



江苏开放大学
通识课教材

社交礼仪 实务训练

主编 赵 岩 吴黎梅



社交
Shejiao Liyi
礼仪

人无礼则不生，事无礼则不成，
国家无礼则不宁。荀子
不学礼，无以立。孔子

中国矿业大学出版社

China University of Mining and Technology Press

社交礼仪实务训练

专家顾问 李燕杰

主 编 赵 岩 吴黎梅

副 主 编 张淑华等

编 委 王 蘋等

主 审 张 璇

中国矿业大学出版社

内 容 提 要

礼仪是一首古老而年轻的诗,“飘散着舒人而温馨的国风”;礼仪是一曲涓涓的高山流水,吟唱着中华五千年传统文化;礼仪是社会文明的标志,是我们进行社交活动的行为规范。本书为江苏开放大学素质教育通识课程“社交礼仪”而编写,内容包含走进礼仪、个人礼仪、交际礼仪、生活礼仪、职场礼仪、通联礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪简介等八大任务。

本书从开放教育特点出发,采取任务驱动式体例,以图文并茂的案例作为单元引擎引导教学任务;内容表达以图解、交互、案例化为特色,与教学平台和教学资源包形成立体化教材,突出了通识性和实操性的特点。本书可作为大学生和青少年读者知礼、习礼的通识教材。

图书在版编目(C I P)数据

社交礼仪实务训练 / 赵岩,吴黎梅主编.—徐州:中国矿业大学出版社,2012.12

ISBN 978-7-5646-1719-6

I. ①社… II. ①赵…②吴… III. ①人际关系-礼仪-高等学校-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 269600 号

书 名 社交礼仪实务训练

编 者 赵 岩 吴黎梅

责任编辑 侯 明 孙 浩

出版发行 中国矿业大学出版社有限责任公司
(江苏省徐州市解放南路 邮编 221008)

营销热线 (0516)83885307 83884995

出版服务 (0516)83885767 83884920

网 址 <http://www.cumtp.com> E-mail: cumtpvip@cumtp.com

印 刷 徐州市今日彩色印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16 印张 16.25 字数 406 千字

版次印次 2012 年 11 月第 1 版 2012 年 11 月第 1 次印刷

定 价 38.00 元(赠光盘)

(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

序

《社交礼仪实务训练》即将出版了,我十分高兴。顾名思义,这是一本关于社交礼仪的教材,而且是一本值得向全社会推介的好教材。

我从1977年开始面向社会演讲已35年,从1982年走出国门,到北美、欧洲演讲,已30载。在长期从事教育艺术演讲事业的同时,我也长期为高校教师讲礼仪课。中央领导让我当“巡回大使”之初,曾将我们这些“巡回大使”集中到中海,请外交部的领导给我们介绍出国访问的经验,还专门为我们介绍了各国的风土人情以及社交礼仪,使我从中获益颇多。后来在国内经常被邀请讲礼仪课,为此,我曾想到如果有一本系统的礼仪教材该多好啊!

我在国内外演讲的旅途中,也曾见到过一些外国朋友写的礼仪书,这些书主要是介绍西方礼仪常识的。后来金正昆先生、杨荏老师等人分别编写了一些关于礼仪的书。

近来赵岩、吴黎梅等同志在礼仪课教学实践的基础上,集思广益,编写了这本《社交礼仪实务训练》。书中从实际需要出发,讲了礼仪的“器”和“术”,讲了具体的方式方法、注意事项,也讲了礼仪之邦的重礼仪的“魂”与“道”,介绍了中国自古以来的重礼仪的理论。这是一本“魂”“道”“器”“术”相结合的好书,是值得向大家推介的培训教材,而且是一本切实可行、行必有效的好教材。

赵岩等同志请我写序,我想讲如下一些感想。

记得30年前,在中南海研究出国演讲的礼仪时,一位同志送给我一副对联,引的是《红楼梦》第一回中的两句话:

世事洞明皆学问,
人情练达即文章。

同志们讲,礼仪是学问,也是文章,回顾中华民族,伏羲氏

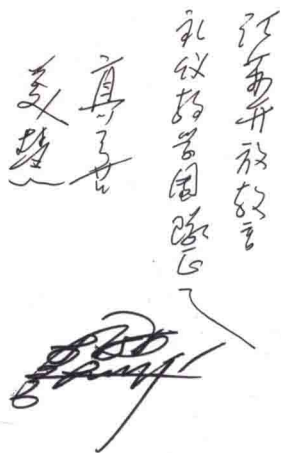


李燕杰:我国杰出的演讲家、中国德育教育家、世界华人教育艺术家委员会总干事长、世界华人教育促进会副会长、《教育艺术》杂志社社长,曾代表国家教育艺术界出访100多个国家并发表演讲,轰动海内外。

为提升中华民族的素质,30多年来他举办了5000余场演讲,将幸福快乐带给全社会,被誉为爱与美的化身、点燃心灵之火的人。其演讲被称为“贯通文史哲,传播真善美,融合天地人,修炼精气神”的杰作。



礼仪教育专家李燕杰教授
为本课程教材写序



礼仪教育专家李燕杰教授为江苏开放教育“社交礼仪教学团队”题词。他鼓励教师把礼仪教学视为礼仪教育艺术,传播礼仪文化,使受教育者的学习成为美的享受,教育者本人在教育中自我完善,达到“真、善、美、惠”。

画八卦、正婚嫁、建历法,均可视为中华民族的礼仪萌芽。咱们的祖先,从社会的人际关系出发,十分重视仁、义、礼、智、信,礼被视为五常之一;后来在设置官位时,又设了吏、户、礼、工、刑、兵六部;在研究读经时,又强调读《诗》《书》《礼》《易》《乐》《春秋》;后来科举考试,所考四书中,除《论语》《孟子》外的《大学》《中庸》均出自《礼记》。由此可见,中华民族自古以来就十分重视礼与礼仪教育。几千年来,伴随形势的发展,各种礼仪逐渐形成,不仅与时俱进,而且与时俱变。特别是在世界各民族交流中,各种礼仪使人们能够美人之美,美美与共,有利于人类的和平、和谐、和美!

《社交礼仪实务训练》的出版,必将提高广大青年的基本素质,进而使全社会形成人人重礼的可喜局面。古人曾经说过,“不学诗,无以言;不学礼,无以立”;“礼义廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡”;“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也”。

希望社会人人重礼,青年人人学礼,从事教育工作的仁人志士把礼仪教育视为“礼仪教育艺术”,不断提高教育者的学术水平,以增强对学生的吸引力、感召力、感动力。希望每堂礼仪课都能使受众受益;师生间教学相长,使受教育者的学习成为美的享受,教育者本人在教育中也形成美的享受,在美的享受中内强素质、外塑形象。

2012年8月26日
于北京智慧书苑

前言

人类历史现在已经进入了公元后的第三个千年了,在中华大地上生存着我们这个伟大的民族,之所以伟大,就是因为我们有几千年的文明史,有着几千年的灿烂文化。

中国是千年文明古国,中国的文明是什么文明呢?中国是千年文化古国,中国的文化是什么文化呢?中国是千年礼仪之邦,我们行什么礼呢?

这些是我们每一位中国人必须要面对的问题,必须要回答的问题,因为我们要继承和发扬中华民族的伟大精神,继承和发扬中华民族的传统美德,使中华传统美德在新时期闪耀出时代的光芒。

我们是千年文明古国,我们的文明是什么文明呢?

