



GAOZHI GAOZHUAN
JINGJI GUANLI RENWU QUDONG MOSHI
JINGPIN GUIHUA JIAOCAI

高职高专经济管理任务驱动模式精品规划教材

现代商务礼仪

XIANDAI SHANGWU LIYI

张卫东 武冬莲 主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



GAOZHI GAOZHUAN
JINGJI GUANLI RENWU QUDONG MOSHI
JINGPIN GUIHUA JIAOCAI

高职高专经济管理任务驱动模式精品规划教材

现代商务礼仪

XIANDAI SHANGWU LIYI

张卫东 武冬莲 主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪/张卫东,武冬莲主编. —北京:电子工业出版社,2010.7
高职高专经济管理任务驱动模式精品规划教材
ISBN 978-7-121-11181-5

I. ①现… II. ①张… ②武… III. ①商务—礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第118444号

责任编辑:杨洪军

印刷:北京市天竺颖华印刷厂

装订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编100036

开本:787×980 1/16 印张:17.75 字数:377千字

印次:2010年7月第1次印刷

定价:29.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前言

高等职业院校商务类专业承担着为社会培养高等应用型商务人才的责任。在竞争日趋激烈的就业形势下,社会生产实践对毕业生职业能力与素质的要求也越来越高。加强商务礼仪基本知识的教学,并通过与社会需求高度契合的商务礼仪实践教学,可以使商务专业学生掌握与职业形象相关联的礼仪技巧,使他们在仪容仪表、仪态服饰、行为举止、人际交往上注重礼仪修养,在待人接物上养成礼仪习惯,在商务活动中做到“通情达理、知礼懂仪”,从而在求职时有效凸显个人竞争力,以获得更多的就业机会。

本教材的特色在于立足现代商务人员工作实践,围绕现代商务人员学礼、懂礼、用礼、行礼的需要,纵向上从商务人员仪容仪表、仪态服饰等个人礼仪,到商务交往、商务沟通等人际礼仪,再到商务人员办公、办文、办会、仪式、宴请、旅行及涉外商务等组织礼仪,系统介绍了现代商务礼仪包含的基本内容。横向上则循着应行和应忌两条主线组织教学内容,使学生有效明了礼仪优劣的具体标准,具有较强的实用性、应用性和实践性。

本教材在内容编排上使用了学习目标、任务驱动、插图、案例、知识拓展、课内实训、知识测试、案例分析、例文与技能训练等职业教育特色明显的模块,使教学内容形象生动、具体直观,具有极强的实践性与训练性,既是一本便于任课教师开展实践教学的“教材”,也是一本益于学生自学商务礼仪知识的“学材”。

本教材由张卫东和合营销工作室——太原大学张卫东教授、武冬莲老师合作编写。张卫东教授负责全书篇章设计和内容通纂,并编写了第1、2章,武冬莲老师负责编写了其余内容。由于商务礼仪规范约定俗成,作者创新的空间只能体现在内容体系如何更好地适应职业教育的需要上,在编写过程中,参考引用了大量相关文献,我们对这些文献的原创者表示真诚的感谢。由于作者学识、经验之局限,书中差错定然不少,真诚希望读者能够提出宝贵建议与意见,可加入张卫东和合营销工作室QQ群(111072385)沟通交流。

目 录

第 1 章 商务礼仪概述 1

- 1.1 礼仪的基本概念.....1
- 1.2 现代礼仪的发展演变.....8
- 1.3 商务礼仪.....12
- 知识测试与技能训练.....19

第 2 章 商务人员仪容、仪态礼仪 21

- 2.1 商务人员仪容礼仪.....21
- 2.2 商务人员仪态礼仪.....28
- 知识测试与技能训练.....46

第 3 章 商务人员服饰礼仪 49

- 3.1 商务人员服饰礼仪概述.....49
- 3.2 男性商务人员西装着装礼仪.....53
- 3.3 女性商务人员套裙着装礼仪.....63
- 3.4 商务人员配饰礼仪.....68
- 知识测试与技能训练.....75

