

二十一世纪普通高等院校实用规划教材·经济管理系列

现代 商务礼仪

XIANDAI
SHANGWU LIYI

徐 辉 主 编
王 葳 程英春 彭万程 李长华 副主编

赠送
电子课件

- 前瞻性与基础性相统一 •
- 教材建设与教学改革相统一 • 综合性与针对性相统一 •

清华大学出版社



二十一世纪普通高等院校实用规划教材·经济管

现代商务礼仪

徐 辉 主 编

王 葳 程英春 副主编
彭万程 李长华

清华大学出版社

内 容 简 介

随着经济的繁荣发展,商务活动也日趋频繁,越来越全球化,这其中商务礼仪扮演的角色越来越重要。本书系统地介绍了商务交往中的礼仪规范,主要包括商务人员形象礼仪、服饰礼仪、办公室礼仪、日常见面礼仪、接待拜访礼仪、通信礼仪、应酬礼仪、礼品馈赠礼仪、会议礼仪、谋职礼仪、涉外礼仪等方面。书中还介绍了礼仪难题的处理方法,并在每章中精心设计了相关案例,以加深对礼仪规范的理解。

本书既可作为高等院校经贸、金融、管理、市场营销或者相关专业本、专科学生的教材,也可作为社会在职培训、企业内部部训的参考书,以及各级工商管理人员的自学用书。

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

现代商务礼仪/徐辉主编. —北京:清华大学出版社, 2014
(二十一世纪普通高等院校实用规划教材•经济管理系列)
ISBN 978-7-302-37449-7

I. ①现… II. ①徐… III. ①商务—礼仪—高等学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 170709 号

责任编辑:桑任松
装帧设计:刘孝琼
责任校对:周剑云
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>, 010-62791865

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:25.5 字 数:555 千字

版 次:2014 年 10 月第 1 版 印 次:2014 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1~2500

定 价:45.00 元

产品编号:055333-01

前 言

我国是具有五千年文明历史的古国，素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪文化对整个中国社会历史的影响广泛而深远，已积淀成中国传统文化的重要组成部分。在现代社会里，随着市场经济的快速发展，社会交往、国际交往的日益频繁，企业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”的规范与修养已成为个人立身处世、企业谋生求存的重要基石。

尤其是中国加入 WTO 以来，我们的商业活动越来越全球化，商务礼仪的重要性越来越被重视。在商务活动中，懂得礼仪的商务人员完美得体的举止是获得成功必不可少的条件。商务礼仪已经成为世界各国商务活动中普遍遵循的行为规范和准则。从事商务活动的商务人员需要掌握通用的商务礼仪常识，熟悉各国所特有的风俗文化、民族习惯，才能达到有效沟通、合作双赢的目的。

商务礼仪是商务人员在从事商务活动过程中使用的礼仪规范或程序，以表达对交往对象的友好与尊敬，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则，用来约束日常商务活动的方方面面。这其中包括仪表礼仪、言谈举止、书信来往、电话沟通等技巧。

学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实需要。作为商务人员，是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出我们自身的素质，而且会折射出企业文化。所以我们一定要学好、用好商务礼仪，做到约束自己，尊重他人，树立良好的企业形象。

本书在编写过程中不仅遵循了理论与实践相结合的原则，而且根据高等院校的培养目标以及学生的认知特点、学习规律，来编写大纲和进行课程设计。本书的参编人员都有着多年的企业工作经历和实际教学经验。编者在参阅大量文献资料的基础上，结合近年来研究探讨的成果，依据多年的课堂教学与实践积累，编写了本书。本书具有深入浅出、形象生动、翔实具体、实用有效的特点，集理论性、实践性、知识性和可操作性于一体，通俗易懂，是一本实用性很强的商务礼仪指南。同时，为了便于教学，我们还设计了学习目标、引导案例和知识小链接等相关知识，以方便教师教学，帮助学生记忆，拓展学生视野。

