# 社交礼仪学习资料

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-12-17

*第一篇：社交礼仪学习资料社交礼仪一、填空题1、根据社交礼仪的规范，选择正确、恰当的称呼，应当注意：要合乎常规，要照顾习惯，要二、名词解释1、集体介绍：在为他人介绍时，被介绍一方不止一人的叫集体介绍，又叫介绍集体。2、“通话三分钟法则”：在...*

**第一篇：社交礼仪学习资料**

社交礼仪

一、填空题

1、根据社交礼仪的规范，选择正确、恰当的称呼，应当注意：要合乎常规，要照顾习惯，要

二、名词解释

1、集体介绍：在为他人介绍时，被介绍一方不止一人的叫集体介绍，又叫介绍集体。

2、“通话三分钟法则”：在打电话时，发话人应自觉地，有意识地将每次通话的长度限定在三分钟之内，尽量不要超过这一限度。

入乡随俗。

2、介绍可分为介绍自我、介绍他人、介绍集体。

3、握手要注意的问题：神态、姿势、手位、力度、时间。

4、名片分为应酬式名片、社交式名片、公务式名片、单位式名片。

5、语言准确要求：发音准确、语速适度、口气谦和、内容简明、少用土语、慎用外语。

6、根据社交礼仪的规范，打电话时，发话人要做到内容简练，应当注意：事先准备，简明扼要，适可而止。

7、作为受赠者，在接受礼品时，应当欣然笑纳，注意：神态专注、双手捧接、认真道谢、当面启封、表示欣赏。

8、在客礼仪，重点有三：有约在先、上门有礼、为客有方。

9、吃西餐时，要举止高雅、衣着考究、尊重妇女、积极交际。

10、步行时，要相互体谅，做到热情问候、答复问路、帮助老幼、扶正斗邪、彼此谦让。

11、乘坐轿车时，必须对个人的行为举止加以约束：忌争抢座位，忌动作不雅、忌不 讲卫生、忌不顾安全。

12、乘公共汽车时，不勾肩搭背，不碰撞他人、不设置路障、不影响安全。

13、在火车上与他人交际，要注意：主动问候、交谈适度、相互关照。

14、上船后休息时，要注意寻位、自娱、健身、卫生、睡眠等方面的礼仪问题。

15、在客礼仪，重点有三：有约在先、上门有礼、为客有方。

3、花语：是指借用花卉来表达人类某种情感，愿望或象征的语言，即借花所传之意，以花类比之情。

4、交际距离：当两人相距0.5-1.5米之间时，被称为交际距离，此种距离适用于交际应酬之时。

5、宴会：出于一定目的，由机关，团体，组织或个人出面组织的以用餐为形式的社交聚会。

6、自我介绍：在社交场合里，将自己介绍给别人，使别人认识自己。

7、“五C法则”：写信时，书信一定要做到礼貌，完整，清洁，正确，简洁。因这五个词语在英语里以字母“C”字开头，故又称五C法则。

8、赠言：为了表示惜别留念或相互勉励，为别人题写下来的一段文字叫赠言。

9、礼仪距离：当两人相距在1.5-3米之间时，称为礼仪距离，也称敬人距离。

10、赛会：为举办体育竞赛活动而进行的一种专门性的聚会。

11、握手礼：会面礼节之一，即握手。

12、交谈：两个或两个以上的人进行对话叫交谈。

13、公共距离：当两人相可距在3米以外时，即为公共距离，它又叫做“有距离的距离”。它主要适用于与自己不相识的人共处。

14、公共礼仪：人位置身于公共场合时所应遵守的个人行为规范，基本要求是：独善其身，礼待他人。

15、集会：人们集合在一起，有议题，有组织，有步骤，有领导地研究计论商议有关问题叫集会。

三、单项选择题

1、仪容美的最高境界是(C)。

A.修饰美B.自然美C.内在美D.整体美

2、在正式场合，就坐讲究的方位是(B)．

A．左进右出B．左进左出c．右进右出D．右进左出

3、一般最佳的握手时间是(A)秒。

A．3秒以内B．5-6秒C．10秒D．30秒

4、(B)是男士的正装。

A．中山装B．西服C．夹克D．晚礼服

5、关于西餐餐具的使用，下面哪项做法是错误的(A)A．-般情况下，左手持刀，右手持叉

B．就餐过程中，需同人交谈，刀叉应在盘子上放成八字 C．进餐一半，中途离席，餐巾应放在座椅的椅面上 D．取用刀叉或汤匙时，应从内侧向外侧取用

6、电话铃声响后，到接听前，应该最多不超过（C）

A.一声B.两声C.三声D.四声

7、面对上级和下级、长辈和晚辈、嘉宾和主人，先介绍谁（A）A.下级 晚辈 主人B.上级 长辈 嘉宾C.上级 晚辈 嘉宾D.下级 主人 晚辈

8、当您的同事不在，您代他接听电话时，应该（B）A.先问清对方是谁B.先告诉对方他找的人不在C.先向对方有什么事D.先记录下对方的重要内容，待同事回来后告诉他处理

9、男士西服单排扣有两个，在正式场合站立时，应如何扣（A）A.只扣上边一个B.只扣下边一个C.两个都扣上D.两个都不扣

10、握手有伸手先后的规矩，以下哪个是正确的（D）A.晚辈与长辈握手，晚辈应先伸手B.男女同事之间握手，男士应先伸手C.主人与客人握手，一般是客人先伸手

D.电视节目主持人邀请专家、学者进行访谈时握手，主持人应先伸手

11、亲密区一般是自己的身体向外范围的（B）

Ａ．0.35米Ｂ．0.45米Ｃ．0.5米Ｄ．0.55米

12、一般情况下，在交际中眼睛注视对方的时间应为会晤时间的（A）Ａ．50%Ｂ．60%Ｃ．70%Ｄ．80%

13、宴会上，为表示对主宾的尊重，主宾的座位应是(B)

A．主人的左侧B．主人的右侧C．主人的对面D．面对门的位置

四、判断题

1、在安排西餐座次时，应安排男主宾坐在女主人右侧。(√)

2、在为他人作介绍时，,要先介绍位尊者,后介绍位卑者。(×)

3、在外事交往中，悬挂双方国旗，按照国际惯例，在右为上，左为下。（√）

4、正式中餐宴会上，在用餐前，会为每位用餐者上一块湿巾，这块湿巾的作用在于让用餐者擦手、擦脸、擦汗。（×）

5、握手时有时允许女生戴手套。（√）

6、在西式宴会上，你想吸烟，只能在吃过了饭菜开始喝咖啡之后。（√）

7．在中餐的酒会上，有人来斟酒时，以右手拇指、食指、中指捏在一起，指尖向下，轻叩几下桌面，这表示的是婉言谢绝。（×）

8、在正式的西餐宴会上，在排列位次时，往往是生人与生人坐一起，熟人与熟人坐一起； 男人与男人坐一起，女人与女人坐一起。（×）

9、由主人亲自驾驶轿车时，一般前排座为下，后排座为上，以左为尊，以右为卑。（×）

10、在餐厅进餐，服务员送上菜单后，主人请主宾点菜，主宾可让女宾点菜，或自己点一两样菜，然后请主人或在座的其他客人点菜，亦可征求服务员的意见。（√）

11、女士与男士握手，应由男士首先伸出手来。（×）

12、在与人交谈时，要善于聆听他人的意见，不要任意否定对方的见解。（√）

13、在观看演出时不要随意拨打或者接听电话。(√)

14、拜访他人必须有约在先。(√)

15、在舞场上，通常讲究由男士去邀请女士，不过女士可以拒绝；女士也可以邀请男士，男士不能拒绝。(√)

16、在中餐宴请活动中，往往采用圆桌布置菜肴、酒水。当两桌横排时，其桌次是“以右为尊，以左为卑”。这里所讲的右与左，是由面对正门的位置来确定的。(√)

五、简答题

1、怎样确定介绍他人时的顺序？

为他人作介绍，必须遵循“尊者优先了解情况的法则”，如双方的地位，职位有高低，应先介绍职位低者，后介绍职位高者，；如双方年龄相差较大者，应先介绍年幼者，后介绍年长者；如介绍年龄相仿的男女双方时，应先介绍男方，后介绍女方；如介绍已婚和未婚者时，应先介绍未婚者，后介绍已婚者等等。

2、简述上网应遵守的基本规范？

使用网络时，应遵守的基本规范有：1）公私分明：必须遵守“公款公用”和“因公上网”原则；2）控制时间：做到“择时上网”和“适度上网”；3）确保安全：应“严守秘密”和“防范黑客”。

3、乘坐飞机时，为约束个人行为，需遵守哪些礼仪规范？

（一）严格要求自己：1）不侵占别人的位置2）不贪占小便宜3）不乱\*\*摸4）不使用违禁物品5）不破坏环境卫生。

（二）尊重乘务人员：1）回应乘务人员的问候2）感谢乘务员的服务3）服从乘务员的管理4）体谅乘务员的难处5）减少乘务员的麻烦。

（三）1）不要不守秩序2）不要高声谈笑3）不要吓唬别人4）不要令人不适5）不要摇摇晃晃。

4、怎样维护自己的“电话形象”？

所谓“电话形象”，是指人们在使用电话时的种种表现，会使通话的对象“如见其人”，能够给对方以及其他在场之人留下完整的、深刻的印象。主要由他使用电话时的语言、内容、态度、表情、举止以及时间感等几方面构成。被视为个人形象的重要组成部分之一。因此，要维护自己的“电话形象”，在打、接电话话时，必须自觉，自愿地知礼守礼，待人以礼，使自己的语言，内容，态度，表情，举止以及时间感等方面符合礼仪的要求。

5、步行时，要对自己始终自律，严格约束个人行为，应注意哪些规则？

步行时应做好以下几点：1）不大吃零食2）不”吞云吐雾”3）不乱扔废弃物4）不随地吐痰5）不过分亲密6）不尾随围观 7）不毁坏公物8）不窥视私宅9）不违反交通规则。

6、简述在火车上休息的礼仪规范。

1）着装文明：不宽衣解带，卧车就寝不脱鞋，袜，不能赤膊，下装不应过于短小，不要当众更衣，当众撩衣撩裙。2）休息姿势优雅：不东倒西歪，不卧于坐席上，坐席下，茶几上，行李架或过道上，不要靠在他人身上或把脚翘到对面坐席上。在卧铺车上休息，应脚向窗户，不与配偶共用一铺位，不注视他人睡相。3）照看好孩子，不让其随地大小便，哭闹，到处乱跑，乱动人家物品。

7、如何把握自我介绍的分寸。

可以从三方面把握，1）力求简洁，以节省时间，并应在适当时间进行。2）进行自我介绍时态度务必要自然，友善和随和。3）一定要实事求是，真实可信。

8、简述名片的主要用途。

名片的主要用途有：自我介绍，结交朋友，维持联系，业务介绍，通知变更，拜会他人，简短留言，用作短信。

六、论述题

1.按照汽车安全行驶的要求，安全行驶的措施怎样制定？

驾驶汽车外出，为了自己或别人的幸福，都必须始终牢记“安全第一”。

（一）树立安全意识：1）出门前，要耐心细致地对汽车进行例行检查2）在驾驶车辆时，始终都要想到安全第一3）对自己要严，做到没有休息好不开车，吃了某种令人嗜睡的药品不开车，喝酒后不开车，情绪欠佳不开车，打手机时停车。4）通过陌生路段，看清路况后再开5）遇到红灯，拥堵时，道路管制时，立即停车6）万一遇到其他车辆不遵守交通法规时，不与争强好胜，当让则让。

（二）采取安全措施：1）掌握道路特点，保持安合理车速2）注意异常天气，异常天气不出车，一定要开车要谨慎行驶3）重视夜间行车，更应集中精力，保持警惕，谨慎驾驶4）善处危险情况，不论自己还是别人车辆出了问题要觉着冷静，机智勇敢，善于面对。

2.入住宾馆，享受宾馆为客人提供服务时要注意哪些问题？

1）遵守规章：不在房间内做饭，聚赌，吸毒，嫖娼。2）阅读介绍：阅读宾馆提供的客人须知，业务介绍，可酌情享用。3）爱护设备：节约使用，损坏了要赔偿，不偷走，带走宾馆物品。4）注意安全：仔细阅读贴在房门后面的宾馆构造图，熟悉应急通道。5）存放财物：贵重物品，现金等交宾馆代为保管，切勿放在房内。6）不耻下问：不论遇到什么问题，均可向工作人员咨询或求助。7）利用电话：充分利用室内电话，为自己提供方便。8）避免打扰：进入房内即关门，休息时上保险栓，可将“请勿打扰”挂在门外。9）衣物洗涤：需洗衣，将衣服装入洗衣袋，可由宾馆代洗。10）预约预订：如需购物发信件，购戏票，订机票等，均可请宾馆代办。

3、试述如何选择适宜的交谈话题？

交谈的话题宜少不宜多，最好只有一个。话题少而集中，才有助于交谈的顺利进行，话题过多过散，会使交谈者无所适从。

交谈要看对方的修养，学历，兴趣，爱好等，根据不同的对象，选择不同的交谈话题。如对方是学者，可选择高雅的主题，如文学，艺术，哲学等话题。如对方感到劳累或生病期间，可选择令人轻松愉快，不觉劳累的话题，先可谈时尚的话题。此外，如与医生交谈，宜谈健康祛病的话题，与教师交谈，宜谈治学之道。与农民交谈宜谈如何提高作物产量的方法等。

4、试述观众在参加晚会时应该注意的礼仪？

1）提前入场：正式开演前一刻钟左右入场，如果迟到即影响其他观众，也影响演出，是对演员的不尊重。2）按号入座：应提前5分钟坐在自己的位置上，经过已经入座的人士面前，应说声对不起再侧身走过。3）专心观看：不交头接耳，不使用手机，不进食吸烟，不心不在焉，不随便走动，不影响他人。4）支持演员，演员登台或谢幕时，要热情鼓掌，表演精彩时可热烈欢呼，并鼓掌祝贺。演员失误要谅解，不喝倒彩。5）照顾同伴：观看演出过程中，对自己的长辈，女士，客人，小孩，都要主动照顾好。6）依次退场：不提前退场，退场时不争先恐后，依次而行。

**第二篇：社交礼仪资料**

1、举出三个古代的礼仪至今仍在使用例子，说明礼仪具有传统继承性的特征。

例如：尊老爱幼（孝敬父母，关爱子女），热情待客（有朋自远方来，不亦乐乎），双手递物、接物。这些礼仪自古至今都是一脉相承的。

2、举出三个例子说明礼仪具有时代性的特征。

礼仪随着时代发展在不断变化，因此，具有时代性特点。

例一：过去的跪拜礼，现代用点头、鞠躬、举手礼等代替。

例二：解放初期，迎接外宾的大规模欢迎仪式，随着国际交往的增多，现在大大简化了。

例三：过去“串门”的习俗随着人们生活节奏加多快减少了，没有十分必要很少串门了，即使做客，也是办完事就走，免得打扰别人。

3、举例说明礼仪的培养为什么要求加强道德修养？

道德是礼仪的基础。一个有道德的人必然具备对别人的关爱和尊重的品德，所以，有道德的人必定会以礼待人。因此，我们在培养礼仪过程中强调要加强道德修养。

例如：雷锋热爱党、热爱祖国、工作负责、乐于助人。他必定会尊重别人、关怀别人，待人自然会有礼貌。

再如：劳动模范李素丽，她身为公交车的售票员，热爱工作，热情为乘客服务，有高尚的职业道德，也必然会以礼待人。

二、选择题(每题l分，总计10分)

例：有关居家礼仪，下面正确的一项是()。

A．居家礼仪就是在家中应该遵循的礼仪

B．尊重是子女对父母单向的行为

C．养成经常到邻里走动的习惯是与邻里相处礼仪的内容之一

D．满怀感恩之心是尊敬孝顺的主要内容

参考答案：D

三、填空题(每空l分，总计8分)礼仪的广泛性包括、两方面的含义。

参考答案：礼仪无处不在、礼仪无时不在四、简答题(每题8分，总计48分)例：礼仪的意义是什么?

