

高职高专『十二五』公共基础课系列规划教材

商务礼仪

主 编 何 叶
副主编 王 玲 玲 张 立 群 孙 斌



赠 送
电子课件



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

高职高专『十二五』公共基础课系列规划教材

商务礼仪

主 编 何 叶
副主编 王玲玲 张巧莲 孙 斌



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/何叶主编. —西安:西安交通大学出版社,2014.6

高职高专“十二五”公共基础课系统规划教材
ISBN 978-7-5605-6094-6

I. ①商… II. ①何… III. ①商务-礼仪-高等职业-教育-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 051241 号

书 名 商务礼仪
主 编 何 叶
责任编辑 祝翠华

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)

网 址 <http://www.xjupress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)

传 真 (029)82668280
印 刷 陕西奇彩印务有限责任公司

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 15.625 字数 379 千字
版次印次 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-6094-6/F·405
定 价 29.80 元

读者购书、书店添货,如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。

订购热线:(029)82665248 (029)82665249

投稿热线:(029)82668133

读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书作为高职高专商务礼仪课程的教材，系统地介绍了商务礼仪的特点、规范，主要包括绪论、职业化形象塑造、商务见面礼仪、常用公务礼仪、商务拜访礼仪、商务沟通礼仪、商务仪式礼仪、商务涉外礼仪等内容。本书可以让读者了解商务礼仪基本的知识，能够依据商务要求设计的项目步骤进行实训，能够运用商务礼仪技巧，掌握商务礼仪的行为规范。通过课内外的任务安排，让学生逐渐形成商务礼仪的行为习惯，最终将其在工作中自然呈现，从而提高学生的个人商务礼仪修养。

本书可作为高职高专院校管理类、营销类及文秘类专业的教材使用，也可作为相关商务人士的参考用书。

随着社会的飞速发展、文明程度的不断提高和世界交流的日益频繁,商务礼仪对现代商务的影响越来越大。一方面,有利于促进商务活动的沟通和协调;另一方面,体现了商务人员个人的素质教养以及企业自身的文化素质。

商务礼仪是一门综合性的行为科学,具有很强的实操性。当前,高职人才培养目标发生了变化,由“技术应用型人才”转变为“高端技能型人才”。为了培养出合格的、高素质的新型高端技能型人才,我们组织编写了《商务礼仪》这一教材。本教材可以让读者了解商务礼仪的基本知识,能够依据商务要求设计的项目步骤进行实训,能够运用商务礼仪技巧,掌握商务礼仪的行为规范。通过课内、课外的任务安排,让学生逐渐形成商务礼仪的行为习惯,最终将其在工作中自然呈现,提高个人的商务礼仪修养。

本书作为高职高专商务礼仪课程的教材,系统地介绍了商务礼仪的特点、规范,主要包括绪论、职业化形象塑造、商务见面礼仪、常用公务礼仪、商务拜访礼仪、商务沟通礼仪、商务仪式礼仪、商务涉外礼仪等内容。本书可作为高职高专院校管理类、营销类及文秘类专业的教材使用,也可作为相关商务人士的参考用书。

在编写过程中,我们遵循了商务礼仪和高职教育的特点,重点关注和突出了以下特点:

1. 体例新颖。模块内容设计标准,各个模块中包含着若干子任务。每个模块都有“学习目标(包括知识目标和能力目标)—项目分析—任务分析”。每个任务的学习都包含着“案例导入—子任务—必备知识—项目习题—项目小结—拓展活动”。

2. 任务导向。在高职“实用为主,够用为度”的教学理念指导下,采用任务导向为特点的教材编写模式。即模块结构以中心任务作为构建体系,以礼仪活动的流程作为贯穿理论和技能知识的主线,融“教学做”为一体,从而提高学生的职业能力。

