

中职·清华版“十一五”规划教材·金融

贾晓龙 主编 李淑娟 王琦 副主编

金融职业礼仪规范

JINRONG ZHIYE LIYI GUIFAN



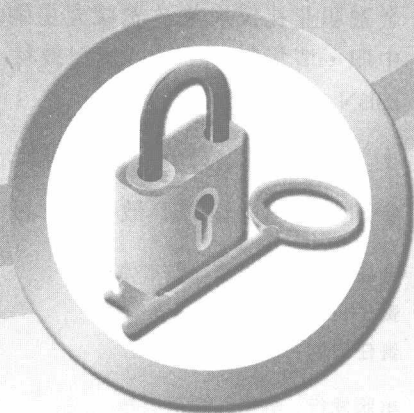
清华大学出版社

中职·清华版“十一五”规划教材·金融

金融职业礼仪规范

JINRONG ZHIYE LIYI GUIFAN

贾晓龙 主编 李淑娟 王琦 副主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

金融是国家经济的命脉,商业银行业务直接惠及千家万户,服务于国民经济建设的各个领域。金融礼仪是金融行业从业人员的必备素质之一,在提高行业文明程度、增强行业竞争力、提高金融企业管理水平、提升行业社会美誉度等方面起着重要的作用。

本教材以金融商业银行业务为主线,结合金融工作实践、金融职业的特点和礼仪规范,主要介绍了个人礼仪、营业礼仪、营销礼仪、办公室礼仪、涉外礼仪等方面的金融礼仪知识。

本书既适用于中职学校金融银行和金融服务等专业的课程教学,也可作为商业银行与金融服务公司从业人员的在岗培训教材,对广大社会自学者也是一本有益的参考读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

金融职业礼仪规范 / 贾晓龙主编. —北京:清华大学出版社, 2009.1
中职·清华版“十一五”规划教材·金融
ISBN 978-7-302-18900-8

I. 金… II. 贾… III. 金融—工作人员—礼仪—专业学校—教材 IV. F83

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 177957 号

责任编辑:帅志清 张 伟

责任校对:刘 静

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京市昌平环球印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260

印 张:8.75

字 数:193 千字

版 次:2009 年 1 月第 1 版

印 次:2009 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:12.00 元

中职·清华版“十一五”规划教材·金融

编写委员会

主 任：储祥银

副 主 任：牟惟仲 吴江江 王绪瑾 林 辉 汪晓芳
帅志清 李大军

编 委：宋承敏 丁建忠 薛继豪 张东宁 徐 晶
田在儒 施 俊 刘 洪 齐瑞宗 吴 跃
刘鲁晶 姜艳新 刁淑灵 周 平 陈 颖
张 峰 刘淑娥 卜小玲 李晓利 赵 茜
王 琦 李 洁 李淑娟 彭爱美 周 瑾
张 弼 朱凤仙 陈 健 赵春萍 李 瑶
赵秀艳 蔡丽伟 齐众希 孟乃奇 李晓新

丛 书 主 编：李大军

丛书副主编：张 峰 吴 跃 刘淑娥 陈 颖

随着我国改革开放不断向纵深发展,社会主义市场经济的快速推进,加之加入 WTO 后有关承诺条款的逐步兑现,我国经济建设连续多年保持持续高速增长的态势,经济生活进入了一个最为活跃的历史发展时期。金融是国家的命脉、现代经济的核心,保险是社会的保障,惠及千家万户。金融保险在国家经济发展、国民经济建设、改善民生、构建和谐社会等各方面都发挥着极其重要的作用。

近年来,众多外资金融保险企业纷纷进军中国市场,中外资银行、证券、保险都在迅速拓展业务。市场竞争的压力和动力不仅促使我国金融保险企业加快管理体制与运营模式的整改,而且也促使我国金融保险业迅速地融入世界经济全球化的大潮中。为适应国际化发展趋势,配合国家经济体制改革进程,国家出台了一系列关于“金融与保险”的新政策法规和管理制度等,本系列教材就是在这种背景下编写的。

教学创新与教材建设是中职中专教育改革的重点和组成部分,它体现了中职院校的办学特色和注重操作技能培养的优势。本系列教材的编写遵循科学发展观,严格按照教育部关于“加强职业教育、突出实践技能与能力培养”的教育教学改革精神和要求。中职·清华版“十一五”规划教材·金融教材根据中职中专院校的教学特点和培养目标,结合当前金融体制改革的新思路、新举措和发展趋势,结合国家正在启动的毕业生就业工程,针对市场对金融岗位用人的实际需求,组织多年从事金融保险课程教学的中职院校教师与具有丰富实践经验的金融行业企业专家共同编写。