参考答案：总体说来，礼仪的重要意义主要体现在以下几个方面：(1)有利于礼仪的传承发展；(2)有利于和谐社会的构建；(3)有利于国际交往的融洽；(4)有利于社交行为的规范；(5)有利于个人形象的塑造。(可逐条作简单说明)’

五、应用操作题(每题l6分，总计16分)

例：一个家境比较好的女孩找了一个来自农村的男孩做男朋友，结果回家之后却遭到了父母的极力反对，要他们立马分手，她觉得父母比较势利，和他们之间存在代沟，不理解他们的感情，一怒之下和父母争吵了起来，并从家里搬了出去，不和父母联系……

思考：1．你觉得案例中的女孩做得对么?为什么?

2．反思自己与父母相处的方式有无问题，并提出改进方案。

参考答案：1．该女孩在与父母的沟通上，想法与行为都存在问题。与父母沟通一定要心平气和，最好是能把父母看成自己的好友，发生了争执，首先要想想自己在这件事情上有没有做得不太好的地方或是不对的地方，不要与其争吵，要耐心地静下心来与父母沟通一下，了解他们的想法、他们反对的理由，而不是通过争吵与离家出走解决问题。解决问题时双方都要冷静，尽管父母有些想法不一定正确，但也要尊重他们，因为争吵解决不了任何问题。找个轻松的时候，与父母交心，在尊重他们的前提下阐明自己的想法和理由，以理服人。其次，也要了解父母的想法，找出他们让你费解的地方，找出他们反对的理由，多站在对方的立场去想问题。要理解父母的内心，毕竟他们人生经验丰富，很多时候看问题比自己长远，我们还是要耐心听取他们的建议，这样，我们在人生之路上可能会少走很多弯路。

1、举出两个例子说明为什么学习礼仪课要求“灵活运用、随机应变”？

答：

学习礼仪课要学会礼仪的规范，礼仪的规范是不能以个人的意愿随便改变的。但是礼仪的地域性和差别性的特征，礼仪的“入乡随俗”的原则又决定了它的随机应变灵活性。

例一：请客吃饭，有的民族禁忌喝酒，你就不能向他敬酒；有的民族把狗当做人的好朋友，你就不能请他吃狗肉……

例二：见到了老朋友可以长时间紧紧握手；与初次见面的异性握手就应短暂地握一下；与卧床的病人握手只应轻轻地一握；如果自己正在干活，手脏，也可以向对方表示不能握手，表示抱歉。

2、“入乡随俗”是礼仪的重要原则，但做起来又有很多实际问题，请分别对遇到的下列情况谈谈你如何处理。

（1）西方人把宠物当成了家庭成员，十分爱护。如果有人驱赶、或用脚踢，他们会很反感。你如果到有宠物的西方人家里做客又怕宠物，该怎么办？

（2）有人请客，用自己的筷子给客人夹菜，以表示热情，当给你夹时，你该如何？

（3）有的民族或地方，为了表示待客热情，宴请时非让客人喝酒喝醉才认为你够朋友，而你不能喝酒，也不愿喝醉失态，该怎么办？

答：

（1）在做客前向主人说明，请主人把宠物看管好。

（2）一般可以客气地回答，我自己夹我喜欢的菜吃。不必为我夹菜，同时表示感谢。另外，也可以要一双公筷给主人夹菜，表示回敬，同时让主人懂得给别人夹菜应使用公筷。

（3）诚挚地说明自己不能喝酒，很有礼貌地谢绝，不得生硬地拒绝，造成主人尴尬。另外，也可以介绍自己习惯的喝酒方式，请主人谅解。也可以向主人介绍现代文明的饮酒方式是互不劝酒，希望主人能接受各种饮酒方式的并存。

一、填空题（每空1分，共18分）

1．礼仪起源于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

2。人际交往中空间位置的选择主要有四种，即边角位置、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

3．公共场合最显著的特点是它的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

4．婆媳关系是由\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的延伸而形成的。

5．在为他人作介绍时，一般坚持\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 原则；如果在公务场合作集体介绍时，则介绍顺序是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_原则。

6．\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_是陪伴叛逆期孩子的金钥匙。

7．教室礼仪的基本要求是保持安静、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

8．谈判按不同的标准可以有不同的分类。若从参加谈判的人数来看，可以分成\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_两类。

9．尽管礼仪的内涵十分丰富且千差万别，但总的来说，它主要包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、礼节和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_等基本内容。

参考答案：

一、填空题1．原始的宗教祭祀活动

2．合作位置 竞争和防御性位置 独立位置 3．公用性 共享性

4．亲子关系 夫妻关系

5.先卑后尊 先尊后卑

6．尊重 真诚

7．保持清洁 保持仪表整洁

8．单独谈判 团体谈判

9．礼貌礼仪仪式

二、单项选择题（在以下每题后的四个备选答案中，选择一个正确答案，并将序号填入题中括号内，每小题1分，共10分）

1．礼仪的功能不包括()。

A．规范功能 B．沟通功能 C．指导功能 D．教育功能

2．以下关于坐姿的基本要求错误的一项是()。

A．端庄 B．随意 C．大方 D．舒适

3．一般来说，当通话双方地位存在较大差异时，应由()先挂断电话。

A．任意一方都可以 B．打电话方 C．接听方 D．通话双方地位较高的一方

4．以下不属于幼儿期子女对自尊的要求的表现的是()。

A．要求得到成人的关注 B．要求自主

C．要求被赞扬和被认可 D．要求合作

5．邻里间礼仪不包括()。

A．邻里间基本礼仪 B．邻里间居住礼仪

C．邻里间通信礼仪D．邻里间做客礼仪

6．求职准备阶段的工作主要包括预备个人资料和()两个方面。

A．设计个人简历 B．自我形象设计

C．撰写求职信 D．准备合适的服装

7．下列关于求职面试的礼仪知识正确的一句是()。

A．求职面试结束了只要等消息通知，不需要再做什么

B．求职面试中求职者应该认真倾听主试官的问题，不需做任何记录

C．求职面试时应和主考官多套近乎，以拉近距离

D．求职者面对主试官时，要抬眼向上注视考官的面部，眉毛要自然平直，不论面对什么情况都不要皱起眉头或是将眉毛上升、下降

8．下列不属于握手的禁忌的是()。

A．用左手去握别人的手

B．在握手时将另外一只手插在衣袋里

C．在握手时仅仅握住对方的手指尖

D．平辈之间，先出手为敬

9．英、德、法等欧洲国家的人们多忌讳数字“l3”和。()。

A.4 B．6 C．星期五 D．星期日

10.被人们视为一个人有没有教养、讲不讲社会公德的重要标志之一是()。

A．尊重隐私 B．以右为尊

C．不宜先为 D．爱护环境

参考答案：

二、单项选择题1．C 2．B 3．D 4．D 5．C 6．B 7．D 8．D 9．C 10．D

三、名词解释(每题5分，共20分)1．礼仪 ：

礼仪指的是一定地区、民族、国家或群体在共同的社会生活和社会交往中所形成的，为人们所认同和共同遵守，并以确立、维护和协调人们之间相互关系、维持一定的社会秩序为目的的各种符合礼的精神及道德要求的社会交往方式、行为准则、价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、器物、标志、服饰、象征等的总和。

２．“散点” 是指在与人交谈时，目光应主要落在别人的脸部，最好是在鼻尖以上，眉以下，两个外眼角以内的区域中。“正视”是指投注到别人脸部的目光应保持一个比较正直的角度，不要用斜视、扫视、瞟、瞥等不礼貌的眼神。

３．“言传身教” ：“言传身教”出自《庄子•天道》：“语之所贵者意也，意有所随。意之所随者，不可以言传也。”言传即用言语讲解、传授；身教即以行动示范。言传身教是指既用言语来教导，又用行动来示范。

４．涉外通则是指中国人在接触外国人时，通常都必须遵守并加以运用的有关国际交往惯例的基本原则。它是对国际交往惯例的高度概括，对于参与涉外交际的中国人具有普遍的指导意义。

四、简答题（每小题7分，共35分）１．规范的走姿主要有哪些基本要求?

(1)在保持标准站姿的基础上，重心向前微倾，目光平视，面容平和自然。(2)两臂自然前后摆动。(3)注意步伐，两脚内侧落在一条直线上。(4)步频、步幅适中。

2．简述师生之间礼仪的基本要求。

答：师生关系是学校环境中最普通、最基本的人际关系。师生关系不仅对学生的个眭心理有着很大的影响，同样也影响着教师。师生之间礼仪的基本要求是：学生应尊敬教师；教师应爱护学生；教师要讲究批评的艺术。

3．父母对子女的礼仪应注意哪些方面?

答：(1)尊重子女。父母对子女的尊重，要遵循子女的成长特点，在幼儿期、青春期和成年之后施以不同的关心和尊重。(2)教育有方。家长要学会“夸奖”；尊重子女的爱好和兴趣；不侵犯子女的隐私；要激发子女的潜能。(3)言传身教。父母在孩子面前要以身作则，为孩子树立可以信赖、可以效仿、可以直接感受到的好榜样。(4)良好有效的沟通。父母的言语影响到孩子的自尊和自重，也可以决定孩子的命运。

4．求职信撰写的技巧有哪些?

答：(1)简明扼要有条理。(2)要有自信。(3)富有个性，不落俗套。(4)自我推销与谦虚应适当有度。(5)准确用词，少用简写词语，慎重使用“我”的字句。(6)突出重点。(7)建立联系，争取面试。

5．如何正确地向客人递送名片?

答：(1)应郑重其事，最好是起身站立，走上前去，使用双手或者右手，将名片正面面对对方，交予对方。

2)将名片递给他人时，口头应首先有所表示，可以说“请多指教”，“多多关照”，或是先作一下自我介绍。

3)与多人交换名片，应讲究先后次序，或由近而远，或由尊而卑。位卑者应当首先把名片递给位尊者。

五、应用操作题（共17分）

国内某家专门接待外国游客的旅行社，有一次准备在接待来华的意大利游客时送每人一件小礼品。于是，该旅行社订购了一批纯丝手帕，每个手帕上绣着一只仙鹤，十分美观大方。手帕装在特制的纸盒内，盒上又有旅行社社徽，是很像样的小礼品。

旅游接待人员带着盒装的纯丝手帕到机场迎接来自法国的游客。在车上，他代表旅行社赠送给每位游客两盒手帕作为礼品。没想到，车上一片哗然，议论纷纷，游客显得很不高兴。特剐是一位夫人，大声叫喊，表现极为气愤。旅游接待人员心慌了，好心好意送人家礼物，不但得不到感谢，还遭到一片责难。

思考以上案例，这些法国游客为什么会生气? 结合案例，谈谈向外籍人士赠送礼品时应注意哪些问题？

答案：礼品选择没有考虑法国人的禁忌，法国人不喜欢仙鹤，认为仙鹤是淫妇的象征。

礼品的挑选在指导思想上必须恪守四项基本原则。其一，要突出礼品的纪念性；其二，要体现礼品的民族性；其三，要明确礼品的针对性；其四，要重视礼品的差异性。向外宾赠送礼品，绝对不能有悖对方的风俗习惯，触犯外宾的禁忌。1． 礼仪的内容

礼仪所涉及的内容涵盖了社会生活的各个方面，但总的说来，主要包括礼貌、礼节、礼仪仪式等。礼仪的内容其表现形式也多种多样，但却有其一定的特征，并且在不同时代其主要内涵不会改变。

2．礼仪的特征

礼仪的特征主要有：一是继承性和发展性；二是民族性和国际性；三是广泛性和规范性；四是个人性和社会性。

3．礼仪的基本原则

礼仪的基本原则是指人们在社会交往过程中处理人际关系的出发点和应遵从的指导思想，它是保证社交活动顺利实施并达到预定目标的基本条件。礼仪除了人类共同的交往原则以外，还应注意以下几个方面的原则：(1)遵时守约原则；(2)公平对等原则；(3)和谐适度原则；(4)遵守公德的原则；(5)宽容自律的原则；(6)系统整体原则；(7)尊重风俗禁忌原则。

模拟题2

一、填空题(每空1分，共8分)

1．随着社会的进步和人类文明水平的不断提高，礼仪的内容也在不断充实和丰富，但无论各种礼仪之间多么千差万别，总的说来礼仪主要包括、、等基本内容。

2．礼仪起源于。

3． 是学校环境中最普通、最基本的人际关系。

4． 和 是陪伴叛逆期孩子成长的金钥匙。

5．伊斯兰教历十月一日左右为肉孜节，即。

得 分 评卷人

二、选择题(（在以下每题后的四个备选答案中，选择一个正确答案，并将序号填入题中括号内，每小题1分，共10分)

