



21世纪全国高校应用人才培养旅游类规划教材

现代旅游接待礼仪

Modern Tourism Comity

薛群慧 邓永进 庄新成 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高校应用人才培养旅游类规划教材

现代旅游接待礼仪

薛群慧 邓永进 庄新成 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本书是在借鉴国内外旅游接待礼仪理论和实践的基础上,结合我国旅游业的实际组织编写而成,内容涵盖了旅游接待服务的各个方面。本书从礼仪的起源、形成和发展,以及礼仪的概念、现代旅游礼仪特征和功能出发,较为全面、深入、系统地论述了旅游工作者的仪表,仪容和仪态的要求;介绍了旅游服务中的交际礼仪、餐饮礼仪、国际礼宾接待常识、主要客源国礼仪习俗、我国少数民族礼仪、宗教礼仪等。

本书可作为全国各高等院校旅游专业本科、专科学生的教材,也可以供旅游工作者和对接待礼仪感兴趣的读者阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

现代旅游接待礼仪/薛群慧等主编. —北京:北京大学出版社, 2006.8

(21世纪全国高校应用人才培养旅游类规划教材)

ISBN 978-7-301-09950-6

I. 现… II. 薛… III. 旅游业—礼仪—高等学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第132705号

书 名: 现代旅游接待礼仪

著作责任者: 薛群慧 邓永进 庄新成 主编

责任编辑: 王登峰 王树勇

标准书号: ISBN 978-7-301-09950-6/TP·0837

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印刷者: 北京飞达印刷有限责任公司

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 18印张 429千字

2006年8月第1版 2007年6月第2次印刷

定 价: 27.00元

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

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

21 世纪全国高校应用人才培养旅游类规划教材

编 委 会

编委会主任：卢一

编委会副主任（按姓氏笔画排列）

石应平 张学梅 罗有贤 唐 宇

谢元鲁 薛群慧 黄庆生

编委会委员（按姓氏笔画排列）

方海川 甘露 冯丽萍 李世麟 邱云志 杜海忠

李肖军 陈绍友 张勇 傅广海 韩勇

总策划：唐 宇

策划编辑：王登峰

丛书总序

旅游在我国发展的历史是源远流长。而现代旅游则勃兴于欧洲。旅游在当今影响是多方面的,深远的,涉及经济、文化、自然生态,社会环境等大的范畴。从经济角度来说,旅游是现今世界许多国家,包括一些发达国家的重要产业,它引导经济生态圈和产业链的循环发展,其经济价值及相关产值规模巨大。而我国自改革开放以来,首先就从国外借鉴引进旅游产业化的一些经验,取得良好的效果,而今,根据国家规划要发展大旅游,要建立具有可持续发展前景的科学旅游模式,就应当从教育,科技,学术三方面加强对我国旅游的投入。

我国经济与社会都在融入全球化潮流,旅游产业不仅在国内竞争已经很激烈,而且还面临着激烈的国际化竞争,人才的竞争是关键,也同样体现在旅游领域。培养我国高层次、高素质、复合型的旅游人才,正越来越成为企业、社会、可持续发展战略的迫切需要。

《21 世纪全国高校应用人才培养旅游类规划教材》是为适应旅游形势大发展的需要而组织的。本系列教材共 17 册,包括:《旅游学概论》、《导游基础》、《旅行社经营管理》、《旅游市场营销学》、《旅游经济学》、《旅游资源保护与开发》、《中国旅游地理》、《中国公民出境旅游目的地国家/地区概况》、《旅游文化学》、《旅游法规教程》、《旅游心理学》、《会展与节事旅游管理概论》、《旅游信息管理》、《旅游企业财务管理》、《现代旅游接待礼仪》、《中国西部旅游研究》、《世界遗产旅游开发与管理》。

与已有的旅游教育教材建设成果相比,该系列教材具有以下特点:

一是创新内容多。为及时从理论上跟踪旅游教育,总结旅游业的成就,一些近年来在实践中提出的大量新理论、新技术和新方法在教材的编写内容中得到体现,并及时反映到教学理论中。

