



高职高专“十一五”规划教材

★★★★★ 旅游管理系列

旅游服务礼仪

邱卫民 主编 黄昌霞 主审



化学工业出版社

高职高专“十一五”规划教材
——旅游管理系列

旅游服务礼仪

邸卫民	主 编
田 莉 王建茹	副主编
黄昌霞	主 审



化学工业出版社

· 北京 ·

本教材介绍了旅游服务礼仪的基本理论知识,并就相关的文化现象做了概述。主要内容有:绪论、服务人员仪容仪表礼仪、服务人员的仪姿礼仪、服务人员的交流礼仪、饭店服务礼仪、导游服务礼仪、中国主要客源国礼仪、国内部分民族和港澳台礼仪、涉外服务礼仪规范、宗教礼仪等。

本教材针对高职高专特点,突出了教材的实训性,强化了技能训练,注重了学习的趣味性、生动性,是很好的旅游专业教材。同时也为社会各界提供了很好的行业培训及修养类参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪/邸卫民主编. —北京:化学工业出版社, 2007. 8

高职高专“十一五”规划教材——旅游管理系列
ISBN 978-7-122-00953-1

I. 旅… II. 邸… III. 旅游服务-礼仪-高等学校: 技术学院-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第118532号

责任编辑:张双进 于 卉 蔡洪伟
责任校对:徐贞珍

文字编辑:冯国庆
装帧设计:于 兵

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷:北京云浩印刷有限责任公司

装 订:三河市前程装订厂

720mm×1000mm 1/16 印张11¼ 字数212千字 2007年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址:<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:19.00元

版权所有 违者必究

高职高专“十一五”规划教材——旅游管理系列 编审委员会

主任委员	邱卫民				
副主任委员	曹克广	陈中汉	丁志平	黄盛兰	乔子荣
	屈守芳	周立雪			
委 员	(按姓氏汉语拼音排列)				
	白晓颖	曹克广	柴 雨	陈中汉	邱卫民
	丁玉平	丁志平	樊莉莉	范黎光	冯永红
	侯艳艳	黄昌霞	黄江亮	黄盛兰	姜明新
	蒋 芸	李光宇	李 佳	李 曼	李小波
	李学芝	李永臣	林占生	刘长风	刘晓杰
	刘雅婧	刘 勇	卢 爽	马 磊	聂 旺
	彭海学	乔子荣	屈守芳	宋雪莉	苏 静
	孙 静	孙静涛	孙庆群	孙 悦	汤丰林
	田 莉	田敏娜	田 莹	王建茹	王 晶
	王丽华	王 湜	王 铁	王 薇	王学艺
	王艳青	王 玉	武瑞营	杨 红	杨 涌
	于卫东	张翠菊	张 宏	张仁军	张素娟
	张秀军	张祖群	郑宝新	周立雪	

前 言

荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”中国自古就是礼仪之邦，作为朝阳产业的旅游业岂能不研究礼仪！孔子早就告诫我们：“不学礼，无以立。”作为旅游从业人员面对来自五湖四海的宾朋，怎样做到彬彬有礼，就成了当务之急，这就是我们编写《旅游服务礼仪》教材的出发点。

业内人士相关方面的理论陈述建树颇多，也十分成熟完备。但从旅游业角度出发来研究服务礼仪还不系统。所以化学工业出版社有针对性地组织编写了这本教材，以求为从业人员和相关人士提供必读之物与参考借鉴。基于《旅游服务礼仪》编写指导思想是突出实训技能训练，注意学习过程的趣味性及生动性，强化学习目标的的目的性与可行性。对关联学科的衔接给予重视。理论上深入浅出、通俗易懂，并与实践达到了和谐统一。教材的可读性与操作性得到进一步强化，实现了编者的愿望。