1．正式场合下女士不宜穿着()。

A．连衣裙或中式上衣配长裙 B．皮裙

C．半高跟皮鞋 D。深色长袜

2．按照惯例，通话的最佳时间是()和对方方便的时间。

A．自己方便的时间 B．双方预先约定的时间

C．对方上班的时间 D．双方上班的时间

3．有关居家礼仪，下面正确的一项是()。

A．居家礼仪就是在家中应该遵循的礼仪

B．尊重是子女对父母单向的行为

C．养成经常到邻里走动的习惯，是与邻里相处礼仪的内容之一

D．满怀感恩之心是尊敬孝顺的主要内容

4．一般情况下，每封信都由()和封文两大部分构成。

A．标题 B．祝颂语 C．信文 D．署名

5．下列不属于简历撰写技巧的一项是()。

A．突出重点 B．简洁美观

C．措辞得当D．多用简写词语

6．下列符合自我介绍要求的一句话是()。

A．求职者在介绍自己特有的才华和优势时一定要竭力突出自己，甚至可以修饰夸张些

B．求职者要注意用自己的眼神和表情表达内心世界

C．求职者介绍自己要面面俱到，全面涉及 D．求职者介绍时语言要尽量口语化，可以用口头语、附加词等

7．握手的时间不宜太长，通常以()为宜。

A．20～30秒 B．3～5秒 C．1分钟 D．40秒左右

8．维吾尔族的传统节日多具有()色彩。

A．基督教 8．佛教 C．伊斯兰教 D．印度教

9．在国际交往中，人们将()视作一个人在待人接物方面有没有教养、能不能尊

重和体谅交往对象的重要标志之一。

A．尊重个人隐私 B．热情有度

C．信守约定 D．维护形象

10．在确定并排排列的位次时，我国的传统做法是()。

A．“以左为尊” B．“以右为尊” C．“中间为尊”D．“里侧为尊” 得 分 评卷人

三、名词解释(18分)

1．礼仪

2．交往通联礼仪

3．合十礼

4．涉夕r弄乙仪

5．居家礼仪

6．仪表

得 分 评卷人

四、简答题(48分)

1．结合相关知识谈谈礼仪的发展趋势。

2．父母对子女的礼仪应注意哪些方面?

3．个人仪容有哪些基本要求?

4.简述涉外宴请餐桌上的禁忌。

5，如何进行恰当的自我介绍?

6．中国人在涉外交往中如何把握好“热情有度”这一基本原则?

得 分 评卷人

五、应用操作题(16分)

1．撰写自己的个人简历，要求版面设计规范要精美、内容要简洁。

2．品学兼优的大学生小王，好不容易通过了招聘单位的几道招聘程序，几道关下来还算比较顺利，最后一关是与招聘单位领导面谈。面谈中尽管领导曾\"-3场提示他不要着急，要放松些。但他急于求成，竟没有注意，常常是领导的话还没有说完他就表示知道了领导的意思，并按照自己的理解做了回答。谈话终于结束了，他回到学校等着各单位的消息。但过了预定的日期，他没有收到任何消息。

问题：小王在应聘中主要的失误是什么? 参考答案：

一、填空题

1．礼貌、礼节、礼仪仪式 2．原始的宗教祭祀活动 3．师生关系 4．尊重

真诚 5．开斋节

二、选择题

1．B 2．B 3．D 4．C 5．D 6．B 7．B 8．C 9．A 10．A

三、名词解释

1．礼仪指的是一定地区、民族、国家或群体在共同的社会生活和社会交往中所形成的，为人们所认同和共同遵守，并以确立、维护和协调人们之间相互关系、维持一定的社会秩序为目的的各种符合礼的精神及道德要求的社会交往方式、行为准则、价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度、器物、标志、服饰、象征等的总和。

2．交往通联礼仪就是人们在人际交往中进行通信、联络时所应当遵守的礼仪规范。2．交往通联礼仪就是人们在人际交往中进行通信、联络时所应当遵守的礼仪规范

3．合十礼是泰国人所用最多的见面礼节。一般晚辈、身份低者要先向长辈、身份高者行礼，对方以合十礼相还，佛门弟子可以不还礼。行合十礼时，须立正低眉欠身，双手十指相互合拢，同时问候对方“您好”。在一般情况下，行合十礼之后，不必握手。

4．涉外礼仪是对涉外交际礼仪的简称。它所指的是，中国人在对外交往中用以维护自身形象、用以向交往对象表示尊敬与友好的约定俗成的习惯做法。

5．居家礼仪就是人们在长期的家庭生活中，用以沟通思想、交流信息、联络感情而逐渐形成的约定俗成的行为准则和礼节、仪式的总称。

6．仪表是指人的外表。包括人的容貌、服饰、姿态、风度等，是一个人的精神面貌、内在素质的外在表现。

四、简答题

1．答：随着现代社会生活节奏的加快，人们的思维方式和生活方式也发生了根本性的变化，旧的体制在消亡，新的礼俗在产生，社交礼仪也发生了许多根本性变化，并有两大发展趋势：

(1)社交礼仪的形式日趋简化：传统、古老的礼仪规范充满繁文缛节和程式化要求，这与其存在的慢节奏的生活方式相适应。当今社会，以往的跪拜、作揖被握手、点头、微笑等替代，非言语交往礼仪已经简化得不能再简单了，适应了高节奏的现代生活。现代的生产方式和生活方式迫使人们将传统礼仪的繁琐削尽，把注意力更多地放在了实际效果上。

(2)现代社交礼仪内容日渐丰富：随着科技的发展和人类文明的进步，现代社交礼仪中有一些新的内容补充进来，不断推陈出新，是礼仪适应时代发展变化要求的必然结果。如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式，就是时代进步而产生的新生事物。

2．答：(1)尊重子女。父母对子女的尊重，要遵循子女的成长特点：从幼儿期开始，个体在成长发展过程中就有了一种强烈的尊重需要——对于自尊、自重和来自他人的尊重的需要或渴望。青春期的孩子，父母的尊重就显得更加重要。尊重和真诚是陪伴叛逆期孩子的金钥匙。对于成年之后子女的尊重，要遵循成人之间相互尊重的法则。(2)教育有方。家长要学会“夸奖”。尊重子女的爱好和兴趣。不侵犯子女的隐私。要激发子女的潜能。

(3)言传身教。父母的言行举止往往对子女起着潜移默化的影响作用，所以，父母在孩子面前要以身作则，为孩子树立可以信赖、可以效仿、可以直接感受到的好榜样。

(4)良好有效的沟通。亲子沟通与一般的人际沟通不同，亲子之间的沟通除了满足自己的需要，同时也是一种服务、一种责任。所以，彼此应该相互接纳，承认对方意见的合理性，努力减少冲突。

3．答：(1)发型得体。男性头发前不盖眉，侧不掩耳，后不及领。女性根据年龄、职业、场合的不同梳理得当。

(2)面部清爽。男性宜每日剃须修面；女性宜淡妆修饰。保持口腔、鼻腔清洁。

(3)表情自然。目光温顺平和，嘴角略显笑意。

(4)手部清洁。定期修剪指甲并保持手部洁净。女性在正式场合不宜涂抹浓艳的指甲油。

4．答：(1)打嗝。(2)打喷嚏。(3)补妆。(4)吸烟。如果真的烟瘾太大，则可利用正餐用完，在场人士已开始使用甜点、咖啡时再离席前往室外吸烟。(5)剔牙。(6)刀叉掉落。进餐时若刀叉不小心掉落地面，此时只需告之服务人员换一干净的即可。(7)其他：如挖鼻孔、抓头皮、整理服装、打哈欠等。总之，凡是会给他人不良感觉的事情在餐桌上都最好别做。

5．答：在社交活动中，如欲结识某个人或某些人，而又无人引见，如有可能，即可自己充当自己的介绍人，自己将自己介绍给对方。

首先，自我介绍必须注意，不可在别人进行交谈、进食时进行。表情、态度要落落大方，不可做作。在做完适当的介绍后，如果对方还没有介绍自己，则应主动、婉转地询问对方：“请问，我该怎样称呼您呢?”给对方一个介绍自己的机会。

其次，其基本程序应该是，先向对方问好，等得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份、单位等，同时递上事先准备好的名片。

同时，在介绍自己身份时要注意把握分寸。一般来说，在单位的职务最好不要直接说，如“我是某校校长”，或“我是校办公室主任”等等，因为这种介绍方式容易让人产生误解，觉得你有点炫耀。比较恰当的方式是让名片替你把职务身份说清楚。也可以用一些婉转的方式表达，如“我负责处理某些方面的问题”或“我主要负责某个部门的工作”等。

在自我介绍之后开始的交谈中，主动作自我介绍的一方，要对对方谈起的一切都表示出兴趣和耐心，不要滔滔不绝地唱独角戏，而应注意寻找双方共同感兴趣的话题。

6．答：关键是要掌握好下列四个方面的具体的“度”：第一，做到“关心有度”。第二，做到“批评有度”。第三，做到“距离有度”。第四，做到“举止有度”。

三、名词解释

1．礼节是指人们在日常生活中特别是社会交往过程中表示出的尊重、祝颂、致意、问候、哀悼、慰问等并给予必要的协助与照料的惯用形式和规范，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体规定，主要是指日常生活中的个体礼貌行为。

2．公共场合：又叫公共场所，它所指的是可供全体社会成员进行各种活动的社会公用的公共活动空间，如街头巷尾、楼梯走廊、公园、车站码头、机场、商厦、卫生间、娱乐场所、邮政设施、交通工具，等等。

3．散点正视：“散点”，是指在与人交谈时，目光应主要落在别人的脸部，最好是在鼻尖以上，眉以下，两个外眼角以内的区域中。“正视”是指投注到别人脸部的目光应保持一个比较正直的角度，不要用斜视、扫视、瞟、瞥等眼神。

4．公开信：就是将一些无需保密的内容或需要让更多人知道的有关事项公之于众，并通过各种传播媒介进行广泛宣传的一种专用信函。

5．勾指礼是澳大利亚土著居民在见面时所行的礼节，极具特色。它的做法是，相见的双方各自伸出手来，令双方的中指紧紧钩住，然后再轻轻地往自己身边一拉，以示相亲、相敬。

6．邻里礼仪是指自己在居住地与周围邻居之间交往所应注意的一些礼仪，它包括邻里间的基本礼仪、邻居间相处礼仪、邻里间的居住礼仪和邻里间做客礼仪。

四、简答题

1．答：礼仪的民族性和国际性是指，同民族的人们生活方式不同、知识体系不同、文化环境不同，对社会交往的要求自然也不尽相同，礼仪的规范也是千差万别；每个民族都在自己独特的语言环境、共同的生活地域以及统一的生活习俗的基础上，形成了适应自己风俗习惯的一套礼仪，因此不同的民族就形成了不同的礼仪。其中尊老爱幼、礼貌待客、遵时守约等符合大多数人礼仪取向的基本礼仪，是全球各民族人民所共同遵守的准则。在不断加强、不断扩大的国际交往中，以讲究文明、相互尊重为原则基础而形成的现代国际礼仪，已经逐步规范化和完善化，业已形成并广泛认可了通用的礼仪规范和准则，礼仪因此又具有国际性的特征。

2．答：(1)一般选用素色尤其是深色的毛料西式套装；(2)应把单粒纽扣、两粒纽扣中的第二粒和三粒纽扣中的中间一粒扣上，其余可扣可不扣；(3)西裤与上装协调，长度以裤脚碰及脚背为宜，裤袋内忌塞满东西，皮带颜色与西裤协调；(4)衬衫搭配合宜，领头硬挺，袖子扣紧；(5)领带与西装、衬衫相配，雅致简洁，长度适宜。

3．答：第一，出入房间时都要轻推、轻拉、轻关，不可以用身体的某部位代劳。第二，进房时，先要轻声地敲门。如果里面有人，听到允许后方能进入。进入房间后先应与他人打个招呼，然后做自己的事情。出门时，需要与室友打招呼道别，并轻声地关上房门。第三，要注意出入房门的顺序。在一般情况下，应请尊长、女士、来宾先进或先出房间，必要时要为对方开门或关门。若出入房间时除巧有他人与自己反向而行，则应对其礼让。一般来说，是房内之人先出，房外之人后入。倘如对方是尊长、女士、来宾，亦可不循此礼，而优先对方。

4．答：一份完整的简历，一般都包含以下项目：

(1)标题：一般为“简历”、“个人简历”或“求职简历”。

(2)个人信息：包括求职者姓名、性别、年龄、民族、籍贯、政治面貌、就读院校、身体健康状况、婚姻状况、通信地址及联系电话等。

(3)求职目标：用于表达求职者的求职的愿望(目的与动机)与招聘职位相符。表述应力求简明。

(4)教育经历：主要指求职者的学习经历，一定要依次写清楚所就读的学校、院(系)、专业(方向)、学习和工作年限等。

(5)学习或业务专业：这是求职者在工作、生活及个人兴趣发展方面所具备的知识、能力的综合反映，是胜任职位实力的体现。所以，一定要认真对待，仔细推敲字句。

(6)实践活动和社会工作经历：这是简历的主要部分和核心。随着招聘单位对求职者素质要求的不断提高，尤其是“三资”企业，较为注重求职者的工作经历，所以一定要认

真对待。

5．答：电话是现代社会的不可或缺的通信工具，也是办公室工作人员处理日常事务、联系业务、咨询答疑、交往约会、汇报反映工作的最常用的办公设备。接拨电话是办公室工作人员的最普遍的日常工作，办公室工作人员必须学会电话礼仪。