第4章 商务交际礼仪

77

- 4.1 商务介绍礼仪.....77
- 4.2 商务拜访与见面礼仪.....87
- 4.3 商务接待礼仪.....95
- 4.4 商务馈赠与接受礼品礼仪.....102
- 知识测试与技能训练.....106

第5章 商务语言礼仪

108

- 5.1 商务语言的要求与技巧.....108
- 5.2 商务电话礼仪.....115
- 5.3 商务演讲语言礼仪.....122
- 知识测试与技能训练.....127

第6章 商务办公与文书礼仪

129

- 6.1 商务办公礼仪.....129
- 6.2 商务文书礼仪.....132
- 6.3 商务信函文书礼仪.....133
- 6.4 商务致辞类与商务帖类文书礼仪.....142
- 知识测试与技能训练.....147

第7章 商务会议礼仪

149

- 7.1 洽谈会礼仪.....149
- 7.2 新闻发布会礼仪.....153
- 7.3 赞助会礼仪.....157
- 7.4 展览会礼仪.....159
- 7.5 茶话会礼仪.....163
- 知识测试与技能训练.....167

第8章 商务仪式礼仪

169

- 8.1 签约仪式礼仪.....169
- 8.2 开业仪式礼仪.....173

8.3 庆典仪式礼仪·····	180
8.4 剪彩仪式礼仪·····	182
8.5 交接仪式礼仪·····	186
知识测试与技能训练·····	190

第9章 商务宴请礼仪

191

9.1 宴请礼仪·····	191
9.2 中餐宴会礼仪·····	202
9.3 西餐宴会礼仪·····	210
知识测试与技能训练·····	218

第10章 商务旅行与舞会礼仪

220

10.1 商务交通礼仪·····	220
10.2 商务旅行住宿礼仪·····	228
10.3 舞会礼仪·····	231
知识测试与技能训练·····	235

第11章 商务求职礼仪

237

11.1 书面求职与电话求职礼仪·····	237
11.2 面试礼仪·····	243
知识测试与技能训练·····	249

第12章 涉外商务礼仪

251

12.1 涉外商务礼仪的概念和原则·····	251
12.2 部分国家的习俗和礼仪·····	258
知识测试与技能训练·····	276

参考文献

278

第1章

商务礼仪概述



学习目标

掌握礼仪的概念、内涵、特点和作用，现代礼仪的特征，商务礼仪的概念、功能和原则；了解礼仪的历史演变、现代礼仪的种类、商务礼仪的内容、提高商务礼仪修养的途径等。



任务驱动

某公司招聘商务秘书一名，由于待遇优厚，求职者众多。商务管理专业毕业的小张在大学期间，在各类报刊上发表了3万余字的作品，内容有小说、诗歌、散文、评论等，还为六家公司策划过庆典活动，英语表达极为流利，书法也堪称佳作，上学期间还考取了中级秘书职业资格证书。小张五官端正，身材高挑匀称。面试时，招聘者拿着她的材料等她进来。小张上身露脐装，下身迷你裙，露出藕段似的大腿，口涂鲜红的唇膏，轻盈地走到一位招聘者面前，不请自坐，随后跷起了二郎腿，笑咪咪地等着问话。三位招聘者互相交换了一下眼色，主考官说：“张小姐，请回去等通知吧。”她喜形于色：“好！”挎起小包飞跑出门。小张能等到录用通知吗？为什么？假如你是小张，你打算怎样准备这次面试？请你从商务礼仪的角度，为小张的应聘提供有益的建议。

1.1 礼仪的基本概念

1.1.1 礼仪的概念

1. 广义的礼仪

广义的礼仪是指社会成员在社会生活中形成的作为行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道，即凡是把人内心待人接物的尊重之情，通过美好的仪表、仪式表达出来，就是

礼仪,包括礼、礼貌、礼节、行礼仪式等内容。

(1) 礼。礼是表示敬意的统称,是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以表示尊重他人的准则。

