

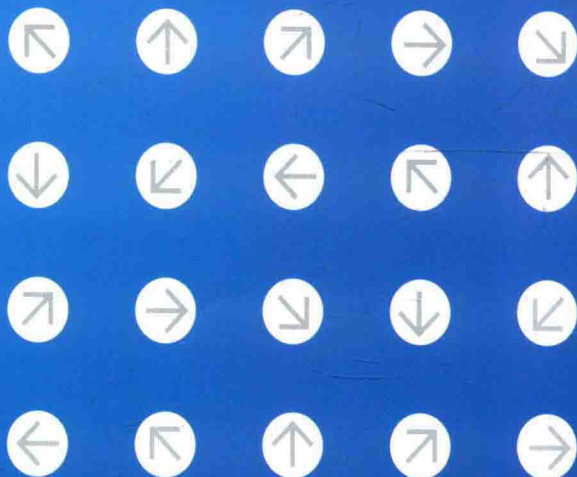


全国商科教育“十二五”规划教材

高职高专精品教材

商务礼仪

主 编 陈 玲
副主编 张浩璐



清华大学出版社





全国商科教育“十二五”规划教材

商务礼仪

主 编 陈 玲
副主编 张浩璐

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书根据高职院校人才培养定位,从对商务人员的实际需要出发,以商业礼仪为主线,以塑造良好的职业形象为宗旨,系统地介绍了当代商务礼仪的基本知识和行为规范,有利于帮助即将步入职场的青年学生以及在职人员提升品质素养和塑造完美个人形象,在求职就业、商业活动以及日常人际交往中取得成功。

本书可作为高职院校、应用型本科院校经济管理及相关专业的教材,也可供社会在职人员作为参考书。

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

商务礼仪/陈玲主编.--北京:清华大学出版社,2013

全国商科教育“十二五”规划教材

ISBN 978-7-302-33547-4

I. ①商… II. ①陈… 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(2013)第 199193 号

责任编辑:陈凌云

封面设计:傅瑞学

责任校对:袁芳

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 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

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:15.25

字 数:370千字

版 次:2013年11月第1版

印 次:2013年11月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:32.00元

产品编号:050919-01

清华大学出版社

北京

前 言

礼仪,即人际交往的基本准则,也是社会上的每个人都应当遵守的行为规范。随着经济全球化和市场竞争的日益激烈,对具备综合素质的商务人员的需求不断增加,商务礼仪教育已被提到重要的日程。

本书根据高职院校人才培养定位,从对商务人员的实际需要出发,以商业礼仪为主线,以塑造良好的职业形象为宗旨,系统地介绍了当代商务礼仪的基本知识和行为规范,有利于帮助即将步入职场的青年学生和在职从业人员提升品质素养和塑造完美个人形象,在求职就业、商业活动以及日常人际交往中取得成功。

本书内容的主要特点是:

1. 注重理论知识的系统性和前瞻性

本书遵循“实用为主,必须、实用、够用和管用为度”的原则,根据商务礼仪的学科特点构建知识体系。以商务礼仪认知、商务人员个人礼仪、会面礼仪、接待拜访礼仪、商务办公礼仪、商务通信礼仪、商务宴请礼仪、商务活动礼仪为基本框架,吸收业界的最新研究成果,体现了“以就业为导向、以能力为本位、以学生为主体”的方向,有利于教学、学习和实践。

2. 遵循教与学的客观规律进行设计

本书每章包括引导案例、知识要点、章节结构图、拓展阅读、同步测试、项目实训六大板块,并适当配以图表,表述内容翔实、形式新颖、图文并茂,增加了教材的生动性和可读性,有利于提高学生的阅读兴趣和自主学习能力。

3. 注重理论与实践的统一

本书每章都选择典型案例并做了深入浅出的分析,融入情景实训,以行为示范引导学生对理论知识的学习和掌握,突出了教材的专业性、应用性和实践性。有利于学生动手动脑、固化知识、增强能力,将礼仪规范内化为行为习惯,塑造成为有教养、品德高尚的人。