3. 实用性强。本书在内容的安排上既考虑了礼仪学科的系统性、理论性,又注

重其实用性。在表现形式上使用了大量方便理解的图片,无论是学生还是商务从业人员,都可以将本书作为随用随查的礼仪实用手册。

本书由陕西职业技术学院何叶担任主编,武汉城市职业学院王玲玲、陕西职业技术学院张巧莲、陕西职业技术学院孙飒担任副主编,参与本书编写的还有陕西青年职业学院范彬彬、廊坊燕京职业技术学院冀晓燕。编写分工具体如下:何叶拟订编写大纲和体例,对全书进行了校对和统稿工作,并编写了模块一和模块六;王玲玲编写了模块五;张巧莲编写了模块二和模块四;孙飒编写了模块三;冀晓燕编写了模块七;范彬彬编写了模块八。

本书在编写过程中,参阅、借鉴、引用了很多国内外的文献,在此对这些作者表示感谢。参考资料来源及作者姓名,我们已经在本书参考文献中注明。有些资料来源于网络,编者进行了整理修改,有的已经无法查明出处,在此向原作者表示衷心的感谢。

由于时间仓促,编者水平和经验有限,书中难免有欠妥和错误之处,恳请读者批评指正,以便在修订时进行完善。

编者

2014年4月

目录

Contents

项目一 绪论 /1

任务一 礼仪的认知 /1

任务二 商务礼仪认知 /9

任务三 商务礼仪修养 /12

项目二 职业化形象塑造 /22

任务一 商务人员仪容礼仪 /22

任务二 商务人员仪表礼仪 /27

任务三 商务人员仪态礼仪 /42

任务四 商务人员语言礼仪 /59

项目三 商务见面礼仪 /70

任务一 称呼与问候礼仪 /70

任务二 介绍礼仪 /75

任务三 握手礼仪 /82

任务四 名片礼仪 /87

任务五 其他见面礼仪 /92

项目四 常用公务礼仪 /101

任务一 商务办公礼仪 /102

任务二 商务位次礼仪 /108

任务三 商务会议礼仪 /116

任务四 求职应聘礼仪 /122

项目五 商务拜访礼仪 /136

任务一 拜访礼仪 /136

任务二 接待礼仪 /144

任务三 馈赠礼仪 /149

项目六 商务沟通礼仪 /160

任务一 谈判礼仪 /160

任务二 宴请礼仪 /164

任务三 通信礼仪 /176

项目七 商务仪式礼仪 /191

任务一 签字仪式礼仪 /191

任务二 开业庆典礼仪 /196

任务三 剪彩仪式礼仪 /200

任务四 展览会礼仪 /204

任务五 新闻发布会礼仪 /210

项目八 商务涉外礼仪 /218

任务一 亚洲地区主要国家的礼俗与禁忌 /218

任务二 欧美主要国家的礼俗与禁忌 /223

任务三 大洋洲、非洲主要国家的礼俗与禁忌 /230

任务四 我国港澳台地区的礼俗与禁忌 /233

参考文献 /243

项目一 绪论

学习目标

知识目标

1. 了解礼仪的含义和要素
2. 掌握礼仪的特点和功能
3. 明确礼仪的形成和发展
4. 掌握商务礼仪的含义和特点
5. 掌握商务礼仪的原则和作用
6. 掌握商务人员的素养

能力目标

1. 能掌握礼仪特点并付诸实践,培养良好的礼仪习惯
2. 能掌握商务礼仪应该遵循的基本原则,提高商务礼仪修养

项目分析

中国是文明古国,素有“礼仪之邦”的美誉,讲“礼”重“仪”是中华民族世代沿袭的传统。礼仪使我们的生活更有秩序,人际关系更为和谐。随着我国经济不断发展,掌握并且运用好商务活动中的礼仪规范,正日益成为企业竞争取胜的一个重要法宝。

任务分析

礼仪是人类文明的标志之一。对个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现。通过本项目的学习,使学生掌握礼仪的基础知识,转变人际交往态度,尊重别人,提高自己的商务素养,妥善地处理各种问题。

任务一 礼仪的认知

案例导入 1-1

无人看见的鞠躬

在东京坐过一次小巴,是那种很不起眼的小型公共交通工具,从涩谷车站到居住社区集中的代官山。上车就注意到司机是个娇小的女孩,穿着整齐的制服,戴了那种很神气的筒帽,还有非常拉风的耳麦。我们上车的时候她就回头温柔地说“欢迎乘车”,立刻就觉得这样的车程是温馨愉快的。