(2) 礼貌。礼貌是礼的行为规范,是指人际交往中相互表示敬重和友好的规范行为,包括语言和行为两个方面,通过仪表、仪容、仪态及言谈举止来体现。礼貌体现了时代的风尚和道德规范,表现了人的品质和素养,也体现了一个人的文化层次和文明修养。

(3) 礼节。礼节是礼的惯用形式,是指人们在交往过程中,表问候、致意、祝愿、尊敬和慰问的惯用规则和形式。礼节是礼貌的具体表现形式,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现。二者的关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴随有具体的礼节。讲礼貌、懂礼节是人内在品质与外在形式的统一。

(4) 行礼仪式。人们常常简称行礼仪式为礼仪或仪式,是礼的比较隆重的仪式,是礼比较规范的秩序形式,即为表示敬意或隆重,在一定场合举行的、具有专门秩序的规范化活动,如签字仪式、奠基仪式、典礼仪式等。

综上所述,广义的礼仪包括礼、礼貌、礼节、行礼仪式,其本质都是表示对人的尊重、敬意和友好。礼貌、礼节、行礼仪式都是礼的具体表现形式,礼貌是礼的行为规范,礼节是礼的惯用形式,行礼仪式是礼较隆重的秩序仪式。可以说,礼仪就是礼、礼貌、节节的仪式化或形式化的表达与表现。

2. 狭义的礼仪

狭义的礼仪仅指行礼仪式,是指人们在各种社会交往中,尤其是在较大规模或比较隆重的场合,为了表示重视、相互敬重而约定俗成、共同认可的合乎社交和道德规范的仪式。它是社会交往中对礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求。

我们所研究与学习的是包括礼、礼貌、礼节、行礼仪式在内的广义的礼仪。

1.1.2 礼仪的内涵

1. 礼仪的主体

礼仪的主体是指各种礼仪行为和礼仪活动的操作者和实施者。任何礼仪都必须有人操作和实施。

(1) 礼仪主体的类型。礼仪主体包括个人和组织两种基本类型。当礼仪行为或活动规模较小或比较简单时,礼仪的主体通常是个人。例如,年少者在路上遇到年长者向年长者问好,年少者就是礼仪行为的主体。当礼仪行为或活动规模较大或比较隆重时,礼仪主体通常是由组织充当的。

对个人而言,礼仪是人们在社会生活中处理人际关系时约束自己、尊重他人的准则,也是一个人对自己、对他人、对集体、对自然、对国家、对社会的尊重之意和热爱之情,

通过得体美好的言谈举止、仪表仪式表达出来就是礼仪。

对组织而言,礼仪是正式交往活动中所遵循的一种行为准则和语言规范。

(2) 礼仪主体的代表者。礼仪主体的代表者是代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。当礼仪行为或活动规模较大、规格较高时,对于组织身份的礼仪主体来说,其礼仪行为或礼仪活动不可能靠组织自身完成,必须由具体的人进行操作和实施,或者说由具体的人代表组织进行操作和实施,这就是礼仪主体的代表者。组织在选择礼仪代表者时应考虑:一是代表者是否具备相应的资格和能力,能够真正代表组织操作和实施礼仪;二是代表者是否能够为礼仪对象所认可,有利于巩固并发展主客体之间的良好关系。

2. 礼仪的客体

礼仪的客体即礼仪的对象,是指各种礼仪行为和活动的指向者或接受者。当《国歌》响起,我们庄重严肃——祖国是我们礼仪的对象;教师上课,学生全体起立——教师是学生礼仪的对象。礼仪的对象可以是无形的也可以是有形的,可以是具体的也可以是抽象的,可以是物质的也可以是精神的,可以是人也可以是物。

3. 礼仪的媒体

任何礼敬思想、礼仪行为和礼仪活动都必须借助一定的媒介才能表现出来,这个媒介就是礼仪的媒体。礼仪媒体的类型是多种多样、千差万别的,归纳起来,可以分为言语交际符号和非言语交际符号两大类,如图 1-1 所示。