参加本书编写的人员都是具有多年商务礼仪课程教学经验、具备丰富的从业经验的专业教师。在编写过程中,我们还聘请了多名教学、科研和企业方面的专家予以指导和审定,力求使本书成为融行业理论知识、实践技能和教育教学三位一体的高质量教材。

本书由天津滨海职业学院副教授陈玲担任主编,天津交通职业学院张浩璐担任副主编,参与本书编写的还有沈阳工学院的岳春玲、姚海波、徐佳澍。具体分工如下:陈玲编写第

3章、第5章,张浩璐编写第2章、第7章、第8章,岳春玲编写第6章,姚海波编写第4章,徐佳澍编写第1章。全书最后由陈玲统稿和审校。

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

编者

2013年5月

言 前

本书由清华大学出版社出版,未经许可,不得以任何形式复制或传播。侵权必究。举报电话:010-62770175, 13701121933

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

本书编写过程中参考了大量国内外书刊和业界的研究成果,在此向各方表示衷心的感谢。由于水平有限,本书难免存在不足之处,敬请各位专家和读者予以批评指正。

目 录

第 1 章 商务礼仪认知	1
1.1 礼仪认知	1
一、礼仪的含义	1
二、中国礼仪的起源与发展	2
三、西方礼仪的起源与发展	5
四、中西方礼仪的差异	6
1.2 商务礼仪概述	8
一、商务礼仪的含义与内容	8
二、商务礼仪的特点	8
三、商务礼仪的作用	10
四、商务礼仪的原则	12
1.3 商务礼仪教育	15
一、商务人员礼仪修养	17
二、商务礼仪教育的意义	17
三、商务礼仪教育的功效	18
四、商务礼仪教育的途径	18
第 2 章 商务人员个人礼仪	24
2.1 商务人员个人仪容礼仪	25
一、仪容礼仪的基本要求	25
二、发部修饰	26
三、面部修饰	27
四、其他部位修饰	28
2.2 商务人员个人仪表礼仪	29
一、仪表修饰的原则	29
二、服装修饰礼仪	30
三、饰物修饰礼仪	36
2.3 商务人员个人仪态礼仪	41
一、仪态礼仪概述	41

二、表情礼仪	41
三、手势礼仪	44
四、姿态礼仪	47
第3章 会面礼仪	58
3.1 称呼礼仪	58
一、称呼概述	58
二、称呼的种类	59
三、称呼的注意事项	62
3.2 问候礼仪	63
一、问候概述	63
二、问候的次序	64
三、问候的态度	64
四、问候的方式	65
五、问候的内容	65
3.3 握手礼仪	66
一、握手概述	66
二、握手的次序	66
三、握手的方法	67
四、握手的注意事项	69
3.4 商务名片使用礼仪	70
一、名片概述	70
二、名片的制作	70
三、名片的用途	72
四、名片使用礼仪	73
3.5 介绍礼仪	76
一、介绍概述	76
二、介绍他人	76
三、自我介绍	78
第4章 接待拜访礼仪	88
4.1 商务接待礼仪	88
一、接待工作的内容	89
二、接待前的准备	89
三、接待室布置礼仪	90
四、迎接来宾礼仪	92
五、商务待客礼仪	93
六、商务送别礼仪	95
七、接待中的馈赠礼仪	97
八、商务接待的原则	97
九、如何提高商务接待水平	98