(1)接听电话的礼仪包括：铃响后立即接听；微笑接听；开头用礼貌语；问明对方情况等，如果没听清重要的话，那么可请对方重复“对不起，请您再说一次”。

(2)打出电话的礼仪包括：开头的礼貌语，听完对方自报家门后，也应打招呼和自报家门。

(3)正式内容的通话礼仪包括：内容清楚、话语简练、条理清晰、做好记录等。

(4)结束通话的礼仪包括：礼貌地说“再见”，然后慢放听筒，争取对方先挂断。

6．答：美国人待人接物方面具有以下特点：(1)自尊心强，好胜心强；(2)热情开朗，不拘小节；(3)城府不深，喜欢幽默；(4)随和友善，容易接近。

五、应用操作题

略。可参考教材中公共场合礼仪的有关知识作答。

**第三篇：社交礼仪资料**

试题一

光明 的 《社交礼仪》期末复习指导书答案 一.不定项选择题（每题2分，共20分）1.仪容美的最高境界是（）

Ａ．修饰美 Ｂ．自然美 Ｃ．内在美Ｄ．整体美 ２．在电话礼仪里，有一条（）原则。

Ａ．三分钟Ｂ．一分钟Ｃ．五分钟Ｄ．３０秒 ３．电话铃声响后，最多不超过（）声就应该接听。A.一声B.两声C.三声D.四声18.修饰时要注意（）

A.仪容B.化妆C.服装D.领带

19.出入电梯时，陪同人员和客人进入电梯的顺序是（）A.出入无人电梯时，陪同人员先进后出，客人后进先出 B.出入无人电梯时，陪同人员后进先出，客人先进后出 C.出入有人电梯时，陪同人员先进先出，客人后进先出 D.出入有人电梯时，陪同人员后进先出，客人先进后出 20.当您的同事不在，您代他接听电话时，应该（）

戴在丝袜外面。（√）

18.与女性握手时，应该只握住其手指尖，不能全部握住。（×）

19.行亲吻礼的时候，晚辈吻长辈，应该吻额头，长辈吻晚辈，应该吻下颔或面颊。（×）

20.公务礼品最好由单位主管领导在会见客人时赠送或在告别宴会上赠送。（√）

21.握手的时间最佳应掌握在五到十秒之间，并且握手的力

（2）通话长度，自觉地、有意识地将通话时间限定在3分钟之内，尽量不要超过这一限定； 2.内容简练：

（1）事先准备，每次通话之前，列出一张清单，通话时按照此办理，就不会出现缺少条理，丢三落四；

（2）简明扼要，发话人讲话务必要务实，不说废话，绝不哆嗦；

（3）适可而止，应自觉控制通话的长度； 3.表现文明；

A.先问清对方是谁B.先告诉对方他找的人不在度一稍为用力为宜。（×）4.在正式场合，就坐讲究的方位是（）

A.左近又出B.左近左出C.右进右出D.右进左出 5.一种正确的坐姿，一般需要兼顾（）等三个方面的问题

A.角度B.深浅C.舒展D.适度

6.头发是人体的制高点，修饰头发的时候，要注意的问题，是（）

A.勤于梳洗B.长短适中C.发行得体D.美化自然 7.索取他人名片的方法有（）

A.明示法B.交易法C.强行索取D.谦虚法

8.“十里不同风，百里不同俗”，因此我们在社会交往中要遵循（）的原则

A.从俗B.真诚C.沟通D.适度

9.化妆的最高境界，是“妆成有却无”，强调的是化妆的（）原则

Ａ.美化Ｂ.得法Ｃ.自然Ｄ.协调10.佩戴首饰时，在数量上的规则是（）

A.以少为佳B.上限一般为三C.除耳环、手镯外同类首饰最好不超过一件D.越多越好 11.一般最佳的握手时间是（）秒 A.3秒以内B.5-6秒C.10秒D.30秒

12.一种正确的坐姿，一般需要兼顾（）等三个方面的问题。

A.角度B.深浅C.舒展D.适度 13.（）是男士的正装

A.中山装B.西服C.夹克D.晚礼服

14.关于西餐餐具的使用，下面哪项做法是错误的（）A.一般情况下，左手持刀，右手持叉B.就餐过程中，需同人交谈，刀叉应在盘子上放成八字

C.进餐一半，中途离席，餐巾应放在座椅的椅面上D.取用刀叉或汤匙时，应从内侧向外侧取用

15.宴会上，为表示对主宾的尊重，主宾的座位应是（）A.主人的左侧B.主人的右侧C.主人的对面D.面对门的位置

16.面对上级和下级、长辈和晚辈、嘉宾和主人，先介绍谁（）

A.下级 晚辈 主人B.上级 长辈 嘉宾C.上级 晚辈嘉宾D.下级 主人 晚辈

17.头发是人体的制高点，修饰头发的时候，要注意的问题，是（）

A.勤于梳洗B.长短适中C.发型得体D.美化自然

C.先向对方有什么事D.先记录下对方的重要内容，待同事回来后告诉他处理

21.由主人亲自驾驶轿车时，一般（）排座为上，（）排座为下；以（）为尊，以（）为卑。（）

Ａ．前 后 右 左Ｂ．后 前 右 左Ｃ．后 前 左 右Ｄ．前 后 左 右22．一般而言，饮食方面的禁忌主要有（）

Ａ．宗教禁忌Ｂ．地方紧急Ｃ．职业禁忌Ｄ．个人禁忌二．判断题

１．在作自我介绍时，可以直接使用缩略语，如北大、人大等。（×）

２．当你把刚接来的客人带到宾馆，你的上司正在等候，先把你的上司介绍给客人，然后现向上司介绍客人（√）３．男士与女士握手时，应紧紧握手较长时间，以示尊重。（×）

４．女士在社交场合可以不脱帽子。（√）

５．名片的递送是有严格的讲究的，一般是身份高的向你递名片后，你才可以递上自己的名片。（×）

６．打电话时，地位高者先挂，托人办事者，需等对方挂电话后方可挂电话。（√）

７．代接别人电话，应首先告诉对方，你找的人不在，然后说怎么称呼您？有什么事我可转告吗？顺序可以颠倒。（×）

８.“ＯＫ”手势在日本表示下流。（×）９.在公共场所下蹲，要注意面向他人。（×）10.作客首先要约好时间，拜访应尽量放在节假日，不要在吃饭的时候去，也不要在午休的时候去扰人好梦。（×）11.在主宾和主人致辞，祝酒时，应暂时停止进餐。停止交谈，注意倾听，也不要借此机会吸烟（√）

12.正式场合，男性不允许穿着短裤，但是女性可以。（×）13.在别人面前称呼自己的父母，可以用“家父”“家母”，对别人的父母，则可用“令尊”“令堂”（√）

14.如果一张圆桌坐满了人，并且你都不认识，递名片应顺时针呈递（√）

15.你正在和一个重要的客户谈一笔业务，这时电话铃响了，而又没有代接电话的人，为了体现对客户的尊重，可对电话置之不理。（×）

16.当客人告辞时，作为主人，为了表示对客人的欢送，主人应主动伸手，同客人告别。（×）

17.带薄纱手套时戒指应戴在手套的里面。穿丝袜时脚链应

22.宴请客人时，如果客人不肯点菜，宴请方为了表示对客人的尊重，征询对方意见最重要的一点是问对方：“您喜欢吃什么菜？”（×）

23.国际惯例是女性优先，因此，在男女两人之间做介绍时，应先介绍女士。（×）

24.我们只需在参加公务活动等社交正式场合注意我们的形象，其它场合不必在意。（×）

25.用西餐时，刀向内向，刀齿向下，呈八字状放在餐盘上，表示用餐完毕。（×）

26.与女性握手时，应该只握住其手指尖，不能全部握住。（×）

27.在面对多人发放面片时，可以由近及远，跳跃式地发放。（×）

28.上级与下级握手，应由上级先伸手。（√）

29.在餐桌上，不准吸烟、为别人夹菜、劝酒、整理服饰，但可以让菜、助酒。（×）

30.吃自助餐时，应注意多次少取。（√）三.论述题

1.某学校的电梯经常是学生拥挤着上，不礼让老师的。你如何看待这种现象？你觉得有什么改进措施吗？

答案：对于学校的电梯经常是学生拥挤着上，不礼让老师这种现象，我的看法是学生的行为是不讲礼仪。中国是一个礼仪之邦的国家，作为一名学生，应该提高礼仪素质，通过学习礼仪运用到自身的实践中。社交礼仪教育有利于建立良好的人际关系，任何社会的交际活动都离不开礼仪，礼仪是人际交往的前提条件。

我们通过礼仪教育，乘坐电梯必须排队，要养成良好的礼仪习惯，从我做起，做一个讲礼仪，受礼仪的人。2.什么叫做交往礼仪中的三A 原则？

答：三A 原则是要求人们在与其他人进行交往时要努力地以自身的实际行动，去接受对方，尊重对方，赞同对方。接受对方指要求求同存异，容纳对方，不要对对方见外排斥。尊重对方是要使对方接受到自己尊重对方，对方在自己心目中很重要

赞同对方指要善于发现对方的长处，并及时加以肯定。3.什么是通信的“五C原则”？

答：1礼貌2完整3清楚4正确5简洁 4.打电话时，要遵循哪些礼仪？ 答案：1.时间适宜；

（1）通话时间，除有要事必须立即通告外，不要在他人的休息时间之内打电话，有意识避开对方通话的高峰期间；

（1）语言文明，不讲粗话，使用电话基本文明用语；（2）态度文明，发话人语言要达标，受话人不要态度粗暴无理；

（3）举止文明，不要发声过高，免得受话人承受不起。5.化妆的基本规则有哪些？ 答：（1）工作时以淡妆为主（2）戒过量使用浓香型化妆品（3）戒当众化妆或补妆（4）戒与他人探论化妆（5）戒妆面出现残缺

6.仪式礼仪中，正式签署合同文本的通常做法是怎样？ 答案：通常做法是：首先签署己方保存的合同文本，再接着签署他方保存的合同文件。商务礼仪规范，每一位签字人在由己方所保留的合同文本上签字时，按照惯例应当名列首位。因此，每一位签字人均应首先签署己方保存的合同文本，然后再交由他方签字人签字。此种做法，在礼仪上称为“轮换制”，含义是在位次排列上，轮流使有关各方均有机会居于首位一次，以显示机会均等，各方平等。7.使用手机时有何禁忌？

答案：手机要放置在适当之处，身处正式场合，切不可有意识地将手机展示于人。使用手机时，一定要讲究社会公德，切勿使自己的行为骚扰到其他人士，接到他人的电话后，不宜再同其他人进行联络，以防电话占线，手机号码不宜随便告知于人，也不应当随便打探别人的手机号码，在任何地方使用手机时，都要注意不能有碍自己或他人的安全。8.西餐的座次安排应遵循哪些规则？ 答案：1女士优先2恭敬主宾3以右为尊4距离定位5面门为上6交叉排列 9.如何拒绝他人的劝酒？

答案：1申明不能饮酒的客观原因； 2主动以其他软饮料代酒； 3委托亲友、部下或晚辈代为饮酒； 4执意不饮杯中之酒 四.应用分析题

1.舞会时结识朋友，放松自己的好机会，请分析：舞会上如何拒绝别人的邀请才是合情合理的？

答案：在拒绝他人邀舞的请求时，态度要友好、自然、表现

要彬彬有礼。不要把对方“晾”在一旁下不了台，或者对其视而不见，置若罔闻；拒绝一个人的邀请之后，不要马上接受他人的邀请，不要当着前者的面那样做；拒绝他人时，语言不宜僵硬、粗鲁；拒绝他人时，应在说明原因使用委婉，暗示的托词：托词如下：（1）已经有人邀请我了；

（2）我累了，需要单独休息一会儿；（3）我不会跳这种舞；（4）我不喜欢跳这种舞；（5）我不熟悉这首舞曲； 是那些漂亮的女孩。于是，几个姑娘就到美容院将自己浓墨重彩地打扮了一番，活像象电视剧里的韩日明星。她们高高兴兴地来到报名地点，谁知工作人员连报名的机会都不给她们，就让她们走。看着别的姑娘一个个报上了名，她们几个很纳闷：“这是为什么呢？请问：工作人员为什么不给这几个姑娘提名？

答案：1空姐也是一种职业，因此面试空姐时，几位姑娘故然要求打扮漂亮，但不需要浓妆艳抹，工作装为主，简约、清丽、素雅。并具有鲜明的立体感为上；

2去面试空姐的化妆既要给人深刻的印象，又不允许显得脂根据社交礼仪的规范，选择正确性、适当的称呼，以下三点务必应当注意：

其一，要合乎常规。其二，要照顾习惯。其三，要入乡随俗。与此同时，还应对生活中的称呼、工作中的称呼、外交中的称呼、称呼的禁忌等细心掌握，并认真区别。

三、论述题

论现代礼仪的基本特征

在现代生活中，人们所讲究的自然是现代礼仪。一般而论，现代礼仪通常具有以下四个基本特征：

其一，普遍性。在任何国家、任何场合、任何人际交往中，礼仪：是人类文明的产物，是人们进行社会交往的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。合体：是指穿着要和自己的身材、体形相协调，服装不长不短，不肥不瘦。

公关危机:是指由于内部或外部的某些突发事件严重地损害了组织的声誉和形象，使组织陷入巨大的舆论压力和危机之中的一种公共关系状态。

“三A法则”：接受、赞成、重视。他说，满足人的这三个方面的需求，是受人欢迎的三大秘诀，简称“三A法则”。国宴：是国家元首或政府首脑为国家的庆典或为外国元首、（6）我不喜欢这首舞曲

2.王小姐是某公司的秘书，一日和经理陪客人吃饭。王小姐把客人安排在经理右边的位置并帮客人把外套搭在椅背上。落座后，王小姐首先向经理介绍了客人，然后向客人介绍经理，并帮经理派发了名片，介绍后，王小姐抽出杯中的餐巾纸，把杯盘餐具仔细擦拭了一遍，然后示意服务生上菜。进餐时，王小姐在沙拉发现了一只小菜虫，她马上告诉同桌的客人暂不要取食，并招呼服务生，告诉他沙拉中有虫，重新换一道菜。经理不慎把调味汁打翻，王小姐忙起身帮经理擦拭，并一再向客人表示歉。席间，王小姐一会儿向客人敬酒，一会儿向客人敬烟，极尽主人之仪。试分析王小姐的行为有无失礼之处。

答案：1.王小姐不应该帮客人放外套，应由客人自己放外套； 2不能用餐巾纸来擦拭杯盘，无论是对餐巾或对方都是不礼貌的；

3在发现小菜中有虫子的处理方法不恰当，应该小声招呼服务员过来，并告诉这情况，悄然换一盘新菜即可； 4帮经理擦拭处理，显得过于亲昵，不是当时场合的得体工作，应假装看不见； 5席间期间，不应向客人敬烟