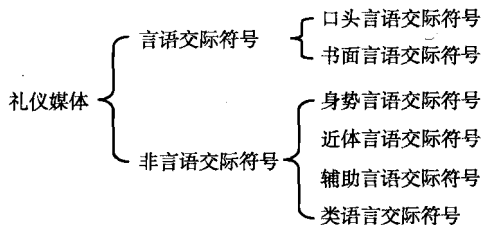


图 1-1 礼仪媒体的类型

口头言语交际符号是指礼仪的有声语言表达;书面言语交际符号是指礼仪的书面表达;身势言语交际符号是指人们在交际过程中,通过面部表情、手势或其他肢体语言表达的礼仪;近体言语交际符号是指人们在交际过程中,交际者之间的空间距离所表现出来的礼仪思想;辅助言语交际符号是指人们通过说话时的音调、音量、节奏、变音、转调、停顿等信息传递礼仪思想;类语言交际符号是指那些有声而没有固定意义的声音,有时也可以传递特定的礼仪思想。在具体操作和实施礼仪的时候,不同类型的礼仪媒体往往是交叉结合、配套使用的,因此,常常呈现出丰富多彩、千姿百态的情景。

4. 礼仪的环境

任何礼仪行为和活动,都是在特定的时间和空间条件下进行的,这种特定的时空条件

就构成礼仪的环境。所谓“礼从宜，使从俗”，就是说行礼要从实际出发，出使在外要遵循当地的习俗。礼仪环境的内容包罗万象，大而言之，包括自然环境和社会环境两个方面。小而言之，不同时间、不同地点、不同事件、不同场合礼仪的要求和表现形式也会有所不同。

礼仪环境对礼仪的制约作用，一般体现在两个方面：一是实施何种礼仪要由环境决定；二是具体礼仪如何实施也要由礼仪环境而定。个人或组织在礼仪活动中，初步确定礼仪类型后，要根据礼仪环境对实施礼仪的规模大小、程序烦简、规格高低进行通盘考虑和妥善处理。

5. 礼仪的本质

礼仪的本质是社会关系的体现。现代礼仪是通过某些规范化的行为反映人与人之间真诚、尊重、敬爱、友好、体谅、和谐的社会关系。例如，在特定社会形态下，礼仪还可以反映人们之间长幼、尊卑、主仆、贵贱、等级、资历等物质利益关系。

6. 礼仪的实质

礼仪的实质是一种行为准则或规范。人们进入某一特定领域，就要按照那里的习俗和行为规范去行动，否则就是不合乎礼仪的。礼仪准则和规范是一定社会中人们约定俗成、共同认可的，而且是用语言、文字、动作等进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

7. 礼仪的目的

讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的彼此尊重，从而实现人们社会关系的和谐。一个人只有尊重他人，才可以得到他人的尊重，也只有在这种互相尊重的过程中，人与人之间的和谐关系才会逐步形成。

8. 礼仪的宗旨

礼仪的宗旨是使大家都感到舒适。正如清代著名学者辜鸿铭所言，礼貌的本质是什么呢？就是体谅、照顾他人的感情。中国人有礼貌是因为他们过着心灵的生活，他们完全了解自己这份情感，很容易将心比心，推己及人，显示出体谅照顾他人情感的特性。中国人的礼貌是令人愉快的，是一种发自内心的礼貌。

1.1.3 礼仪的特点

1. 继承性和时代性

由于礼仪是人类在交际活动中形成、发展和完善起来的，是维护正常社会秩序的经验结晶，因此就必然被人类世代相传。我国的礼仪文化从产生至今，经过了几千年的传承和发展，“礼仪之邦”几千年的文明史，中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德，已经将人们

在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来,形成人们的一种心理习惯,这就在人们心理上形成了一定的观念定式、思维定式和价值标准定式,并通过实践活动变现出来。所以,现代礼仪与传统礼仪之间存在着千丝万缕的联系,许多礼仪在今天仍然流行,并得到发扬光大。