二是针对性强,在编写中突出旅游实践和培养学生实际运用能力,并以学生的知识结构和技能水平能满足旅游业的实际需要为前提,体现学以致用原则。

三是编写力量强,该系列教材的编著者均是高校旅游专业中有影响、有研究的专家、学者,他们长期从事旅游专业的教学和科研,教研成果丰硕,具有较高的学术造诣和丰富的实践经验,从而为该系列教材的高水平提供了坚实的基础。

旅游学科建设与教材建设还处于不断完善的过程中,这套系列教材是把旅游教材建设与教学改革相结合的实践成果,难免还存在许多问题,我们诚挚请求广大读者批评指正,我们也将认真收集和听取意见,使之日臻完善。

卢 一

2006 年 2 月于成都小鲜书屋

前 言

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们交际活动的共通准则，也是人们在共同生活和长期交往中不知不觉约定俗成的一种社会规范。

曾几何时，我国以“文明古国、礼仪之邦”著称于世，我国历史上流传千古的礼仪佳话数不胜数，诸如“孔融让梨”、“程门立雪”等。我国还有很多礼仪方面的真知灼见，孔子说：“不学礼，无己立。”“礼之用，和为贵。”管仲说：“善气迎人，亲如弟兄；恶气迎人，害于戈兵。”《礼记》云：“人有礼则安，无礼则危。”《旧唐书》曰：“不敬他人，是自不敬也。”中国民谚：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”“没道理的事不做，没根据的话不说；船多江不碍，礼多人不怪。”“人前莫吹捧，人后莫挑拨。人敬我一尺，我敬人一丈。”因此，弘扬和传承中华民族优良的礼仪传统和礼仪风范，为“礼仪之邦”再添光彩，既是个人品质和社会公德的重要体现，又是继承中华民族古老文明的重要组成部分。

在发扬中华民族礼仪的优秀传统文化的同时，对于国外的礼仪文化也应该借鉴、学习。国外也有丰厚的礼仪文化传统，例如西方国家有浩如烟海的礼仪格言、警句：“一个人的礼仪，就是照出他肖像的一面镜子。”（歌德）“探索别人身上的美德，寻找自己身上的恶习。”（富兰克林）“礼貌是快乐地做事情的方法。”（爱默生）“生活最重要的是礼貌，它比最高的智慧，比一切学识都重要。”（赫尔岑）这些格言警句表达了礼仪对于个人、家庭、人类社会的重要性。礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，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；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

礼仪是个人呈现给社会的名片。一个国家的形象往往是通过公众的礼仪来体现的。讲究礼仪是文明社会公民应有的行为规范。为了让我们个人的形象、集体的形象、国家的形象更美好，我们每个人都应该学习礼仪。礼仪是一种修养，是一种道德的外在形式。它帮助每一个人修身养性、完善自我，从而呈交给社会一张美好的名片。礼仪能给人留下良好的第一印象，礼仪能使人舒心和快乐，礼仪能造就人们的良好行为（良好的行为是那些在社交言谈中人们认为可以接受的行为；良好的行为是那些排除粗野无礼和减少一切粗俗之举的行为良好的行为是一种责任；良好的行为是一种成就。）礼仪可以缩短心理距离、化解矛盾、化干戈为玉帛，礼仪能方便交际、增进人际关系。

在社会生活中，人们往往把讲究礼仪作为一个国家和民族文明程度的重要标志；对个人而言，礼仪则是衡量其道德水准高低和有无教养的尺度。所以，在人际交往中，每个人都应该学会尊重他人，其表现首先就是对别人要有礼貌。实际上，人人都有自尊心，并希望别人尊重自己，希望在别人眼里是一个受人欢迎的人。如果自己不注重讲究礼仪，甚至庸俗粗鲁、蛮不讲礼，就不可能得到他人认可，更谈不上得到别人的尊重。因此，作为文

明社会的公民,就必须约束自己的言行,养成讲究礼仪的良好习惯,使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往,告别不文明的言行。

就行业而言,旅游业是窗口行业,讲究文明礼貌有它的特殊意义。旅游接待服务工作是面向世界的工作,处事适宜、待人以礼是旅游工作者应有的风范,也是我国人民的优良传统。旅游服务的直接目的,是为了最大限度地满足不同客人的正当需求。为此,就必须了解各国的国情和民俗,懂得旅游者的生活方式、饮食习惯以及爱好和忌讳,以便采取正确的服务方式,使他们乘兴而来,满意而归。