本书由哈尔滨金融学院靳生教授担任主审；由徐辉副教授任主编，拟定写作提纲和负责全书的总纂，并进行统一协调；由王葳、程英春、彭万程、李长华任副主编。各章的具



体分工如下：哈尔滨金融学院徐辉副教授编写第一章、第二章第四节、第三章、第六章，哈尔滨金融学院王葳讲师编写第七章、第八章、第十一章，哈尔滨金融学院程英春副教授编写第五章、第九章、第十三章，东方基金管理有限公司彭万程经济师编写第二章第二节、第十章、第十二章，哈尔滨金融学院李长华副教授编写第二章第一、三节，第四章。

本书在编写过程中得到了哈尔滨金融学院金融系领导和国际贸易教研室同人及清华大学出版社的大力支持和帮助，在此表示衷心的感谢！虽然编者本着严谨治学 and 高度热情的工作态度编写本书，但由于学识和水平有限，书中难免存在错误和不妥之处，我们诚挚地希望各位读者提出宝贵的意见和建议，以便我们组织修订，提高教材质量。

编 者

目 录

第一章 绪论1	第三节 仪容仪表礼仪 40
第一节 礼仪的起源与发展.....2	一、仪容形象基本常识与技巧..... 40
一、中国礼仪的起源.....2	二、商务人员仪容修饰规范..... 41
二、中国礼仪的发展.....4	三、商务形象塑造的仪容要求..... 53
三、西方礼仪的起源.....6	第四节 仪态礼仪 54
第二节 礼仪的内涵、功能与分类.....7	一、站姿..... 54
一、礼仪的内涵.....7	二、坐姿..... 57
二、礼仪的功能.....9	三、行姿..... 62
三、礼仪的分类.....10	四、蹲姿..... 65
第三节 礼仪的特征与原则.....11	五、递接物品..... 66
一、礼仪的特征.....11	六、体态语..... 66
二、礼仪的原则.....14	七、社交空间..... 75
本章小结.....16	八、商务形象塑造的仪态要求..... 76
复习思考题.....17	第五节 交谈礼仪 78
第二章 商务礼仪概述18	一、交谈的特点..... 78
第一节 商务礼仪的含义与理念.....18	二、与人交谈时应遵循的
一、商务礼仪的含义.....18	规范和惯例..... 79
二、商务礼仪的理念.....19	三、商务人员交谈的方法与技巧..... 83
第二节 商务礼仪的重要性.....20	四、交谈的语言艺术..... 89
第三节 商务礼仪的特点.....24	五、身体语言..... 91
第四节 商务礼仪的重要原则.....27	六、商务语言形象..... 91
本章小结.....34	本章小结..... 93
复习思考题.....35	复习思考题..... 94
第三章 商务人员形象礼仪36	第四章 商务人员服饰礼仪 95
第一节 商务人员个人形象设计.....37	第一节 商务人员服饰的功能与原则..... 95
第二节 塑造商务人员形象的重要性.....38	一、商务人员服饰的功能..... 96
	二、商务人员服饰打扮的原则..... 97



