

市场营销核心课程规划教材

Marketing
Textbooks
Series



商务礼仪

■ 匡玉梅 编著



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

013029813

F718
97

市场营销核心课程规划教材

Marketing Textbooks Series



商务礼仪

■ 匡玉梅 编著



北航

C1635511



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

F718
97

012000011

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/匡玉梅编著. —厦门:厦门大学出版社, 2012. 12

(市场营销核心课程规划教材)

ISBN 978-7-5615-4416-7

I. ①商… II. ①匡… III. ①商务-礼仪-高等学校-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 264505 号

厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门市软件园二期望海路 39 号 邮编:361008)

<http://www.xmupress.com>

xmup@xmupress.com

厦门市金凯龙印刷有限公司印刷

2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:14

字数:325 千字 印数:1~3 000 册

定价:25.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换

前言

在人们的生活、工作节奏越来越快,信息化高度发达的今天,每一个职场人士都会面对激烈的职场竞争或市场竞争,个人及组织要想生存、发展,进而求得事业的成功,必须塑造良好的个人形象,建立持久的竞争优势。

从个人的角度来看,掌握一定的商务礼仪有助于提高自身的职业素养,塑造专业形象,使交往对象对其产生规范、严谨、专业、可信、训练有素的良好印象,从而赢得机会;从企业的角度来说,可以塑造企业形象,提高顾客满意度,从而完善企业文化,增强竞争优势,提高企业的经济效益和社会效益。因此,熟悉掌握并合理运用商务礼仪是每一个管理人员必需的基本技能要求。

本书系统地介绍了现代商务礼仪各方面的知识,旨在向学生提供最新的、适用的现代商务礼仪的基本常识、规范、原则、惯例和技巧;帮助学生提升礼仪素养,提高其交流、沟通、组织、协调等职业能力;培养其从事商务活动的实战能力;为学生今后形成良好的人际关系,为生活与工作创造良好的内部环境和外部环境奠定基础;指导学生在未来的商务活动中减少失误,赢得更多商机。

与其他同类教材和书籍相比,本书具有三个特点:

一是务实适用。本书基本上能反映国际通用的商务礼仪行为规范,具有较强的可操作性,读者可以将其直接运用到现实的工作和生活中。

二是结构成熟。礼仪内容纷繁庞杂、包罗万象,本书在内容的安排上尽量避免其他同类书籍内容重复堆砌的现象,总体结构清晰明了。

三是内容新颖。在礼仪的定义及具体操作方面,本书结合当今的工作实际和工作特点进行阐述,采用较新的资料,符合时代的特点。

本书具有较广泛的适用性,可作为大专院校相关专业的本、专科学生的教学用书,也可作为社会培训用书以及各级管理人员的参考书。

编者

2012年10月

目 录

第 1 章 礼仪与商务礼仪概述	1
一、礼仪溯源	1
二、礼仪的含义与功能	7
三、礼仪的原则与惯例	11
四、商务礼仪概述	18
第 2 章 商务见面礼仪	24
一、称呼礼仪	24
二、介绍礼仪	29
三、使用名片礼仪	31
四、问候致意礼仪	35
五、求职面试礼仪	39
第 3 章 商务往来礼仪	46
一、次序礼仪	46
二、界域礼仪	58
三、约请拜访礼仪	63
四、馈赠礼仪	68
五、商务信函礼仪	71
六、电子邮件与传真礼仪	77
第 4 章 商务形象礼仪	82
一、仪容礼仪	82
二、仪态礼仪	87
三、着装礼仪	100
第 5 章 商务言谈礼仪	111
一、面对面言谈交流的礼仪	111
二、电话礼仪	118
三、商务演讲的技巧与礼仪	126

四、商务谈判中的言谈技巧与礼仪	129
第 6 章 商务宴请礼仪	134
一、酒水的基本知识	134
二、设宴的礼仪	138
三、赴宴的礼仪	144
四、餐饮礼仪	148
五、世界一些国家进餐礼仪与禁忌	155
第 7 章 商务会议礼仪	161
一、一般商务会议礼仪	161
二、洽谈会礼仪	172
三、发布会礼仪	175
四、赞助会礼仪	180
五、展览会礼仪	182
六、招商会礼仪	188
第 8 章 商务仪式礼仪	196
一、开业典礼礼仪	196
二、剪彩仪式礼仪	201
三、签字仪式礼仪	205
四、交接仪式礼仪	209
五、庆祝仪式礼仪	212
参考文献	218

第 1 章

礼仪与商务礼仪概述

一、礼仪溯源

(一) 礼仪的起源说

探讨礼仪的起源是很有必要的。因为礼仪是一门实践性和操作性很强的学科,对礼仪概念的认识直接导致我们如何看待礼仪,以及如何在现实的生活和工作中恰当地运用礼仪、把握礼仪。

