

本书适合作为高职高专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,也是各企事业单位进行礼仪岗位培训的创新型实用教材。

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

现代交际礼仪实训教程/张岩松,唐召英主编. —北京:清华大学出版社,2011.9

(21世纪高职高专规划教材.公共基础课系列)

ISBN 978-7-302-25635-9

I. ①现… II. ①张… ②唐… III. ①人际关系—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 084832 号

责任编辑:张龙卿(sdz1q123@163.com)

责任校对:李 梅

责任印制:李红英

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:北京富博印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:20.5 字 数:471千字

版 次:2011年9月第1版 印 次:2011年9月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:38.00元

---

产品编号:041495-01



“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”（【清】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。2007年，大连职业技术学院张岩松教授主持的“现代交际礼仪”课程被评为国家精品课程，作为首门礼仪方面的国家精品课程，经过多年来的建设已经取得了丰硕的建设成果。本书正是多年来“现代交际礼仪”国家精品课程改革与建设的结晶。

本书作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材，是项目课程开发的有益尝试。其内容体系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、交际活动礼仪三大项目，每个项目下设若干个“任务”（总计11个“任务”），每项任务作为一个礼仪活动训练单元，有“任务目标”、“情境导入”、“任务分析”、“实训项目”、“案例讨论”、“课后练习”、“拓展阅读”和“评价考核”等组成部分。

任务目标指明了学习本“任务”之后学生能掌握何种社交礼仪技能，让学生在每个学习任务一开始就做到学有重点、学有方向。

情境导入部分分析了与本任务单元应掌握的核心技能相关的社交礼仪案例，每个案例都营造了一个典型的交际情境。这里所营造的“情境”典型、实用、生动，有的是“示范式”的（正确的礼仪表现），有的是“示错式”的（错误的礼仪表现），通过这些典型“情境”可引发学生思考，进一步明确本“任务”的学习目标和核心内容。

任务分析用于充分强调急需解决的交际礼仪具体任务的重要性和意义，进一步明确教学需要面对的具体问题。

实训项目部分是教师课堂教学的主要内容，通过情境模拟、角色扮演等方式方法，让学生在学中做、做中学，学做结合，不断提高其实践操作能力。

案例讨论部分精选了一些典型、鲜活、实用的交际礼仪案例，供师生分析讨论。

课后练习部分的练习题是精心设计和选编的，每道练习题并非简单的问答题，而是需要学生消化掉课堂上学习的内容后，再通过亲身实践，动手动脑才能完成的技能训练题，这些训练题可供学生在课后复习巩固时选用，以深化对交际礼仪知识的把握，以便能将各类交际礼仪规范不断内化为行为习惯，塑造出全新的自我。

拓展阅读精选了富有情趣的社交礼仪相关美文，提供给学生作为课后自学的阅读材料，以使学生开阔视野，加深对相关交际礼仪知识的了解和掌握。

评价考核部分旨在全面检验学生对本“任务”要求的应知应会知识、专业能力、通用能

力和工作态度等目标的实现情况。

本书开始的绪论部分对现代交际礼仪国家精品课程改革与建设的基本情况进行了介绍,对交际礼仪的含义、原则、功能和修养方法等进行了阐述,以便让读者对课程建设和交际礼仪本身有全面的把握。附录部分提供了常用的礼仪资料和相关网址,便于读者使用和参考。

本书力图克服传统礼仪教材重理论、轻实践,重普及、轻实训的缺点,是工学结合、任务导向特色教材开发的一次有益尝试和创新。本书可作为高职高专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读物及自我训练手册,也是各企事业单位进行礼仪岗位培训的实用教材。

本书由张岩松、唐召英担任主编,黄静、王淑华担任副主编。具体分工如下:全国专业人才教育专家委员会礼仪委员、国家高级礼仪(礼宾)师,国家高级礼仪培训师、“现代交际礼仪”国家精品课程负责人、大连职业技术学院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职、兼职教师充分研讨的基础上,确定了全书的体系框架,并编写了绪论、任务2、任务4、任务5和任务9;全国专业人才教育专家委员会礼仪委员、国家高级礼仪(礼宾)师、国家高级礼仪培训师、清远职业技术学院唐召英编写了任务1、任务3、任务7和附录;全国专业人才教育专家委员会礼仪委员、国家高级礼仪(礼宾)师,国家高级礼仪培训师、湖南大众传媒职业技术学院黄静编写了任务6、任务8;全国专业人才教育专家委员会礼仪委员、国家高级礼仪(礼宾)师、国家高级礼仪培训师、大连工业大学职业技术学院王淑华编写了任务10和任务11。另外,高琳、路振平、王艳洁、车秀英、邹春霞、张元欢、陈瑾、包红军、马乐、刘晶、黄岚、李健、刘晓燕、蔡颖颖等参加了部分内容的编写工作。屈剑、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、刘桂华、于凯、佟昌杰帮助完成了资料检索搜集和文字录入工作。全书由高琳统稿。

本书在编写过程中,集采众家之说,参考颇多,限于篇幅仅列出了主要参考书目,在此,向各位专家学者深表谢意。有些资料是参考互联网上发布或转发的信息,在此亦向各位原作者所付出的辛勤劳动表示衷心的感谢。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信”(【英】培根),愿《现代交际礼仪实训教程》助朋友们事业兴旺发达,有“礼”纵横天下!