汉语“文明”一词,最早出自《易经》,曰:“见龙在田,天下文明”。在现代汉语中,文明指一种社会进步状态,与“野蛮”一词相对立。文明的古希腊语是城邦(city)。英文中的文明(civilization)一词源于拉丁文“civis”,意思是城市的居民聚在一起产生城市的这种生活方式。对于文明出现的判定标准,主要是城市的出现、文字的产生、国家制度的建立。

文明又指人类所创造的财富总和,也指社会发展到较高阶段表现出来的状态(特指精神财富,如文学、艺术、教育、科学等)。

我们的文明是农耕文明。回望历史,农耕历程恰如一部厚重磅礴的歌诀从远古吟咏而来。这是祖祖辈辈在一片土地上长年累月的劳作所形成的生活方式。

农耕文明是人类社会走向现代文明的基础,是人类摆脱纯粹依赖自然,走向以自己意愿生活的起点,同时也是通向现代文明的桥梁,其内涵是应时、取宜、传统、和谐。

很久以来,中国基本是个以农业为主的社会。农耕文明就



杨荏:中国智慧工程研究会副会长、中国行业经济发展研究中心副主任、中国专业人才(库)管理中心副主任。



是中国传统社会的主流文化。中国对世界最大的贡献,是农耕文明时代产生的基本思想。今天我们正在转向新的文明。这个新的文明就是中国千年文明与世界人类文明共融的时代文明。我们追逐世界文明的步伐,进入了工业文明时代。工业文明极大地满足了社会日益高涨的物质需要。人类在工业文明时代除了追求丰富的物质生活之外,还需要什么?人类需要精神家园!文明必先文明其人其族,其次文明其国。

文明社会并非由几个文明的先驱者建立起来,而是在绝大部分的人都认同该文明的内涵并按照该文明的准则行事后,才能建立起来的。文明社会体现于社会中每一个人的行为之中。

文明属于全人类。先进的民族、国家和文明一定是共进的、共享的,不能割断民族和国家、文明的联系,这一点对中华民族、中国和中华文明来说尤为重要。

我们是千年文化古国,我们的文化是什么文化呢?我们的宗教、哲学、语言、服饰、饮食,是怎样表示着中华文化的?怎样从一些现象判断你是一个中国人?

今天我们要发展,就要继承自己的优秀文化传统,取其精华;在学习外国民族文化时,同样要吸收优秀的文化,去其糟粕。在世界四大文化体系中,中国文化被认为是唯一没有中断的文化体系。中国文化之所以没有中断,其中最重要的原因就是中国文化的包容性。正是这种包容性,维系了中国文化脉络绵延不绝,成全了大国格局和大国风范。它所哺育出来的民族精神维系了我们民族生生不息的文化传统。我们是千年文化古国,我们中国的文化,从来都是吸收外来文化而发展繁荣起来的。所以,从这个意义上来说,中华文化是包容性文化——也就是“和”的文化。同样,千年礼仪之邦的礼仪也是在与世界各族人民共融中不断变化与发展的。

中国是千年礼仪之邦,我们行什么礼呢?行恭敬礼!

礼仪就是敬。敬是礼仪的要求,是儒家行为准则的根本纲领。

东汉经学大师郑玄解释说:“礼主于敬”,认为所有的礼是以敬为主的。唐人孔颖达进一步申述郑玄的解释:“人君行礼,

礼,经国家,定社稷,序民人,利后嗣。——《左传》

无有不敬,行五礼,皆须敬也。”由此,人们确立治国之道的根本在于礼,而礼最主要的就在于敬。礼主于敬,无敬,则不成礼。所谓“敬”,就是使自己内心之中对任何事情都要一丝不苟,待人接物都要谦让,以防误己误人。人君行礼,不能没有敬意,无论对吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼五种礼仪中的哪一种礼仪,都要先存有敬意。

儒家倡导的“敬”,是中国式人文精神的体现。它有丰富的内涵,却无边界;它可以扩展到无限的空间,充盈于你的人生、事业,乃至万事万物。如果你心中有了一个“敬”字,你的面貌就会焕然一新。处事以诚,待人以敬——君子以爱敬存于心。“礼是为了表达真诚的情感”,“诚是儒家文化中最重要范畴之一”。孟子曰:“诚者,天之道也;思诚者,人之道也。”诚是自然而然的道理,追求诚是做人的道理。