关于礼仪的起源,归纳起来有两种说法:

1. 认为礼仪起源于人类早期社会中群体生活的需要

在原始社会中,人类的个体数量有限,而天敌却很多,也很强大。那时,人类的祖先以狩猎为主,世界对他们来说充满着危险,因此,当不同个人和族群与他人发生联系时,首要的便是要表明自己的友善态度和对敌意的放弃,采用的方式包括放下武器和保持距离等。例如,如果双方都怀有善意,就都伸出一只手来,手心向上,向对方表示自己手中没有石头或其他武器,待走近之后,两人互相摸摸右手,以示友好。这一源于安全交往需要的动作沿袭下来,便成为今天人们表示友好的握手礼。

2. 认为礼仪起源于原始的宗教祭祀活动

社会学意义的礼仪起源于早期人类的祭祀活动。《说文》中解释“礼”：“履也，所以事神，致福也。”也就是说，“礼”是祈福祭神的一种仪式。从“礼”字的造字结构也可以看出，礼的本意是敬奉神明。原始人类由于认识自然的能力很低，面对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量，往往迷惑不解，从而对自然界充满了神秘莫测感和恐惧敬畏感，于是便产生了“万物有灵”的原始宗教观念。祭祀活动就是人类为表达这种崇拜之意而举行的仪式。之后，人类对大自然的崇拜逐渐扩展到人类自身，并开始转移到那些在与自然界斗争中创造了奇迹、作出了贡献的“英雄”身上，如中国古代教民农桑的伏羲氏、尝百草的神农氏、治水有功的大禹，等等。随后，人类自己的祖先也成为人类崇拜的对象。于是，原始人虔诚地向这些“神灵”和“祖先”打恭跪拜，表示崇拜，并祈祷、致福。祭祀活动日益频繁，原始人的“礼”便产生了。

总体来说,礼仪起源于人类最原始的两大信仰:天地信仰和祖先信仰。

第一种起源说,说明了人们讲究礼仪的最初动机是为了保证自身的生存,是一种务实的需求促进了礼仪的产生,这就表明我们需要处理好人际关系;第二种起源说,说明人们讲究礼仪的最初动机是为了确认神灵的地位、权力及利益,而这种动机的最终目的也是为了获得自身的利益,这就表明我们需要处理好人神关系。

这两种起源说归结到一点,就是讲究礼仪的动机是为了更好地处理人际关系和人神关系,遵守礼仪的受惠者是双向的而非单向的。明确这一点,对于我们理解和学习礼仪具有极为重要的意义。

(二)礼仪的发展

1. 中国礼仪的发展过程

中国礼仪可分为古代礼仪和现代礼仪。中国古代礼仪由两部分组成:一为礼制,二为礼俗。礼制是国家的礼仪制度,礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。礼仪在其传承与发展的过程中不断发生着变革,从历史发展的角度看,其演变大致可分为四个阶段:

(1)起源阶段——夏朝(公元前 21 世纪之前)

这一阶段约在公元前 21 世纪的夏朝之前。这一时期的华夏先民在社会生活中已形成了一些对后世具有影响的礼仪规范,如原始的政治礼仪、敬神礼仪、婚姻礼仪、宗教礼仪等在这一时期均已形成。其中,敬神的礼仪尤为重要。汉语中的“礼”本身就含有敬神的意思。礼立于敬而源于祭,这种宗教仪式便包括参与者在活动过程中的礼仪。

到了新石器时代晚期,人们的交往礼仪已粗具规模。那个时代,人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在房子里家庭成员按照长幼席地而坐。老人坐上边,小辈坐下边;男人坐左边,女人坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,左边中柱是男柱,右边中柱是女柱,男女成年时在各自的柱子前举行成人仪式。现在的纳西族人仍然遵守着这种礼仪。

炎黄时期,传统礼仪已渐至严密,且逐渐被纳入礼制。这一时期是我国原始社会解体,私有制、阶级和国家逐渐形成的时期,也是礼仪由氏族社会向阶级社会发展过渡的时期。尧舜时代已具有国家雏形,是国家形成的前夜。当时民间交际礼仪极为发达,延续几千年的重要礼节如拜、揖、拱手等,此时已广泛应用于礼仪之中了。

(2)形成阶段——夏、商、周三代(公元前 21 世纪—公元前 771 年)

这一时期,中国社会已经进入了奴隶制社会。奴隶制社会的生产力比原始社会前进了一大步,社会文化也有了极大的发展。在这一阶段,奴隶主阶级为了维护本阶级的利益,巩固统治地位,修订了比较完善的国家礼仪和制度,提出了许多极为重要的礼仪概念,如“五礼”(吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼)等,确定了我国崇古重礼的文化传统。