中职·清华版“十一五”规划教材·金融教材分为银行和保险业务两部分。目前银行部分包括:《商业银行基本业务》、《商业银行综合柜员实训》、《金融职业礼仪规范》、《金融理财》、《证券投资原理与实务》、《网络银行》6 本教材;保险业务部分包括:《保险基础知识》、

《人身保险》、《财产保险》、《保险营销技巧》4本教材。各本教材的编写,适应中职教育培养“实操型”人才的目标,并具有以下特点:一是知识新,汇集了金融行业各方面的最新资料、数据和发展动态;二是操作性强,案例教学、知识讲解浅显易懂,注重流程和实践,突出实用性;三是编写体例新颖,采用统一的格式化设计,使教材更符合中职中专学生阅读。

由于本套教材紧密结合我国金融业“十一五”发展规划,自觉地以科学发展观为统领,前瞻性地分析金融业发展趋势,系统地对于金融经营理念、组织结构、技术手段、服务功能、业务流程和市场监管,以及有效防范与化解风险等内容从理论到实践进行了阐述和分析,并以实例引导,图文并茂、通俗易懂、深入浅出,利于学生理解。因此本套教材既可作为中职中专金融、保险、工商管理、财税、电子商务、经济管理等相关专业教学的首选教材,又可作为金融保险企业相关工作人员在岗继续教育和参加各类专业资格考试的培训教材,还可作为广大社会读者的参考读物。

在教材编写中,我们参阅借鉴、引用了大量国内外有关金融银行与保险方面的书刊资料,并得到有关金融行业企业领导与专家教授的指导,在此表示感谢。希望全国各地中职院校选用本套教材时积极多提改进意见,以使其不断完善与提高。

丛书编写委员会
2007年9月

礼仪是人类文明的标尺,是一个人、一个组织甚至一个国家和民族内在的精神文化和素养的显示,也是协调人际关系约定俗成的行为规范。礼仪作为人类历史发展过程中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以强大的精神约束力支配着每个人的行为,从人们对它的适应和掌握程度,可以看出其文明与教养的程度。知礼懂礼、守礼行礼,既是一个人立足于社会的基本前提,也是人们成就事业、获得美好人生的重要条件。

我国素有“礼仪之邦”的美誉,讲“礼”重“仪”是我们民族的优秀传统。随着经济的发展、社会进步和文明程度的提高,人们越来越重视礼仪在日常生活、工作和商务活动中的重要作用,礼仪不仅反映出一个人真实的修养、风度与魅力,同时也体现出其对社会的认知、个人的学识和价值。各行各业的从业者都应该掌握礼仪规范,进而改进人际关系、实现自身在社会中的价值。对于一个组织来说,礼仪也是一种社会公众形象,个体员工的礼仪标准决定了整个组织的文明程度、管理水平和社会美誉度。

金融既是国家经济的命脉,也是现代经济的神经中枢,商业银行业务与金融服务惠及众多企业和千家万户,涉及各个经济领域。金融银行在国家经济发展、国民经济建设、改善民生、构建和谐社会等方面发挥着极其重要的作用。随着我国经济的高速发展,各行各业均需要得到金融银行更多的支持,随着我国入世及外资金融企业的大量涌入,使得我国金融业经受着严峻的市场竞争考验。面对市场竞争的压力和动力,要在经济中处于有利地位,就应该坚持“以客户为中心”的服务宗旨,就要坚持优质与文明服务,围绕客户需求开展金融行业的各项业务服务,以客户的满意度作为最终的标准。

为客户提供优质服务的前提是具备系统专业知识和掌握相应的职业礼仪技能。金融职业礼仪是指在金融业务活动中通行的,带有金

融行业特点的礼仪规范和准则。金融类院校在培养金融类专门人才时,除了传授专业知识以外,还要充分认识到礼仪的重要性,尤其是在当今金融服务行业,礼仪、修养对于员工队伍的整体素质、行业的良好信誉和金融服务水平的提高都有重要作用。因此,学生在校期间就应该认真学习礼仪的基本知识,且能够在实践中加以应用,通过反复实践,才能把礼仪的书本知识转化为金融行业员工的内在素质,进而对金融行业树立良好的社会形象起到积极的作用。