《礼记》开头第一句就是“毋不敬”,对长辈、对同事不要有不敬之心。“礼主敬”,敬是礼的实践的核心心态,是立人、立国之基。敬是仁爱的表现,“君子以仁存心,以礼存心”,“君子自谦而敬人”,“仁者爱人,有礼者敬人。爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之”。

礼是人区别于动物的显著标志——人类学家回答人与动物的区别时说:“人有序,有理性”,而礼就是有理、有序。

“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?夫唯禽兽无礼,故父子聚麀,是故圣人作,为礼以教人,使人以有礼,知自别于禽兽。”(《礼记·曲礼》)

孟子曰:“人之所以异于禽兽者几希”。人和禽兽其实只有一线之隔,礼正是人之异于禽兽的关键之处。

几千年来,人类不仅经历了从猿人、直立人、智人到现代人的艰难转变,而且也步履蹒跚地从蒙昧、野蛮走向了文明。在这洪荒蛮荒的暗暗长夜中,人类用血与肉、智慧与力量、劳动与创造开拓着自己的历史进程,谱写着伟大而不朽的历史篇章。

凡是进化到文明阶段的民族都有礼仪,礼仪是一切文明民族的主要标志之一。

一切文明民族都有自身礼仪并源远流长。世界文化的格局



《礼记》,是中国古代一部重要的典章制度书籍。该书的两位著名编纂者是西汉礼学家戴德和他的侄子戴圣。戴德选编的八十五篇本叫《大戴礼记》,在后来的流传过程中若断若续,到唐代只剩下了三十九篇。戴圣选编的四十九篇本叫《小戴礼记》,即我们今天见到的《礼记》。



从来就是多元的,不同的民族各有其独具特色的地域文化,它们各有千秋,它们的个性理应得到尊重。正是由于世界文化的多样性,人们的礼仪呈现出多姿多彩、缤纷灿烂的景象。中华民族的传统礼仪体现了我们中华民族的核心价值。

中国古代的贤哲,把道德理念分解为各种形式的礼,比如孝敬父母、尊敬师长、恭敬谦让、文雅相待等都是通过礼体现的。中国人讲礼义廉耻,认为人应该懂得尊重与谦让,要懂礼、讲礼。

明人颜元说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身有礼则身修,心有礼则心泰。”国学大师钱穆先生说:中国的核心思想就是礼。没有礼就没有道德。

我们这个民族经过了五千年的发展,中国文化经过了五千年的沉淀,凝聚形成了文化的核心——“礼”。

礼仪是什么?钱穆说:“中华是礼仪之邦,礼是中华优秀传统文化的核心。”

礼仪就是文化,它代表了一个民族、一个国家的基本形象。礼仪是一个国家、一个民族最表层、最直观的文化,它往往反映着一个国家最重要、最根本的软实力。

什么是民族?民族是有共同语言、共同地域、共同生活,表现于共同文化的稳定的共同体。民族文化又可以分为物质文化、制度文化、精神文化三个方面。物质文化是人类为生活创造的物质,是一种显性文化;制度文化是生活习惯、家庭传统、社会制度;精神文化是思维方式、宗教信仰、审美情趣、文学欣赏、行为规范、社会风俗、哲学艺术和政治等。

悠远岁月中形成的任何民族都是文化的民族。文化是人们彼此间相互认同和凝聚的核心,也是区分民族的标志。丧失了文化特征,就丧失了“我之所以为我”的根据,也就丧失了存在于世界民族之林的理由。

因此,我们要求同存异,不能用抬高某种文化、排斥其他文化的办法来消灭文化差异。不同文化的和谐共处,有利于互相学习、互相借鉴和整体提升。各民族人民在创造自己独特的本位文化的同时,也是在为世界文化作贡献。只有民族的,才是世