夏、商、周三代所处的奴隶社会,全部礼仪的思想基础都是建立在对上帝、鬼神、天命的迷信上。而在诸多频繁的祭祀中又有等级身份的区别,于是礼仪的内容和形式在对尧舜时期一脉相传的基础上,更加突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱的关系,而且形成了典制传统,并一直延续到 20 世纪初叶。周朝的《礼仪》、《周礼》、《礼记》(三礼)也撰修于这一时期。

(3) 变革阶段——春秋战国时期(公元前 771 年—公元前 221 年)

自周代开始,礼正式两向分流。礼仪制度成为国礼,而礼仪中的礼俗部分则逐渐成为家礼。特别是春秋战国时期,这种分化尤为明显。

春秋时期,学术界百家争鸣。以孔子、孟子、荀子为代表的学者系统地阐述了礼的起源、本质与功能,第一次在理论上全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德义务,并整理了一批珍贵的礼仪典籍和文献资料。

(4) 封建礼仪的形成、强化与衰落时期——秦、汉到清末(公元前 221 年—公元 1911 年)

这一时期礼仪的重要特征是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,封建礼仪一方面起着调节、整合、润滑人际关系的作用,作为一种无形的力量制约着人们的行为,使人们有秩序地参与社会生活,达到国泰民安的目的;另一方面,它逐渐成为妨碍人个性自由发展、阻碍人们平等交往、禁锢人们思想的精神枷锁。

到了清末,西方文化大量传入中国,传统的礼仪制度和规范逐渐被时代所扬弃,科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心,新的利益标准和价值观念得到了推广和传播。

(5) 现代礼仪阶段(1911 年至今)

这一时期大约从民国初期到现在,是中国现代礼仪的形成时期。这一时期大约经历了两个阶段。

一是半封建半殖民地社会阶段。1840 年鸦片战争后,帝国主义列强用鸦片和大炮打开了中国封建王朝闭关锁国的大门,使中国沦为半封建半殖民地社会。传统的封建礼仪加上西方资本主义的道德观,形成了独特的“大杂烩”式的半封建半殖民地礼仪。

二是新中国成立后,新型人际关系和社会主义的确立标志着中国的礼学和礼仪进入了一个崭新的历史时期。人民当家做主成了国家的主人,人民内部的合作关系代替了对抗关系。人与人之间的互助互利代替了尔虞我诈,建立了平等的、亲密的同志关系。

当今社会,随着交通和通讯越来越发达,人们生活的节奏明显加快,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,礼仪也随之发生了许多根本性的变化。

一是礼仪形式日趋简化。中国古老的交际礼仪,有一套程式化的行为规范。比如,见官员和长辈要下跪、普通相见要打躬作揖等,这种礼节产生于氏族社会末期,贯穿奴隶社会和封建社会。这种繁文缛节与其存在的慢节奏的生活方式相适应,而与当代的工业文明相悖。从跪拜到作揖,动作简洁了许多,继之以握手、点头和微笑,非语言交往礼仪已经简化得不能再简化了,适应了高节奏的现代生活。当今许多场合,只以点头微笑的身势情态礼仪,再加上一句“您好”的招呼语,一次完整的礼仪活动便告结束。接下来便可以切入正题,有话则长,无话则短。现代的生产方式和生活方式迫使人们将传统礼仪的冗繁削尽。即使是重要场合的礼仪活动,也尽可能删繁就简,把注意力更多地放在实际效果上。

二是礼仪内容日渐丰富。改革开放把中国推到了世界的前沿,市场经济的勃兴,促使整个社会交往空前活跃。八方来客,四面来风,带来了新技术、新思想,也带来了世界各国、各民族的礼仪风俗。世界在变小,交际的纽带在变长,礼仪的内容日益丰富起来。

2. 西方礼仪的由来及发展过程

在西方,礼仪一词最早见于法语“Etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭为了保证审判的公正,开庭时总是既庄严肃穆,又戒备森严,并把各种规则及法庭纪律写在进入法庭的通行证上,要求所有进入法庭的人员必须严格遵守。后来,人们感到不能仅在法庭上遵守相应的规则,在社会交往中也应遵守一定的规矩和准则,才能保证社会文明的维系和发展。于是,当“Etiquette”一词进入英文后,就具备了“人际交往的通行证”的意思,具有了“礼仪”的三层含义:一是指谦恭有礼的言谈举止;二是指教养和规矩;三是指仪式、典礼、习俗等。

西方各国都非常重视礼仪。他们认为,礼仪是一个人通向文明社会和主流文化的通行证,是社会生活的润滑剂,是人们和谐相处和愉快生活的保证。在中古和近代,不管是在王室之内,还是在平民百姓的酒席之上,西方国家都有着十分严格和复杂的礼仪要求。例如,公元1世纪末至5世纪是罗马帝国统治西欧时期,此间教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书,认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始;而此前的诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》,告诫青年朋友不要贪杯,用餐时不可狼吞虎咽。