本书第一章绪论对礼仪的概念、起源、发展、性质、作用做了诠释；第二章服务人员仪容仪表礼仪，明确了旅游从业人员礼仪具体操作规范；第三章服务人员的仪姿礼仪，使旅游从业人员的行为举止有据可依，训练有方；第四章服务人员的交流礼仪，对人际交往中的礼仪具体做法给予明示；第五章饭店服务礼仪，明确了旅游从业人员在前厅、客房、餐厅的礼仪做法；第六章导游服务礼仪，主要介绍了导游服务人员的相关礼仪做法；第七章中国主要客源国礼仪，就主要客源国的礼仪风俗做法做了扼要介绍；第八章国内部分民族和港澳台礼仪，介绍了国内八个民族及港澳台地区的礼仪风俗及相关做法；第九章涉外服务礼仪规范，就涉外日常规范迎送、宴请做了明示；第十章宗教礼仪，介绍了世界上几大主要宗教礼仪习俗。各章节内容相对独立，又互为联系。整体知识体系是系统的，并与高职高专的实训性达到了完美统一。

本教材由邸卫民、田莉、王建茹、潘颖、杨倩音、王茹共同编写，其中由邸卫民任主编，田莉、王建茹任副主编，黄昌霞任主审。

教材编写中，得到了化学工业出版社的大力支持，并参阅了大量的相关资料，在此一并致谢。书中的不足之处，请相关专家、学者、同仁不吝赐教，以便修正。

编 者

2007年6月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 礼的基本概念	1
一、礼	1
二、礼貌	2
三、礼节	2
四、礼仪	3
第二节 礼的起源与发展	4
一、“礼仪之邦”的由来	4
二、“礼”源自儒家思想	4
三、礼的起源与发展	5
第三节 礼仪的原则与特征	7
一、礼仪的原则	7
二、礼仪的特征	8
第四节 礼仪的性质与作用	9
一、礼仪的性质	9
二、礼仪的作用	10
第五节 个人礼仪的培养	11
一、个人的原动力是培养个人礼仪的坚实基础	11
二、教育的推动力是培养个人礼仪的根本条件	12
三、环境的影响力是培养个人礼仪的外在因素	12
本章小结	13
课堂讨论题	13
复习思考题	13
第二章 服务人员仪容仪表礼仪	15
第一节 服务人员的仪容要求	16
一、仪容修饰的基本规范	16
二、酒店从业者对仪容修饰的总体要求	17
三、面容的细节规范	17

四、化妆	18
第二节 发型的修饰	21
一、旅游从业人员的发型要求	21
二、发型	22
第三节 服务人员着装礼仪	22
一、着装的 TPO 原则	22
二、服装的三要素	23
三、领带的选择、搭配和使用规范	24
四、套裙穿着和搭配的七项注意	25
五、酒店从业者着装的基本要求	26
本章小结	30
复习思考题	30
第三章 服务人员的仪姿礼仪	32
第一节 旅游酒店从业者仪姿的基本要求	32
一、站姿	33
二、坐姿	33
三、走姿	34
四、蹲姿	35
第二节 手势语礼仪	36
一、手势的规范标准	36
二、酒店服务工作中的常用手势	36
三、禁忌的手姿	37
第三节 旅游从业人员表情神态与肢体语言的解读	39
一、表情	39
二、学会微笑	40
三、嘴的表情	41
第四节 服务人员礼仪训练	42
一、看	42
二、修炼听力拉近与客户的距离	43
三、实战修炼——像空姐一样微笑	45
四、说的技巧	46
五、动作的技巧	47
本章小结	49
课堂讨论题	49
复习思考题	49

第四章 服务人员的交流礼仪	50
第一节 交往四要素	51
一、称呼	51
二、介绍	52
三、握手	53
四、名片	54
第二节 通联礼仪	55
一、电话接待礼仪	55
二、信函礼仪	55
三、手机礼仪	56
第三节 交谈礼仪	57
一、礼貌用语	57
二、赞美与批评	59
三、拒绝与致歉的技巧	61
第四节 位次礼仪	61
一、行进中的排列	61
二、交通工具的位次排列	62
三、宴请中的位次排列	63
四、其他场合的位次排列	63
本章小结	65
课堂讨论题	65
复习思考题	65
第五章 饭店服务礼仪	67
第一节 前厅服务礼仪规范	68
一、前厅的工作范围	68
二、前厅各职能部门的礼仪规范	68
第二节 餐厅服务礼仪	70
一、迎宾员的礼仪要求	70
二、值台员的礼仪要求	71
三、传菜员服务礼仪	74
第三节 饭店服务接待礼仪	74
一、饭店客房服务礼仪	75
二、饭店康乐服务接待礼仪	77
本章小结	79
课堂讨论题	79