4.2	商务拜访礼仪	100
	一、商务拜访的特点	100
	二、商务拜访的作用	100
	三、商务拜访的种类	101
	四、商务拜访的基本原则	101
	五、商务拜访的时机	102
	六、拜访前的准备	103
	七、商务拜访的基本流程	104
	八、商务拜访基本礼仪	106
	九、商务拜访的注意事项	108
第5章	商务办公礼仪	114
5.1	办公室礼仪	114
	一、办公环境礼仪	115
	二、办公室语言礼仪	116
	三、行为举止礼仪	118
	四、办公室人际交往礼仪	120
5.2	求职面试礼仪	121
	一、求职面试的准备	122
	二、面试过程中的礼仪	125
	三、面试禁忌	131
5.3	商务文书礼仪	131
	一、请柬	131
	二、聘书	133
	三、欢迎词	134
	四、欢送词	136
	五、开幕词	137
	六、慰问信	139
第6章	商务通信礼仪	147
6.1	电话礼仪	147
	一、电话的一般礼仪	148
	二、拨打电话的礼仪	150
	三、接听电话的礼仪	154
	四、使用手机注意事项	159
6.2	收发传真礼仪	160
	一、必须合法使用	161
	二、必须规范使用	161
	三、必须依礼使用	161
6.3	收发电子邮件礼仪	162
	一、认真撰写	163

二、避免滥用	165
三、正确、及时回复邮件	165
四、注意编码	166
五、慎选功能	166
六、注意使用中的安全性	167
第7章 商务宴请礼仪	176
7.1 商务宴请简介	177
一、商务宴请的概念	177
二、商务宴请的分类及主要形式	178
7.2 商务宴请的组织礼仪	179
一、宴请时间、地点的确定	179
二、宾客邀请礼仪	180
三、定制菜单礼仪	181
四、宴请桌次和位次的排布礼仪	182
五、宴请的赴宴和离席礼仪	186
7.3 中餐商务礼仪	186
一、中餐餐前礼仪	187
二、中餐上菜及菜肴选择礼仪	187
三、中餐餐具使用礼仪	188
四、中餐用餐礼仪	189
五、中餐饮酒礼仪	191
7.4 西餐商务礼仪	192
一、西餐的主要特色	192
二、西餐入座礼仪	193
三、西餐上菜礼仪	193
四、西餐餐具礼仪	195
五、西餐用餐礼仪	197
六、西餐中用酒礼仪	199
七、餐后礼仪	200
7.5 自助餐商务礼仪	200
一、组织自助餐	200
二、自助餐用餐礼仪	201
第8章 商务活动礼仪	208
8.1 商务谈判礼仪	209
一、商务谈判的原则	209
二、商务谈判的准备	210
三、商务谈判的过程及礼仪	214
四、商务谈判的后续工作及礼仪	216
8.2 商务仪式礼仪	218

一、签字仪式礼仪	218
二、开幕仪式礼仪	220
三、剪彩仪式礼仪	221
四、新闻发布会礼仪	222
五、展览会礼仪	224
参考文献	234

知识目标

1. 认识礼仪的含义, 知晓礼仪的起源、发展及分类。
2. 认识商务礼仪的含义, 掌握商务礼仪的特点、作用和原则。
3. 认识学习商务礼仪的必要性, 途径和加强商务礼仪修养的意义。

能力目标

1. 设计商务人员商务道德修养与礼仪的实训方案。
2. 增强商务人员在商务活动和日常生活中的礼仪实践能力。

引导案例

日本著名企业家松下幸之助从前不修边幅, 他的企业也因此不景气。一次, 在他沮丧的时候, 朋友劝不要气馁, 说洋商不重他自己的不教, “你来公司的代表, 如这样不重仪表, 别人怎么会想, 进入贵国祥隆呢, 他的公司会好吗?” 此言, 松下幸之助一激过去的旧习, 开始注重其在公众面前的仪表仪容, 生活也随之开始起来。现在, “松下”电器以及松下的其他各种产品享誉天下, 与松下幸之助长期注重仪表, 要求员工懂礼仪, 讲礼节是分不开的。

资料来源: <http://www.baike.com/view/91578043218171.html>

思考

结合案例分析, 谈谈松下幸之助的仪表与公司发展的关系。

1.1 礼仪认知

一、礼仪的含义

“礼仪”是“礼”和“仪”的结合。“礼”即为礼貌、礼节, 是对人们进行社会文明规范的要求。“仪”是指仪表、仪态, 是个人内在修养和素质的外在表现。合“礼”和“仪”两个方面, 以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己、敬人的过程。礼仪包括政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大分支。