路途中我发现这样的司机可能最忙的其实是嘴。因为她戴着耳麦时刻都在很轻柔地说着什么。比如“我们马上要转弯了,大家请坐好扶好”,“我们前面有车横过,所以我们要稍等一下”,“变绿灯了,我们要开动了”,“马上要到站,要下车的乘客请提前作好准备”。

我觉得这样也挺有趣,一边坐车一边还可以猜猜人家说的是什么。到了其中一站的时候,司机讲了很多话。正在猜测得难解难分的时候,车门打开,上来一个同样打扮的女司机。她朝车里的乘客们深鞠一躬,说:“接下来由我为大家服务,请多关照。”哦!原来她们是要交接班了!然后她才绕到驾驶位,和之前的司机交接工作。她们简单交谈了几句,然后互相深深地鞠躬,大家交换位置。然后新司机握好方向盘,同样温柔地说:“我们马上要开动了,请大家注意安全。”这时之前的司机在路边对乘客说:“谢谢大家,祝大家一路平安!”

我们的车开动了。无意中回头,我发现路边的司机静静地在路边朝我们行驶的方向鞠着90度的躬,许久许久。

我说了这么多这次乘车时的细节,重点就在这个无人看见的鞠躬。那天下着小雨,在一条社区边安静的小路旁,一个娇小的女孩诚心诚意地对着她的乘客离去的方向深深地弯下腰去。这个场面让我当时就相当有感触,平平静静地就定格在我的记忆中。

思考:礼数过多会不会让人觉得“矫揉造作”?无人看到的鞠躬让你有哪些体会?

解析:很多人都觉得日本人礼数太啰嗦。这次交接班的过程也很可能会让你觉得过分复杂和矫情。不必推崇某些具体的做法,过多的客套话和没完没了的鞠躬其实已经不太适合这个快节奏的时代,可是这个无人看见的鞠躬依然让人感动。因为职业的操守、行为的准则不是遵守给别人看的。如果没有从心里理解和接受一个做法,就没有办法发自内心地把它做得透彻到位,别人监督的时候当然可以很好地表现,没有人看见的时候呢?是否也能同样地好自为之?其实,无论是操守教育还是诚信教育,都应在人前人后能以一贯的标准要求自己!

资料来源:何炅.无人看见的鞠躬[J].阅读与作文(初中版),2010(12).

子任务1 礼仪的含义和要素

一、礼仪的含义

要想真正了解礼仪,就要首先明确礼仪的基本含义。与礼仪相关的词最常见的有礼、礼貌、礼节和礼宾,它们之间既有区别,又有联系。

(一)礼的含义

礼,繁体字为“禮”,会意字,从示,从豊。“豊”是行礼之器,在字中也兼表字音。“礼”在《说文解字》中的解释:“礼,履也,所以事神致福也。”即礼反映的是祭祀神灵、祈求祝福的活动。后来发展成为人们互相尊重表达敬意的活动。

“礼”内容丰富,跨度和差异也较大。《辞海》对它的解释主要是:本谓敬神,引申为表示敬意的通称。它既可以表示敬意或者表示隆重而举行的仪式;也泛指奴隶社会或者封建社会等级制的社会规范和道德规范;还可以表示礼物。

(二)礼貌的含义

礼貌一般是指在人际交往中通过言语、动作向交往对象表示谦恭的一种行为准则。它不仅体现了时代的风貌与道德品质,也体现了人们的文化层次和文明程度。

礼貌是一个人待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。比

如体现在外表上要讲究仪表,在语言上要谈吐文雅,在态度上要热情耐心等,可见,礼貌侧重于表现人的品质和素养。

礼貌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、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、亲吻等;礼貌语言则是一种有声的行动,比如使用“女士”“先生”等尊语,“欢迎光临”“我能为您做些什么”等谦语。

(三) 礼节的含义

礼节通常是指人们在交际场合,相互表示尊重、友好、祝颂、问候,以及给予必要协助和照料的惯用形式。比如见面打招呼、握手、递送名片等。礼节是关于对他人态度的外在行为规则,实际上是礼貌在语言、行动、仪态等方面的具体表现方式。