欧洲封建社会鼎盛时期写定的冰岛诗集《伊达》,详尽地描述了当时用餐的规矩,如主宾宾客居上座、举杯祝酒有讲究等严格而烦琐的贵族礼仪和宫廷礼仪。这种礼仪的影子在今天的很多国家,特别是在君主立宪制的国家仍然可以看到。在现代的社会生活中,西方人仍然津津乐道于礼仪之道,并且出现了诸如艾米丽·波斯特(Emily Post)、利蒂希娅·鲍德瑞奇(Letitia Baldrige)等有名的时尚礼仪专家。

14世纪至16世纪,欧洲处于文艺复兴时期。该时期出版的涉及礼仪的名著有:意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》,论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性;尼德兰人文主义者伊拉斯谟撰写的《礼貌》,着重论述了个人礼仪和进餐礼仪等,提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。对此,英国哲学家弗兰西斯·培根感言:“一个人若有好的仪容,那对他的名声大有裨益,并且,正如女王伊丽莎白所说,那就‘好像一封永久的推荐书一样’。”

17世纪至18世纪,随着资本主义制度在欧洲的确立和发展,资本主义社会的礼仪逐渐取代了封建社会的礼仪。由于社会各阶层在经济、政治和法律上的不平等,资本主义社会奉行的“一切人生而自由、平等”的原则没有真正得以实现,但此时人们也编撰了大量礼仪著作。例如,捷克资产阶级教育家夸美纽斯编撰的《青年行为手册》;英国资产阶级教育思想家约翰·洛克撰写的《教育漫话》(其中系统而深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法);德国学者缅甸杰斯的专著《论接待权贵和女士的礼仪,兼论女士如何对男士保持雍容态度》;英国政治家切斯特菲尔德勋爵的名著《教子书》(书中指出:“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养,他们有此权利,因为他们在本性上是和你相等的,并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时,要非常谦逊、温和,否则,他们会以为你骄傲而憎恨你。”)等。

到了近现代,西方各国在社会经济等各方面得到更进一步发展的同时,礼仪也有了新的发展,从遵循礼节的烦琐要求,到对优美举止的关心,再到适应社会平等关系的比较简单的规则,礼仪日益文明、简洁和实用,也备受人们重视,有关礼仪的书籍也层出不穷。其中,比较著名的有法国学者让·赛尔著的《西方礼节与习俗》、英国学者埃尔西·伯奇·唐

纳德编的《现代西方礼仪》、德国作家卡尔·斯莫卡尔著的《请注意您的风度》、美国礼仪学家伊丽莎白·波斯特编的《西方礼仪集萃》以及美国教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》等,它们都为世人展示了西方各国衡量一个社会文明程度和个人修养的良好礼仪标准。

(三) 中西方礼仪文化比较

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。不论在东方,还是在西方,人们都以讲文明、懂礼貌为荣。但是,东西方自然环境、历史背景和文化传统观念有所不同。因此,中西方礼仪文化在某些方面存在明显的差异,对其进行比较既是一个无法回避的问题,也有助于我们更好地运用礼仪。

礼仪文化与其他文化因素有所不同,是最直观的一种文化现象。无论是中国人走出去,还是外国人走进来,人们首先感受到的就是双方礼仪文化的差异性。因此,不管人们是否意识到,礼仪文化的比较都是客观存在的,而且,在这种自觉或不自觉的比较中,中西方礼仪文化的差异和矛盾时刻影响着人们的生活方式。

中西方礼仪文化在形式上的差异是一目了然的。不同的礼仪形式往往包含了不同的内容,反映了不同的价值观、道德规范和情感。人的行为及行为方式深刻地表现着各自民族的特殊文化心理。因此,我们在比较中西方礼仪在形式上的差异时,首先应当通过其不同的现象来比较存在于其中的文化观念的差异。

概括起来说,中西方礼仪文化的差异集中表现在以下五个方面:

1. 家族本位与个人本位

中国人一向有着很强的家族观念。在中国古代社会,人们以家族为本位,每个人作为家族中的一员,视家族利益为根本。可以说,中国古人除了家族的利益外并无个人独立的利益。从某种意义上来说,国只不过是家的放大,所有的人际关系都是家族关系或是这种关系的延伸。因此,在家“孝”父母,出外“忠”君主,这二者是一致的。了解了这个特点,也就掌握了中国古代礼文化的基本道理。

时至今日,中国人仍然十分看重家庭的作用。就以“孝”这一观念来说,它在中国人的心目中仍占有重要的地位。据国内某著名杂志几年前的一个问卷调查表明,55.9%的人认为“孝”仍可以作为当代家庭的道德规范。重视家族的观念,还表现在:许多远在他乡的中国人念念不忘家乡,怀念亲友,千方百计地为家乡的建设尽自己的一份力量。