同步阅读 1-1

礼貌、礼节、礼仪三者的关系

礼貌、礼节、礼仪三者之间既有联系又有区别。从本质上看, 三者都是指人们在

第1章 商务礼仪认知

知识目标

- ※ 认识礼仪的含义、中西方礼仪的起源、发展及差异。
- ※ 认识商务礼仪的含义,掌握商务礼仪的特点、作用和原则。
- ※ 认识学习商务礼仪的必要性、途径和加强商务礼仪修养的意义。

能力目标

- ※ 提升商务人员高尚的道德情操和良好的职业素质。
- ※ 增强商务人员在商务活动和日常生活中的人际交往能力。

引导案例

日本著名实业家松下幸之助从前不修边幅,他的企业也因此而进展缓慢。一次,在他理发的时候,理发师不客气地批评他不重视自己的容貌:“你是公司的代表,却这样不重视衣冠,别人会怎么想,连人都这样随便,他的公司会好吗?”此后,松下幸之助一改过去的旧习惯,开始注意自己在公众面前的仪表仪态,生意也随之兴旺起来。现在,“松下”电器以及松下的其他各类产品享誉天下,与松下幸之助长期率先垂范,要求员工懂礼貌、讲礼节是分不开的。

(资料来源: <http://wenku.baidu.com/view/8cad6b2a915f804d2b16c174.html>)

思考:

结合案例分析,谈谈松下幸之助的转变与公司发展的关系。

1.1 礼仪认知

一、礼仪的含义

“礼仪”是“礼”和“仪”的结合。“礼”即为礼貌、礼节,是对人们进行社会交际的最起码的要求;“仪”是指仪表、仪态,是一个人内在修养和素质的外在表现。合二为一,礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己、敬人的过程。礼仪大致可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大分支。

同步阅读 1-1

礼貌、礼节、礼仪三者的关系

礼貌、礼节、礼仪三者之间既有联系又有区别。从本质上说,三者都意味着人们在交往

中互相表示尊重、友好的行为。

礼貌是指人与人之间和谐相处的意念和行为,是言谈举止对别人尊重与友好的体现,在一个人的待人接物中,表现为整洁的仪容仪表、大方的仪态以及得体的言谈举止。

礼节是表示对他人尊重与友好的外在行为规范,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。礼仪的文化内涵要相对深些,而且多用于规模较大或较为隆重的场合。文化习俗的不同使得各国礼节有所区别,中国古代的作揖,现代通用的握手,欧美国家的拥抱、亲吻都是见面礼的表示方法。没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。

随着社会交往的扩大,人们的交往活动变得越来越频繁,越来越深入了。礼节也随之变得越来越复杂,于是一些礼节逐渐变得形式化和程序化,这就是礼仪。

由此可见,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。

二、中国礼仪的起源与发展

中国有着悠久的历史,是世界四大文明古国之一,素有“礼仪之邦”的美誉。作为中国传统文化的重要组成部分,礼仪文明对中国社会历史发展有着深远的影响。礼仪的发展史大致可以分为礼仪的萌芽与形成时期、礼仪的发展和变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期六个时期。礼仪的形成和发展,经历了一个从无到有,从低级到高级,从零散到完整的渐进过程。

1. 萌芽与形成时期

在长达 100 多万年的原始社会历史中,人类逐渐走向开化。生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人,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,举行原始宗教仪式。礼仪的萌芽产生了。

人类进入新石器时期后,开始制作精细的磨光石器,并且从事农耕和畜牧,原始礼仪渐具雏形。在今西安附近的半坡遗址中,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。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。可以说这个时期,产生了礼仪的雏形。