总之,每一个国家、每一个民族、每一种行业、每一个企业等都有各自独特的礼仪习俗,国际上也有各国共同遵守的惯例。因此,本书比较全面地介绍了现代旅游接待服务礼仪中的各个方面,希望读者阅读或学习本书以后,掌握礼貌待人接物的基本原则,成为在工作中、生活中充满魅力、优雅风度的人。

本书涵盖着旅游接待服务的各个方面。内容上有礼仪的起源、形成和发展,礼仪的概念,现代旅游礼仪的特征和功能;旅游工作者的仪表、仪容和仪态;旅游服务中的礼仪、旅游交际礼仪、餐饮礼仪、国际礼宾接待常识、主要客源国礼仪习俗、我国少数民族礼仪、宗教礼仪。

《现代旅游接待礼仪》是介绍旅游交际礼仪以及旅游服务专业礼仪知识的一门基础应用性学科;是旅游管理、酒店管理等旅游类专业员工必修的一门专业基础课。

《现代旅游接待礼仪》教学的主要目的是:通过教师的系统讲授、示范操作与训练,并用理论与实践相结合的方式论述礼仪的基本概念、原理和技能,旅游服务礼仪在个人发展和旅游业中的重要作用与地位;使学生掌握社交及旅游服务礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧,为今后从事旅游服务工作塑造良好的形象、奠定坚实的基础,从而提高旅游服务接待工作的艺术和水平。

在写作过程中,本书引用了有关礼仪、礼仪文化、礼仪案例等著述,在此,我们谨向作者们表示诚挚的感谢!

本书由薛群慧、邓永进、庄新成审定。各章写作分工如下:第一章薛群慧,第二章邓安娜,第三章徐雪,第四章董云,第五章朱晓辉,第六章蔡维琰,第七章桑彬彬,第八章庄新成、晏鲤波,第九章晏鲤波、庄新成。本书的校对、排版工作由陶琼、毛晓莉完成,在此表示深深感谢!

特别值得一提的是,策划编辑王登峰先生在本书的大纲起草、文稿的写作过程中提出了很多宝贵意见,他认真、严谨的工作态度,让我们感动!在本书写作的一年多的时间里,他和作者保持着密切的沟通,及时传达着北京大学出版社的信息,使我们的写作十分顺利,在此表示衷心的感谢!

作者

2006年5月

目 录

第一章 绪论.....	1
第一节 礼仪的历史发展.....	2
一、我国礼仪的历史发展.....	2
二、西方礼仪的发展.....	7
第二节 现代礼仪的概念.....	11
一、礼仪的概念.....	11
二、礼仪的特点与功能.....	14
第三节 旅游接待礼仪.....	17
一、旅游接待礼仪概述.....	17
二、旅游接待礼仪的原则.....	18
三、学习旅游接待礼仪的意义.....	20
第四节 本章回顾.....	22
第五节 思考与练习题.....	24
第二章 旅游工作者的仪表、仪容、仪态.....	25
第一节 旅游工作者的仪表.....	25
一、仪表美的内涵、意义.....	25
二、旅游工作者的服饰原则.....	26
三、服饰色彩.....	27
四、佩饰礼仪.....	28
第二节 旅游工作者的仪容.....	30
一、旅游工作者仪容礼仪的基本要求.....	30
二、旅游工作者的发型.....	31
三、旅游工作者的化妆.....	32
第三节 旅游工作者的仪态.....	33
一、旅游工作者的静态仪态.....	33
二、旅游工作者的动态仪态.....	36
第四节 本章回顾.....	46
第五节 思考与练习题.....	47
第三章 旅游服务中的礼仪.....	49
第一节 酒店服务中的礼仪.....	50
一、前厅部礼貌礼节.....	50
二、客房部礼貌礼节.....	58
三、餐饮部礼貌礼节.....	59