3.A 公司张经理到B 公司拜访客户小李，他从钱包掏出名片递给小李，并简要作了自我介绍，小李坐在座位上，右手接过名片并很快地看了一眼就同张经理热情打起了招呼，两人一起热情聊天，小李用手熟练地摆弄着名片，过了一会儿，小李说：“实在不好意思，刚才忘记了给你我的名片，”然后用左手将名片递给张经理，张经理用右手接过名片，并装在裤兜。请问：张经理和小李各有什么失礼之处。

答案：1张经理放名片的位置不恰当，名片不应放在钱包里，应放在专用的名片包或名片夹里；

2小李接名片的手势不正确，接名片最佳的方法是最好双手接受；

3接到名片后不应很快地看了一眼名片，应该仔细地阅读，时间为半分钟左右；

4小李对待名片不应摆弄名片，应该收拾好；5小李不应忘记了给你我的名片，应该及时回对方名片；

6张经理不应用右手接过名片，并装在裤兜里，应该起身站立，面含微笑，双手捧接。

4.某航空公司要面向社会招一批空姐，前来报名的人络绎不绝。其中有几个女孩，心想空姐是多么时髦的职业，招的都

粉显气十足，总的来说，要清淡而全神；

3工作装以淡妆为主，目的在于不置于过分突出，商务人员的性别特征，使其过分的惹人注目；

4如果空姐，化妆化得过分浓艳，往往使人觉得过分招饶和粗俗；

5几位姑娘误解了漂亮了漂亮的艳丽，招致了工作人员不给他们报名。

5.王先生和一位外国人交上了朋友，一次，他向这位外国朋友推销了一块假玉，用欺骗手段大赚了一笔，他的朋友知道了对他说，你怎么连自己的朋友都欺骗呢？王先生说：外国人讲诚信，主要靠法律，在中国没有这样的法律，我这样做了他也不能把我怎么样。

请问：王先生的所作所为有哪些地方是错误的？ 答案：1王先生推销假玉属于欺骗； 2王先生不按法律办事；

3对朋友不忠诚，只有待人以诚、言行一致、表里如一，才能更好的被对方理解而且接受。如果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、投机取巧、弄虚作假，则是违背礼仪宗旨的；

4王先生没有自律，没有自我约束，通过欺骗的手段，获得利益是可耻的。试题二

一、判断题（对的打“√”，错的打 “×”）

1、接待多方来访者要注意待客有序。（√）

2、在社交场合，“兄弟”、“哥们”等称呼可以随时使用。（×）

3、在社交活动中，对异性朋友，若关系极为亲密，则可以不称其姓，直呼其名。（×）

4、接过名片，首先要仔细看看。（√）

5、可以在名片上印制各种各样的图案、花纹等。（×）

6、年长者与年幼者握手，应由年长者首先伸出手来。（√）

7、不要用左手与他人握手。（√）

二、简答题

1、在社交谈中，有哪些具体的主题应当忌谈？

①个人隐私；②捉弄对方；③非议旁人；④倾向错误；⑤令人反感；

2、选择正确性、适当的称呼，要注意哪些原则？

人们都必须自觉地遵守礼仪。

其二，规范性。讲究礼仪，必须采用标准化的表现形式，才会获得广泛认可。

其三，对象性。在面对各自不同的交往对象，或在不同领域内进行不同类型的人际交往时，往往需要讲究不同类型的礼仪。

其四，操作性。在具体运用礼仪时，“有所为”与“有所不为”都有各自具体的、明确的、可操作的方式与方法。孔子尝言：“不学礼，无以立”。在现代生活中，礼仪依旧是每一位现代人不可或缺的基本素养。

四、应用题

在社交场合，为他人作介绍时，一般有哪几种顺序？ 根据社交礼仪的规范，处理这一问题时必须遵守“尊者优先了解情况的法则”。其含义是：在为他人作介绍前，首先要确定双方地位的尊卑，然后先介绍位卑者，后介绍位尊者。这样做，可以使位尊者优先了解位卑者的情况，以便见机行事，在交际应酬中掌握主动权。应确保位尊之人拥有“优先知情权”。这一法则，有时又称“后来居上法则”。它所指的后被介绍者，应较之先被介绍者地位为上。二者从不同角度阐明了同一问题。

根据以上法则，为他人作介绍时的顺序大致有如下几种： 第一，介绍年长者与年幼者认识时，应先介绍年幼者，后介绍年长者。

第二，介绍长辈与晚辈认识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈。第三，介绍老师与学生认识时，应先介绍学生，后介绍老师。第四，介绍女士与男士认识时，应先介绍男士，后介绍女士。第五，介绍已婚者与未婚认识时，应先介绍未婚者，后介绍已婚者。

第六，介绍同事、朋友与家人认识时，应先介绍家人，后介绍同事朋友。

第七，介绍来宾与主人认识时，应先介绍主人，后介绍来宾。第八，介绍社交场合的先至者与后来者认识时，应先介绍后来者，后介绍先至者。

第九，介绍上级与下级认识时，先介绍下级，后介绍上级。第十，介绍职位、身份高者与职位、身份低者认识时，应先介绍职位、身份低者，后介绍职位、身份高者。

试题三 政府首脑来访而举行的正式宴会，需要排座次，宴会厅内挂国旗。宾主入席后，乐队奏国歌，主人和主宾先后发表讲话或致祝洒辞。乐队奏席间乐。

六礼：即纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎。仪容：主要是指一个人的容貌。它主要包括面部、头部、颈部、手部等直接裸露在外的部分。修饰得当的仪容，看上去精神焕发、神采飞扬，具有自信与敬人的双重攻效。所以，每位教师都应注意自己仪容的修饰，给学生留下一个温文尔雅、亲切端庄的印象。

仪表：主要是指人在不同社会活动中穿着的服饰。它主要包括衣服、裤子、裙子等服装和帽子、鞋袜、皮带、手表、皮包及其他饰物

三应原则：指的是应事、应已、应制。应事，是要求塑造个人形象要适应具体场合；应己，是要求塑造个人形象要适应自己的特点；应制，要求塑造个人形象要适应约定俗成的各种规范。三者相辅相成，同等重要，缺一不可。三A原则：要求人们在与他人进行交往的过程中，要努力地以自身的实际行动，去接受对方，重视对方，赞同对方。电话形象：是电话礼仪的主旨之在，指的是人们在使用电话时的种种表现，会使通话对象“如见其人”，能够给对方以及其他在场之人，留下完整的、深刻的印象。

社会公德：又称社会公共道德或公德，是人们在长期社会生活中，根据客观需要形成的，用以维持公共生活秩序，调节人们在公共生活中相互关系的一种约定俗成的行为规范。修饰避人原则：要求塑造、维护个人形象，应当避免在大庭广众之前，尤其是在陌生人和异性面前进行修饰，不然就有搔首弄姿之嫌。

三色原则：要求正装色彩以少为佳，最好将其控制在三种色彩之内，以保持庄重。

TOP原则：是三个英语单词的缩写，它们分别代表时间(Time)、场合(Occasion)和地点(Place)，即着装应该与当时的时间、所处的场合和地点相协调。

“以右为尊”原则：在并排排列的位置上右侧为尊，左侧为卑；右为上位，左为下位；从右而左依次递降。餐饮礼仪“六M原则” ：指在安排或参与餐饮活动时，必须优先对费用、会见、菜单、举止、音乐、环境六个方面的问题加以高度重视，并应力求使自己在这些方面的所作所为符合律己、敬人的行为规范。

试题四

一、填空题 答案

1、礼仪的起源：\_\_\_、\_\_\_、\_\_\_、\_\_\_。对神灵的敬畏、对家庭成员言行的规范、人们交往沟通的需要、维系等级差别的需要。

2、打招呼的方式一般有：\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_四种。寒暄式、问候式、致意式、致礼式。

3、仪容美包括：\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。自然美、健康美、内心美、修饰美。

4、与人交谈的态度应：\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。神态专注、感情真挚动作恰当、礼让对方。

5、个人形象扭曲是指一个人\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_不统一。内在品质、外在形式。

6、学习礼仪课的要求：\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_。理论与实际相结合、内外兼修、灵活运用随机应变。

7、现代礼仪的基本特点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。民主、平等、简洁、高效。

8、握手时应该由尊者先伸手，但在表示\_\_\_\_\_、\_\_、\_\_\_等场合，卑者也可以先伸手。欢迎、感谢、祝贺。

9、拒收礼品的三种方式是：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。直言、婉言、事后退还。

10、办公室礼仪有三点要求是：\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_。仪表端庄、礼貌谈吐、举止得体。

11、男士穿西装只能配\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_鞋不能穿\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_鞋和\_\_\_\_\_\_\_\_\_鞋。皮、布、旅游。

12、构成礼仪的基本要素是：\_\_\_\_\_ \_ \_\_\_、\_\_\_\_ \_\_\_\_\_、\_\_\_\_ \_\_\_\_\_。主体、客体、载体。

13、个人形象是一个人\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ 和\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 相统一的展现。外在的样子、内在的品质。

14、与人交谈选择话题时应注意：\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_。避免涉及对方隐私、忌非议别人、不要捉弄对方让人下不了台、不要反复诉苦。

15、涉外礼仪的原则是：\_\_\_\_、、\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_。不卑不亢，入乡随俗、尊重隐私、女士优先。

16、个人形象分\_\_\_\_\_、\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_。和综合型五种类型。精明强干、热情活泼、稳重踏实、谦虚谨慎。

17、因为人的眼睛传达的信息最多、最\_\_\_\_\_\_\_\_，而且最\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、最\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，所以人们称眼睛是灵魂的窗户。真实、充分、细腻。

18、认识自我可以从个人的\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_三个方面找到个性坐标。生理、心理、关系环境。

19、礼仪培养的要求是：\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_。加强道德修养、注重个性修养、培养良好的心理素质、丰富的科学文化知识。

20、礼仪的本质是：一个地区、一个民族、一个\_\_\_\_\_，为了维护\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_的生存发展的\_\_\_\_\_\_\_环境，在纷纭复杂的人际交往中，应共同遵守的\_\_\_\_\_与和\_\_\_\_\_。国家、安定、和谐、人文、习俗、社会规范。

二、选择题。

1、在正式场合男士穿西服要求：（A、C、F）

A、要扎领带。B、不能露出衬衣袖口。C、钱夹要装在西服上衣内侧的口袋中。D、穿浅色的袜子。

E、领带夹应夹在衬衣的第三、四个扣子中间。F、穿西服背心，扣子都要扣上。A、C、F

2．英国人对动物的禁忌是：（C）A、仙鹤 B、蝙蝠 C、孔雀和大象 D、猫 C3、握手有伸手先后的规矩：（D）

A、晚辈与长辈握手，晚辈应先伸手。B、男女同事之间握手，男士应先伸手。C、主人与客人握手，一般是客人先伸手。D、电视节目主持人邀请专家、学者进行访谈时握手，主持人应先伸手。D4、蹲姿。（B、C、D）A、蹲姿不雅观，所以不要蹲。B、蹲姿有益健康，应该多找机会蹲一会儿。C、在孩子面前蹲下与他交谈，会使孩子感到亲切。D、蹲姿最好采取两膝一高一低的姿式。E、累了蹲下并不解乏，都不如坐在地下。B、C、D5、男士西服单排扣有两个，在正式场合站立时，应如何扣？（A）

A、只扣上边一个。B、只扣下边一个。C、两个都扣上。D、两个都不扣。A6、西方的愚人节在哪天？（B）

A、3月1日。B、4月1日。C、5月的第二个星期日。D、6月的第三个星期日。B7、介绍两人相识的顺序一般是：（B）A、先把上级介绍给下级 B、先把晚辈介绍给长辈C、先把客人介绍给家 D、先把早到的客人介绍给晚到的客人 B8、仪容美的自然美包括：（A、B）A、体现不同年龄阶段的某些自然特征。B、保持个人面容的独特性。C、最美的面容是微笑。D、保持面容的红润、光泽。E、要适当化妆。A、B9、在下列场合应关闭手机，不准使用。（B、C、D）A、影剧院。B、考场。C、乘坐飞机。D、驾驶机动车。E、会场。F、图书馆。B、C、D10、有客人来访，与客人说话时应注意：（A、B）A、不要当客人面与家人争执。B、不要边谈话边忙着做其它事。C、不要谈自己感兴趣的新闻。

D、不要谈自己的工作。E、不要谈客人家里的事。F、不要谈自己家里的事。A、B11、西方的母亲节是：（B）A、4月1日。B、5月第2个星期日。C、6月第3个星期日。D、3月1日。B12、在正式场合，男士穿的西服有三个扣子，只能扣（B）A、下面1个。B、中间1个。C、上面1个。D、三个都扣。E、三个都不扣。B

三、简答。1、举出三个古代的礼仪至今仍在使用例子，说明礼仪具有传统继承性的特征。例如：尊老爱幼（孝敬父母，关爱子女），热情待客（有朋自远方来，不亦乐乎），双手递物、接物。这些礼仪自古至今都是一脉相承的。

2、选择个人外部式样时，除了要根据个人内在品质外，为什么还应考虑职业和年龄？举例说明。

不同的职业面对不同的公众，对其仪表有不同的要求，有些职业需统一着装，如警察、军人。有些职业虽然对着装没有统一要求，但对服饰有一定的评价标准，如公务员、教师，就不宜穿着过于花哨、艳丽的服装，不宜佩戴显眼的手饰。另外，随着年龄的变化，不同的年龄段在仪表、仪态上也应该有所区别，青年人可以表现得天真浪漫，而成年人特别是老年人则应表现得成熟稳重。

3、你认为下属对上司的礼仪最应注意的是什么？（不少于答5项）

（1）听从上司的指挥安排。（2）尊重上司。（3）接受任务时认真听取上司的布署。（4）遵守时间。（5）进入上司办公室要敲门。（6）与上司见面时，衣着得体，不随便吸烟。（7）主动与上司交往。（8）不在上司面前过分表现自己。（9）与上司谈话时不抢话。