进入青铜时代之后,金属器具的使用,使农牧业、手工业生产跃上一个新台阶,开始向早期奴隶社会过渡。在此期间,尊神活动升温,“礼仪”的起源与古人的敬神活动有关。“礼”的中文繁体字写作“禮”。它左边指神明;右边上半部分的“曲”是指酿酒中的酒曲,下边的“豆”是祭祀的器具。所以,“礼”的整个意思是表示祭祀神灵和祝福。远古人类祭祀、崇拜、赞颂神灵和祖先,期望多为人类赐福,少降灾难,并形成了宗教仪式,这就是原始的礼。

随着时代的发展,知识的丰富,人们的认识水平不断提高,礼仪也被作为典章制度和道德化教育使用。西周时期的《周礼》是我国历史上第一部记载“礼”的书籍。人们通常认为,《周礼》和《仪礼》是周公的遗典,它们与其释文《礼记》,被后世称为“三礼”,是我国古代一部重要的礼仪学专著。在西周,青铜礼器是个人身份的表征,而相见礼和婚礼成为定式,流行于民间。此外,尊老爱幼等礼仪,也已明显确立。

2. 发展与变革时期

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间,学术界百家争鸣,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人,他们发展和革新了礼仪理论。

孔子(见图 1-1)是中国古代大思想家、大教育家,他首开私人讲学之风,打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》、《书》,定《礼》、《乐》,赞《周易》,修《春秋》,为历史文化的整理和保存作出了重要贡献。孔子把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础,第一次在理论上全面而深刻地论述了礼仪规范。他编订的《仪礼》,详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式,是中国古代最早、最重要的礼仪著作。在个人的行为规范上,孔子认为,“不学礼,无以立”、“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用道德规范约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。他倡导的“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要互相关心,彼此尊重。总之,孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提高到了一个新的高度。



图 1-1 孔子像

孟子是战国时期儒家的主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子的“仁学”思想加以发展,提出了“王道”、“仁政”的学说和“民贵君轻”说,主张“以德服人”;在道德修养方面,他主张“舍生而取义”,讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”、“重法”,提倡礼法并重。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也。”荀子指出:“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁。”他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。

案例分析 1-1

孔子尊师

公元前 521 年春,孔子得知他的学生官敬叔奉鲁国国君之命,要前往周朝京都洛阳去朝拜天子,觉得这是个向周朝守藏史老子请教“礼制”学识的好机会,于是征得鲁昭公的同意后,与官敬叔同行。到达京都的第二天,孔子便徒步前往守藏史府去拜望老子。正在书写《道德经》的老子听说誉满天下的孔丘前来求教,赶忙放下手中刀笔,整顿衣冠出迎。孔子见大门里出来一位年逾古稀、精神矍铄的老人,料想便是老子,疾趋向前,恭恭敬敬地向老子行了弟子礼。进入大厅后,孔子再拜后才坐下来。老子问孔子为何事而来,孔子离座回答:“我学识浅薄,对古代的‘礼制’一无所知,特地向老师请教。”老子见孔子这样诚恳,便详细地抒发了自己的见解。

回到鲁国后,孔子的学生们请求他讲解老子的学识。孔子说:“老子博古通今,通礼乐之源,明道德之归,确实是我的好老师。”

分析:尊师是一个古老而永恒的话题,尊师是一种美德,尊师是一种优良传统,我们要发扬这种优良传统,要尊敬师长。

3. 强化时期

礼仪在封建社会时期得到了全面的发展与强化。公元前 221 年,秦王嬴政吞并六国,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,汉高祖刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。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括为“三纲五常”,被人们视为日常行为的礼仪准则。

汉代时,孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计 49 篇。其中,有讲述古代风俗的《曲礼》;有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》;有记录家庭礼仪的《内则》;有记载服饰制度的《玉藻》;有论述师生关系的《学记》;还有教导人们道德修养的途径和方法,即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》等。总之,《礼记》堪称集上古礼仪之大成,是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为“礼经”三书之一。