四、商场部礼貌礼节.....	63
五、康乐部礼貌礼节.....	64
六、安全保卫部礼貌礼节.....	65
第二节 导游人员的接待与服务礼仪.....	65
一、导游迎送礼仪.....	65
二、导游讲解服务礼仪.....	67
三、导游沟通礼仪.....	67
第三节 旅游交通服务礼仪.....	69
一、汽车服务礼仪.....	69
二、火车服务礼仪.....	70
三、飞机服务礼仪.....	72
四、轮船服务礼仪.....	73
第四节 本章回顾.....	74
第五节 思考与练习题.....	75
第四章 旅游交际礼仪.....	76
第一节 见面礼仪.....	76
一、称呼礼仪.....	76
二、介绍礼仪.....	78
三、拜访礼.....	81
四、异性交往礼仪.....	82
五、谈话礼仪.....	84
六、手势语.....	87
第二节 通联礼仪.....	90
一、电话礼仪.....	90
二、收发传真、电子邮件的礼仪.....	97
三、信函礼仪.....	99
四、柬帖礼仪.....	103
五、贺卡礼仪.....	105
第三节 旅游工作者的语言交际礼仪.....	105
一、旅游工作者语言交际礼仪的基本要求.....	106
二、旅游工作者的言谈技巧.....	108
三、旅游工作者的礼貌语言修养.....	111
第四节 本章回顾.....	116
第五节 思考与练习题.....	118
第五章 餐饮礼仪.....	119
第一节 中餐礼仪.....	119
一、中餐礼仪的发展演变.....	119
二、中餐厅的服务流程.....	120
三、中餐餐桌的摆设.....	121

四、中式餐具的种类和摆放.....	121
五、中餐上菜顺序.....	122
六、餐桌上的礼节.....	123
第二节 西餐礼仪.....	124
一、西餐餐具及其摆放.....	124
二、西餐菜序.....	125
三、西餐用餐礼仪.....	126
第三节 饮酒礼仪.....	129
一、酒的种类及特色.....	129
二、菜肴的搭配.....	131
三、饮酒礼仪.....	131
第四节 饮茶礼仪.....	133
一、茶质辨别与茶叶保存.....	133
二、饮茶礼仪.....	134
三、茶艺.....	135
四、中式饮茶.....	136
第五节 饮咖啡礼仪.....	136
一、咖啡品种.....	137
二、咖啡礼仪.....	138
三、咖啡冲泡和服务.....	138
第六节 宴会礼仪.....	139
一、常见的几种宴请形式.....	140
二、宴请的准备.....	142
三、正式宴会的程序.....	143
四、席间礼仪.....	147
第七节 本章回顾.....	151
第八节 思考与练习题.....	153
第六章 国际礼宾接待常识.....	154
第一节 涉外礼仪惯例与通则.....	154
一、涉外礼仪惯例与通则概念.....	154
二、遵守涉外礼仪的原则.....	155
第二节 接待准备.....	166
一、详细了解有关情况.....	166
二、拟定周密的接待计划.....	167
三、充分做好具体接待准备.....	169
第三节 迎送礼仪.....	171
一、确定迎送规格.....	171
二、准确掌握抵达和离开的时间.....	172

三、献花与介绍.....	173
四、陪车.....	173
五、对普通宾客的迎送.....	174
第四节 礼宾次序和国旗悬挂法.....	175
一、礼宾次序.....	176
二、国旗悬挂法.....	177
第五节 国际交往礼节.....	180
一、称呼礼.....	180
二、介绍礼.....	181
三、名片礼.....	182
四、鞠躬礼.....	184
五、拥抱礼和亲吻礼.....	184
六、握手礼.....	185
七、致意礼.....	185
第六节 本章回顾.....	187
第七节 思考与练习题.....	190
第七章 主要客源国礼仪习俗.....	191
第一节 亚洲国家.....	191
一、日本礼仪习俗.....	191
二、韩国礼仪习俗.....	193
三、印度礼仪习俗.....	194
四、泰国礼仪习俗.....	195
五、印度尼西亚礼仪习俗.....	196
六、马来西亚礼仪习俗.....	197
第二节 欧洲国家.....	198
一、英国礼仪习俗.....	198
二、法国礼仪习俗.....	199
三、德国礼仪习俗.....	200
四、俄罗斯礼仪习俗.....	201
第三节 美洲.....	202
一、美国礼仪习俗.....	202
二、加拿大礼仪习俗.....	204
三、巴西礼仪习俗.....	205
第四节 非洲.....	205
一、埃及礼仪习俗.....	205
二、南非礼仪习俗.....	206
三、坦桑尼亚礼仪习俗.....	207
第五节 大洋洲.....	208
第六节 本章回顾.....	209