第二节 服装色彩搭配的原则与技巧.....101	第二节 办公室内及公共区域的礼仪.....139
一、不同色彩的象征意义.....101	一、办公室内礼仪.....139
二、服装色彩搭配的技巧.....103	二、公共区域的礼仪.....142
三、服装色彩搭配的原则.....104	第三节 与同事相处的礼仪.....143
第三节 男士服饰礼仪.....106	第四节 现代办公的礼仪禁忌.....145
一、男士穿着正装的原则.....106	一、公共礼仪禁忌.....145
二、选择西装应遵循的礼仪原则.....107	二、与同事相处的禁忌.....146
三、西服着装的要求.....109	本章小结.....149
四、商务形象塑造的男士服饰要求.....112	复习思考题.....149
五、男士着装禁忌.....113	
第四节 女士服饰礼仪.....115	第六章 商务日常见面礼仪.....150
一、遵循着装的 TPO 原则.....115	第一节 称呼礼仪.....151
二、选择套裙应遵循的礼仪原则.....116	一、称呼的功能.....151
三、女士穿着应遵循的要点.....118	二、日常的称呼用法.....151
四、职业女性着装注意事项.....121	三、正式场合使用的称呼.....153
五、女士着装禁忌.....122	四、国际交往中的称谓习惯.....154
第五节 我国的民族服装.....122	第二节 问候礼仪.....155
一、旗袍.....122	一、问候的次序.....156
二、中山装.....123	二、问候的内容.....156
第六节 配饰礼仪.....124	三、问候的态度.....157
一、饰物的功能.....124	四、问候的方式.....157
二、饰物佩戴的基本原则.....125	五、问候时常用的礼貌语言.....158
三、饰物的主要种类和佩戴要点.....126	第三节 相互介绍礼仪.....158
四、饰物佩戴的注意事项.....135	一、自我介绍.....158
本章小结.....136	二、介绍他人.....160
复习思考题.....136	三、介绍集体.....162
第五章 办公室礼仪.....137	第四节 握手礼仪.....162
第一节 办公室的布置.....138	第五节 其他形式的见面礼仪.....166
一、办公室场所布置.....138	一、鞠躬礼.....166
二、办公室内文件柜的摆放规范.....139	二、拥抱.....167
三、电话机的摆放规范.....139	三、亲吻礼.....167
	四、拱手礼.....168
	五、合十礼.....168

六、举手礼.....	168	四、公用电话礼仪.....	211
七、点头礼.....	169	五、使用手机的礼仪.....	212
八、举手致意与挥手道别.....	169	第二节 收发传真、电子邮件礼仪.....	216
第六节 名片使用礼仪.....	170	一、收发传真礼仪.....	216
一、商务名片的设计.....	171	二、使用 E-mail 的礼仪.....	218
二、使用名片的礼仪.....	172	第三节 商务书信礼仪.....	220
三、使用名片的注意事项.....	175	一、商务书信的构成及特点.....	221
本章小结.....	176	二、几种常用商务书信的礼仪.....	225
复习思考题.....	176	第四节 电子商务礼仪.....	234
第七章 商务接待拜访礼仪.....	177	一、顾客首先是“网民”.....	234
第一节 商务接待礼仪.....	177	二、言行一致.....	234
一、商务接待礼仪概述.....	178	三、尊重交往对象.....	234
二、商务接待礼仪流程.....	179	四、维护职业形象.....	234
第二节 商务拜访礼仪.....	194	五、永远不要和顾客争论.....	234
一、拜访前的准备.....	194	六、尊重他人的隐私.....	235
二、拜访过程.....	194	七、宽容.....	235
三、拜访结束.....	195	本章小结.....	235
第三节 位次礼仪.....	196	复习思考题.....	236
一、行进中的位次礼仪.....	196	第九章 商务应酬礼仪.....	237
二、会议中的位次礼仪.....	197	第一节 商务宴请礼仪.....	238
三、宴会中的位次礼仪.....	199	一、宴请的种类.....	238
四、乘车中的位次礼仪.....	200	二、宴请的原则.....	241
五、谈判中的位次礼仪.....	200	三、宴请准备礼仪.....	242
六、签字仪式的位次礼仪.....	202	四、商务赴宴礼仪.....	245
本章小结.....	202	第二节 各国宴会礼仪.....	246
复习思考题.....	203	一、掌握各国餐具的用法.....	246
第八章 商务通信礼仪.....	205	二、中餐的礼仪.....	248
第一节 接打电话礼仪.....	205	三、西餐的吃法及就餐时的 注意事项.....	252
一、接打电话的基本礼仪.....	206	四、几种常见的宴会形式.....	258
二、接听电话礼仪.....	207	五、不同国家和地区的就餐习惯.....	260
三、拨打电话礼仪.....	209	第三节 商务旅行礼仪.....	260