正是基于以上目的,我们编撰了这本教材。全书以金融工作为主线,结合当代金融职业的业务特点和礼仪发展的最新趋势要求,具体介绍了个人礼仪、营业礼仪、营销礼仪、办公室礼仪、涉外礼仪等知识。为了帮助读者更好地理解应用,在每章中安排有案例、小贴士、思考练习题、实践课堂等,并通过结合金融业务服务礼仪实践,对学生进行实务性训练,有助于学生提高技能、顺利就业。

本书作为中职学校金融专业的特色教材,严格按照教育部关于“加强职业教育”教学改革精神和“突出实践技能和能力培养”的具体要求,突出实操性、注重实践技能的培养和训练,具有前瞻性、实践性、体例新颖等特点。由于本书讲解通俗易懂、案例鲜活、技能训练实用,因此既可作为中职中专金融银行、金融服务、财会、经管等相关专业学生的教学用书,也可作为商业银行与金融服务公司从业人员的在岗培训教材,对于广大社会读者也是一本有益的读物。

本教材由李大军进行总体方案策划并具体组织,贾晓龙主编并统稿,李淑娟和王琦为副主编,由具有丰富实践经验的北京银行业务经理李姝钰审定。参编人员有贾晓龙和祝宏武(第一章、第七章、附录),王琦(第二章),靳靓(第三章),苏艳芝(第四章),李淑娟(第五章),蔡丽伟(第六章);刘淑娥、景玥、卜小玲、周鹏、赵茜、吴跃等人协助资料查找和有关章节的编写,李晓新负责本教材课件的制作。

在编写过程中,我们参阅了大量金融银行服务礼仪的书刊、资料及有关商业银行业务的最新管理规定和文件等,并得到了金融行业协会和有关商业银行业务经理的支持与指导,在此一并表示感谢。由于水平所限,书中难免存在疏漏和不足,恳请各位专家、师生及读者给予批评指正。

编者
2008年5月

第一章 礼仪概论	1
第一节 礼仪的含义	2
一、礼仪的含义	2
二、礼仪的特性	3
第二节 礼仪的起源及其演变过程	5
一、礼仪的萌芽时期	
(公元前 5 万年—公元前 1 万年)	5
二、礼仪的草创时期	
(公元前 1 万年—公元前 22 世纪)	5
三、礼仪的形成时期	
(公元前 21 世纪—公元前 771 年)	6
四、礼仪的发展、变革时期	
(公元前 770—公元前 221)	6
五、礼仪的强化时期(公元前 221—公元 1796)	7
六、礼仪的衰落时期(1796—1911)	7
七、现代礼仪时期(1911—1949)	7
八、当代礼仪时期(1949 年至今)	8
第三节 现代礼仪的功能与原则	8
一、现代礼仪的功能	8
二、现代礼仪的原则	10
本章小结	11
课堂讨论	12
本章思考题	12
实践课堂	12

第二章 个人礼仪	13
第一节 仪容仪表礼仪	15
一、个人仪容仪表的概念	15
二、金融行业个人仪容仪表礼仪的首要要求	15
三、金融从业人员仪容仪表礼仪的几个主要方面	16
第二节 服饰仪态礼仪	22
一、服饰与着装	22
二、仪态与礼仪	34
第三节 语言沟通礼仪	39
一、态度、表情和姿态	39
二、强调使用礼貌用语	40
三、语速适度,言辞妥当达意	43
本章小结	45
课堂讨论	45
本章思考题	45
实践课堂	45
第三章 营业礼仪	46
第一节 营业礼仪基本规范	47
一、什么是营业礼仪	47
二、服务人员基本素质要求	47
三、营业礼仪基本规范	49
第二节 金融服务礼仪规范	50
一、仪容规范	50
二、仪表规范	51
三、语言规范	53
第三节 岗位业务礼仪规范	54
一、服务流程	54
二、柜台服务岗位礼仪规范	54
三、营业厅服务岗位礼仪规范	55
四、电话服务礼仪规范	56
本章小结	57
课堂讨论	57
本章思考题	57
实践课堂	57