复习思考题	79
第六章 导游服务礼仪	81
第一节 导游服务的基本礼仪	81
一、仪表与仪态	81
二、见面时的礼仪	82
三、交谈时的礼仪	82
第二节 导游员服务礼仪	83
一、全陪导游服务礼仪	83
二、地陪导游服务礼仪	85
三、入店服务礼仪	86
四、出发前的服务	86
五、抵达景点途中的讲解	87
六、景点导游、讲解的礼仪要求	87
七、旅游团(者)就餐时对地陪的礼仪服务要求	87
八、旅游团(者)购物时对地陪的礼仪服务要求	87
九、旅游团(者)观看文娱节目时对地陪的礼仪服务要求	87
十、送站服务要求	87
第三节 导游员的素质要求及导游活动中的礼仪要求	89
一、导游员的素质要求	89
二、导游活动中的礼仪要求	90
本章小结	92
课堂讨论题	92
复习思考题	92
第七章 中国主要客源国礼仪	94
第一节 亚洲地区	95
一、日本	95
二、韩国	96
三、泰国	97
四、新加坡	99
五、印度	100
六、菲律宾	101
七、马来西亚	102
八、印度尼西亚	103
第二节 欧洲地区	104
一、英国	104

二、法国·····	105
三、德国·····	106
四、意大利·····	107
五、俄罗斯·····	108
第三节 美洲和大洋洲地区·····	109
一、美国·····	109
二、加拿大·····	111
三、澳大利亚·····	112
四、新西兰·····	112
第四节 非洲地区·····	113
一、埃及·····	113
二、尼日利亚·····	115
三、南非·····	116
本章小结·····	120
复习思考题·····	120
第八章 国内部分民族和港澳台礼仪 ·····	121
第一节 国内部分民族礼仪·····	121
一、满族·····	122
二、回族·····	122
三、藏族·····	123
四、蒙古族·····	124
五、维吾尔族·····	125
六、壮族·····	126
七、朝鲜族·····	127
八、苗族·····	128
第二节 港澳台地区礼仪·····	129
一、香港·····	129
二、澳门·····	130
三、台湾·····	131
本章小结·····	132
复习思考题·····	132
第九章 涉外服务礼仪规范 ·····	134
第一节 涉外交往规范·····	134
一、首因效应·····	134
二、末轮效应·····	135

三、晕轮效应·····	136
第二节 涉外交往通则·····	138
一、热情有度·····	138
二、谦虚有度·····	138
三、尊重隐私·····	139
四、女士优先·····	139
第三节 住与行的国际礼仪·····	140
一、住的礼仪·····	140
二、行的礼仪·····	140
第四节 接待与送别礼仪·····	143
一、拜访的礼仪·····	143
二、接待的礼仪·····	143
三、出入境礼节与规范·····	144
四、馈赠礼仪·····	145
第五节 宴请礼仪规范·····	147
一、常见的宴请形式·····	147
二、宴请活动的注意事项·····	147
本章小结·····	148
课堂讨论题·····	149
复习思考题·····	149
第十章 宗教礼仪 ·····	151
第一节 基督教礼仪·····	151
一、基督教的起源·····	151
二、基督教的三大教派·····	152
三、基督教的礼仪·····	152
四、基督教的禁忌·····	153
五、基督教的主要节日·····	153
第二节 佛教礼仪·····	154
一、佛教的起源·····	155
二、佛教的教义·····	156
三、佛教的礼仪·····	156
四、佛教的禁忌·····	157
五、佛教的主要节日·····	157
第三节 伊斯兰教礼仪·····	159
一、伊斯兰教的起源·····	160
二、伊斯兰教的教义·····	160

三、伊斯兰教的礼仪·····	161
四、伊斯兰教的禁忌·····	162
五、伊斯兰教的节日·····	163
第四节 道教的礼仪·····	163
一、道教的起源·····	163
二、道规·····	164
三、道教的礼仪·····	164
四、道教的禁忌·····	165
五、道教的节日·····	165
本章小结·····	166
复习思考题·····	167
参考文献 ·····	168