编者

2011年3月



绪论 .....	1
0.1 “现代交际礼仪”国家精品课程教学改革的研究与建设 .....	2
0.2 什么是现代交际礼仪 .....	7

## 项目一 个人形象礼仪

<b>任务1 仪容</b> .....	19
任务目标 .....	20
情境导入 .....	20
任务分析 .....	20
1.1 仪容的基本要求 .....	20
1.2 化妆 .....	21
1.3 饰发 .....	25
1.4 护手 .....	26
实训项目 .....	27
案例讨论 .....	28
课后练习 .....	29
拓展阅读 .....	30
评价考核 .....	31
<b>任务2 服饰</b> .....	32
任务目标 .....	33
情境导入 .....	33
任务分析 .....	33
2.1 正装的穿着 .....	34
2.2 服装的色彩搭配 .....	39
2.3 服装的和谐 .....	40
2.4 饰物佩戴 .....	41
2.5 仪容仪表自我检测 .....	45
实训项目 .....	46
案例讨论 .....	47

课后练习 .....	48
拓展阅读 .....	48
评价考核 .....	52
<b>任务3 仪态</b> .....	53
任务目标 .....	54
情境导入 .....	54
任务分析 .....	54
3.1 姿态 .....	54
3.2 表情 .....	61
3.3 手势 .....	64
3.4 举止 .....	70
3.5 风度 .....	71
实训项目 .....	72
案例讨论 .....	75
课后练习 .....	78
拓展阅读 .....	79
评价考核 .....	83

## 项目二 日常交际礼仪

<b>任务4 会面</b> .....	87
任务目标 .....	88
情境导入 .....	88
任务分析 .....	88
4.1 称呼 .....	88
4.2 打招呼 .....	90
4.3 介绍 .....	91
4.4 握手 .....	94
4.5 名片 .....	98
4.6 馈赠 .....	102
4.7 拜访 .....	107
4.8 接待 .....	109
实训项目 .....	112
案例讨论 .....	114
课后练习 .....	119
拓展阅读 .....	120
评价考核 .....	122
<b>任务5 通信</b> .....	123
任务目标 .....	124

情境导入 .....	124
任务分析 .....	124
5.1 电话礼仪 .....	124
5.2 传真礼仪 .....	127
5.3 手机礼仪 .....	129
5.4 短信礼仪 .....	131
5.5 网络礼仪 .....	132
实训项目 .....	133
案例讨论 .....	134
课后练习 .....	136
拓展阅读 .....	136
评价考核 .....	139
<b>任务6 宴请</b> .....	140
任务目标 .....	141
情境导入 .....	141
任务分析 .....	141
6.1 宴请概述 .....	141
6.2 宴请的组织安排 .....	142
6.3 中餐宴会礼仪 .....	144
6.4 西餐宴会礼仪 .....	148
6.5 冷餐宴会礼仪 .....	154
6.6 鸡尾酒会礼仪 .....	155
6.7 喝咖啡的礼仪 .....	155
6.8 喝茶的礼仪 .....	156
实训项目 .....	158
案例讨论 .....	159
课后练习 .....	161
拓展阅读 .....	161
评价考核 .....	165
<b>任务7 职场</b> .....	166
任务目标 .....	167
情境导入 .....	167
任务分析 .....	167
7.1 求职面试礼仪 .....	167
7.2 办公室礼仪 .....	172
实训项目 .....	178
案例讨论 .....	178



课后练习 .....	183
拓展阅读 .....	183
评价考核 .....	187
<b>任务 8 交谈</b> .....	188
任务目标 .....	189
情境导入 .....	189
任务分析 .....	189
8.1 交谈的语言要求 .....	189
8.2 交谈中的礼仪 .....	191
实训项目 .....	196
案例讨论 .....	197
课后练习 .....	198
拓展阅读 .....	199
评价考核 .....	202
<b>任务 9 涉外</b> .....	203
任务目标 .....	204
情境导入 .....	204
任务分析 .....	204
9.1 涉外礼仪修养 .....	204
9.2 涉外基本礼仪 .....	210
实训项目 .....	217
案例讨论 .....	218
课后练习 .....	220
拓展阅读 .....	221
评价考核 .....	239

### 项目三 交际活动礼仪

<b>任务 10 会务</b> .....	243
任务目标 .....	244
情境导入 .....	244
任务分析 .....	244
10.1 专题会议礼仪 .....	244
10.2 仪式活动礼仪 .....	254
实训项目 .....	260
案例讨论 .....	262
课后练习 .....	264
拓展阅读 .....	264