第四章 营销礼仪	58
第一节 营销礼仪概述	59
一、营销礼仪	59
二、金融营销礼仪	62
三、金融营销礼仪的基本要求	64
第二节 营销礼仪规范	66
一、电话营销礼仪规范	66
二、接触营销礼仪规范	70
三、网络营销礼仪规范	77
本章小结	78
课堂讨论	79
本章思考题	79
实践课堂	79
第五章 办公室礼仪	80
第一节 办公室礼仪概述	81
一、办公室礼仪的概念	81
二、办公室礼仪的作用	81
三、办公室礼仪的内容	82
第二节 办公室礼仪规范	82
一、办公室员工的礼仪规范	82
二、办公室环境的礼仪规范	84
三、公共区域的行为礼仪规范	85
四、使用公共办公设备的礼仪规范	87
五、使用电话的礼仪规范	88
六、使用传真的礼仪规范	90
七、使用电子邮件的礼仪规范	91
八、汇报的礼仪规范	92
九、会议的礼仪规范	98
本章小结	104
课堂讨论	104
本章思考题	104
实践课堂	105
第六章 涉外礼仪	106
第一节 涉外礼仪概述	107
一、涉外礼仪的作用	107

二、涉外礼仪的原则	108
三、涉外礼仪的注意事项	110
第二节 涉外礼仪规范	112
一、涉外接待礼仪	112
二、涉外洽谈礼仪	113
三、涉外会议礼仪	115
四、涉外宴请礼仪	116
五、签约礼仪	118
六、出访礼仪	118
本章小结	120
课堂讨论	120
本章思考题	120
实践课堂	120
附录 1 中国建设银行员工行为规范管理手册(试行)	121
附录 2 银行营业网点员工服务行为规范	125
参考文献	126

第一章

礼仪概论

【学习目标】

1. 了解礼仪的起源以及演变过程。
2. 理解礼仪的含义及其特征。
3. 掌握现代礼仪的功能和原则。

【技能要求】

1. 掌握礼仪的含义和特征。
2. 尝试将古代礼仪和现代礼仪对比,二者有何异同。
3. 通过调查实践,了解礼仪对国家、社会、个人的重要意义。

中国是一个文明古国,具有五千年的灿烂文化,素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪是中华民族优秀传统文化的重要组成部分,礼仪在中华文化的历史演进过程中,起着积极的推动作用。随着时代的发展,礼仪已经渗透到社会生活的各个方面,且发挥着越来越重要的作用。

礼仪作为文化的一个组成部分,从大的方面说,它反映了一个民族的文明程度和一个国家的国民素质;从小的方面说,更是无处不在、俯拾即是。无论是作为一个企业的整体形象宣传、品牌的推广、员工素质的提高,还是人际间的沟通交流,都离不开礼仪这个媒介。

经济的发展、国际交往的频繁,社会和个人对礼仪的重视程度越来越高,有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行,礼仪的规范与修养,不仅是人们必备的基本素质,而且已成为社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

金融行业的发展是现代经济发展的必然。现代金融行业竞争激烈,如何在竞争中保持优势,关键在于坚持“以客户为中心”的服务宗旨,坚持优质文明服务,围绕客户开展各项金融服务,以客户满意为最终的标准。优质的服务需要金融从业人员不但具备系统的专业知识和娴熟的业务技能,还应具备相当的礼仪知识和技巧。只有这样,才能向客户提供优质的服务,才能赢得客户、赢得业务,创造出最佳的经济效益。

第一节 礼仪的含义

一、礼仪的含义

礼仪的发展是随着社会的产生而产生的,也是随着社会的发展而发展起来的。在漫长的人类历史发展进程中,礼仪的内涵也在发生着变化。

(一) 中国古代礼仪的含义

在我国古代,礼仪是“礼”和“仪”的合称。据考证,礼仪在我国古代是指敬奉神明、表示敬意的活动。

据《辞海》注释,“礼”的本义是敬神,从“礼”(禮)字的造字结构也可以看出。礼字左边是“示”字旁,为祭祀的容器;右边是祭物,表示把盛满祭物的祭具摆放在祭台上,献给神灵以求保佑。这是因为在原始社会,社会生产力低下,人类处于原始、愚昧的状态,对日月星辰、电闪雷鸣等很多自然现象无法解释,从而产生神秘感和敬畏感,形成了最初的对天地的崇拜。同时,由于原始人对自身的梦幻现象无法解释,产生了“灵魂不死”的观念,进而产生了对民族祖先的崇拜。

因此,天地和祖先一直成为原始社会,甚至后来的奴隶社会、封建社会最主要的两个崇拜对象。而对这两者的崇拜,主要是通过祭祀的方式表现出来的。通过祭祀,人类表达了对神灵和祖先的敬意,期望能够得到神灵和祖先的庇护,多赐福少降灾,在这样的过程中,原始的“礼仪”就产生了。