第八章 中国少数民族礼仪.....	213
第一节 回族礼仪.....	214
一、简介.....	214
二、主要习俗与礼仪.....	214
第二节 维吾尔族礼仪.....	217
一、简介.....	217
二、主要习俗与礼仪.....	217
第三节 藏族礼仪.....	219
一、简介.....	219
二、主要习俗与礼仪.....	219
第四节 蒙古族礼仪.....	222
一、简介.....	222
二、主要习俗与礼仪.....	223
第五节 壮族礼仪.....	225
一、简介.....	225
二、主要习俗与礼仪.....	225
第六节 满族礼仪.....	227
一、简介.....	227
二、主要习俗与礼仪.....	227
第七节 彝族礼仪.....	230
一、简介.....	230
二、主要习俗与礼仪.....	230
第八节 朝鲜族礼仪.....	234
一、简介.....	234
二、主要习俗与礼仪.....	234
第九节 傣族礼仪.....	236
一、简介.....	236
二、主要习俗与礼仪.....	236
第十节 苗族礼仪.....	239
一、简介.....	239
二、主要习俗与礼仪.....	240
第十一节 本章回顾.....	242
第十二节 思考与练习题.....	245
第九章 宗教礼仪.....	246
第一节 佛教礼仪.....	247
一、佛教的渊源及其在中国的发展情况.....	247
二、中国佛教文化的特点.....	249
三、中国民间佛教信仰行为.....	250
四、佛教对中国民俗的影响.....	250

五、主要节日.....	251
六、礼仪.....	251
七、戒律.....	252
第二节 基督教礼仪.....	253
一、基督教的渊源及其在中国的发展情况.....	253
二、经典及教义.....	254
三、主要节日.....	255
四、礼仪.....	256
五、禁忌.....	257
第三节 伊斯兰教礼仪.....	257
一、伊斯兰教的渊源及其在中国的发展情况.....	257
二、伊斯兰教教义.....	258
三、经典及宗教功课.....	259
四、三大节日.....	261
五、礼仪.....	261
第四节 道教礼仪.....	264
一、道教的渊源.....	264
二、道教的教理教义.....	264
三、主要节日.....	265
四、礼仪及道教威仪.....	266
五、戒律.....	266
第五节 本章回顾.....	268
第六节 思考与练习题.....	269
参考文献.....	271

第一章 绪 论



引导案例

中国游客的“七宗罪”^①

随着中国国力的增强，出国旅游对于富裕起来的中国人来说已经不再是遥不可及的奢侈活动，但有些人把不卫生、不文明、不礼貌的陋习也带出国门，使中国“礼仪之邦”的形象严重受损。一些中国游客在海外显露出的脏、吵、抢、粗、俗、窘、泼等“七宗罪”，令很多国家或地区的居民面对中国内地游客带起来的中国假日经济既爱又恨。

第一宗：脏。中国游客所到之处必定满地垃圾。在英国海德公园有中国内地游客当众脱鞋搔痒，引来英国老太太耻笑；在香港的崇光百货，有人一边选购高级西服，一边却在挖鼻孔。

第二宗：吵。外出旅游时在飞机上、车（船）上、餐厅，甚至在酒店打开房门，一些游客还毫无顾忌地大声喧哗。有的香港导游抱怨，有的游客只顾自己讲话，导游有时喊哑了嗓子，结果还是被怪罪没听明白。

第三宗：抢。不守规则、不讲秩序、干什么都要抢先，成了一些中国游客的特点。在国际航机上，大陆旅游团队对空中小姐的劝导充耳不闻，任意摆放行李而影响后来者。

第四宗：粗。在一些在中国内地游客身上，看不到对他人起码的尊重及礼仪。香港一位女士反映，某天在街上遇到中国内地游客问路，她热情给予指点后，问路者竟然没有说一句“谢谢”，扬长而去。有些中国吸烟者不管旅游景区和某些公共场合是禁烟区，悠然自得地吞云吐雾。