一、旅行礼仪.....	260	第二节 新闻发布会礼仪.....	303
二、住店礼仪.....	263	一、新闻发布会的筹备.....	303
三、参观游览礼仪.....	264	二、媒体的邀请.....	307
本章小结.....	267	三、发布过程的礼仪.....	308
复习思考题.....	268	四、善后事宜.....	310
第十章 商务礼品馈赠礼仪.....	269	第三节 展览会礼仪.....	310
第一节 礼品选择的原则与艺术.....	270	一、展览会的分类.....	311
一、选择礼品需考虑的事宜.....	270	二、组织展览会的礼仪.....	312
二、礼品的选择原则.....	272	三、参加展览会的礼仪.....	314
第二节 礼品赠送礼仪.....	274	第四节 开业典礼及剪彩礼仪.....	316
一、赠送场合.....	274	一、开业典礼礼仪.....	316
二、赠送方式.....	274	二、剪彩礼仪.....	319
三、赠送时机.....	275	第五节 茶话会礼仪.....	321
四、赠送礼仪.....	275	一、确定会议主题.....	321
五、赠送礼物的注意事项.....	277	二、确定来宾.....	322
第三节 接受、拒收礼物礼仪.....	278	三、举办时间、地点的选择.....	323
一、接受礼物礼仪.....	278	四、座次安排礼仪.....	323
二、拒收礼物礼仪.....	279	五、茶话会基本议程.....	324
第四节 商务礼品馈赠的礼俗与禁忌.....	280	本章小结.....	324
一、中西方赠受礼物的不同习俗.....	280	复习思考题.....	325
二、国际交往中不同文化礼物		第十二章 谋职礼仪.....	326
赠送的其他惯例和礼俗.....	280	第一节 求职前的准备.....	327
三、国际交往中礼品馈赠举例.....	282	一、相关信息的搜集整理.....	327
本章小结.....	284	二、准备自我介绍.....	327
复习思考题.....	284	三、求职前的心理准备.....	328
第十一章 商务会议礼仪.....	286	四、准备个人资料.....	329
第一节 商务会议的一般礼仪.....	286	五、求职途径.....	331
一、会议规则制定.....	287	第二节 求职信、求职电话、网络	
二、会议筹备工作.....	288	求职礼仪.....	332
三、会议进程组织.....	297	一、求职信.....	332
四、会议善后.....	302	二、求职电话礼仪.....	335
		三、网络求职礼仪.....	337



第三节 面试礼仪.....	338	四、坦诚地回答.....	378
一、做好面试前的充分准备.....	339	五、耐心地倾听.....	378
二、面试过程中的礼仪.....	344	六、友好地辩论.....	379
三、面试中常见的问题举例.....	349	第三节 世界各国不同的礼仪习俗与禁忌.....	380
四、面试后的礼仪.....	354	一、韩国礼俗风情.....	380
第四节 求职过程的一些注意事项.....	356	二、日本礼俗风情.....	382
一、常见的就业陷阱.....	356	三、泰国礼俗风情.....	383
二、女性求职注意事项.....	356	四、新加坡礼俗风情.....	384
三、求职禁忌.....	357	五、美国礼俗风情.....	385
本章小结.....	357	六、加拿大礼俗风情.....	387
复习思考题.....	358	七、英国礼俗风情.....	388
第十三章 商务涉外礼仪.....	359	八、法国礼俗风情.....	389
第一节 涉外交往中的礼仪原则.....	360	九、德国礼俗风情.....	390
一、涉外礼仪修养.....	360	十、西班牙礼俗风情.....	391
二、涉外基本礼仪.....	366	本章小结.....	394
第二节 涉外商务谈判的礼仪技巧.....	374	复习思考题.....	395
一、创造和谐的谈判气氛.....	374	参考文献.....	396
二、平等地商讨.....	375		
三、礼貌地提问.....	377		