各国各民族都有自己的礼节,然而礼节也是随着时代的进步而发生变化的。由于当代国际交往的日益频繁,各国的礼节既表现出互相融通的趋势,又体现出各自的特点。如中国古代的作揖、跪拜,当今世界各国通行的点头、握手,南亚诸国的双手合十,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,都是不同国家礼节的表现形式。因此,在相互的交往中,熟知和尊重各国、各民族的礼节和风俗习惯,就显得十分必要。

(四) 礼宾的含义

“礼宾”一词原意是按一定的礼仪接待宾客。在人际交往、涉外活动、旅游接待等服务过程中,主方根据客方人员的身份、地位、级别给予相应的接待规格和待遇,称为礼宾。

礼宾是一个历史的范畴,强调继承与发展相结合,强调在不同的民族、不同的时代以及不同的处境中应有不同的内容和要求。

(五) 礼仪的含义

“礼仪”一词,在西方最早出现于法语“Etiquette”,原意是指法庭上的通行证。当这个单词进入英文后,就有了“礼仪”的含义,意为“人际交往的通行证”。后来,“礼仪”一词的含义逐渐独立出来,明确起来。“礼”,即是内在的敬意;“仪”即是外在的形式。礼仪,就是人们在社会上的各种具体交往中为了互相尊重,在仪表、仪式、仪态、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

还可以从不同角度对礼仪加深理解: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。从道德的角度来看,“道德仁义,非礼不成”,礼仪可以界定为为人处世的行为规范。从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的对人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。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,其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。

由此可见,礼仪实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。也就是说,礼仪的层次要高于礼貌和礼节,其内涵也更加丰富。而礼宾则是在特殊情况下的一种礼仪。

二、礼仪的要素

礼仪是由礼仪的主体、客体、媒体、环境等四项基本要素所构成的。

(1) 礼仪的主体:指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是一个人,也可以是组织。

(2) 礼仪的客体:指的是礼仪活动的指向者和承受者。它既可以是人,也可以是物;可以是

物质的,也可以是精神的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以是有形的,也可以是无形的。

(3)礼仪的媒体:指的是礼仪活动所依托的一定的媒介,由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成。在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

(4)礼仪的环境:指的是礼仪活动特定的时空条件,分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境经常决定着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其决定,而且具体礼仪的实施方法也由其决定。

任务2 礼仪的特点与功能

一、礼仪的特点

与其他学科相比,礼仪具有以下五大显著的特征。

(一)规范性

礼仪是人们在交际场合待人接物时应该遵守的行为规范。这种规范性不仅制约着人们在交际场合的言谈话语和行为举止,使之合乎礼仪;也是人们在交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人是否文明礼貌,判断自己是否自律敬人的一种尺度。因此,一个人要想在交际场合表现得合乎礼仪,就必须遵守礼仪的规范。

(二)限定性

礼仪主要适用于交际场合下的人际交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪未必适用。这就是礼仪的限定性。理解了这一特点,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西,就不会在非交际场合拿礼仪去强求苛责他人。

(三)操作性

礼仪的规则简明,切实有效,实用可行,易学易会。因此便于操作是礼仪的一大特征。礼仪的易记易行,能够让人们容易接受,使其被广泛地运用于交际实践,得到广大公众的认可,而反过来,又会进一步地促使礼仪简化繁文缛节,以简便易行、容易操作为第一要旨。

(四)传承性

任何国家的礼仪都有鲜明的民族特色,任何一个国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的,礼仪的形成和完善是历史发展的产物。它历经许多时代,不断地剔除糟粕,吸取精华,最后逐渐固定下来。礼仪一旦固定下来形成习俗,通常会长期沿袭,经久不衰。诸如尊老爱幼、礼尚往来等一些反映中华民族传统美德的礼仪,一代一代流传至今,并将为子孙后代不断继承和发扬光大。

(五)时代性

礼仪具有时代性,不断随着时代的发展而发展。随着社会经济的不断发展,人类文明的发展和交往的增加,礼仪已经渗透到了社会生活的方方面面,不同地区、民族的礼仪会相互影响、相互渗透,不断地被赋予新的内容,表现出强烈的时代特色。