在西方社会,则是个人本位的观念占据着主导地位。他们信奉每个人都是独立的,不依靠任何人而存在,个人的权利任何人不得侵犯。夫妻关系不过是男女双方订立契约的结果,当事人双方各自为个体,保持着独立的活动,双方一般都不干涉对方的社交自由。即使是父子关系也明确划分界线,儿子帮父母干活,父母要给报酬的事例并不鲜见。可以说,中西方价值观、道德观以及与此相适应的礼仪的主要区别就在于此,其他的许多差异都是由此派生出来的。过去,我们常认为这只是集体主义与个人主义的区别,实际上事情要复杂得多。家族本位并不是现代意义上的集体主义,个人本位也不等于自私自利。因此,说中国人比较重视整体的关系,西方人比较重视个体的独立性,也许更恰当些。

2. 看重人情与讲求功利

由于上述原因,中国人十分看重人伦亲情。人们一向把情义摆在利益之上,“君子喻

于义,小人喻于利”成了中国妇孺皆知、代代相传的道德信条。每逢四时节庆,亲友之间总要相互走动、致意问候。如果遇到天灾人祸,亲友之间也常相互扶持和周济。西方人办事、交际比较注重功利和实际效益。个人在法律允许的范围内追求自身的利益,绝不认为是不道德的,而对别人侵害自己利益的行为也绝不姑息。这种务实精神,一方面激发人们自我奋斗的激情,另一方面也使人们内心时常感到孤独。

3. 重视身份与追求平等

中国的礼仪历来就强调一个“分”字。《荀子·王制》云:“水火有气而无生,草木有生而无知,禽兽有知而无义。人有气,有生,有知,亦且有义,故最为天下贵也。力不若牛,走不若马,而牛马为用,何也?曰:人能群,彼不能群也。人何以能群?曰:分。分何以能行?曰:义。故义以分则和,和则一,一则多力,多力则强,强则胜物。故官室可得而居也。故序四时,载万物,兼利天下,无它故焉,得之分义也。”这句话的意思是:人类之所以能够战胜世间万物而成为地球的主人,就是因为人类能够过群居生活;人类的群居生活为什么能维持,就是因为能够“分”,而分的关键在于礼仪。说到底,他认为是因为人类社会将人分成等级,有了礼仪规范,所以才得以保持群体生活的有序,从而也就获得了战胜自然的巨大力量。

《管子·五辅》也认为:“上下有义,贵贱有分,长幼有等,贫富有度,凡此八者,礼之经也。”可见,把人分成若干个等级,让每个人都明白自己的身份,各就其位,各行其是,从而建立一种正常的社会秩序,是中国古人追求的一种理想的社会境界。到了现代,中国人的“官本位”意识仍然十分浓厚,不论从事何种职业,都要拿到行政官员的级别上套一套,以此来区分人的贵贱高低。另外,在夫妻生活中,男主外,女主内,“男女有尊卑之序,夫妇有唱随之礼”(《周易程氏传·家人》),仍是许多人向往的一种生活模式。

西方社会阶级、阶层的对立和差别是客观存在的,不同身份的人往往有着不同的社交圈子。但是,在日常交际生活中,因为每个人都很重视自己的尊严,不喜欢打听对方的身份,所以一些带有浓重等级色彩的礼仪形式已越来越不受欢迎。相反,像自助餐、鸡尾酒会这样一些不讲等级身份的交际形式却日益流行起来。另外,西方追求平等的又一个突出表现是,女性在交际生活中受到了人们的普遍尊重。

4. 谦恭自制与情感外露

中国人一向视谦虚为一种美德,“满招损,谦受益”被人们视为千古不变的规律。因此,在交际生活中,中国人很少夸夸其谈、自吹自擂。同时,中国人还很善于控制自己的情感,“发乎情,止乎礼”被人们视为有良好道德修养的表现。因此,在交际生活中,中国的夫妻、情人一般不会在他人面前表现出过分亲昵的举动;即使老朋友相见,也很少有狂呼猛抱的举动。

多数西方人则与此相反。他们不喜欢过分的谦虚,有一说一,绝不害怕“锋芒外露”,“东方式的谦虚”在他们看来不是虚伪就是无能。同时,他们大都性格豪爽、感情炽烈,拥抱、亲吻、吻手这些礼仪形式,都淋漓尽致地表现了他们民族的性格特征和文化心理。

5. 崇尚“礼”与法律至上

在中国历史上,礼的政治作用被提到了无以复加的高度。儒家的德主刑辅、先德后刑的礼治主义,长期受到统治阶级的青睐。荀子认为,礼是最基本的社会规范,它应当指导

立法并受法律的保护。礼以法律为后盾,用来治理国家,这就是为后世儒家所公认的礼治思想。长达两千多年的中国封建社会,基本上实行的就是以礼治为主的统治。因此,礼往往被摆在法律之上,或者说礼已经包含了法的成分,这使得中华民族成了举世公认的“礼仪之邦”。