礼仪作为一种文化范畴,必然具有浓厚的时代特色,礼仪文化是一个时代的写照。在礼仪的传承和发展过程中,它一方面会传承吸收优秀的礼仪文化内容,另一方面又会随着时代的发展而积极进行调整与变革,大力吸收和推广现代礼仪的新观念,用现代礼仪的新风俗取代腐朽愚昧的旧礼习,所以它不仅有继承性的一面,也有时代性的一面。



案例 1-1

裹脚也叫缠足,是中国古代的一种陋习,即把女子的双脚用布帛缠裹起来,使其变成又小又尖的“三寸金莲”。“三寸金莲”也一度成为中国古代女子审美的一个重要条件。到了清末,一些进步人士纷纷反对缠足,最后政府也提倡天足,禁止裹脚。直至中华人民共和国成立,缠足这一陋习才被彻底禁绝。



课内实训 1-1

请举出一个至今仍在沿用的古代礼仪实例,以及一个已经随着时代发展有所变革的传统礼仪实例,以说明礼仪具有继承性和时代性的特点。

2. 差异性和共通性

礼仪是基于人类共同生存、生活、相处、交往的需要而产生、发展与不断完善的,因此,礼仪必然带有共通性。同时,礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同,这便是礼仪的差异性特点。礼仪的差异性也体现为一种客随主便的要求,即处于客位的礼仪当事人必须遵循处于主位当事人所在地的礼仪规范(这里的主客位是根据礼仪活动所在地域来划分的)。例如,握手礼在当今世界普遍流行,但在佛教国家及佛教人士中就不宜行握手礼,而应行合十礼。军礼只在军队、军人中共同遵行。



案例 1-2

在某公司任职的金小姐,利用去日本参展的机会,顺便去参加了日本同事的婚礼。金小姐特意买了一束白色的百合花,表示百年好合,爱情纯洁美好。没想到,当她走进婚礼大厅时,所有的宾客都向她投来惊异的眼光。原来,在日本,百合花只有在办理丧事时才使用。

3. 规范性和等级性

礼仪最基本的功能是规范各种行为,正所谓有所为,有所不为。规范性是礼仪的本质

特点,表现为语言的规范性、行为的规范性。

等级性指礼仪是划分一定等级的,礼仪的等级与礼仪的主体和客体的等级应相称。礼仪的等级性表现为对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。当然,这并不意味着尊卑贵贱,而是现代社会正常交往秩序的表现,反映了人们的社会身份和角色规范的不同。

4. 民族性和国际性

不同的国家和地区有着不同的礼仪规范,每个民族都有自己的文化特色和习俗,特定的民族文化会赋予礼仪别具一格的特色与魅力。同时,随着现代科技的进步,地球变得越来越小,国际之间、人际之间的交往越来越频繁,原先由于地域和文化交流限制所造成的民族礼仪规范差异逐渐被打破,我国与世界各国的交流无论广度和深度都是前所未有的。礼仪也存在着与世界接轨的问题,学习世界各国各民族的礼俗就显得十分必要。我们不但要继承和发扬民族优秀传统文化,而且还要充分体现时代精神,吸收世界文化优秀成果,逐步形成一套与世界礼仪接轨的现代礼仪。

1.1.4 礼仪的作用

当今社会,文明礼仪既是塑造高尚人格的途径,又是追求事业成功的手段;既是打开交际大门的钥匙,又是联系人际关系的纽带;既是良好社会秩序的基石,又是社会发展的助力器。概括而言,礼仪的作用主要体现在以下4个方面。

1. 礼仪是人际关系的纽带

从交际的角度看,礼仪是人际交往中适用的一种交际方式或交际艺术,可以说,礼仪是人际交往的一把钥匙,礼仪是人际关系和谐的“润滑剂”。

人们在交往之初,由于双方相互之间不十分了解,因此,不可避免地会彼此产生某种戒备心理或距离感。如果交往双方在交往中都能做到施之以礼、应之以礼,则可以消除交往双方之间的心理隔阂,拉近双方的距离。一句热情的问候、一个亲切的微笑,都可以使你得到一个朋友,得到一份友情,生活会因此变得温馨和谐。一声“对不起”、“请原谅”,能够减少双方的摩擦使对方转怒为喜。因此,注重交往礼仪,无疑会增加对方对自己的好感,从而为以后的进一步交往奠定良好的基础。而横眉冷对、出言不逊、高傲冷漠,就可能造成气氛紧张、矛盾横生,生活会因此变得索然无味,工作会困难重重。