第一章 绪 论

【学习目标】

通过本章的学习，使学生了解礼仪的起源与发展；熟悉礼仪的特征与功能；掌握礼仪的内涵与基本原则。

【重点与难点】

重点掌握礼仪的内涵及礼仪基本原则在实践中的运用。

【教学方法】

理论教学、案例分析

【引导案例】

风景秀丽的某海滨城市的朝阳大街，高耸着一座宏伟的楼房，楼顶上的“远东贸易公司”六个大字格外醒目。某照明器材厂的业务员金先生按原计划，手拿企业新设计的照明器材样品，兴冲冲地登上六楼，脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经理的办公室，正在处理业务的张经理被吓了一跳。

“对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目。”金先生说。张经理停下手中的工作，接过金先生递过的照明器，随口赞道“好漂亮啊！”，并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细研究起来。金先生看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边悠闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时，金先生习惯性地用手搔了搔头皮。虽然金先生作了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。谈到价格时，张经理强调：“这个价格比我们的预算高出较多，能否再降低一些？”金先生回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能再降了。”张经理沉默了半天没有开口。金先生却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理。张经理皱了皱眉：“这种照明器的性能先进在什么地方？”金先生又搔了搔头皮，反反复复地说：“造型新、寿命长、节电。”张经理托辞离开了办公室，只剩下金先生一个人。金先生等了一会儿，感到无聊，便很随便地抄起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这时，门被推开，进来的却不是张经理，而是办公室秘书。

问题：请指出金先生的失礼之处，并说明原因。

（资料来源：<http://wenwen.soso.com/z/q202228153.htm?sp=1002&pos=0&ch=2013ww.tw.xgzs>, 2010-07-01)



这个案例告诉我们，商务人员在与客户交往的过程中应该注意自己的言行举止，而且必须要掌握礼仪知识，否则，其不良行为会导致业务洽谈的失败。

第一节 礼仪的起源与发展

我国是具有五千年文明历史的古国，素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪文化对整个中国社会历史的影响广泛而深远，已积淀成中国传统文化的重要组成部分。在现代社会里，随着市场经济的快速发展，社会交往、国际交往的日益频繁，社会组织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”的规范与修养已成为个人立身处世、企业谋生求存的重要基石。

一、中国礼仪的起源

“礼”是一个历史范畴，与人类历史一样古老。礼仪随着社会的产生而产生，适应社会的发展而发展，在悠久的历史演变过程中，礼仪的内涵也在逐步发生着变化。

礼仪起源于祭祀。豊(lì)，古同“礼”，古代祭祀用的礼器。据《说文·豊部》：“豊，行礼之器也，从豆，象形，读与礼同。”从甲骨文形体来看，“豊”字从“豆”，豆是古代的食器，也于祭祀时用来盛供品，是考古发现古代最常见的一种祭器。

“豊”字本像盛玉礼器之形，是祭祀用的供献，也用以指代祭祀活动，后添加意符“示”而派生为“禮(礼)”，以表示“事神之事”。据《说文·示部》：“禮，履也，所以事神致福也，从示从豊，豊亦声。”“履也”是声训，意谓“礼”为人所遵循“所以事神致福”，则道出了“礼”表示祭祀的本义。

《辞海》中注释：“礼的本意为敬神。”从繁体字“禮”的结构来看，左边是“示”字，意为祭祀敬神；右边是祭品，表示把盛满祭品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，生产力水平极其低下，人类处于原始、蒙昧的状态，对日月星辰、风雨雷电、山崩海啸等自然现象无法解释，从而对自然界产生神秘感和敬畏感，形成了对大自然的崇拜，并按人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像。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，进而产生了对祖先的崇拜。自然力量和祖先一直是原始社会最主要的两类崇拜对象。人类通过祭祀活动，表达对神和祖先的信仰、崇拜，期望人类的虔诚能感化、影响神灵和祖先，从而得到力量和保护。在他们祭祀天地神明以求风调雨顺、祭祀祖先以求多赐福少降灾的过程中，原始的“礼仪”便随之产生了。