相反,西方人虽然也重视礼的社会功能,但更强调法律的作用。特别是资产阶级在其革命的时期就把建立法制社会作为自己政治活动的重要目标。所谓法律至上,就是指:在一国范围内,居于最高地位、享有最高权威、具有最高效力的是法律,任何社会主体都应遵守法律,依法办事。在西方国家,法制观念远较礼仪观念更为深入人心,这是西方文明的一个重要特点。

造成中西方礼仪文化观念差异的原因是极其复杂的。礼文化与社会历史诸因素之间有着密切的联系。自然环境、民俗习惯、宗教信仰、经济状况、科学水平、政治制度等,都对这种差异性有着重要的影响。但是,唯物史观早已说明,社会生产方式,特别是经济关系对各种社会文化观念的形成和变迁有着决定性的影响。事实上,中西方礼仪文化观念的差异不仅仅是一个各有特色的问题,我们应当有勇气承认在这种差异中也有着一定的差距。也就是说,就某些方面而言,我们的礼仪文化观念与现代文明社会的要求还有一段距离。因循守旧、不思变革的保守心理,尊官贵长、等级森严的社会传统,讲人情、拉关系、任人唯亲的不正之风,以及散漫迟缓、缺乏时间和效率观念的生活习惯,都在我们的礼仪文化中有着充分的表现。毋庸讳言,这种差距还表现在人们普遍缺乏与市场经济相适应的科学、民主、平等、法制等观念。我们必须正视这一现实,才能适应建立社会主义市场经济体制的需要,在礼仪文化领域中完成除旧布新的艰巨的历史任务。

当然,我们在承认这种差距的同时,也绝不走向另一个极端,即认为中国现在仍处于“原始的蛮荒之邦”的状态,极力鼓吹民族文化的虚无主义。“尺有所短,寸有所长”,从以上多方面的比较中我们即可看出,中西方礼仪文化观念也是各有短长的,其中许多方面都有着两重性,这二者之间有着明显的互补关系。

二、礼仪的含义与功能

(一) 礼仪的含义

1. “礼”与“仪”

要明确礼仪的含义,可以先将“礼”和“仪”分别进行解释。“礼”的内容非常丰富,其含义的跨度和差异也很大。“礼”本谓敬神,逐步引申为表示敬意的通称。它既可以指为表示隆重和敬意而举行的仪式,也可以泛指社会交往中的礼貌和礼节,是人们在长期的生活实践中约定俗成的表示敬重、亲善、友好的社会规范、道德规范、行为规范。在中国封建社会,“礼”一般包括三层意思:政治制度、礼貌礼节和礼物。

“仪”则指“法度标准”,表现为一些与“礼”相关的准则和法度、仪式和习俗,所以,“仪”很少单独使用。

我国古代非常重视“礼”，把“礼”提升为一个治国治民的根本要素，认为对民要“齐之以礼”，对国要以礼治之，并提出“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。礼不但定名分、排长幼的依据，而且是治理国家、处理争端的最佳方式。

2. 礼貌与礼节

礼貌和礼节在大多数情况下被视为一体，混合使用，但实际上是各有侧重的。

礼貌侧重表现人的品质和素养，是礼仪在神态方面的表现，是指人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为准则，体现了时代的风格和道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌可分为礼貌行动和礼貌语言两部分。礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、示意、欠身、鞠躬、握手等；礼貌语言是一种有声的行动，如经常使用敬语、谦语和雅语，可显得彬彬有礼而予人以好感。

但需注意的是，讲究礼貌是一个人良好道德品质的体现，对人的尊重友好必须是发自内心的、以诚相待的。表面的客套不是礼貌，它往往是不真诚的、故作姿态的。

礼节是礼仪在举止方面的表现，是人们在日常生活中，特别是在交际场合中相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为等方面的具体表现方式，具有一定的强制性。如中国古代的作揖、跪拜，当今世界各国通行的点头、握手，南亚各国的合十，欧美国家的拥抱、亲吻，少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等。当代国际社会交往频繁，各开放国家的礼节有互相融通的趋势。

礼貌和礼节之间的关系是相辅相成的，有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；而谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。与礼貌相比，礼节处在表层，且一般表现为一定的言辞、举止或动作。但这绝不意味着礼节仅仅是一种表面形式，而是说尊重他人的良好愿望必须通过一种约定俗成的形式表现出来。否则，虽有对他人尊重与良好的祝愿，却不知怎样表达，在与人交往时就会尴尬、紧张、手足无措。没有礼貌只学些表面的礼节形式，在施礼时机械模仿、故作姿态或缺乏诚意、冷若冰霜，都不是礼貌周全的表现。因此，讲礼貌懂礼节应是内在品质与外在行为的统一。