第一章 绪 论

【学习目标】

通过本章的学习，了解礼仪的基本概念，礼仪的起源与发展；认识礼仪在现代社会生活中的性质、作用和意义；在学习礼仪的功能、原则的基础上，注重礼仪行为的养成。

开篇案例

进剧场关手机的基本礼仪要人教吗？

记者在上海话剧艺术中心目睹了这样的一幕：尽管检票小姐在观众进场时频频嘱咐“请在开演前关闭手机”，演出前广播连播数遍“请关闭您的手机”。然而演出过程中，手机铃声仍然几次在剧场中响起。台上的演员没办法，只好向台下做起了“关机”的手势。另据了解，前不久上海大剧院也发生过令人遗憾的一幕：几十位观看艺术节演出的外国观众，因为无法忍受手机声，在中场休息时集体离场。

资料来源 摘自（2001年11月21日解放日报）

上述案例告诉我们，剧场遭遇手机、呼机铃声的干扰，此等煞风景的事已成痼疾。如何治愈这一剧场顽症？记者采访了部分观众。有人建议设置“屏蔽”，但“屏蔽”的昂贵费用是许多剧场难以支付的。有的人认为，手机铃响屡禁不绝，关键原因在于对此没有明确的惩罚措施。但这又碰到另一个问题，即剧场有没有惩罚观众的权力。大多数观众的意见是：这还是一个公共道德范畴的问题，只能用教育和感化的手段来处理。被手机干扰的观众不妨做一个自发的“卫道士”，用一个眼神或一句话提醒，让那些忘记公德的人铭记在心。

一流的文化大都市，一流的文化场馆，一流的文艺节目，需要一流的观众。

第一节 礼的基本概念

一、礼

中国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育，在“礼”的内容上比较

全面地规定了处理和调整当时社会各种关系的准则和规范。礼在中国伦理思想史上是十分重要的道德范畴。礼的含义比较复杂，思想家们对其作出了许多不同的解释。但总体上归纳为一种，礼是表示敬意的通称，是表示谦恭的语言或动作。

礼的繁体字为“禮”，《辞海》中对礼的解释是：本谓敬神。在原始社会，生产力十分低下，人类尚处于愚昧无知的状态，对于千变万化的自然现象，如日、月、星、辰、山川、河流、风雨、雷电无法解释，于是把自然的力量神秘化、人格化，想像出各种神灵作为崇拜的偶像。对于原始人来说，生存繁衍是他们最强烈的企盼，而粮食丰收则是他们赖以生存的物质基础，所以，“礼仪”是他们为祭祀天地神明、保佑风调雨顺、祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖的仪式。他们希望行了礼，来年五谷丰登。

人类学家还考证，“礼”字古时候通“履”字，意为鞋子，穿上鞋才更好走路，但大了不行，小了也不行，因此“礼”一定要适度。正所谓“礼贵从宜，事难论古”。随着社会的不断进步，礼的含义也不断延伸、不断开拓。

二、礼貌

礼貌，一般是指在人际交往中，通过语言、动作向交往对象表示谦虚、恭敬和友好的行为。它体现了时代的风貌与道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿态来表示对人的尊重。在不同的民族、不同的时代以及不同的行为环境中，礼貌表达的形式虽然不同，但其基本要求是一致的，即做到诚恳、谦虚、和谐、有分寸。

礼貌可分为礼貌语言和礼貌行为两个部分。礼貌语言是一种有声的行动；礼貌行为是一种无声的语言。在人际交往中讲究礼貌，有助于建立相互和谐的新型关系，增强双方的友好合作，避免一些不必要的冲突。对从事旅游接待工作者来说，礼貌是衡量服务质量高低的一个重要标志，同时礼貌也是衡量一个人品质与修养的重要标志。

中国历来十分重视言与礼的统一，有许多关于礼貌的语言，如：“己所不欲，勿施于人”、“礼尚往来”、“恭候光临”等。今天我们正在提倡的礼貌语言为五声十个字，即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。还有关于礼貌的行动，如“微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、接吻”等。在人际交往及工作中，谁恰当地做到了礼貌待人，谁就会收到工作顺利、行动自如、精神愉快的好效果。