4、传统观念与外来影响的冲突所造成形象的扭曲。传统观念是要求一个人衣冠整洁，才表示这个人的品性端正；而国外流行把帽子歪戴，有些中国人也学着歪戴帽子，就会让人觉得不顺眼，往往对这样人难以评价。再如：传统观念中只有太穷的人才穿破衣服，稍有条件的也要把破衣服缝补好再穿。而现在受国外影响，有的青年人穿起“乞丐服”，明明是新衣服，却要有带毛边的破洞。还有人把头发染成了各种颜色，这在传统观念中只有小鬼的头发才是有颜色的，于是受国外影响，接受新潮的人，打乱了传统评价人的仪表标准，难以从外表来判断一个人的内在品质，造成了形象的扭曲。

5、礼仪的本质。是一个地区、一个民族、一个国家，为了维护安定、和谐的生存发展的人文环境，在纷纭复杂的人际交往中，应共同遵守的习俗与社会规范。

6、举例说明礼仪有助于国际交往。

如教材中的事例（13-14页）：一个外国人在中国乘坐长途卧铺车箱的经历，感受到中国人的文明、热情、友好，认为“有机会与中国人亲近，令我由衷地高兴”。(也可答在国际政治、经济、文化交往中，重视礼仪促进合作；不重视礼仪而影响合作的例子。)

7、西方普遍禁忌的数字是“13”，为什么？ 相传，耶稣最后的晚餐有13个人，而出卖他的犹大，则是最后一个来的第13个人。因此，禁忌“13”，认为13不吉利。

8、作为参加会议者应注意哪些礼仪？（1）准时到会。（2）注意倾听别人发言，并在适当时候用鼓掌表示感谢或鼓励。（3）不喧哗、不交头接耳。（4）有事需要离开，应向有关人员说明并轻轻离开，不要大摇大摆离开。

9、举例说明礼制与礼俗的区别与联系。

礼制是国家制定的礼仪制度，礼俗是民间形成的礼仪习俗，礼制在其发展过程中不断地吸收民间优良的礼俗，同时摒弃一些过时陈腐的礼俗。如：我国婚姻法吸收了民间优良的礼俗，规定了结婚年龄，婚姻要建立在自主、相爱的基础上，；禁止买卖、包办婚姻等，摒弃了一些陈腐的礼俗。

10、迎接2024年北京奥运会，为什么要求提高全民特别是北京市民的礼仪修养？ 在外国人面前充分展示中国人在共产党的领导下建设社会主义精神文明成果和自强、自信的精神；中国人与全世界人民的友好诚意。

11、作为行为规范的礼仪，为什么还要灵活运用？请举例说明。

礼仪作为行为规范应该是人人遵循的，但由于人际交往的对象和场合的区别，在同一规范中又有差别，所以，又要灵活运用。如握手已经成为与人见面时的礼仪，但对老朋友、新朋友，男士、女士，在握手的方式、时间长短、力度，则应有所区别，要灵活运用。

12、举出三个例子说明礼仪具有时代性的特征。礼仪随着时代发展在不断变化，因此，具有时代性特点。例一：过去的跪拜礼，现代用点头、鞠躬、举手礼等代替。

例二：解放初期，迎接外宾的大规模欢迎仪式，随着国际交往的增多，现在大大简化了。

例三：过去“串门”的习俗随着人们生活节奏加多快减少了，没有十分必要很少串门了，即使做客，也是办完事就走，免得打扰别人。

13、在选择个人外部式样时，除了要根据个人内在品质外，为什么还应考虑场合和本人的生理特点？

同一个人，内在的品质没有变化，但在不同场合，他的外部式样要随之改变。例如：同一个人参加婚礼和参加葬礼的仪表就有很大不同。婚礼上要穿着华丽、鲜艳，表情要欢乐、喜庆；而葬礼上要穿着素淡、深暗，表情要肃穆、悲伤。另外，每个人的生理特点不同，有胖瘦、高矮之分，同样花色的服装，胖人适合穿竖条花纹的，瘦人则适合穿横条花纹的。其它如饰物的方圆、大小，女士高跟鞋的鞋根粗细，袜色的深浅，都要根据脸形、体形选择。

14、你认为上司对下属最应该注意的礼仪是什么？（不少于答5项。）

（1）关心下属生活。（2）公私分明。（3）设身处地为下属着想。（4）信任下属。（5）培养提拔下属。（6）对下属讲信用。（7）多听下属意见。（8）不吝惜对下属的赞扬。（9）勇于承担责任。

15、为什么说财富的增长与素质提高不同步会造成形象的扭曲？

我们强调个人的形象是内在的品质和外部的式样相统一。有的人虽然财富增长了，有条件打扮自己，使自己穿着名牌，住高级饭店，美容美发；如果素质没有提高，他的言行、举止仍然停留在素质较低水平，造成了形象内外不一致的扭曲现象。人们常说的暴发户就是典型的代表。虽然他们有钱了，外表可以打扮得富丽光艳，但气质和修养仍然是粗俗的。

四、问答。

1、举例说明礼仪的培养为什么要求加强道德修养？ 道德是礼仪的基础。一个有道德的人必然具备对别人的关爱和尊重的品德，所以，有道德的人必定会以礼待人。因此，我们在培养礼仪过程中强调要加强道德修养。例如：雷锋热

爱党、热爱祖国、工作负责、乐于助人。他必定会尊重别人、关怀别人，待人自然会有礼貌。

再如：劳动模范李素丽，她身为公交车的售票员，热爱工作，热情为乘客服务，有高尚的职业道德，也必然会以礼待人。

2、为什么说“串门”与“做客”不同？做客前应作些什么准备？

随着现代化和城市化的发展，人们生活节奏加快，工作压力加大，每个人的日程安排，包括节假日都很紧凑有序，而且信息交流的方式又很多、很方便，一般没有特别的必要，不再到别人家里做客，以免打扰别人。因此，与以往那种在休闲时，无目的到别人家东拉西扯随便聊天的“串门”，是不同的。做客应作好如下准备：（1）为达到做客目的，应考虑好怎么说话。（2）要约好拜访时间，准时到达。（3）预先约定拜访人数。（4）注意服装仪表。（5）考虑是否带礼物？带什么礼物？

3、上司为什么要对下属讲究礼仪？主要有些什么内容？ 如果想让下属工作得更好、更主动、更积极、更有创造性，让下属与组织紧密联系起来，对组织有种归属感、荣誉感，上司就应该关心下属、尊重下属，对下属讲究礼仪。主要有：（1）关心下属生活。（2）应公私分明。（3）要设身处地为下属着想。（4）信任下属。（5）培养提拔下属。（6）要讲信用。（7）多听取下属意见。（8）不要吝惜对下属的赞扬。（9）勇于承担责任。

4、什么是个人形象扭曲？根据我国目前情况造成形象扭曲的主要的原因是什么？

个人形象的扭曲是指一个人内在品质和外在形式的不统一。主要原因：

（1）财富的增长与素质的提高不同步。（2）艰苦朴素与注重外表的矛盾。（3）传统观念与外来影响的冲突。

5、举例说明礼貌、礼节和礼仪的区别和联系。礼貌指一个人的道德品质，礼节指一个人品质的外在表现形式。一个有礼貌的人要靠礼节才能表达出对别人的尊重。如一个有礼貌的学生与老师谈话，他会通过自己的站姿或坐姿以及谈话的谦虚态度，这些礼节表达对老师的尊敬。礼仪是指一个复杂活动中多个礼节所构成的整体。例如：过教师节，学生为了表达对老师的尊敬和感激，往往在庆祝会上，通过发言、献花、慰问演出、赠送贺卡„„一系列的礼节构成了对老师的礼仪。

6、举出两个例子说明为什么学习礼仪课要求“灵活运用、随机应变”？

学习礼仪课要学会礼仪的规范，礼仪的规范是不能以个人的意愿随便改变的。但是礼仪的地域性和差别性的特征，礼仪的“入乡随俗”的原则又决定了它的随机应变灵活性。例一：请客吃饭，有的民族禁忌喝酒，你就不能向他敬酒；有的民族把狗当做人的好朋友，你就不能请他吃狗肉„„ 例二：见到了老朋友可以长时间紧紧握手；与初次见面的异性握手就应短暂地握一下；与卧床的病人握手只应轻轻地一握；如果自己正在干活，手脏，也可以向对方表示不能握手，表示抱歉。

五、1、举三个例子说明礼仪的“适度”原则。

礼仪的适度原则是要求施礼时，既要到位，又不要过头。做不到位或做过了头都会使人感到是失礼。

例一：对上级领导尊重不够是无礼的表现；但过分地恭维，让人感到是奉承，反而失礼了。例二：请客人吃饭，如果太寒酸了，会让客人认为自己不受欢迎；但过分地铺张浪费，也会让客人觉得难以接受，反而不舒服，同样也是失礼。例三：售货员对待顾客热情服务，特别是微笑服务可以使顾客感到亲切、友好；但过分热情反而会使顾客产生怀疑：是否有欺诈？是否在推销假冒伪劣商品？

2.“入乡随俗”是礼仪的重要原则，但做起来又有很多实际问题，请分别对遇到的下列情况谈谈你如何处理。（1）西方人把宠物当成了家庭成员，十分爱护。如果有人驱赶、或用脚踢，他们会很反感。你如果到有宠物的西方人家里做客又怕宠物，该怎么办？在做客前向主人说明，请主人把宠物看管好。

（2）有人请客，用自己的筷子给客人夹菜，以表示热情，当给你夹时，你该如何？一般可以客气地回答，我自己夹我喜欢的菜吃。不必为我夹菜，同时表示感谢。另外，也可以要一双公筷给主人夹菜，表示回敬，同时让主人懂得给别人夹菜应使用公筷。

（3）有的民族或地方，为了表示待客热情，宴请时非让客人喝酒喝醉才认为你够朋友，而你不能喝酒，也不愿喝醉失态，该怎么办？诚挚地说明自己不能喝酒，很有礼貌地谢绝，不得生硬地拒绝，造成主人尴尬。另外，也可以介绍自己习惯的喝酒方式，请主人谅解。也可以向主人介绍现代文明的饮酒方式是互不劝酒，希望主人能接受各种饮酒方式的并存。

（4）希腊人用摇头表示同意，用点头表示不同意，当你与希腊人交谈时该怎么办？要与对方事前说清，用哪种方式表示同意或不同意，就可以避免误会。

（5）你是无神论者，来到信奉宗教地区，进入寺庙或教堂，信徒们有的焚香叩头，有的虔诚膜拜，你该怎么办？自己不必学习信徒的做法，但为了表示对信教者的尊重，应该表现出庄严肃穆的态度，不得有嘻笑、打闹、喧哗、歧视等失礼的表现。

3、微笑使人感到亲切、友好，如果“微笑服务”成为一种“包装”和无奈，甚至“伪装”，你对此有些什么看法。“微笑服务”是职业要求，就应该学会微笑；如果对职业满意，有敬业精神，是发自内心的一种真挚的微笑固然很好；但做不到这点，也应该培养使客户感到亲切的微笑，避免生硬的“伪装”。

4、礼仪既要求自尊又强调宽容，这两者是否矛盾？你如何理解？请举例说明。自尊指人格、国格在受到对方有意的侮辱情况下的抗争；而宽容是指对方无意而出现的失礼或由于习俗差别而出现的失礼，则应宽容，两者并无矛盾。

5、上下级之间和同事之间的礼仪往往被只重视业绩的员工忽视，认为只要自己工作能力强，就可以被人赏识，并对注重礼仪的人颇有微词，对此你有些什么看法？

（1）首先应该肯定，有工作能力，在工作中有成绩是被上司和同事赏识的重要条件。（2）但忽视了人际关系，忽视了维系良好人际关系的礼仪则是错误的。因为礼仪体现的是对他人的尊重，只有尊重他人，才可能与他人友好合作，共同完成工作任务，任何工作都不可能仅仅靠一个人来完成。如果忽视了与同事和上司的礼仪，必然会影响到与别人合作，也就会影响了个人能力的发挥。（3）事实证明：很多人被抄鱿鱼，不是因为他的能力差，而是由于他的人际关系差。

6、我国十分讲究“礼尚往来”，遇到下列情况，你如何处理？并说明这样做的道理。

（1）朋友之间关系不错，你请他吃一次饭，他总要找机会回报你，而且档次明显提高了，那么下次你再请他吃饭，该怎么办？是加码再提高？还是与他相当？还是降低水平？还是怕不断高攀，干脆到此为止，不再请吃了？根据个人的实际条件办，是最好的办法，既不必攀高加码，也不必干脆到此为止。交友靠的是以诚相待，不必在吃饭上讲究奢俭。

（2）朋友办婚礼本应参加，但要送礼品、礼金，而自己经济状况不佳，多送承担不起，送少了面子上又不看好，不去更说不过去，你说该怎么办？朋友结婚，还是要参加的。礼品、礼金随大流即可，总得破费一次。在目前情况下，不这样做真没有好办法，这种情况逐渐会改变的。一是婚礼会越来越从简，送礼金、礼物也会逐渐淡化；二是大家生活会越来越好的，送礼就不会成为负担。

（3）几个同事相处得很好，经常聚聚吃顿饭，互相表达情谊，但不能总由别人付钱，得轮流来。如果自己经济状况不佳，家庭负担较重，轮到自己掏腰包时真觉得沉重。若这种聚会不参加，又显得与大家不融洽，你该怎么办？为了表示与大家的友情，偶尔参加一次，白吃一顿也不妨，一般可以托辞不参加，也可以干脆不参加，因为在其它方面能与同事友好相处，不在乎必须在一起吃喝。

（4）朋友给你送礼，请吃饭，然后提出来求你办一件你能办但明显是不该办的事。不帮忙，已经受了礼、吃了饭，显得太不讲情面；帮忙吧，又违心背理。你看怎么办？虽然受了礼、吃了饭，不该办的事还是不能办，这一点可以对朋友讲清楚，因为这是原则问题，也是人格问题，得罪了朋友也没办法，维护自己的人格尊严比得罪了朋友更重要。有机会可以回赠礼物，弥补一下也是个办法。如果朋友从此断交了，也就由他去吧，但问心无愧。但愿朋友能谅解。（5）你很有爱心，待人热情，看到同事、朋友遇到困难都会主动相助，但当你遇到困难时却得不到他们的帮助，你会怎么想？以后还会像过去那样热情帮助别人吗？首先要明白，真正有爱心、助人为乐不是为了回报，而是个人的道德修养的体现，是自得其乐。别人如果也能像你一样乐于助人，也帮助你，当然很好；但别人做不到，不应该影响自己的情绪，应该坚持自己的做法。因为每个人的修养不同，这是很正常的现象。目前，社会上有些人把个人利益看得太重，一切都向“钱”看。正因为如此，助人为乐的道德风尚更显得