评价考核 .....	267
<b>任务 11 服务</b> .....	268
任务目标 .....	269
情境导入 .....	269
任务分析 .....	269
11.1 酒店服务礼仪 .....	269
11.2 旅游服务礼仪 .....	280
11.3 银行服务礼仪 .....	291
实训项目 .....	297
案例讨论 .....	302
课后练习 .....	304
拓展阅读 .....	305
评价考核 .....	309
附录 .....	311
<b>参考文献</b> .....	317

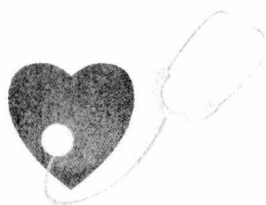
# 绪论

人有礼则安，无礼则危。故曰：礼者不可不学也。

——《礼记·曲礼》

在人与人的交往中，礼仪越周到越保险。

——【英】托·卡莱尔



## 0.1 “现代交际礼仪”国家精品课程 教学改革的研究与建设<sup>①</sup>

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改革的特点,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年大连职业技术学院“现代交际礼仪”课程成为国家精品课程,它是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如下几个方面。

### 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”是指个人形象礼仪、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,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,我们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,目的是使学生掌握待人接物的基本交际礼仪及涉外礼仪,树立自身良好的礼仪形象,所以仅开设了24学时,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。

### 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,并重点贯彻实施了“现代交际礼仪”课程“四结合”的实践教学模式

<sup>①</sup> 本成果获得2009年辽宁省高等教育教学成果奖三等奖;获得2008年第十届全国职业教育优秀论文一等奖。

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、课堂教学与课外活动相结合、系统学习与习惯养成相结合。这些教学活动的组织和实施,对实现课程的教学目标,提高学生的礼貌素养和交际能力,培养学生良好的礼仪行为习惯都发挥了重要作用。

表 0-1 礼仪课中包括的项目和任务

序号	项目名称	任务(16项)
1	个人形象礼仪	仪容 仪表 仪态(3项)
2	日常交际礼仪	会面 通信 宴请 场所 职场(5项)
3	语言沟通礼仪	交谈 演讲 谈判(3项)
4	商务活动礼仪	会议 推销 服务(3项)
5	涉外民俗礼仪	涉外 民俗(2项)

### (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,而职业素养又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,还应该包括课时、教学计划安排,特别是实训项目设计上的差别。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相应的实训项目,更好地强化学生的职业能力培养,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仅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,要使理论与实践做到“你中有我,我中有你”,两者互为支持,互相补充,统一于教学需要中。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) 课堂教学与课外活动相结合

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老师的督促,言行又逐渐恢复到学习礼仪之前的状态。因此,将课堂教学与课外活动相结合,营造学习礼仪、讲究礼仪的良好氛围是十分必要的,这样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,这是符合高职教育规律的教学实践的,也是礼仪实践教学

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,达到学以致用目的。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。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及让他们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,学生实践能力大幅度提高,这样以后走上工作岗位才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

礼仪体现了人的文化修养、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,这就需要他们从规范的行为习惯做起,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地了解礼仪规范的基本要求。为促进学生礼仪习惯的养成,我们注重加强礼仪实训,各专业都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”,并在学生进校之初就进行宣讲。通过组织各种活动,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。学校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、评选礼仪典型等活动,这些做法使学生做到了“讲文明、懂礼貌、重礼仪”,将礼仪规范内化为自觉的行为,使他们养成良好的职业习惯,从而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和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地进行诱导,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,教师会注意指导学生使模拟内容与礼仪情境相符合,并且会给他们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,并重点让学生在模拟中相互评议,以便在实践中提高。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,便于学生从整体上全面把握。如在讲授“会面”任务时,我们将学生分成若干小组,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境剧,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。我们还对每组学生的“表演”进行了录像,回放录像时让师生一起观摩分析,课上大家现场点评,从而使课堂气氛十分热烈,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,最后由教师进行点评、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并独立思考。课上组织学生分组讨论,推荐代表发言,最后由教师概括点评,这一方式可以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,讨论热烈,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,这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,然后在课堂上开展讨论、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

项目式教学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。项目是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,师生共同评价项目的实施成果。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,可以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,很多学生尽管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能力。此外,笔试还配以一定的案例分析题。

口试即由学生抽取题签,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),并在实训室完成考核。

#### 5. 课程基础的建设

##### (1) 构建专兼职结合的教学团队

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职结合的教学团队。“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,4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的实际需要出发,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,这部教材非常适合应用型本科、高职教育教学的实际,并且它也是其他高



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的授课方式,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进行项目教学,完成“现代交际礼仪”课程的五大项目、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实施,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,几乎没有一个人否定交际在人生、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,而成了动物。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 2 小时就出来了,3 个人待了 2 天,最长的是 1 个人待了 8 天。这位待了 8 天的人出来说:“如果让我再在里面呆 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。交际在英语中用“communication”一词表达,其含义有通信、传达、交流、交换意见等。交际在汉语中又称为交往。“交”有接合、通