二、礼仪的功能

礼仪在人际交往中具有极其重要的作用,概括地说其主要具有以下三个功能。

(一)有助于提高人们的自身修养

礼仪是衡量一个人文明程度的准则,它不仅反映了这个人的交际技巧,也反映着这个人的

道德情操、社会阅历、气质风度及精神面貌。学习礼仪有助于提高个人的修养,提高一个人的文明程度。

(二)有助于人们美化自身和生活

礼仪对人们自身的仪容、仪表、服饰、谈吐、举止等方面都有详尽的规范,这不但有利于人们更好地设计自己的个人形象、展示自己的独特风度,还能提高自信心。

(三)有助于促进人们的社会交往

一个人要想与他人打交道,首先要讲究礼仪,礼仪能够表达自己对他人的尊重、敬佩和友好,增进人与人之间的信任与理解,从而改善人际关系。



阅读材料 1-1

孟子休妻

战国时期的思想家、政治家和教育家孟子,是继孔子之后儒家学派的主要代表人物,被后世尊奉为仅次于孔子的“亚圣”。

孟子一生的成就,与他的母亲从小对他的教育是分不开的。孟母是一位集慈爱、严格、智慧于一身的伟大的母亲,早在孟子幼年时候,便为后人留下了“孟母三迁”“孟母断织”等富有深刻教育意义的故事。孟子成年娶妻后,孟母仍不断利用处理家庭生活的琐事等去启发、教育他,帮助他从各方面进一步完善人格。

有一次,孟子的妻子在房间里休息,因为是独自一个人,便无所顾忌地将两腿叉开坐着。这时,孟子推门进来,一看见妻子这样坐着,非常生气。原来,古人称这种双腿向前叉开坐为箕踞,箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭就走出去,看到孟母,便说:“我要把妻子休回娘家去。”孟母问他:“这是为什么?”孟子说:“她既不懂礼貌,又没有仪态。”孟母又问:“因为什么而认为她没礼貌呢?”“她双腿叉开坐着,箕踞向人,”孟子回道:“所以要休她。”“那你又是如何知道的呢?”孟母问。孟子便把刚才的一幕说给孟母听,孟母听完后说:“那么没礼貌的人应该不是你,而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么教人的?进屋前,要先问一下里面是谁;上厅堂时,要高声说话;为避免看见别人的隐私,进房后,眼睛应向下看。你想想,卧室是休息的地方,你不出声、不低头就闯了进去,已经先失了礼,怎么能责备别人没礼貌呢?没礼貌的人是你自己呀!”

一席话说得孟子心服口服,再也没提什么休妻子回娘家的话了。

资料来源:<http://baike.baidu.com/view/2733620.htm>.

子任务3 礼仪的形成与发展

一、礼仪的起源时期(公元前 21 世纪,夏朝以前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。其内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

公元前 1 万年左右,人类进入新石器时期,不仅能制作精细的磨光石器,并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里,原始礼仪渐具雏形。例如在今西安的半坡遗址中,发现了生

活距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,还有无殉葬品的俯身葬等。此外,仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明,当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席,晚辈坐下席;男子坐左边,女子坐右边等礼仪日趋明确。

二、礼仪的形成时期(公元前 21 世纪—公元前 771 年,夏商周时期)

从夏朝建立,中国社会就进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在此期间,尊神活动升温。在原始社会,由于缺乏科学知识,人们不理解一些自然现象,他们敬畏“天神”,祭祀“天神”。从某种意义上说,早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则,又是原始社会宗教信仰的产物。以殷墟为中心展开活动的殷人,在公元前 14 世纪至公元前 11 世纪就活跃在华夏大地。他们建造了中国第一个古都——地处河南安阳的殷都,而他们在婚礼习俗上的建树,被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。

推翻殷王朝并取而代之的周朝,对礼仪建树颇多。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。周武王的兄弟周公,对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐,将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中,形成全面介绍周朝制度的《周礼》。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期。