可贵。要相信：随着社会的发展和人类的进步，助人为乐的人必定会越来越多的。

六、判断说明。

1.如果经常向许多单位求职，可以打印具有普遍适用价值的求职信，复印后在求职时用钢笔填上单位名称即可。解答:错误。简历可以打印、复印，但求职信一个单位专门写一封更好些。并且，求职信的内容要么都打印出来，要么都手写，不要两者混杂。

2.“子不言父名，徒不言师讳”属于封建迷信与礼教的产物，在现代早已没有价值。解答:错误。古代有些避讳属于封建迷信与礼教的产物，不需要学习，但其中体现的对人名字的敬慎，却应吸收。名字作为人的符号代表，随便贬读或用于戏谑都有失礼貌。这涉及到对人的恭敬态度。

3.点头表示同意，摇头表示反对，这是人类普遍相同的体态语言。解答:错误。印度等一些南亚国家以及保加利亚一些民族点头表示不同意，摇头表示同意。

4.某女士应邀到一个公司老板家吃晚饭。由于知道老板的夫人喜欢鲜花，就买了一束红玫瑰送给老板夫妇。解答:错误。红玫瑰的花语是爱情，送时一定要注意场合和对象。5.对于两个互不相识的客人，如果他俩性格不相合，主人就没有必要为他俩作介绍。解答:错误。作为待客之礼，主人有责任介绍客人相识，融洽交谈。

6.在宴会过程中如果感到太热了，可以脱去外衣。解答:错误。这样做有点太随意，也不整齐雅观，对主人也不够礼貌。如果实在太热了，可以在主人的建议下脱去外衣。7.当对方就你不喜欢的话题谈个不停时，你应该明确告诉他，你不喜欢，请他换个话题。:错误。耐心听自己不感兴趣的话题是一种教养，一种礼节要求。也可在适当时机转移话题，不要随意打断别人的讲话。

8.下小轿车时，先伸出头，然后伸出身体和脚:错误。这给人“钻”出车的感觉。应是先下脚，后出身子与头。9.自己手上很脏，来不及擦干净，但这时别人已伸出手来，不好意思拒绝，于是也伸出手去握。解答:错误。在这种情况下应向对方解释不能握手的原因，并向对方致歉即可。10.用西餐时，刀口内向，叉齿向下，呈八字状放在餐盘上，表示用餐完毕。错误。这样是表示用餐未完。

11.在宴会中，离主桌越近，桌次位置越高。解答:正确。12.在包装礼品时，要去掉礼品上的价格标签。解答:正确。不然会让受礼人认为你在告诉对方礼物的价值。

七、1.许多人际交往活动在餐桌边进行，请根据所学礼仪知识总结出文明用餐中最值得注意遵守的十项餐桌礼仪。解答:（1）吃如其人－进餐举止往往能反映出一个人教养；（2）赴宴的衣着整洁大方；（3）入座时最好一次性调整好椅子位置；（4）入座后注意避免将双肘支在桌上，或在进餐聊天中，把双小臂平放在桌面上；（5）只夹取自己面前伸手可及的菜肴品种；（6）有人在席间致祝酒词或同你说话时，通常不要再独自继续大吃大喝；（7）期间如果有人不慎碰

洒了饮料或碰掉了餐具，你应尽可能地淡化对应，且勿“竭力”帮助，不要使当事人成为注目的焦点；（8）进餐时在菜肴中发现什么不洁物时，不要大惊小怪，以免败坏了大家食欲，小声招呼服务员悄然换一盘新菜即可；（9）一道菜上来后，应该让主宾先尝，或等主人请让之后再夹取品尝；（10）自助餐厅就餐时，一次性取食物不要太丰满，宁可多次取食；（11）在进餐时，尽量不要当着他人的面剔牙，非剔不可时，应以手掩住口部；（12）席间请勿吐痰，即使吐在手帕里也不应该；（13）喝咖啡时应注意用小勺搅完咖啡后不要用小勺舀着咖啡喝；（14）请客人吃饭应注意选择环境幽雅、干净的就餐地点。

2.简述听现场音乐会的注意事项。

解答:音乐厅是对人们进行真善美教育和熏陶的高雅场所，到音乐厅听音乐我们必须十分注意我们的仪态、行为和礼节。我们要使自己的着装干净整齐，最好是穿礼服。应提前到场入座。如果迟到，要悄然入座。自觉遵守音乐厅规则，将手机、呼机静音。观看中不要高声发表意见，不要谈笑喧哗，更不要把自己熟知的情节向不知道的朋友作介绍。尊重演员的艺术劳动，每个节目完毕，应该鼓掌致谢。3.面试应注意哪些问题？略举几例。

解答:面试对我们非常重要。是在一个非常有限的时空中去展示自己最优秀的方面，面试对我们非常重要，所以要求我们充分把握面试中的每一个细节因素去给自己创造机会。（1）面试前要做好有关问题的准备。应该对目标追求和工作目标尽可能的了解，例如有关用人单位的要求，客观的评估自己的求职资格、工作能力；尽可能的设想准备面谈时对方可能要问的问题。（2）要准备好求职信。求职信是帮你打开用人单位的钥匙，要注意求职信的制作，最好是手写，要注意内容具体等注意事项。（3）面试前一天要到招聘现场做一下考察，准备好与面试相关的服饰，备好擦鞋器、纸巾，女生要带好化妆盒、备用丝袜，带好笔和记事本，带好准备好的各种资料和证书。（4）面试要有良好的心态。一方面要展示自己的优势，二是要把失败看成人生财富。（5）面试中要注意个人礼仪。良好的仪表是成功的象征。良好的仪容是成功的必要条件，良好的仪态是成功的重要方面，良好的谈吐是成功的关键。（6）注意好应聘后的应有礼节，一是要适时表示感谢，二是要适时询问结果，三是要冷静调整心情。

**第四篇：社交礼仪 资料**

社交礼仪

第一讲、礼仪概说

礼仪：人们在生活、工作中约定俗成的规范。

礼仪分类：社交礼仪、政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、宗教礼仪、涉外礼仪。礼仪的价值（意义）：1.改善人际环境 2.提高生活质量 3.获得工作机会 4.提升工作业绩 5.赢得升迁机遇

礼仪的层次性：技术层面：外在形象；意识层面：内在思想。内外兼修，秀于外慧于中。

礼仪的学习与运用：学习方法：善于思考，准确领悟

基本理念：尊重为本，注重细节，善于表达，严己宽人，讲

礼而不拘于礼。

第二讲

一、个人礼仪

西装、套裙的选择、穿着、搭配：

1.西装：正版西装: 质地：毛呢

色彩：单色、首推藏蓝、其次灰、棕色

图案：无

款式：英、意、美、日； 两件套、三件套

尺寸：身长、袖长、宽松度

休闲西装: 质地：毛呢、皮革、其他

色彩：单色、多色、可鲜艳、明亮色彩

图案：可有可无

款式：英、意、美、日；单件套

2.套裙

质地：毛呢

色彩：单色、冷色调为主，不宜选鲜艳明亮的色彩。

主选藏青、炭黑、烟灰、雪青、茶褐、土黄、紫红等。

图案：无

款式：长短，宽窄

点缀：可用色彩不同于外套的衬衫、领花、丝巾、胸针、围巾等衣饰加以点缀，使之生动。

首饰佩戴原则：数量以少为佳；色彩质地一致；体形协调；适应季节

二、公共礼仪

乘坐轿车：1.专职司机开车2.主人亲自开车3.主随客便后排为上，以右为尊 乘坐越野车：以前为上，以右为尊

三、电话礼仪

（一）打电话的礼仪

1.时间适宜：最佳通话时间：双方约定的时间、对方方便的时间通话时间以短为佳

2.内容简练适可而止结束通话的惯例

（二）接电话的礼仪：1.接听及时2.应对谦和 3.代接电话

（三）移动电话的礼仪： 1.放置2.遵守公共秩序

四、馈赠礼仪

（一）佳礼标准：1.适应性 2.纪念性 3.独特性 4.时尚性

（二）禁忌回避：1.违法物品 2.坏俗物品 3.有害物品 4.广告物品 5.私人用品

（三）送礼之规：1.精心包装 2.表现大方 3.认真说明

（四）受赠须知：1.欣然笑纳：神态专注 双手捧接 认真道谢 当面拆封 表示欣赏

2.依礼还礼：还礼时间还礼形式

四、称呼与握手

称呼

（一）生活中称呼的原则：亲切、自然、准确

1.对亲属的称呼方式：

2.对朋友、熟人的称呼方式：

（1）用敬称：a.对长辈、平辈称“您”

b.对有身份、年长者、可以称“先生”

c.对文艺界、教育界人士，有成就者、有身份者，均可称“老师”

d.对德高望重的年长者、资深者，可称“„公”或“„老”

（2）用姓名称呼：a.对平辈的朋友、熟人均可以姓名或姓相成；

b.对同性的朋友、熟人，若关系较亲密，可以直呼其名；

3.对普通人的称呼方式

（二）工作中的称呼方式:

工作中称呼的原则：庄重、正式、规范

1.职务性称呼：姓名+职务；姓+职务；职务

2.职称性称呼：姓名+职称；姓+职称；职称

3.学衔性称呼：姓名+学位；姓+学位

4.行业泛称：

握手

（一）“尊者决定”原则

（二）不同场合下的尊者划分工作场合：职位高（或职务）高者为尊者

社交、生活场合：辈分（身份）高者为尊者

辈分（身份）相同时，年长者为尊者

辈分（身份）、年龄相同时，女士为尊者

在社交场合，其他相同，先至者为尊者

（三）握手时应注意的问题： 1.秩序勿乱；2.勿戴手套或墨镜；3.勿另一只手插在口袋里；4.另一只手勿拿东西；5.握手完毕，勿擦手

●中餐礼仪

用餐方式:1.混餐式2.分餐式3.公筷式4.自助餐

菜序：凉菜--热炒--大菜--汤（点心）--水果拼盘

桌次：面门定位，以右为尊，以远为上

餐具使用: 1.筷子 2.汤匙3.碗 4.盘5.水杯6.餐巾7.湿巾8.牙签

●西餐礼仪

一、正餐的菜序： 开胃菜---面包—汤—主菜—点心—甜品—果品—热饮

二、便餐的菜序： 开胃菜---汤—主菜—甜品—热饮

三、座次安排女士优先、恭敬主宾、面门而上、以右为尊、距离定位、交叉排位

四、餐具使用：见课件图片

五、餐巾的用途：保洁、擦拭口部、遮掩口部

餐巾的暗示：女主人铺开餐巾暗示用餐开始；女主人把餐巾放在桌面上暗示

用餐结束；当把餐巾放在椅子面上时暗示用餐者暂时离开

●舞会

舞场的表现：

1.修饰

化妆：男士化妆的重点是美发、护肤；女士化妆重点是美容、美发，可化浓妆 服装： 亲朋好友在家里举办的小型生日PARTY等活动，要选择与舞会的氛围协调一致的服装，女士则最好穿便于舞动的裙装或穿旗袍，搭配色彩协调的高跟皮鞋。

举办者对服装有特殊要求的话，必须遵守。正式舞会可穿礼服、时装、民族服装，女士可佩戴合适的首饰，不允许戴帽子、墨镜，穿拖鞋、凉鞋、筒靴等。

2.邀人

惯例：a.请舞伴时必须邀请异性

b.通常讲究由男士去邀请女士，不过女士可以拒绝。女士也可邀请男士，男士不能拒绝！

c.一对舞伴只适宜跳一支曲子，接下来，交换舞伴。

d.第一支曲子，一般讲究由男士邀请与自己一同前来的女士共舞，如有必要，二人还可以在结束曲时再同跳一次。

方法： 舞曲奏响以后，男方要大方地走到女方面前邀请，如果女方的家人同在，则应先向女方的亲属点头致意，并征得他们的同意后，走到女方面前立正，微欠身致意说：小姐，可以请您跳舞吗？有时还要向陪伴女方的男士征求说“先生，我可以请这位小姐共舞吗？”得到允许后，再与女方走进舞池共舞。

自觉直接相邀不便，或把握不是很大时，可以托请与彼此双方相熟的人代为引荐介绍。

顺序：就主人而言，自舞会上的第二只曲子开始，男主人应当去邀请男主宾的女舞伴跳舞，而男主宾则应回请女主人共舞。接下来，男主人依次邀请在礼宾顺序上排位第二、第三„„..的男士的女伴个跳一支舞曲，而其男伴则应回请女主人共舞。

就来宾方面而言，下列一些女士，是男宾应当依例相邀，共舞一曲的：

a.舞会的女主人b.被介绍相识的女士c.相识的女伴 d.朋友的女伴e.坐在自己身旁的女士

3.拒绝

态度： 态度要友好、自然、表现要彬彬有礼。口头拒绝时，最好起身相告具体原因，并且勿忘向对方致歉，对其说上一声：“实在对不起”或“抱歉之至” 托辞：

4.交际

叙旧： 在舞会上遇到老朋友、老关系、除了争取邀请对方或其舞伴共舞一曲之外，还要尽量抽出时间找对方叙一叙，致以必要的问候，并且传递适当的信息。交友：主动把自己介绍给对方；请他人代为介绍；通过邀请舞伴的方式认识对方。

●介绍

一、自我介绍的方式：

1.应酬式：适用于某些公共场合和一般性的社交场合，只包括姓名一项即可。

2.工作式：适用于工作场合，包括本人姓名、供职单位及其部门、职务或从事的具体工作等。“你好，我叫张强，是金洪恩电脑公司的销售经理。”

3.交流式：

适用于社交活动中，希望与交往对象进一步交流与沟通。大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系。

“你好，我叫张强，我在金洪恩电脑公司上班。我是李波的老乡，都是山经毕业的。”

4.礼仪式：

适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。包括姓名、单位、职务等，同时还应加入一些适当的谦辞、敬辞。