第五宗：俗。慧龙网络技术公司张嘉骅的朋友请他在美国接待一批中国客人，在一家豪华酒楼宴请席间，张嘉骅的笔掉在地下，在弯腰拾笔时无意中扫了一眼桌底，只见地面上摆着5双鞋，却不见脚。原来这些客人不仅早早地赤了脚，而且把脚搁在椅子上，或盘腿而坐。有人称，在海外的旅游景点，如果见到有人蹲着等车或休息，不用问，十有八九是中国客。

第六宗：窘。有的游客西装革履地蹲在街头；有些游客身穿睡衣，在入住酒店的房间串门，引起了其他国家及地区的住客误解。香港天气炎热，旅游旺季时很多大陆游客身穿睡衣、拖鞋出现在湾仔街头。

第七宗：泼。据中国《足球》报报道，2002年4月30日晚，赴韩观看中韩对抗赛并顺道游西归浦的中国球迷，在济州岛机场发生冲突，因对韩方机场不满，结果中国人之间意见分歧引起冲突。更有甚者是在旅游地作奸犯科的，更令中国内地人士在海外蒙羞。

问题讨论

1. 为什么要进行礼仪学习和培训？
2. 如何改变中国游客的不良形象？

^① 摘自2002年5月19日《亚洲周刊》（香港）。

第一节 礼仪的历史发展

中华民族的礼仪文化源远流长,萌发于原始氏族公社时期。早在孔子以前,已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼,特别是到周公时代,周礼已初具规模,形成《周礼》、《仪礼》、《礼记》所构成的礼仪体系,后经儒家们的发扬光大,汉唐时期基本定型。西方礼仪的形成经历了复杂的历史过程,它源于宗教,其包含的文化内容都与宗教信仰有着直接的关系。虽然中外礼仪有着不同的起源、在礼仪的传承和发展过程中形成了不同的精神和原则,但是,无论在中国还是在西方,礼仪都越来越趋向简单,而且随着国际交流的日益频繁,礼仪越来越成为一种国际文化。

一、我国礼仪的历史发展

中国是世界闻名的礼仪之邦,“礼仪”是中国传统文化的突出精神。我国古代礼仪往往既是祭祀鬼神的仪式,又是人们的行为规范,几乎涵盖了我国传统文化的全部内容。

(一) 我国礼仪的历史发展

我国的礼仪最早可以追溯到夏朝,当时的礼仪就是氏族内部的一些风俗习惯,虽然这些风俗习惯是简单的、不成文的,但是,它从社会生活的各个方面详细而又具体地规定了各民族成员之间的各种关系的原则、准绳,因此,对氏族成员的行为具有很大的约束性。商代兴起以后,对夏朝的礼仪进行了修改、补充,使其更加完整。周朝继承了夏、商两代的礼仪以后,又把本氏族的传统、仪式、习俗、制度等融入其中,进行增减补遗,形成了完善、严密、包罗万象的礼仪规矩即周礼(孔子不仅很赏识周礼,而且为恢复周礼奔波一生)。夏商时期,礼义是各个氏族社会的喜庆、婚丧、祭祀、哀悼、尊老、助残、爱幼等的仪式和礼让,而到了周朝,礼仪的作用、性质发生了根本的变化,礼仪更带有政治色彩,并且越来越浓,逐渐变成了周王朝国家的特权专利,用以区别贵族庶民、高低贵贱,是身份地位的标志。

孔子认为,礼仪是社会生活中最重要的东西,如果没有礼仪,就无法敬奉天地神灵;如果没有礼仪,就不能把人们按君主、大臣、上级、下级、长辈、小字辈等进行区分;如果没有礼仪,也就没有办法区分家族及婚姻中的各种亲情关系。所以,在周朝时代,礼仪发展成了政治制度、社会结构、组织方式。