阅读材料 1-2

礼学经典——三礼

《周礼》,又名《周官》,是三礼之首,本为一官职表,后经整理,成为讲述周朝典章制度的书,是中国最早和最完整的官制记录,也是世界古代一部最完整的官制记录,是中国流传至今的第一部礼仪专著。

《仪礼》,最初直接被称作“礼”。《仪礼》一书的内容主要是冠、昏、丧、祭、朝、聘、燕享等等典礼的详细仪式,阐述了春秋战国时期士大夫阶层的礼仪,提倡一种有等差的人伦礼仪,是我国保存最早的记载礼仪程式的典籍。

《礼记》是战国至秦汉年间儒家学者解释说明经书《仪礼》的文章选集,其内容主要是记载和论述先秦的礼制、礼意,记录孔子和弟子等的问答,记述修身做人的准则,集中体现了先秦儒家的政治、哲学和伦理思想,是研究先秦社会的重要资料。

“三礼”记录、保存了许多古代的礼仪,其中,《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重行为规范,而《礼记》则偏重对具体礼仪的解释、论述。由这“三礼”所涉及的各种礼制的总和,也就是涵盖了中国古代“礼”的主要内容。“三礼”是我国古代政治制度的三部儒家经典,是中国古代礼仪制度的蓝本和百科全书。

资料来源:<http://baike.baidu.com/view/124762.htm>。

三、礼仪的变革时期(公元前 771 年—公元前 221 年,春秋战国时期)

西周末期,王室衰微,诸侯纷起争霸。公元前 770 年,周平王东迁洛邑,史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制,出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。这一时期,学术界形成了百家争

鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。孔子非常重视礼仪,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立……质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子。”他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。”倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重。孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提高到一个新的高度。孟子把孔子的“仁学”思想加以发展,把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看做是人的善性的发端之一,在道德修养方面主张“以德服人”。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看做是做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也。”他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”管仲认为礼关系到国家的生死存亡,把“礼”看做是人生的指导思想和维持国家的第一支柱。

四、礼仪的强化时期(公元前 221 年—公元 1911 年,秦汉到清末)

在我国长达两千多年的封建社会里,尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。

公元前 221 年,秦王嬴政最终吞并六国,统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,秦始皇在全国推行“书同文”“车同轨”“行同伦”。秦朝制定的集权制度,成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期,叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说。他把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲。”“五常”即仁、义、礼、智、信,是用来调整君臣、父子、兄弟、夫妇、朋友关系的行为规范。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。汉代时,孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计 49 篇,包罗宏富,堪称集上古礼仪之大成,上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集,是封建时代礼仪的主要源泉。

宋代时,出现了以儒家思想为基础,兼容道学、佛学思想的理学,程颐兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为,“父子君臣,天下之定理,无所逃于天地之间。”“礼即是理也。”朱熹进一步指出,“仁莫大于父子,义莫大于君臣,是谓三纲之要,五常之本。人伦天理之至,无所逃于天地间。”朱熹的论述使二程“天理”说更加严密、精致。家庭礼仪研究硕果累累,是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中,以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹的《朱子家礼》最著名。

明代时期,交友之礼更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

满族入关后,逐渐接受了汉族的礼制,并且使其复杂化,导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如清代的品官相见礼,当品级低者向品级高者行拜礼时,动辄一跪三叩,重则三跪九叩。清代后期,清王朝政权腐败,民不聊生,古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐,一些西方礼仪传入中国,北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等,代替不合时宜的打千礼等。

这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史

演变过程中,它逐渐变成成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往,窒息思想自由的精神枷锁。封建社会的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

五、近代礼仪的发展(公元1911—1949年,民国时期)

1911年末,清王朝土崩瓦解,当时远在美国的孙中山先生火速赶回祖国,于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制,普及教育,废除祭孔读经,改易陋俗,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开近代礼仪的帷幕。

中国进入半殖民地、半封建的社会时期后,中国出现“大杂烩”式的礼仪思想,关于礼仪的标准、价值观念得到推广和传播。辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度,受到强烈冲击。“五四”新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。民国期间,由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会,后逐渐普及民间。20世纪三四十年代,中国共产党领导的苏区、解放区,重视文化教育事业及移风易俗,进而谱写了近代礼仪的新篇章。