知识拓展 1-1

现代社交“十不要”

1. 不要过分打扮。衣着要与身份相符,整洁大方,要考虑对方的生活习惯。
2. 言谈举止不要浮泛。语言要文明,举止要礼貌;说话有条理,言简意赅;别人谈话时,要虚心倾听,不打断对方谈话,不做心烦意乱的动作,更不要随便翻阅别人的

东西。

3. 不要显示自己有恩于人。不要多谈自己于人的好处，而应常提受人恩德的事，使对方心中也感到舒服。

4. 不要论人之非，发泄牢骚。交谈不要议论第三者，不要攻击他人短外，不要对自己不满的人和事发泄不满情绪。

5. 不要花言巧语，虚伪客套。态度要诚恳，实事求是，讲心里话，不用虚伪的客套话骗人。

6. 不要分等级待人。对来客一视同仁，不卑不亢，既不巴结讨好，也不傲慢自居。

7. 不要“万事通”，不懂装懂。对不知道的事不说，别人不了解的也不牵强附会。

8. 不要不讲信用，不守时间。在交往中，说能办的事情一定要办到，约定见面，一定要准时赴约。同时，初访时交谈不可过久。办完事情，尽快告辞，不要耽误别人的时间。

9. 不要打听自己不应知道的事情。不要贸然打听别人的秘密或难以启齿的事情，也忌有意无意揭穿他人的秘密。

10. 不要随便误解对方。对别人谈说的事，要正确理解。

2. 礼仪是形象塑造的手段

从审美的角度看，礼仪可以说是一种形式美，是人心灵美的必然外化。“礼”表达的是敬人的美意，“仪”展现的是表达这种美意的形式。礼仪规范是对人的美好形象的一种设计，施礼是对美的形象的塑造与展示，礼仪形象是人们社会身份识别最重要的符号。因此，从个人而言，应从重视自身形象和获得别人欢迎的角度来对待礼仪。

从企业的角度分析，礼仪与企业的成功息息相关。潜在客户会通过员工的礼仪形象与行为来判断企业形象；商务活动中的礼仪形象，大到合体的衣服、行为举止，小到一个微笑、一个眼神所涵盖的修养与内涵会直接影响企业的发展与成败。因此，比尔·盖茨说：“在市场竞争环境下，现代竞争首先是人素质的竞争。”而礼仪形象力已经成为企业第四资源，企业的最大成本是没有经过正确训练的员工。

3. 礼仪是事业成功的捷径

礼仪与一个人的职业生涯息息相关。在现代职场，一个知礼懂礼、举止优雅、自信有度的人，能赢得上司、同事、客户的尊重和敬仰，而一个不修边幅、不能给人留下良好礼仪印象的人必定会遭到职场的淘汰。世界著名形象设计师英格丽说：“很多有价值的学习和成长机会就存在于那些最不引人注意的礼仪细节中，如修饰、握手、递接名片，看起来如此平凡，无关大局，而它们都是筑成你迈向成功大堤的每一撮泥土。”事实就是这样，不注意礼仪细节的人就会被那些看似微小的细节吞噬掉职业形象魅力，更会因此失去许多走向成功的机会。

4. 礼仪是社会行为的规范

礼仪是社会生活中人们共同遵守的最基本的行为规范,也是千百年来人类社会道德修养与人生智慧在处世方式上的心理认同和行为体现。对于个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养和交际能力的外在表现;对于社会来说,礼仪是一个国家和地区生活习惯、道德风尚的综合反映,是社会文明程度的重要标志。