礼仪还是协调人类相互关系的规章制度。人类在其生存和发展的过程中,不仅要与大自然作斗争,还需要解决好人类内部的关系,如人与人、部落与部落、国家与国家等。在当时,礼仪更多的是保障和维护群体秩序的一种工具,维持群体生活的自然人伦秩序是礼仪产生的最原始动力,在此基础上,礼仪扩大到人际关系的其他方面。

人类学家还考证,“礼”字在古代与“履”字相通,意思是鞋子,穿了鞋子才好走路。但是鞋子既不能太大,也不能太小,要刚刚合适,正所谓“礼贵从宜,事难论古”。当然,随着社会的不断进步,“礼仪”的含义也在不断延伸和扩展。

(二) 西方礼仪的含义

世界是多元的,因此礼仪也是丰富多彩的。西方社会的礼仪也经历了十分复杂漫长的历史过程。西方的“礼仪”一词最早见于法语的“Etiquette”,原意指“法庭上的通行证”。作为法庭,无论是在古代还是现代,为了展示司法活动的威严性,保障审判活动能够合法有序地进行,总是既安排得庄严肃穆,又要求进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。

现在,在英语中,具有“礼仪”意义的单词主要有以下四个。

① Courtesy 指谦恭有礼的言谈和举止,即处处合乎时宜,具有动人文雅的举止和风

度,同时对他人表示尊重的有礼貌的行为等。

② Etiquette 专指礼仪,即有良好的教养,并按照权威的规定在社交或正式场合需遵守的一定的规矩和礼节。

③ Protocol 指一种刻板的,在外交和军事等特定领域内实行并被长期公认的相处准则,如规定对上级的绝对尊敬,对应有的优先次序的严格遵守,以及礼仪活动实施程序的严格执行等。

④ Rite 具有两方面含义:

第一,仪式和典礼,特别是指有重大意义的宗教、宫廷或部落所举行的仪式,如宗教的礼拜式等;

第二,泛指由习俗、惯例和仪式构成的礼仪活动或一系列此类行为。

(三) 现代礼仪的含义

结合古今中外人们对于礼仪的认识和描述,可以给礼仪下这样一个定义:现代礼仪是现代人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以单指为表示敬意而隆重举行的某种仪式,又可以泛指人们交往的礼节、礼貌,即主要包含三层含义:礼节、礼貌和仪式。

1. 礼节

礼节是人们在日常生活和社交场合相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要协助与照料的惯用形式。在社交活动中,人们往往通过不同的礼节形式来表达尊敬或礼貌,如:握手、拥抱、跪拜、作揖等都属于礼节。

作为金融服务人员,要熟知各国、各民族的礼节,要了解各民族的风俗习惯,以避免在实际工作中出现不必要的错误。

2. 礼貌

礼貌是指人们在交往中表示敬重和友好的行为。它体现了时代的风尚和人们的道德观念,以及精神面貌和个人修养。礼貌的一般表现形式有:仪容、仪表、仪态、语言,以及待人接物、为人处世的方式和态度等。

3. 仪式

仪式是一种较为正式的礼节形式。它表示对所包含内容的重视程度。在举行仪式时,要遵循严格的规程、程式。仪式根据目的的不同可以分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。

二、礼仪的特性

礼仪具有独具的特性,因此,在了解了礼仪的含义后,有必要进一步把握礼仪的特性,只有这样,才能更加深刻地理解礼仪的本质,理解礼仪在社会生活中所扮演的角色,以便更好地为实践服务。礼仪的特性主要包括以下五个方面。

(一) 社会性

礼仪产生于人类社会之初,并将贯穿于人类社会的始终。它不像政治、法律只存在

于阶级社会,而是与人类社会共始终的,只要有人类社会,礼仪就会存在。当然,不同的阶级社会,由于其利益的指向不同,使得礼仪具有鲜明的阶级性,但如果从本质上讲,礼仪是超阶级的,它是人们在社会生活中相互交往或表达愿望的形式和手段。

礼仪渗透于各种社会关系之中,只要有人和人的关系存在,礼仪就作为人的行为准则和规范存在。

(二) 规范性

规范性是指人们交际过程中的礼仪具有一定的标准和规范。礼仪是人们在人际交往的实践中所形成的并以某种风俗习惯和传统方式固定下来的行为模式,是人们普遍遵循的行为准则。遵循这种行为准则,便是符合礼仪要求;反之,即是违反礼仪要求。