3. 礼仪

礼仪是一个复合词语，包括“礼”和“仪”两部分。在礼学体系中，礼仪是有形的，它存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受人们的物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。但无论在何时何地，语言（包括书面和口头的）、行为表情、服饰器物都是构成礼仪最基本的三大要素。一般来说，任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

翻看古今中外的礼仪书籍，对到底什么是礼仪，基本有两种看法：一是认为礼仪是维护社会秩序的工具；二是认为礼仪是衡量社会文明程度和个人修养的标准。我国古人认为礼仪是维护社会秩序的工具。这种认识尽管有其时代和阶级的局限性，但却很好地维持了社会体制，保证了中国在一个封闭但又自成体系的社会制度中发展、繁衍了两千多年。在当今社会，虽然随着我国社会的开放，很多观念包括礼仪的观念日益与国际接轨，但是，古代礼仪中的精华仍然存在于我国的文化中。

而西方人认为，礼仪是衡量个人修养和文明程度的标准，这种观点确实也在某种程度上推动了西方文化向多元化的、富有创意和进取精神的方向发展，保证了近代民主思潮和

资本主义的繁荣。

那么,到底怎样定义礼仪呢?

礼仪这一概念,有狭义与广义之分。狭义的礼仪是指在较大、较隆重的场合,为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式,是在国际交往中在礼宾规格和礼宾次序方面应遵循的礼貌、礼节要求,如奠基、剪彩、鸣放礼炮等。广义的礼仪是指人们在长期的社会实践中,对人类自身言谈行为的模式和思维方式达成的一套社会协议和共识,是人们必须共同遵守的一系列言行及仪式的标准。

广义的礼仪主要表现在三个方面:

(1) 礼仪以社会道德观念为基础

礼仪具有很强的社会性,它是一套绝大多数社会成员共同认可的正确与得体的行为及言谈方式。也就是说,必须是大家公认的正确与得体的言行,才能成为礼仪。个人的习惯或者喜好,不能称为礼仪,而且如果与社会上公认的得体与正确的言行相违背,还会成为非礼的行为。同时,礼仪还被赋予了道德的色彩。孔子说:“非礼勿听,非礼勿视,非礼勿言,非礼勿动。”而非礼之事,必然是不道德之事。

(2) 礼仪以各民族的文化传统为背景

世界各民族的文化有很大的差异,而不同的文化中衡量是否合乎礼仪的标准也是很不相同的。如西方人往往直呼长辈的名字,很少称呼“叔叔、阿姨、爷爷、奶奶”,如果随意对年长之人以亲属称谓相称,反而被认为是一种违背常理之事。而在中国的大部分地区,人们往往以辈分关系称呼,否则,会被认为是无礼和缺乏教养的表现。

东西方礼仪的很多具体表现形式的不同是由文化背景的不同所引起的。西方文化中更多地反映了人民的游牧生活,他们生活的群体单位是部落,居无定所,与异族交往短暂、肤浅,即使是同族,人们居住得也较为分散,而且交往的机会较少,只对真正的血缘关系进行确认。因为生活环境恶劣,只有优良的后代才可能得以生存,如果近亲结婚,导致后代残疾,就意味着自然淘汰,所以游牧文化中有一种非常强烈的血缘识别要求。因此,这种文化中,对非亲属的关系,即使表达敬意,也极少用亲属关系的称谓,一般用如尊敬的先生(女士)。

我国自古就是一个农业大国。人们长期聚居一处,对群体生活的依赖性非常强,但是,农业社会的资源又非常有限,所以有时人们分配资源的方式在一定形式上按资历,特别是辈分来排定(长幼有序)。在农业社会中,人们生活技能的获得需要积累和依靠前人传授,只有获得长辈的青睐和关爱,才会有更好的生活能力和资源,因此便形成了尊重长辈的礼俗。同时,人们之间世代联姻,所以亲属关系非常复杂,而异族之间一般不通婚。中国有句俗语:“五百年前是一家”,就是这种世代联姻的产物。因此,在我国,不管是否有真正的血缘关系,对年长者以长辈亲属的称谓相称,就等于表达了对其社会地位的肯定和仰慕之意。

(3) 礼仪受宗教信仰的影响非常深刻

从某种程度上说,很多人认为宗教是礼仪产生的根源。很多情况下,很难将宗教和礼仪完全割裂开来。宗教信仰的不同,造成人们在社会生活的微观层面上有很多不同的习俗。例如,东南亚人的合十礼、犹太教徒和基督教徒一周七天的生活方式,等等。而且经过千百年的演化,很多宗教习俗已经世俗化,从而演变成人们生活的一种方式。

所以,如果将礼仪仅仅表述为礼貌、礼节,实际上并未触及礼仪的本质。应该说,礼仪与道德、法律一起构成维护社会稳定,特别是维护统治阶级利益的3个最有力的工具。它受到社会主流文化的支持,得到统治阶级的宣扬,获得社会大多数成员的效仿和认可。