春秋战国时期,自孔子开始的历代教育的内容主要都以“六艺”为主。所谓的六艺就是:五礼、六乐、五射、五驭、六书、九数。“五礼”包括:吉礼——祭祀天地神鬼的礼节;嘉礼——举行结婚喜庆的礼仪;宾礼——招待客人的礼仪方式;凶礼——举行丧葬仪式的礼节;军礼——军队里专门用的礼仪。当然,我国古代社会的礼仪,不论是奴隶制社会还是封建专制社会,都是等级制的礼仪制度,君臣、父子、兄弟、夫妻、师徒、长幼、男女的次序是绝对不能颠倒和动摇的。以孔子为代表的儒家,将周礼发扬光大,把礼仪推向全体民众,创建了儒家礼学体系。但由于战国时期社会动乱,儒学礼仪在实践中没能普及。到了汉代,由于社会的稳定和经济的发展以及汉代统治者的重视,儒学礼仪得到了推广和普及,我国礼仪文化得以完善。“六礼”、“七教”、“八政”,得以成为社会各阶层共同遵守

的行为规范。所谓“六礼”、“七教”、“八政”，就是《礼记·王制》所说的：“六礼：冠、昏、丧、祭、乡、相见。七教：父子、兄弟、夫妇、君臣、长幼、朋友、客人。八政：饮食、衣服、事为、异别、度、量、数、制”，“司徒修六礼以节民性，明七教以兴民德，齐八政以防淫”。由此可见，礼仪在汉代已成为社会成员一切行为的规范。我国一些重要的传统节日，如夏历元旦、元宵节、清明节、上巳节、乞巧节、重阳节、春秋社日、冬祭腊日等以及相关的节日礼仪，也大多在汉代得以定型。此后，在中国漫长的封建社会里，儒家礼仪虽然历经无数次的冲击，但始终没能动摇它的主导地位。

古代社会的礼仪具有神秘性和迷信化的倾向，有些地方宗教的色彩也很浓厚。这些都与当时的社会环境和提倡礼仪的动机紧密联系在一起。因此，对古代社会礼仪的继承必须分清良莠，去粗取精，去伪存真，不可盲目崇拜，全盘吸取，照搬照抄。^①

辛亥革命时期，封建制度被推翻，中国的传统礼仪也发生了革命性的变化，许多现代礼仪方式就是从这时候开始的。由孙中山领导的南京临时政府颁布了一系列法令文告：“废除贱民身份，许其享有公民权利”、“革除前清官厅称呼”、“晓示人民一律剪辫”等。剪辫是中国传统礼仪改革的先声，继剪辫之后，便是易服。服饰不再是等级的标志，人们完全可以根据自己的喜好来选择服饰，一时间，西服中服、汉装满装，五颜六色，花样翻新，出现了前所未有的气象，后来在孙中山的带领下，简便易行的“中山装”普遍受到欢迎。剪辫易服之后便是称呼和礼节的改革。人们见面时通用所谓的“文明仪式”，即“脱帽、鞠躬、握手、鼓掌、送名片”等；称呼不分上下贵贱，一律称“先生”、“君”、“同志”等；男女青年冲破了“男女授受不亲”的礼教束缚，自由交往，公开相伴着出现在公共场合；自由恋爱，提倡新式婚礼，礼节删繁就简等。

中华人民共和国成立后，我国传统礼仪进入到一个崭新的阶段，移风易俗进入到人们的议事日程，人民当家作主的人际关系呼唤着一种新的社会秩序和适应于这种社会秩序的新型的行为规范。但是，礼仪文化建设和其他精神文明建设的各个领域一样，在“左”的思想影响下，中国传统美德和世界各国人民所普遍遵循的礼仪规范受到了不应该的冲击。

1978年以来，我国进入了现代化发展阶段，不同地区、不同种族、不同国度的人们在科学技术、文化教育、市场经济、国际政治等多方面开始了广泛的接触和交往，我国大众感到了礼仪文化的缺失，现实呼唤礼仪规范人们的举止、言谈、仪容、仪表，因此，20世纪90年代以后，我国出现了前所未有的学习西方礼仪的热潮。在学习国际礼仪通则、规范中，又出现了弘扬我国传统礼仪文化的浪潮。迈进21世纪以后，学习西方礼仪与弘扬我国传统礼仪文化成为了这一时期的特点。

（二）我国古代礼仪的典籍

谈到中国的礼仪，不可不知“三礼”：《周礼》、《仪礼》、《礼记》。这三部书，详细记载了当时的政治制度和礼仪制度，以及当时社会的许多方面。其内容丰富，资料翔实，是中华民族宝贵的文化遗产。

《周礼》记载着先秦职官与各种典章制度。《周礼》分“《天官冢宰》、《地官司徒》、《春官宗伯》、《夏官司马》、《秋官司寇》、《冬官司空》”六篇。《冬官司空》因佚，汉补以《考工记》，又称《冬官考工记》。《考工记》亦为先秦作品。《周礼》对后代影响较大，多认为

^① 林隆著.《现代礼仪与修养》.中国城市出版社,2005.8页~9页.