例如,国际通行的握手礼就有相应的要求,握手的顺序、力度、姿势、时间都有标准,不按照标准行事便不符合礼仪规定。学习礼仪规范,就是要掌握在不同的交际场合,面对不同的交际对象,如何做才能使自己的举止行为符合礼仪的规范化要求。

(三) 多样性

社会是纷繁复杂的,组成是多种多样的,任何一个成员都在社会中扮演重要的角色,而且不同的场合所扮演的角色是不同的,所要遵循的礼仪也是不同的。如一个人在家庭里可能是丈夫、父亲,在单位可能是上级,在酒店可能是客户等。

不同场合的礼仪(社交礼仪、商务礼仪、国际礼仪、职业礼仪等)都是礼仪的重要组成部分。随着社会的进步,礼仪的内容必将更加丰富。

(四) 差异性

礼仪的差异性主要是指地域性和民族性。同一内容在不同地域、不同民族可以有不同的表现形式,不同内容在不同地域、不同民族也可能有相同的表现形式。

例如,东方民族含蓄、深沉,西方民族则直率、开放;东方人在初次见面时习惯握手,西方人则喜欢接吻、拥抱等。

(五) 继承性

礼仪是人类在长期的历史发展过程中逐渐形成并世代相传的文化传统。礼仪一旦形成,通常会长期沿袭,经久不衰。例如,我国古代流传至今的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪,一代一代流传下来,并将代代相传,发扬光大。



小贴士

交际生活的钥匙

三十多年前,当时的美国总统尼克松为了准备他的“改变世界的一星期”的中国之行,费尽了心机。他知道到了中国免不了要用筷子,临行前就专门练习了一番。1972年,尼克松一行抵达北京的当天晚上,周恩来总理设宴款待他们。宴会上,尼克松自如地用筷子夹取食物,使在场的人大感意外。

中国古代《礼记》中有一句话：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”尼克松的这一举动在客观上与这句话的精神是一致的，所以能够收取预计的外交效果，为世人所津津乐道。

第二节 礼仪的起源及其演变过程

我国是人类文明的发祥地之一，文化传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的重要组成部分，也有着悠久的历史。关于礼仪的起源问题，古往今来，说法不一。归纳起来，主要有以下几种。

第一，礼仪起源于祭祖说，即礼起源于祭祖，它是原始人祭祀祖先的一种仪式规则，后来才逐渐发展成为调整人们相互间关系的风俗习惯。

第二，礼仪起源于原始社会的风俗习惯说，即礼是由原始社会的风俗习惯演变而来的，进入阶级社会以后，由所谓的“圣人”加以改造，变为系统的礼。

第三，礼仪起源于父权说。这种观点与古人的礼起源于家长制的说法相似。

第四，礼仪起源于人际交往的需要，并在不断的人际交往过程中逐渐形成和发展。

由此可见，礼仪起源于原始社会，促成礼仪产生的因素也是多种多样的。

首先，当时社会生产力极其低下，人类处于愚昧状态，认识世界的能力有限，对于自然界的很多现象无法解释，更谈不上掌握和利用自然规律，因此原始人对于自然既有崇拜感又有恐惧感，由此形成人类早期的宗教和祭祀活动。

其次，同一部落成员在共同生活的过程中，彼此为了求得信任、谅解、协作而经常使用的一些语言、表情、体态逐渐成为交际方面的礼仪。除此以外，婚姻的存在和发展、等级关系的出现等又引发出其他方面的礼仪。

随着时代的进步和社会的发展，礼仪的内涵和外延越来越丰富，礼仪在我国既是人们生活、交往的方式，又是阶级产生后统治阶级治国平天下的手段。从历史发展的脉络看，我国礼仪演变的过程大致可分为以下几个阶段。

一、礼仪的萌芽时期(公元前5万年—公元前1万年)

礼仪起源于原始社会时期，在长达100多万年的人类史前时期，人类逐渐开化。在原始社会中、晚期(约旧石器时期)出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约1.8万年前的北京周口店的山顶洞人就已经知道打扮自己。

他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上。他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始的宗教仪式，这是迄今为止在我国发现的最早的葬仪。

二、礼仪的草创时期(公元前1万年—公元前22世纪)

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。在其后数千年里，原始礼仪渐具雏形。例如在今西安附近的半坡遗址