此外,站在不同的角度上,往往还可以对礼仪这一概念作出种种不同的解释。

从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪即教养,个人的素质往往体现为对礼仪的认知和应用。在这里,礼仪是指一定社会结构中人与人之间交往时的某种方式、程序,以及实施交往行为过程中体现于语言、仪表、仪态、气质、风度等外在表象方面的规范。

从道德的角度来看,礼仪可以被界定为人们为人处世的行为规范,或标准做法、行为准则。

从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中所适用的一种交往艺术,也可以说是一种交际方式或交际方法。

从民俗的角度看,礼仪既可以说是在人际交往中必须遵循的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪可以说是一种形式美,是人的心灵美的必然外化。

(二) 礼仪的功能

1. 礼仪是文明的标志

礼仪是人的思想品德、文化修养和气质等内在因素的外在表现,是社会主义精神文明建设和先进文化的重要内容。讲究礼仪既能折射出人的素质,也是一个人和一个社会文明的标志。

文明对礼仪的要求,是把人们互相的真诚、友爱、谅解、宽容和忍耐系统纳入人际关系中,把一切人与人之间关系的低级庸俗的因素,视为人类文明的克星,这是现代人对人类文明行为的深切期望。从这一意义上说,礼仪已成为社会文明的代名词。

礼仪是文明的标志。在一些特定的场合和环境,礼仪可以反映一个人的道德水准,可以反映一个国度文明礼貌的水平。人们在交往中施行礼仪,以对他人的尊重为前提,以自重、自尊、自强为基础,以满足交流信息,寻求友谊和理解为目的。因此,学校必须重视礼仪教育,教育学生严于律己、彬彬有礼,养成举止得体、谈吐高雅的仪态;社会必须倡导文明行为,形成文明和谐的社会风气和伦理道德氛围。

2. 礼仪是道德的示范

礼仪在生活中是一种善良的道德。道德虽然是一个抽象的概念,但当它与礼仪相联系的时候,就变成了一种社会规范,用以培养人的美好心灵。同时,社会也要求人们将自己的行为和本性纳入规范加以约束,时时用道德力量支配自己的行动。比如,在家庭成员之间,尊老爱幼、夫妻相敬,这是礼仪的道德观念所形成的天伦之乐;在公共场合,以礼待人,时时处处不忘礼节,用礼节调整社会生活,这反映的也是社会道德的要求。因此,礼仪是社会确定的人们共同遵守的行为规范,是人们道德修养的外在表现和示范。

3. 礼仪是人们行为的准则和交往的枢纽

礼仪是人们交往中的行为规范和准则,它通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,倡导人们按照礼仪规范的要求去协调人与人之间的关系,维护社会生活的正常运行。

礼仪是人际交往的“润滑剂”,是沟通和发展人际关系的必要条件。社会交往是人们相互接触、加深了解、沟通意见的一种最普通、最常见的行为方式。人与人进行交往,双方第一个见面礼常常是握手问好,面带温和的微笑,彼此从眼神传递中流露出诚意,这是保持良好人际关系的途径。人际交往中,有了礼仪才会赢得人们的尊重,才会实现交友的愿望。社会交往中的“礼多人不怪”,家庭关系中的“礼到人融洽”,工作联系中的“礼尽人舒畅”,都说明礼仪是人际交往的枢纽。

三、礼仪的原则与惯例

在日常工作与生活中,学习、应用礼仪,有必要从宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的有关礼仪的规律和原则,了解人际交往中一些约定俗成的惯例。

礼仪的根本性准则有三条,由此衍生出很多惯例,它们同等重要,不可或缺。掌握这些原则和惯例,将有助于人们更好地学习、运用礼仪。

(一) 礼仪的原则

1. 律己敬人的原则

所谓律己敬人,简单地说就是约束自己、尊敬他人。

总体来看,礼仪的具体规范由人们对待自身的要求与对待他人的做法这两大部分所构成。对待自身的要求是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪时,首先需要自我要求、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。”若是没有对自己的严格要求,人前人后不一样,只求诸人,不求诸己,不讲慎独与克己,自律就无从谈起,就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。

孔子曾经对礼的核心理念做过高度的概括,即“礼者,敬人也”。所谓敬人的原则,就是要求人们在交往中,与交往对象既要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处,更要将对交往对象的重视、恭敬、友善置于第一位。而对待他人的诸多做法之中最为关键的一条,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,哪怕具体做法方面一时失当,也不能算失礼。

2. 平等宽容的原则

平等是现代礼仪的基础,是现代礼仪有别于以往礼仪的最根本的原则。平等指以礼待人,有来有往,既不能盛气凌人,也不能卑躬屈膝,包括态度上的平等、礼仪上的平等,不允许因交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系的亲疏远近等方面有所不同,而厚此薄彼、区别对待,给予不同待遇。这便是礼仪中平