1.2 现代礼仪的发展演变

1.2.1 礼仪的历史演变

礼仪的历史是漫长而久远的。作为人类社会的行为规范,礼仪随着人类社会的产生而产生,随着经济的发展、社会的进步而不断前进。中国有五千多年的历史,中华文明源远流长,作为四大文明古国之一,被誉为“文明古国,礼仪之邦”,一直以来极为重视礼仪。礼仪在其传承沿袭过程中,不断发生着变革。中华礼仪,向来由两部分组成:一为礼制,是国家的礼仪制度;二为礼俗,是民间习惯形成的礼仪习俗。礼制的主要功能是维护国家的统一和兴旺发达,而礼俗则使社会处在井然有序又充满着温馨和美好的人生情趣中,二者互补互用,共同保证了人际交往和社会生活的有序进行。

1. 原始社会时期的礼仪

在中国,“礼之名,起于事神”。礼仪起源于氏族公社举行的祭祀活动,是用来敬奉神明的。在原始社会,生产力水平极端低下,人类靠“天”吃饭,还处在蒙昧时代。把“天”、“鬼神”作为宇宙间最高的主宰,对之顶礼膜拜,进行祭祀,这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬鬼神为主要内容的“礼”,因此有“礼立于敬而源于祭”之说。在原始社会,原始人用拍手、击掌、拥抱等来表达感情,用手舞足蹈庆贺狩猎的胜利是最初的礼节。

2. 奴隶社会时期的礼仪

随着原始社会的发展,私有制潜滋暗长。人类在同自然界的斗争中取得了些许成功之后,激发起了毫无节制地攫取自然界恩赐的雄心,并企图任意侵夺他人,据为己有,因此这就需要有一种能够节制人的行为的规范,于是逐步产生了礼仪。

随着原始社会的解体,人类进入奴隶社会,社会生产力得到很大的提高,社会文明也进一步发展,人与人、人与自然之间关系也更加深入和复杂。仅作为一种祭祀祖先形式的“礼”开始打上阶级的烙印,礼仪的含义也有所变化,礼仪从单纯事神的领域跨入人事人的领域。奴隶主阶级将原始社会的宗教仪式发展成符合当时社会政治需要的礼制,修订了比较完整的国家礼仪和制度,对人们的社会生活进行全面干预。

周朝的《礼仪》、《周礼》、《礼记》是为后世称道的“三礼”。其中的《礼仪》分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼,多为礼俗;《周礼》为天官、地官、春官、夏官、秋官、

冬官之职掌，实则经纬万端，包举万事万物，是一部治国安邦之汇典；《礼记》的主要内容是阐述礼仪的作用和意义。从典籍上我们可以知道，在周代，礼除了用于祭祀之外，还作为治国之本。孔子认为，“为国以礼”。《礼记·经解》上说：“朝觐之礼，所以明臣子之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明君臣之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；婚姻之礼，所以明男女之别也。”“三礼”对后代治国安邦、施政教化、规范人们行为、培育人格都起到了不可估量的示范作用。周礼的内容充分反映了上古时代中华民族的尚礼精神。后来经过儒家从伦理道德上加以阐释，使其更加深入人心，传承沿袭，深刻地影响着世世代代炎黄子孙的心态、仪表和交际行为。

3. 春秋战国时期的礼仪

春秋时期，“礼崩乐坏”。由于诸侯不愿再受约束，纷纷废弃礼法，实行法治，于是有人提出了“仪”这一概念。据《左传·昭公五年》记载，鲁昭公到晋国去访问，晋平公对女叔齐说，鲁昭公很懂得礼，女叔齐却不以为然，答曰：“鲁昭公哪里知礼？”晋平公觉得很奇怪，就反问道：“鲁昭公从效劳一直到赠贿，从没有失礼之处，为何说他不知礼？”女叔齐说：“鲁昭公在外交上善于应酬，那只不过是仪，根本算不上礼。”在他看来，礼乃立国治政的大法，仪是指一种礼节、仪式、仪文。这在当时是较流行的观点。如齐国的晏子认为：“在礼，家施不及国、民不迁、农不移、工贾不变、士不滥、官不滔、大夫不收公利。”礼可以治国，礼能改变政局发展的趋势。在先秦时代人们的心目中。礼和仪的含义是不同的。不过，在当时礼和仪也很难明确区分，其实他们所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”。