钱穆(1895~1990):江苏无锡人,字宾四,我国著名国学家、历史学家。他从乡村小学教师而中学教师,而大学教授,先后在燕京、北大、清华、北师大、西南联合大学主讲文史课程,1949年后,在香港创办新亚书院,学问渊博,著述甚多。其著作有关经部者有《两汉经学今古文评议》;有关史部者有《秦汉史》《国史大纲》《史记地名考》;有关子部者有《庄子笺》《庄老通辨》《先秦诸子系年》《朱子学案》《中国近三百年学术史》;有关集部者有《理学六家诗钞》、《钱宾四先生全集》等。

界的!

所有的文化都具有它的民族性——没有民族载体的文化是没有生命的文化,没有民族载体的文化是没有意义的文化。

为何中华民族至今能继续存在与发展?其中一个最重要的原因,就是以汉民族文化为主体的中华文化具有巨大的主体性、坚韧性、包容性和同化力,它是一种具有极高极强普世性的优秀文化。

文化很重要。一个国家,可能是经济大国、政治大国、军事大国,但未必是一个文化大国;一个建设了这个强大国家的民族未必是一个有尊严、有魅力的伟大的民族。文化是决定我们能否成为一个伟大的民族,能否建设一个伟大的国家的最根本的、最内在的因素。

中华文化是伟大的文化,中华文化就是中华民族的根本,是我们的命根子。什么是礼仪?礼仪就是仁。仁是礼仪的核心,是儒家道德规范的最高原则。孔子认为“仁者人也”,把“仁”当做人的最高本质特征,成功地创造了理想社会的信仰体系。这一信仰体系甚至影响至今。

学者易中天也说:“墨家的平等、互利、兼爱,道家的真实、自由、宽容,法家的公开、公平、公正,儒家的仁爱、正义、自强……所有这些加起来,就是我们民族宝贵的思想文化遗产。一旦我们对这些宝贵的思想文化遗产进行抽象继承,并且和我们当下的社会生活进行链接,我们就会发现全人类的一个共同理想:和谐。”

和谐讲的是“仁”,仁政、仁爱。礼仪就是仁,“仁”是支撑人之所以为人的根本。“己所不欲,勿施于人。”——这是儒家代表中华民族向全世界、向全人类发出的爱的呼唤。我们要回应这个呼唤,实践这个呼唤,这就是仁。面对我们民族的伟大思想家,我们应该是心怀崇敬的。我们告诉前辈,我们将无愧于自己的祖先。

“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。”我们应该展示合乎礼仪的形象,展示合乎形象的礼仪。

我们该怎么做?

中国被世人称为“文明古国,礼仪之邦”,因为中国的礼仪从



易中天:1947年生,湖南长沙人,1981年毕业于武汉大学,获文学硕士学位并留校任教。现任厦门大学人文学院中文系教授、博士生导师。他长期从事文学、美学、历史学等多学科和跨学科研究,央视《百家讲坛》“开坛论道”的学者。



制度层面、从人的修养层面,都有非常系统的、非常深刻的体系。

礼仪是一个民族最具表征性的东西。我们识别一个民族,主要看礼。《礼记》中说:“行修言道,礼之质也。”这句话强调的就是,礼的本质在于言和行都要符合道。这个道我们理解为原则,学习礼仪要把握以下几个原则:

第一,遵守规范。在交际应酬之中,每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪,以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行,一举一动。对于礼仪,不仅要学习、了解,更重要的是学了就要用,要将其付诸个人的社交实践。任何人,不论身份高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则,就会受到公众的指责,交际就难以成功:这就是遵守的原则。没有这一条,就谈不上礼仪的应用、推广。

第二,平等相处。在具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象采取不同的具体方法。但是,与此同时必须强调指出:在礼仪的核心点,即尊重交往对象、以礼相待这一点上,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇;不允许因为交往对象彼此间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。这便是社交礼仪中平等的原则的基本要求。