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。

北宋司马光所编的《涑水家仪》和南宋朱熹的《朱子家礼》,是对后世影响较大的两部居家礼仪规范著作,强调父母的言传身教,注重礼仪教育与启蒙知识和日常生活行为的结合。

明代时,交友之礼更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。



案例分析 1-2

亲尝汤药

汉文帝刘恒,汉高祖第三子,为薄太后所生。高后八年(公元前 180 年)即帝位。他以仁孝之名,闻于天下,侍奉母亲从不懈怠。母亲卧病三年,他常常目不交睫,衣不解带;母亲所服的汤药,他亲口尝过后才放心让母亲服用。他在位 24 年,重德治,兴礼仪,注意发展农业,使西汉社会稳定,人丁兴旺,经济得到恢复和发展,他与汉景帝的统治时期被誉为“文景之治”。

分析:天之大,孝为先。皇帝刘恒随从何其众多,批阅奏章千百万,还要亲侍母亲,不愧为前无古人,后无来者。汉文帝之孝道不愧为中华民族学习之楷模,流芳百世。

4. 衰落时期

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、繁琐。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,中国礼仪逐渐受到西方文化的影响,北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等,以代替不合时宜的打千礼等。

5. 现代礼仪时期

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，正式拉开现代礼仪的帷幕。

民国时期，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及于民间。

6. 当代礼仪时期

新中国成立后，中国的礼仪建设进入一个崭新的历史时期。在此期间，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”等封建礼教被彻底废止，男女平等的新型社会关系和同志形式的互助合作关系被确立了下来。尊老爱幼、讲究信义、礼尚往来、先人后己、以诚待人等传统中国礼仪的精华，得到继承和发扬。

改革开放后，中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，从开展“18岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约，各行各业的礼仪规范纷纷出台，岗位培训、礼仪教育日趋红火，讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生，《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材相继问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热，具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

三、西方礼仪的起源与发展

在西方，礼仪一词最早见于法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。但它一进入英文后，就有了礼仪的含义，意即“人际交往的通行证”。西方的文明史，同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼等。

西方礼仪的起源和发展大致经历了以下四个时期。

1. 起源时期

爱琴海地区和希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。古希腊盲人诗人荷马创作的两部长篇史诗《伊利亚特》和《奥德赛》，统称《荷马史诗》。这部著名的叙事诗主要描写了特洛伊战争和希腊英雄奥德赛的故事，其中也有关于礼仪的论述。如讲礼貌、守信用的人才受人尊重。公元前11世纪到公元前9世纪的希腊史因此而被称作为“荷马时代”。这是西方礼仪的起源时期。

2. 形成时期

公元前3~5世纪是西方礼仪的形成时期。古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如毕达哥拉斯率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点；苏格拉底认为，哲学的任务不在于谈天说地，而在于认识人的内心世界，培植人的道德观念。他不仅教导人们要待人以礼，而且在生活中身体力行，为人师表；柏拉图强调教育的重要性，指出理想的四大道德目标：智慧、勇敢、节制、公正；亚里士多德指出，德行就是公正。他说：“人类由于志趣善良而有所成就，成为最优良的动物，如果不讲礼法、违背正义，他就堕落为最恶劣的动物。”

公元前146年罗马帝国开始统治西欧。此间，教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书。书中论及罗马帝国的教育情况，认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。而诗

人奥维德通过诗作《爱的艺术》，告诫青年朋友不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽。

3. 成熟时期

西罗马帝国灭亡后，欧洲开始了封建化过程。12~17世纪，是欧洲封建社会的鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制，以土地关系为纽带，将封建主与附庸联系在一起。此间制定了严格而繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。文艺复兴后，西方礼仪有了新的发展。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，提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。英国哲学家弗兰西斯·培根指出：“一个人若有好的仪容，那对他的名声大有裨益，并且，正如女王伊莎贝拉所说，那就‘好像一封永久的推荐书一样’。”在这期间，西方礼仪文化趋于成熟。

4. 发展时期

17~18世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代，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封建社会的礼仪(见图1-2)。英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于公元1693年写作了《教育漫话》，系统地、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。德国学者缪南杰斯写作了礼仪专著《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》。