礼仪还源于协调人类相互关系的需要。为了生存和发展，在与大自然抗争的同时，人类的内部关系，如人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系也是人类必须解决好的问题。在群体生活中，男女有别、老少各异、扶老携幼既是一种天然的人伦秩序，又是一种

需要保证和维护的秩序。可以说,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。

另外,礼仪在许多情况下并不是哪个人创造的,而是在人与人之间的交往过程中,在社会生活中共同认定而形成,并被大家一致遵守和沿用的,所以礼仪又是约定俗成的。

【小链接 1-1】中国古代礼仪的含义

“礼仪”一词,最早是分开使用的,但相互之间有着密切的联系。

古代的“礼”主要有四种含义。

(1) “礼”指尊敬和礼貌。《说文解字》解释说:“礼,履也,所以事神致福也。”可见“礼”的本义是敬神,即祭祀神灵,祈求降福。后随着人们认识能力的提高,逐步由敬神延伸到敬人。《礼记·月令》云:“勉诸侯,聘名士,礼贤者。”《孟子·告子下》云:“迎之致敬以有礼,则就之;礼貌衰,则去之。”这里的“礼”就是尊敬和礼貌的意思。“礼”的这一含义一直传承至今,成为现代礼仪的基本内容。

(2) “礼”指典章制度及与之相适应的礼节。“礼”在奴隶社会、封建社会特指等级森严的社会规范和道德规范,同时也指符合双方关系、身份和地位的礼节形式。《礼记·礼器》云:“三代之礼一也,民共由之。”《左传·隐公十五年》云:“礼,经国家,定社稷,序民人,利后嗣者也。”《论语·先进》云:“为国以礼。”“三代之礼”指的就是夏礼、殷礼和周礼。以上三段引文中的“礼”,已不仅仅指人们的行为规范,还包括国家政治、经济、军事等各个方面的典章制度。

(3) “礼”指礼物。《礼记·表记》云:“子曰:‘无辞不相接也,无礼不相见也,欲民之母相褻也。’”《晋书·陆纳传》云:“及受礼,唯酒一斗,鹿肉一胾。”这里的“礼”指的都是礼物。现代汉语中的“礼”仍然保留这一含义。

(4) “礼”指仪典、仪式。“礼”起源于祭祀,最初就是一套祭祀的仪式,后引申为表示敬意或隆重而举行的具有一定规模、规格和程序的仪式行为规范。如西周时朝廷举行的吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼等五礼,民间约定俗成、相沿成袭的婚礼、寿礼、丧礼等仪式,都属于这个范围。“礼”的这一意义与“仪”相同。

古代“仪”的含义主要有以下五种:

(1) “仪”指准则、法度。《墨子·天志》云:“置此以为法,立此以为仪,将以量度天下王公大人、卿大夫之仁与不仁,譬之犹分黑白也。”《史记·秦始皇本纪》云:“普施明法,经纬天下,永为仪则。”其中“仪”的意思与“礼”的第二个含义相近,是指国家政治生活中的制度、法律、规则。

(2) “仪”指典范、表率。《荀子·正论》云:“上者,天下仪也。”古人常以“母仪天下”赞颂皇后的言行风范,其中的“仪”都是典范、表率的意思。

(3) “仪”指仪式、仪典、仪礼。《荀子·正论》云:“住诸夏之国,同服同仪。”《晋书·谢安传》中有“诏府中备凶仪”。其中的“仪”都为仪式、仪典的意思。



(4) “仪”指容貌、举止。《诗经·大雅·蒸民》云：“令仪令色，小心翼翼。”《晋书·祖逖传》云：“逖性放荡，不修仪检。”《晋书·温峤传》云：“峤仪秀整，美于谈论。”这里的“仪”都是指容貌或举止行为。

(5) “仪”指礼物。通常所说的谢仪、贺仪、奠仪，就是指在不同的仪式上赠送礼物。

古代典籍中“礼仪”合用最早见于《诗经》。《诗经·小雅·楚茨》云：“为宾为客，献酬交错。礼仪卒度，笑语卒获。”此外，《周礼》中也有关于“礼仪”的说法。《周礼·春官·肆师》云：“凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯。”其中“礼仪”的内涵都是指典章制度和道德教化。