第三,尊敬他人。孔子曾经对礼仪的核心思想有过一次高度的概括,他说:“礼者,敬人也”。所谓敬人的原则,就是要求人们在交际活动中,与交往对象既要互谦互让,互尊互敬,友好相待,和睦共处,又要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在礼仪的两大构成部分中,有关对待他人的做法这一部分,比对待个人的要求更为重要,这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条,就是要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中,只要不失敬人之意,哪怕具体做法一时失当,也不能算是失礼。

第四,真心实意。礼仪上所讲的真诚的原则,就是要求在人际交往中运用礼仪时,务必待人以诚,诚心诚意,诚实无欺,言行一致,表里如一。只有如此,自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好,才会更好地被对方所理解、所接受。与此相反,倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装,在具体操作礼仪规范时口是心非,言行不一,弄虚作假,投机取巧,或是当时一个样,事后一个样,有求于人时一个样、被人所求时另外一个样,则有悖于礼仪的基本宗旨。将礼仪等同于“厚黑学”,肯定是行不通的。

第五,宽以待人。宽容的原则是指人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,而千万不要要求全责备,斤斤计较,过分苛求,咄咄逼人。在人际交往中,要容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍,不要求其他人处处效法自身,与自己完全保持一致,实际上也是尊重对方的一个主要表现。

第六,自省自律。从总体上来看,礼仪规范由对待自我的要求与对待他人的做法两大部分所构成。对待自我的要求,是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,这就是所谓自律的原则。古语云:“己所不欲,勿施于人。”倘若一个人不是首先对自己严格要求,而是人前人后不一样,只求律人,不求律己,不讲慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起,就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。

第七,入乡随俗。由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的局面。对这一客观现实要有正确的认识,不要自高自大,唯我独尊,以我画线,简单否定其他人不同于己的做法。必要之时,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人,自以为是,指手画脚,随意批评,否定其他人的习惯性做法。遵守从俗的原则的这些规定,会使人们对礼仪的应用更加得心应手,更加有助于人际交往。



第八,适度得体。适度原则的含义,是要求应用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧,合乎规范,特别要注意做到把握分寸,认真得体。这是因为凡事过犹不及,运用礼仪时,假如做得过了头,或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然,运用礼仪要真正做到恰到好处,恰如其分,只有勤学多练,积极实践,此外别无他途。

学习礼仪立足于这些原则才能达到礼由心生、知行合一的境界,否则流于形式,只注重表面文章,我们就不能实现通过“礼”的教育来提升我们内在素质的这一终极目标。

“一个民族要有一些经常仰望星空的人,他们才有希望;一个民族只是关心脚下的事情,那是没有未来的。我们的民族是大有希望的民族!”

那么我们应该为自己的民族做些什么呢?

多年来,赵岩、吴黎梅等老师以全身心的精力和智慧使礼仪之花开遍大地。在这伟大的时代,她们用礼仪呼唤着中华文明,用多年礼仪教学经验编写了这本《社交礼仪实务训练》。

本书是在对高素质人才培养模式和开放教育素质课程内容体系改革进行充分调查研究和论证的基础上,根据当代的礼仪学习需求与现状,充分吸取专家意见和众多院校在探索培养高素质人才方面取得的成功经验和教学成果编写而成的。本书在内容选择、体系安排和教学方法上按照专业能力培养的需要进行了探索。

本书的主要特点有:

第一,力求实用性与可操作性。在编写过程中,力求实用性,使本教材能较好地指导实践操作,使得“实务”课程真正体现“务实性”。

第二,以教学研究为先导。本书以礼仪教学研究成果为基础,体现了开放教育理念和教学方法,内容选择、知识层次、结构安排更加符合素质教育的需求。

第三,落实能力培养的思想,同时满足课程的要求。本书不仅关注知识点的讲授,还凸显能力培养的要求。

第四,礼仪的规范形式与本质内容并重,本质体现于各种

规范之中。礼仪的规范固然是本教材的编写重点,但这种规范仅是外在的形式,而礼的敬重、关爱的本质更重要。完美的礼仪应是发自内心的对他人敬重和关爱的外在显现。只有将本质内容与规范形式完美结合在一起,礼仪才能真正发挥其作用。