图 1-2 西方礼仪

历史发展到今天，传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代化而被抛弃，反而更加多姿多彩，国家有国家的礼制，民族有民族独特的礼仪习俗，各行各业都有自己的礼仪规范程式，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。

四、中西方礼仪的差异

礼仪是一种文化，在纵向传承和发扬的同时，也在进行着横向的借鉴与融合。在当前这个经济全球化、文化高速碰撞融合的时代中，西方文化大量涌进中国，与此同时，中西方的礼

仪也在相互融合。但是由于中西方文化的差异而产生的礼仪方面的差异还是很多的。

1. 交际方式的差异

(1) 问候语差异

在中国,老百姓质朴、实在的性格体现在见面打招呼上。相熟的亲朋好友以及邻里之间见面的问候常说“吃饭了吗?”。这一极平淡、俗套的日常问候语体现出了两人之间的那种真切的、温情的关系。而这样的问候语却是西方人难以接受的。中国人打电话的时候也习惯问一声“做什么呢?”,聊天时常谈及的年龄、工资、婚否。这些在西方人眼里会敏感地认为你要刺探其隐私,容易发生文化冲突,造成误解。

(2) 称谓差异

中国的文化中注重长幼尊卑,对自己一向用谦称,如小弟、贱内、拙文、寒舍等;对他人、长辈、上级的称呼要用一定的称谓职务、头衔,以示尊敬,如您、兄台、贵、首长等。

西方国家更多的是以名字相称。兄弟姐妹之间,同事、朋友之间,甚至于美国子女对父母也是以名相称。在他们看来,这是关系密切、彼此熟悉的表现,反映了社会上人们不拘形式、期望关系密切的愿望。

2. 餐饮礼仪的差异

饮食在中国人心中地位很高,中国人在吃饭的时候讲究热闹,一边吃喝一边说笑,大家在一起营造一种热闹温暖的用餐氛围,甚至很多重要的事情都是在餐桌上达成的。而西方人在用餐时,喜欢幽雅、安静的环境,他们对就餐礼仪非常重视,细节到进食发出声音都会被认为是失礼的。

3. 服饰礼仪的差异

在正式社交场合,西方男士通常穿保守式样的西装、衬衫,打领带,一般穿黑色的皮鞋。女士要穿礼服。在休闲场合穿衣以舒适为主,强调个人特点。中国人穿着打扮逐渐西化,传统服装早已退出历史舞台,正式场合男女着装已与西方并无二异。但随着“国学热”的兴起,传统服饰在特殊场合也被人们所接受。

同步阅读 1-2

女士优先原则

英国在中世纪时将救助弱者尤其是爱护女性尊为“骑士精神”。几百年来,西方的传统一直是以照顾女性和尊重女性为交际礼仪的要求。在现代各种交际场合,遵循“女士优先”的礼仪很多:走路和进出门时让女士先行;下楼时男子要走在前面保护女子,上楼时却是男子走在后面给予保护;在大街上、人行道上行走时,男子走在靠马路的一侧,以确保女子不受车辆伤害;进出门、上下电梯或汽车时,男子主动为女子开门,给予照顾并让其先行;进出门时,男子主动协助女士脱下或穿上外衣;进餐时,男子主动站到女士背后,为其推拉椅子,帮她们坐好;在会场和公共车辆上,男子主动给女子让座;照相时让女子坐在前排正中央;同乘电梯时男子必须脱帽。

“男尊女卑”的文化是中国圣贤孔子的代表作之一,一直在传统社会习俗中占据着不可动摇的地位,给中国人留下了极深的烙印。在现代中国,“女士优先”的观念刚开始还有些争议,有些不习惯,时间久了,人们也就慢慢地接受了。随着时代的进一步发展,“女士优先”又扩充为“老人优先”和“孩子优先”了。这都被视为社会文明进步的标志。现在,随着中西方