由以上列举可知，中国古代的礼仪博大而精深，涵盖了社会生活的各个方面，因而礼仪的内涵也就具有多种意义。依据不同的意义又使礼仪有了不同的称谓：就伦理制度、伦理秩序而言，礼是“国之基”“政之本”“君之大柄”，因此被称为“礼制”“礼治”；作为待人接物的形式和惯例而言，被称为“礼节”“礼俗”；作为个体自身修养而言，被称为“礼貌”；用于处理与他人的关系时，被称为“礼让”；用于理性活动或思想观念时，又被称为“礼义”；等等。从不同的称谓可知古代礼仪丰富而宽泛的含义，但从本质上讲，中国古代礼仪更偏重于政治体制上的道德教化，是统治者统治术的重要构成部分。

二、中国礼仪的发展

我国的礼仪是伴随着人类社会的变迁而发展的，经历了一个由无到有、由低级到高级不断变革演化的漫长历史时期。由于历史阶段不同，不同时期的礼仪有着十分显著的特征。

(一)原始社会的礼仪

原始社会，人类处于蒙昧状态，生产力水平低下，人际关系十分简单，礼仪也非常简朴。由于人类没有同大自然抗争的力量，科学文化水平低下，对大自然的崇拜、图腾崇拜、祭天敬神成为原始社会礼仪的主要内容。同时，由于原始社会没有阶级，只有等级，如老与幼、首领与成员等，社会成员之间是平等的、民主的、有等级的，这个时期的礼仪也反映了民主、平等、等级的观念。原始社会的礼仪对于教育社会成员、维护社会秩序、规范生产和生活起到了相当于法律的作用。可以说没有礼仪，原始社会就不可能存在和发展。

(二)奴隶社会的礼仪

随着社会生产力的发展，原始社会逐步解体，人类进入了奴隶社会，礼仪也被打上了阶级的烙印。奴隶主为了维护其统治，将原始的祭祀仪式发展成为符合奴隶制社会需要的伦理道德规范，礼仪成为维护奴隶主尊严和权威、调整统治阶级内部关系、麻醉和统治人民的工具。如周代的“三礼”，即《周礼》、《礼仪》和《礼记》，全面系统地反映了周代的礼仪制度，标志着周礼已经达到系统、完备的阶段，并由原先祭祀天地祖先的形式跨



入了全面制约人的行为的领域。奴隶社会的尊君成为礼仪的核心，奴隶和奴隶主之间没有平等可言，妇女更是得不到起码的尊重。奴隶主通过礼仪制度不断地强化人们的尊卑意识，以维护统治阶级的利益，巩固其统治地位。在这个时期，我国出现了孔子、孟子等一大批礼学家，第一次形成了一整套完整的礼仪制度，提出了许多重要的礼仪概念和规范，确定了我国崇古重礼的文化传统。“三礼”等珍贵的典籍和文献，是我国礼仪的经典之作，对我国后世的礼仪建设起到了不可估量的作用。

(三)封建社会的礼仪

在奴隶社会礼仪的基础上，顺应封建社会政治统治的需要，礼仪得到了进一步的深化发展。封建礼制在最大限度地运用于社会和政治统治的同时，再通过一系列的教化，使礼制的规范和要求，不仅运用于社会生活的一切领域，而且内化为人们的思想意识，指导和规范人们的言行，成为人们思想和行为的准则。奴隶社会的尊君观念在封建社会发展为“君权神授”的理论体系，即皇权是神给的，所以“天不变，道亦不变”。“道”指的就是著名的“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。“三纲五常”形成了完整的封建礼仪道德规范。到了宋代，封建礼制有了进一步发展，诞生了完整的封建理学理论，并把道德和行为规范作为封建礼制的中心，“三从”、“四德”就是这一时期妇女道德礼仪的标准，妇女的地位进一步下降。明清时期延续了宋代以来的封建礼仪，并进一步完善。封建礼仪中的“君权神授”夸大神化了帝王权力，“三纲五常”、“三从”、“四德”使人的个性受到了极大的压抑，限制了人们之间的平等交往。封建礼仪集政治、法律、道德于一身，是统治阶级最重要的统治工具，但是它也为调整封建社会人们的相互关系，为中华民族形成具有特色的伦理道德准则提供了标准，在历史上发挥了一定的积极作用。