“各位来宾，大家好！我叫张强，我是金洪恩电脑公司的销售经理。我代表本公司热烈欢迎大家光临我们的展览会，希望大家„„。”

5.问答式：

适用于应试、应聘和公务交往。问答式的自我介绍，应该是有问必答，问什么就答什么。

“先生，你好！请问您怎么称呼？”主考官问：“请介绍一下你的基本情况。”应聘者：“各位考官好！我叫„„包括工作模式、优点、技能，突出成就、专业知识、学术背景等。

二、介绍他人

顺序：4.介绍女士与男士认识时，应先介绍给男士，后介绍女士；

5.介绍已婚者与未婚者认识时，应先介绍未婚者，后介绍已婚者；

6.介绍同事、朋友与家人认识时，应先介绍家人，后介绍同事、朋友；

7.介绍来宾都主人认识时，应先介绍主人，后介绍来宾；

8.介绍与会先到者与后来者认识时，应先介绍后来者，后介绍先到者。方式：

1.一般式：也称标准式，适用于正式场合。以介绍双方的姓名、单位、职务等

为主

2.简单式：适用一般的社交场合。只介绍双方姓名一项，甚至只提到双方姓氏

3.强调式：用于强调其中一位被介绍者与介绍者或某人之间的关系，以期引起另一位被介绍者的重视。

4.推荐式：适用于比较正规的场合。介绍者经过精心准备再将某人举荐给某人，介绍进通常会对前者的优点加以重点介绍

●茶：

一、茶的分类：绿茶、红茶、乌龙茶、花茶、白茶、紧压茶

1.绿茶:不发酵茶，高温炒青（杀青），以保持鲜叶原有的鲜嫩。

特点:绿叶绿汤、色泽光润、清香芬芳、味爽鲜醇。

西湖龙井太湖碧螺春黄山毛峰

2.红茶:全发酵茶

特点：红叶红汤、香甜味醇、具有水果香气、耐泡

安徽祁门红茶云南滇红

3.乌龙茶(青茶):介于绿茶和红茶之间，属半发酵茶

特点：绿叶红镶边、有红茶的甜醇、有绿茶的鲜浓香味

福建大红袍武夷岩茶铁观音

4.花茶 又称熏花茶、香花茶、香片。为我国独特的一个茶叶品类。以绿茶、红茶、乌龙茶茶坯与具有香气的鲜花拌和，通过一定的加工方法，促使茶叶吸附鲜花的芬芳香气而成。

5.紧压茶

紧压茶，是以黑毛茶、老青茶、做庄茶及其它适制毛茶为原料，经过渥堆、蒸、压等典型工艺过程加工而成的砖形或其它形状的茶叶。紧压茶的多数品种比较粗老，干茶色泽黑褐，汤色澄黄或澄红。在少数民族地区非常流行。紧压茶有防潮性能好，便于运输和储藏，茶味醇厚，适合减肥等特点。普洱茶

6.白茶

白茶为福建的特产, 基本工艺是萎凋、烘焙（或阴干）、拣剔、复火等工序。白茶具有外形芽毫完整,满身披毫，毫香清鲜，汤色黄绿清澈，滋味清淡回甘的的品质特点。银针白毫、君山银针、白牡丹

二、茶艺

茶道即为品茶约会时一整套礼仪、排场和个人修养的总称。茶道自古就是中国传统的艺术形式。

喝茶时气氛总是安定祥和、心情总是谦让、恬静，甚至可达到熔融和和、浑浑冥冥、物我和一的最高境界。

茶艺是中国茶道的主要内容，讲究五境之美，即茶叶、茶水、火候、茶具、环境。

1.茶叶：茶以新为贵（明前茶、雨前茶）；色、形、香

北方人爱花茶、江南人喜绿茶、闽粤一带好乌龙。春喝绿，冬喝红

2.茶水：陆羽主张：“山水上、江水中、井水下”唐宋以来的品水标准：水质

----清、活、轻水味----甘冽

3.火候：火候指煮水的火力，陆羽主张：首选炭火，次用劲薪汤候指水沸程度，老嫩皆不合适。

4.茶具：精良美观有艺术欣赏价值。陆羽主张：口唇不卷，底卷而浅。江苏

宜兴紫砂壶。

5.环境：茶道非常讲究环境，茂林修竹、画舫游艇、小榭、山亭都为品茶佳境。

茶室，茶楼

●咖啡

（一）咖啡的种类

1.根据配料分：黑咖啡、白咖啡、浓黑咖啡、浓白咖啡、爱尔兰咖啡、土耳其咖啡

2.根据制作工艺分：现煮的咖啡、速溶咖啡

（二）饮时举止

1.饮用的数量：杯数要少、入口要少2.配料的添加：自主添加、文明添加

3.饮用的方法：

取食甜点：不宜同时拿甜点和 喝咖啡

交谈须知：先揩嘴后讲话，细语柔声，勿大声喧哗

●酒水

（一）啤酒

1.啤酒类型：德国式、捷克式、丹麦式

2.饮用方法：最佳温度7℃；不宜加冰和久冻；大口饮用；不上宴席。

3.知名品牌：百威、贝克、喜力、嘉士伯、朝日、麒麟

（二）葡萄酒 wine

饮用方法：可佐餐、可单独饮用，勿加可乐、雪碧等。

（三）香槟酒Champagne

饮用方法：8℃左右最佳，一般暂冷藏于冰桶内，高脚杯，捏杯脚。可佐餐、祝酒、单饮、庆典、仪式、助兴。

（四）白兰地brandy

饮用方法：18℃最佳，用白兰地杯子，托杯身，用盎司计量。

（五）威士忌wshiky（生命之水）

1.知名品牌 ：尊尼获加威雀老伯 添宝

2.饮用方法：威士忌酒为烈性酒，酒精含量达40～43％。其饮用方法灵活多样，除可直接饮用外，还可用汽水、冰或其他饮料冲淡，混合苏打水等，也可加绿茶，切碎的柠檬片等果品作为饮料（在西欧及日本盛行的饮用方法）。优质威士忌酒加水稀释后，香型不变，澄清透明。用威士忌杯子，平底小玻璃杯。

（六）伏特加vodka

饮用：标准用量为每位客人42毫升，用利口杯或用古典杯，可作佐餐酒或餐后酒。纯饮时，备一杯凉水，快饮（干杯）是其主要饮用方式。许多人喜欢冰镇后干饮，仿佛冰溶化于口中，进而转化成一股火焰般的清热。

杜松子酒朗姆酒

（七）鸡尾酒

鸡尾酒尚可依其酒精成分、饮用时间、冷热口味，分成如下数类

（1）短饮料（Short Drinks）：

需要在短时间内饮尽，酒量约60ml，3-4口喝完，不加冰，10-20分钟内不变味。其酒精浓度较高，适合餐前饮用。

（2）长饮料（Long Drinks）：

放30分钟也不会影响风味的鸡尾酒，加冰，用高脚杯，适合餐时或餐后饮用。

（3）硬性饮料（Alcohol Drinks）：

含酒精成分较高的鸡尾酒属之。

（4）软性饮料（Non-Alcohol Drinks）：

不含酒精或只加少许酒的柠檬汁、柳橙汁等调制的饮料。

（5）冷饮料（Cold Drinks）：

温度控制在5-6度之间的鸡尾酒。

（6）热饮料（Hot Drinks）：

温度控制在60-80度之间，以Hot Whisky Today最具代表性。

**第五篇：学习社交礼仪心得体会**

学习社交礼仪心得体会

中国一向是礼仪之邦，礼仪对每个中国人来说是非常重要的，作为一名大学生，如何使自己的气质高雅、形象更出众；如何使自己充满自信地出现在同学老师、上级下属和客户面前；如何使自己得体而又自如的参加会议、出席社交活动？除了提高成绩锻炼智商外，还应该提高文化修养来培养自己的情商。这就是我选择学习王涛老师的礼仪课的原因。

曾不经意看过一则新闻，却让我现在还感到羞愧：拥挤的公车里，给一位老人让座的，竟是一名外国的游宾…...中国是礼仪之邦，礼仪是我们世代繁衍值得骄傲的传承文明，但在此时，我很羞愧,羞愧到不知该说什么？

有人说，大学是象牙塔，可是走出这片浮华，等待着我们的是什么？有人说大学是智慧城，可是离开这个堡垒，直面着我们的是什么？现在的大学不再是与世隔绝的梦幻境地，已成为社会的一个缩影，在这里我们不仅要学习专业知识，更重要的是要学习怎样做人。

在课程学习中我发觉，注意礼节仿佛是春雨润物，无声却意义重大；更让我深刻的体会了在交往与合作过程中，人们的礼仪是否周全，不仅显示其修养、素质的形象，而且直接影响到事业、业务的成功与否。同时，也是在学习了礼仪课之后我才真正的明白：良好的仪表也是礼仪的一部分，一个容忍自己仪表邋遢的人是不可能受人欢迎的，衣着妆容首饰等都要符合场合。单单一句“符合场合”就包含多少需要注意的细节，需要学习的知识，更遑论搭配的技巧、装饰的尺度…

时代在发展，中国在富强，中国日益融入到世界的大环境中去，与世界接轨也在各个方面逐步实现。在这种环境下，在温饱问题已经解决之时，人们的精神要求日益发展，我们渴望寻求一种充满友爱、真诚、理解、互助的和谐生存环境，寻求充满文明与友善、真诚与安宁的温馨空间。

“文明礼仪是精神文明的一个重要内容，是一个人道德品质的外在表现，是衡量一个人教育程度的标尺，文明礼仪养成教育不仅是个体道德、品质和个性形成的基础教育，也是提高全民族道德素质、振兴民族精神及建设社会主义精神文明的基础教育。”这是一篇文章中对礼仪教育的一段评价。作为个人我更深感受到的是礼仪作为一个人道德品质的外在表现的重要作用，她在衡量一个人教养中的尺度价值。

礼仪这门课，王涛老师用风趣幽默的语言从坐姿、站姿、握手、微笑、递名片、送礼物、赴宴等一系列在日常的交往中经常碰到的细节问题中向我们讲解正确规范的的做法，教我们塑造自己的形象，使自己成为一个敬人之人，以达到“敬人者，人恒敬之”的效果。不仅在大学校园里也在以后竞争激烈的社会上建立良好的人际关系，将自我的周围空间塑造成一种团结友爱的环境，这将有利于我们形成和发展健康的个性品质，实现自我事业的顺利发展，生活的和谐美满。

现今社会越来越多的人发现“人难做”的问题，在“人难做”的感慨中，其实我很多时候感受到的是来自外界的冷漠，也是在这时才学会频繁的说“谢谢”，也许是二十多年传统中国文化教育熏陶，我们中的大部分人都比较腼腆和内向，总是将感激放在心里，久而久之都忘了要去感谢。尤其是对我们熟悉的人我们更是难以开口说上一句“谢谢”，虽然他们为我们付出的是最多的。

在查资料时发现了这样的一个故事：今晚我在回宾馆时，远远看见大堂里有六七个穿蓝色工作服的人，背着大大的工具包正在研究立在大厅里的告示牌。我以为是电信或是电力的工人要在晚上来加班。等我走进大堂时，这帮人已经簇拥着进了电梯。我快走几步，但还是看到电梯门正要合起来。但显然里面的人已经看到我正在赶过来，就有人摁住了电梯键所以门又重新打开了。我心想这些工人倒挺有礼貌的。我快步走进电梯之后扭头向摁键的人说了声“谢谢”，他向我点了下头但没吭声。随后我就听到这些人互相说话，原来是日本人。他们的蓝色工作服上佩着小工作牌：“三菱重工”，估计是来做工程安装的。六七个日本人聊天，小小的电梯间里却不吵闹。中间电梯停了一次，其中的两三个人先出去了，他们之间互相问候告别，感觉彼此很有亲情一般，当然我听不明白，只是从他们的表情和神态上猜测的。电梯再次停住了，是我的楼层到了，当我走出去时，另外的三四个人向我致意，也说了些话，发音和之前向他们的伙伴送别时一样。

这段作者由余世维讲日本人的起居之礼而引出的故事开始并没有打动我，但在刚刚我写到“其实我很多时候感受到的是来自外界的冷漠”这段话时，我突然就想起了这个几乎淹没在我所搜集的众多资料中的小故事。让我感动的不是“六七个日本人聊天，小小的电梯间里却不吵闹”而是“感觉彼此很有亲情一般”，可以让一个陌生人感觉彼此很有亲情一般，这是现在的我所做不到的。老师在课堂上也说过她的日本留学生如何如何的有礼貌，那种礼貌是一种“敬”的礼，而这种包含了“亲”的礼可能是更高的一种境界吧！是一种将礼仪已修炼到内化的境界，使人观之可亲。

爱默生说过：“美好的行为比美好的外表更有力量。美好的行为，比形象和外貌更能带给人快乐，这是一种精美的人生艺术。”，“温良恭俭让”、“文质彬彬，然后君子”素为我国传统的行为准则。

通过王涛老师的礼仪课，我发觉我们在坚持传统精华的基础上，用现代的理性的礼仪角度来规范自我，使礼仪成为我们生活中一种不可或缺的美德和操守，这是对我们作为一个完整的合格的现代社会建设者的要求。

我十分喜欢王涛老师的社交礼仪课，同时也想提出几点小小的建议。我希望在某些对生活中常见事物进行合乎礼仪规范做法的讲解时，可以更增加和同学们的互动环节。例如讲解坐姿、站姿、走路、握手等时，可以叫同学上讲台表演，然后予以纠正演示等。通过互动环节，更能增进同学对这个课程的兴趣，使大家更好的理解和掌握正确合乎礼仪的做法。

社会的全面进步不仅体现在物质的充足、技术的先进上，更需要陶冶完美的精神、高尚的人格。促进全社会成员健康人格的构建，需要重建礼仪，让人们心灵相通，友好相处，在和谐的社会生活中获得精神上的愉悦、心灵上的满足。这就需要我们在弘扬中华民族优秀的传统礼仪基础上，重建新的、体现时代要求的文明礼仪，让中国在成为经济强国的同时，也成为新世纪的“礼仪之邦”！

同学们，让我们全校上下,携起手来，让文明礼仪之花开满校园的每个角落，为把我校建设成为一流的现代化名校而不懈努力吧！

学号：1121040317 姓名：毋 颖

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！