我们不能回到过去,不能把过去的拿到今天来,对国外的文明与文化也不能简单照抄照搬,因为思想无法克隆,历史不能假设。也就是说,我们今天所做的是用前人所吸收与继承的古今中外之精华,来创造我们今天的中华文化,衍化出今天能与全人类交往适用的礼仪行为。

杨 荭

2012.8 北京

目 录

序	李燕杰
---------	-----

前言	杨 苕
----------	-----

任务一 走进礼仪篇

单元1 什么是礼——礼仪文化源远流长	3
--------------------------	---

单元2 礼仪的习得——心中有德礼自辉	10
--------------------------	----

任务二 个人礼仪篇

单元3 仪容礼仪——做第一眼魅力达人	21
--------------------------	----

单元4 仪表礼仪——优雅之中见修养	28
-------------------------	----

单元5 仪态礼仪——行为是心灵的外衣	37
--------------------------	----

单元6 交谈礼仪——良言一句三冬暖	47
-------------------------	----

任务三 交际礼仪篇

单元7 介绍礼仪——了解您从介绍开始	61
--------------------------	----

单元8 握手礼仪——敬意从掌心涌出	64
-------------------------	----

单元9 名片礼仪——走近您从名片开始	68
--------------------------	----

单元10 拜访礼仪——好印象因拜访深刻	72
---------------------------	----

单元11 接待礼仪——宾至如归的感觉	76
--------------------------	----

单元12 馈赠礼仪——礼物代表我的心	80
--------------------------	----

任务四 生活礼仪篇

单元13 家庭礼仪——家“和”万事兴	91
--------------------------	----

单元14 学校礼仪——和谐校园的玉律	97
--------------------------	----

单元15 出行礼仪——让出行变得更愉快	104
---------------------------	-----

单元16 公共场所礼仪——美德是一种和谐和秩序	111
-------------------------------	-----



任务五 职场礼仪篇

单元 17 求职面试礼仪——自我推销的艺术	123
单元 18 会议礼仪——事无巨细费思量	132
单元 19 洽谈礼仪——良好的沟通是成功的开始	141
单元 20 庆典礼仪——欢庆有“礼”	146
单元 21 剪彩礼仪——轻轻一剪有规矩	151
单元 22 签字礼仪——缔结合作契约	157

任务六 通联礼仪篇

单元 23 电话礼仪——沟通从美丽声音开始	171
单元 24 电子邮件礼仪——“伊妹儿”交往的礼规	176
单元 25 网络礼仪——网上“冲浪”有礼有节	182

任务七 餐饮礼仪篇

单元 26 中餐礼仪——比佳饌更让您开胃	191
单元 27 西餐礼仪——烛光中的格调	200
单元 28 自助餐礼仪——细节彰显素养	207

任务八 涉外礼仪篇

单元 29 涉外礼仪概述——国门内外礼不同	217
单元 30 礼宾礼仪简介——国际交往的规范	222
单元 31 各国习俗礼仪简介——缤纷习俗与禁忌	230

附录 中央电大形成性测评系统使用指南	239
--------------------------	-----

参考文献	240
------------	-----

后记	242
----------	-----



任务一 走进礼仪篇

任务导航

礼仪是一首古老而年轻的诗,“飘散着舒人而温馨的国风”;礼仪是一曲涓涓的高山流水,吟唱着中华五千年传统文化。荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。”礼仪是一种力量,是一种影响,更是文明的标志。礼仪让您懂得尊重,礼仪让您提升修养。本任务包含“什么是礼”与“礼仪的习得”两个单元。编者期盼与读者一起学礼、习礼,共同探索“真、善、美、惠”。

人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。——荀子