三、礼节

礼节，是人们在日常生活和交际场合中相互表示尊重、友好的惯用形式。礼节与礼貌的相互关系是相辅相成的，没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节，有礼貌而不懂礼节，容易失礼。礼节是向他人表示敬意的各种形式的总称，如鞠躬、点头、握手、举手、注目等，都是礼貌意识的体现。在

不同的民族、不同的时代、不同的环境，礼貌表达的形式和要求均不同，但礼貌的基本要求是一致的。礼节又是礼貌的具体表现方式，如中国古代的跪拜、作揖；当今世界流行的点头、握手，欧美国家的拥抱、亲吻，南亚诸国的双手合十，印度等国家的吻手、吻脚，少数国家和地区的拍肚皮、碰鼻子等都属于礼节，是不同国家礼节的表现形式。

四、礼仪

礼仪是人们在社会交往过程中形成的社会准则，是一个人内在素质的外在表现。礼仪是一种交往的艺术，一种待人接物之道。礼仪是指一种行为准则或规范，表达着社会交往的要求。礼仪是一种程序方式，表达人们之间的相互尊重、敬意和友善。礼仪是约定俗成的，为人们所认同又为人们所遵守。

礼仪是一个复合词语，包括“礼”和“仪”两部分。在古代“礼”主要有三层意思：一是政治制度，二是礼貌、礼节，三是礼物。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表，二是指仪式和礼节，三是指准则和法度。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。因此，语言、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。

在西方，礼仪一词始于法语，意思是指“法庭上的通行证”。古代法国的法庭为保证法庭秩序，把各种规则写在进入法庭的通行证上，让人们去遵守。后来，“礼仪”一词进入英国演变成“人际交往的通行证”，它同样有三种含义：一是指谦恭有礼的言谈举止，二是指教养和规矩，也就是礼节，三是指仪式、典礼、习俗等。

今天，对礼仪含义的解释众说纷纭，归纳起来是指，凡为表示敬意而隆重举行的仪式，均称作礼仪。

礼仪是人类社会共同遵守的最简单、最起码的道德行为规范。是社交活动应该遵守的行为准则，它属于道德体系中社会公德的内容，是文明礼貌的具体表现形式。

参考案例 1-1

事业成功的手段是什么？

据说，希尔顿在成功之初，他母亲就希望他能找到一种简单、易行、不花本钱却又行之长久的经营秘诀。希尔顿冥思苦想，终于发现只有微笑才符合他母亲提出的上述四条标准。从此他给员工定下一条信条：“无论旅馆本身遭遇的困难如何，希尔顿饭店服务员的脸上的微笑永远是属于旅客的阳光。”十几年来，希尔顿饭店正是凭着“微笑”的魅力，不仅挽救了经济大萧条、大危机时代的希尔顿饭店，而且造就了今天遍及世界五大洲、近百家的五星级希尔顿饭店集团，从

而赢得了事业上的巨大成功。

第二节 礼的起源与发展

一、“礼仪之邦”的由来

1. 周公制礼

中国是一个文明古国，素有“礼仪之邦”之美称。儒家肯定“周公制礼作乐”，周公（姬旦）为周朝的开国元勋、大思想家，是礼法和典章的创造者、东方文化的奠基人。《周礼》一书，相传为周公所著，《周礼》即周公制礼，是习惯法的规范化，共五礼：吉礼（祭祀礼节）、凶礼（悼念、慰问礼节）、宾礼（朝聘会同、接见诸侯礼节）、军礼（征伐礼节）、嘉礼（饮宴婚冠、吉庆活动礼节）。此书记载着作者的政治思想，此后，历代统治阶级将《周礼》一书列为儒家重要经典至今已有 3000 多年的历史。

2. 经典“礼”著

中国最早的三部礼书是《周礼》、《仪礼》、《礼记》。

(1)《周礼》这是一部记载典章制度的古代文献，分天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官等六篇，共计四十二卷。《汉书》有《周官》经六篇、传四篇的记载。东汉马融、郑玄为其作注称《周官礼》，唐代贾公彦作疏始用《周礼》之名。《周官》、《周礼》两名曾通用过一段时间，宋朝以后统称为《周礼》。