4. 封建社会时期的礼仪

到了封建社会，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具，有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具，如“三纲五常”、“三从四德”等。



知识拓展 1-2

“三纲五常”与“三从四德”

“三纲”是指“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”，要求为臣、为子、为妻的必须绝对服从于君、父、夫，同时也要求君、父、夫为臣、子、妻做出表率。它反映了封建社会中君臣、父子、夫妇之间的一种特殊的道德关系。“五常”即仁、义、礼、智、信，是用以调整、规范君臣、父子、兄弟、夫妇、朋友等人伦关系的行为准则。

“三从四德”是为适应父权制家庭稳定、维护父权—夫权家庭（族）利益需要，根据“内外有别”、“男尊女卑”的原则，由儒家礼教对妇女的一生在道德、行为、修养等方面进行的规范要求。三从是未嫁从父、既嫁从夫、夫死从子，四德是妇德、妇言、妇容、妇功。

5. 新民主主义时期的礼仪

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制，“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设征程。随着无产阶级的觉醒，社会主义礼仪具备了雏形。如民主革命时期，中国共产党领导的人民军队的“三大纪律，八项注意”。

6. 新中国成立以后的礼仪

新中国成立后，在人民内部，合作代替了对抗，互助、互利代替了尔虞我诈，建立起真正平等亲密的关系，由此而建立起的礼宾规范，为世人所称赞。改革开放以来，人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，不仅汲取了西方文明的优秀成果，而且使东西方文化和东西方礼仪有机地交融，逐步地完善和发展。

我们可以看出，礼仪的形成和发展，是人类文明和进步的结晶与标志，从而使人从愚昧中走出。礼仪在其发展和演变的过程中，作为一种无形的力量一方面调节着各种社会关系，制约着人们的行为，以期达到国泰民安；另一方面虽然礼仪随着时代的发展和变化所演变，但其中所蕴涵的基本理念，如尊重、诚信等从来都没有改变。

1.2.2 现代礼仪的特征

1. 扬弃传统，与时俱进

一方面，现代礼仪与时俱进抛弃了旧礼制禁锢个性、束缚思想的枷锁，另一方面，也继承了传统文化的精华。在中国传统社会里，诸如以“三纲五常”为核心的等级观念和以“三从四德”为中心的男尊女卑观念，都是为古代统治阶级服务的，在很大程度上是社会等级伦理的派生物，直接体现了社会的不平等，逐渐成为妨碍人们个性发展、阻挠人们自由交往的枷锁，终将被时代所抛弃。在现代社会精神文明建设中，在新型的人与人之间的关系中，现代礼仪借鉴继承了传统礼仪的精华。例如，《论语·雍也》篇中所说的：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”认为一个人只有外在的仪表同质朴的品格相结合，才算得上是一个有教养的人，今天仍然为人们所认同接受。“责己严、待人宽”、“温良恭俭让”、“尊老爱幼”等传统的行为规范也都为今人所赞赏推崇。

在扬弃传统礼仪的同时，现代礼仪也不断推陈出新，礼仪的时代新意显著凸显，给中华礼仪赋予了越来越浓厚的时代色彩。例如，生日蛋糕、西式婚礼、婚纱礼服、父亲节、母亲节、感恩节、情人节等舶来品也日渐融入中国人的礼仪形式之中，在中国城市日渐普及并正向农村蔓延。

2. 简化实用，达意传情

随着经济的发展、生活节奏的加快，我国礼仪也正呈现出注重传情达意内核、简化烦琐形式的趋势。传统礼仪中许多繁文缛节的礼仪，在当代社会也被日渐简化，赋予了新的形式。例如，古代交际礼仪中的“拜”，比较适应于古代慢节奏的社会生活，而在现代社会