六、现代礼仪时期(1949年至今,新中国时期)

1949年10月1日,中华人民共和国宣告成立,中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。1949年至1966年,是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间,摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,则得到继承和发扬。

1966年至1976年,中国进行了“文化大革命”。十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失,也给礼仪带来一场“浩劫”。许多优良的传统礼仪,被当做“封资修”货色扫进垃圾堆。礼仪受到摧残,社会风气逆转。

1978年党的十一届三中全会以来,改革开放的春风吹遍了祖国大地,中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。

2001年10月1日江泽民同志参加全国宣传部长会议时,发表了“以德治国”的重要讲话;2006年3月4日胡锦涛同志在看望政协委员时,发表了“树立社会主义荣辱观”的重要讲话。两位领导人的讲话都是强调礼仪、德化在治理国家中的重要意义。

2014年2月24日下午中共中央政治局就培育和弘扬社会主义核心价值观、弘扬中华传统美德进行第十三次集体学习。习近平总书记在主持学习时强调,把培育和弘扬社会主义核心价值观作为凝魂聚气、强基固本的基础工程,继承和发扬中华优秀传统文化和传统美德,广泛开展社会主义核心价值观宣传教育,积极引导人们讲道德、尊道德、守道德,追求高尚的道德理想,不断夯实中国特色社会主义的思想道德基础。习近平同志指出,一种价值观要真正发挥作用,必须融入社会生活,让人们在实践中感知它、领悟它。要建立和规范一些礼仪制度,组织开展形式多样的纪念庆典活动,传播主流价值,增强人们的认同感和归属感。

现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日益增多,人们学习礼仪知识的热情空前高涨。随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。



阅读材料 1-3

中国——礼仪之邦

传说明代初期,菲律宾有一位国王来中国朝拜,因病在中国逝世,但他临终前却要求死后葬在中国,就因为中国是一个“礼仪之邦”。公元13世纪初期,意大利旅行家马可·波罗曾盛赞中国是“东方的天堂”。在他的游记发表后,人们开始了解东方,了解中国。在欧洲人眼中,中国既是一个物产丰富的国度,更是一个文明昌盛、可望而不可即的仙境,是他们心目中的天堂。

的确,当世界上许多民族还没有形成的时候,我们的祖先就创造了无可匹敌的文明。中国曾被外国人称为君子之国、文明典范而受敬仰。今天,大凡到过日本或跟日本人有过接触的人,肯定见过日本人频频鞠躬的礼节,听过“欢迎光临”“请多关照”等礼貌用语。日本人称这种礼节和礼貌为“唐风”,也就是说这个礼节是沿袭1200多年前我国唐朝的礼制。

资料来源:胡晓涓.商务礼仪[M].北京:中国人民大学出版社,2005.

任务二 商务礼仪认知



案例导入 1-2

小张是某公司的员工,某天正好去财务部窗口领工资。在等待的时候,他随手把手中捏着的一张无法报销的票据揉成团扔在了地上。其他部门的同事看见了,小声嘀咕“那个××部门的人素质真差”。

恰巧此时有位顾客来财务部交定金,看到小张把纸团扔在地上,心里想“这个公司的员工如此行事,他们做的东西质量会好么?售后服务会有保障么?还是先别交定金了,回去再斟酌斟酌!”

生产部经理陪着几位外商来参观公司,正好路过这里,地上的纸团没有逃过大家的眼睛,结果外商指着纸团问老板“这样的员工,能做出符合质量要求的产品么?”

思考:为什么员工个人行为会让客户质疑公司的实力?

解析:在商务场合当中,个人行为举止不仅代表单个人,还代表自己为之工作的部门、部门所属的公司、公司所属的集团,甚至代表集团所说的国家。在国际化合作日益加强的今天,在企业就职的员工熟悉掌握并合理运用商务礼仪是必需的基本技能要求。

资料来源:<http://www.docin.com/p-274371646.html>.

子任务1 商务礼仪的含义及特点

一、商务礼仪的含义

根据使用对象、适用范围的不同,大致将礼仪分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