(2)《仪礼》《礼记·中庸》里指出：“王天下有三重焉”。即仪礼、度、考文。意思是说治理天下最重要的三件事情是议订礼仪，制订法度，考订文字规范。中国古代在《仪礼》中记载有关于婚姻程序的六礼，如纳采（收男家之礼）、问名（问女方生辰）、纳吉（卦问吉否）、纳征（缴币立婚约）、请期（择娶吉日）、亲迎（迎妇归家）。

(3)《礼记》2000 多年前，孔子在《礼记》里已经明确指出：“饮食男女人之大欲存焉。”吃喝拉撒睡这是连动物每天都必须做的事情，即便人类从猿进化成了人，这些典型的“形而下”行为在自然规律的要求下，不仅延续下来，而且没有本质的变化。“门神”一词最初出现在西汉儒家经典《礼记》之中，其中：《丧大记》云：“君……礼门神也”。汉代已有贴门神的习俗，对门神进行描绘记载的是《汉书·广川王传》，书中曰：汉代广川王去疾殿门上贴有古代勇士成庆画像。

二、“礼”源自儒家思想

儒家学说的创始人孔子曾提出了：“不学礼，无以立”。他明确告诫弟子“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”。孔子之所以如此重视“礼”，因为“礼”代表了孔子理想中的一种政治局面，他认为用“礼”来治理国家，比用

“法”来治理国家更有说服力。后来，孔子还专程赴周向老子请教礼。孔子非常重视学生在日常行为方面的培养教育，他要求学生衣冠整齐，走有走的样子，坐有坐的姿势，为人处世要彬彬有礼，温文尔雅。《史记·孔子世家》中说：“孔子以诗、书、礼、乐教弟子，盖三千焉，身通六艺者，七十有二。”其中六艺指的是以“礼”为首的：“礼”（礼仪）、“乐”（音乐）、“射”（骑射）、“御”（驾车）、“书”（书法）、“数”（数学）六项教育内容。

孟子继承和发扬了孔子的“德主刑辅”的思想，突出强调德政的重要性。认为只有实行德治，重礼仪教化，方能统一天下。孟子说：“富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈，此之谓大丈夫。”注重人的一生教育，使人人心中有个做大丈夫的理想。遇到困难、穷苦，想正规的致富之法，为人处世有个基本的道德底线。孟子还说：“人有恻隐之心，有羞恶之心，有辞让之心，有是非之心。”人为什么有这四种心呢？这是因为人要在年少的时候亲近良师益友学习礼仪。

儒家另一位代表荀子云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”中国自古就是诚信之邦、礼仪之邦，孔子和荀子都对诚信有精辟的阐释，而且一直影响着人们。荀子还强调说“和则一，一则多力”，“君子博学而日参省乎己”。孔子说：“和为贵”；孟子说：“天时不如地利。”以上都是儒家学说的重要经典。

三、礼的起源与发展

1. 礼的起源

中国古代礼文化是礼乐文化，礼在中国古代社会起重要作用。中国是人类文明的发祥地之一，文化传统源远流长。礼作为中华民族文化的渊源和基质也有着悠久的历史，研究中国古文化必须以研究礼乐文化为基础。但是，礼究竟是怎样产生的呢？一种说法，将礼归纳为五种起源说：一是天神生礼仪，二是礼为天地人的统一体，三是礼产生于人的自然本性，四是礼为人性和环境矛盾的产物，五是礼生于理，起源于俗。另外还有一种说法，认为礼起源于上古时代巫师的祭祀活动。礼产生之后，在政治、经济、文化等方面对中国社会产生了重要影响。

从历史唯物主义的观点来看，礼属于上层建筑，是与社会经济基础相适应的。礼作为一种文化现象，最早产生于人与人的交往之中。在原始社会时期，同一民族的成员在共同的狩猎、采集、饮食生活中所形成的习惯性语言、动作，构成了礼的最初萌芽。在原始社会中，人们常常有意无意地用一些象征性动作来表示他们的意向、感情。这些动作有的后来成为社会生活的习惯，并常常被用做维护社会秩序、巩固社会组织和加强部落之间联系的手段。原始社会的礼只能是萌芽状态。正式形成应当始于奴隶社会。这时的“礼”被打上阶级的烙印。为维护奴隶主的统治，奴隶主将原始的宗教礼仪发展成为符合奴隶社会需要的礼制，并