这是最直接记载周礼的书。

相传《周礼》的作者为周公，但郭沫若认为：“周公在周朝曾经有一段接受殷礼而加以斟酌损益的功劳，那是不可抹杀的事实。但在孔子当时的所谓周礼又已经比周公时代更进步了。”所以，“所有一切的周礼，相传为周公所制作的，事实上多是出于孔子及其门徒们的纂集与假托。”（《十批判书》）

《周礼》是考证古代礼仪的必用书，后代制度的制定与变革，大都以此为理论根据。

《仪礼》古称《礼》，汉时因其为士之所习之礼，故称《士礼》，又尊称为《礼经》。晋时，因其所讲皆为具体仪节，故称《仪礼》。《仪礼》共十七篇。关于《仪礼》的作者，古文家认为《仪礼》、《周礼》同为周公所作，如清皮锡瑞《经学通论》中说：“《仪礼》十七篇，虽周公之遗，然当时或不止此数，而孔子删定；或不及此数，而孔子补增，皆未可知。则十七篇亦孔子始定。”此观点多为今人所接受。

《仪礼》的内容十分丰富，有冠、婚、丧、祭、射、乡、朝聘等，属具体仪节。其中有记述各种礼制的、专门说明《仪礼》的、记述日常生活礼节的、专记某项礼节的、记录孔子言论的、也有部分结构较完整的说礼论文，它对古代社会的伦理观念、阶级关系、宗法制度、儒家思想等，反映得比较深广。它是古代各王朝制订礼制的重要依据，如其中《丧服》篇，对“五服”的规定，和“亲亲、尊尊、长长、男女有别”的说法，对后代影响极大。

《礼记》亦称《小戴礼记》，共四十九篇，皆为孔子后学所记，其篇次为西汉戴圣所编。

近代学者多认为，今本《礼记》不完全是戴圣本原貌。它原是解释《仪礼》的，后又不断经人整理，自汉郑玄为之注后，便独立于《仪礼》之外而传于世。唐时列为大经，明五经中便以《礼记》代《仪礼》。其所以这样做，原因在于《仪礼》繁杂，不如《礼记》精确而富有文采。它反映了古代社会的伦理观念、宗法制度、阶级关系，以及儒家各派的思想等。《礼记》更有利于维护封建统治。

“三礼”虽皆流传至今，但广为人们注意的是《礼记》，如其中的《学记》、《乐记》，涵义之深，论析之精，多为人们引用。

中国的礼学，就是从“三礼”以后形成了传统。“三礼”在汉代，由各家学者分而治之，我行我素。^①

（三）我国礼仪的精神内涵

在我国古代，“礼仪”作为道德规范和准则，内容十分复杂。就伦理制度、伦理秩序而言，我们称之为“礼制”、“礼治”、“礼教”；作为接人待物的形式和惯例，我们可称之为“礼节”、“礼俗”；作为个体修养，我们又可称之为“礼貌”；用于处理与他人的关系，我们还可称之为“礼让”。我国古代礼仪的精神内涵可归结为以下几个方面。

1. 有序原则。在中国传统文化中，礼仪从起源到实施都是围着秩序转。所谓平等只是指人格上的平等，而礼仪作为一种行为规范，它在具体实施时是必须讲等级的，不讲等级不可能做到有序，等级观念深入人心。其实就是在今天，中国人也是特别讲究等级的，凡事不可以越位、越级。现代礼仪虽然具有更多的作用，但维持秩序的原则始终是礼仪的主要原则我们称其为有序原则。

有序原则可以说是我国礼仪文化的第一原则，在古代它是处理人际关系的准则。在人

^① 姜宗伦等主编，《公共礼仪学新编》，云南人民出版社，1999. 6页~8页。