(四)半封建半殖民地社会的礼仪

伴随着西方侵略者的坚船利炮，中国被迫打开了闭关锁国的大门，进入了半封建半殖民地社会。西方侵略者进入中国的同时，西方的政治、经济、文化、思想以及资本主义的道德和礼仪也一同进入中国。西方文明和文化的冲击，既导致了中国传统政治秩序的瓦解和崩溃，也导致了中国传统伦理道德的瓦解。在礼仪制度和规范上，一方面，中国封建礼制面临着“礼崩乐坏”；另一方面，由于中国传统文化博大精深，资本主义礼仪规范只能部分地为中国国民所接受。所以在这一时期，中国传统礼仪和资本主义礼仪相互撞击，在一定范围和一定层次上相互融合，形成中西合璧的礼仪大杂烩。资本主义礼仪规范的传入方式虽然不光彩，但由于其规范中体现了自由、民主等思想，所以受到了中国进步阶层的欢迎，并逐步推广到各个阶层和社会生活的各个方面。资本主义礼仪规范在中国的推广和实施，为中国传统礼仪注入了新的生机，简化了中国传统礼仪，客观上促进了世界各国礼仪道德文化之间的交流和学习。



(五)近现代礼仪

中华人民共和国成立以后,社会性质发生了根本的变化,礼仪同道德一起,为形成良好的社会公德、提高人民素质做出了贡献。社会主义社会的礼仪,既继承和弘扬了中华民族的传统美德,又学习和吸收了世界其他国家和民族的先进礼仪。这些礼仪在 20 世纪五六十年代集中发挥了行为规范和道德准则的作用,形成了人们之间诚恳相待、助人为乐,甚至“路不拾遗、夜不闭户”等世所公认的良好社会风尚。

改革开放以来,随着中国同世界各国交流的增多,西方的礼仪文化迅速传入我国,使我国的礼仪规范又增加了许多新的内容,更加符合国际惯例的要求。我国现代礼仪既是在中国传统礼仪的基础上,取其精华,去其糟粕,继承和发扬了中华民族在礼仪方面的优良传统,具有时代特点的礼仪规范,又是适应改革开放,在新的层次上同国际礼仪接轨,符合国际通行原则的礼仪规范。

三、西方礼仪的起源

西方礼仪中习惯上所称的西方,通常是指欧美各国,其文化源流、宗教信仰相近,在礼俗上虽因受各种复杂因素影响而有差别,但共性较多。澳洲及南美地区,因在历史上深受欧美文化的影响,其礼俗也与欧美各国有许多共同之处。

西方文明史同样在很大程度上表现为人类对礼仪的追求及其演变的历史。人类为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。例如,为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意,于是创造了举手礼,后来演变为握手;为了表示自己的友好与尊重,愿意在对方面前“丢盔卸甲”,于是创造了脱帽礼。在古希腊的文献典籍中,如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著作中,都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后,欧美的西方礼仪有了新的发展,从上层社会对礼节的烦琐要求到 20 世纪中期对优美举止的赞赏,一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。

西方礼仪的形成经历了一个复杂的历史过程。著名西方礼仪专家让·塞尔在分析西方礼仪形成时指出:它是地中海式的礼仪,因为思想方法、思维方式的灵活性和分寸感都来自古希腊文化;从法的观念和等级形式来看,它是古罗马式的;注重博爱、自由和平等的精神,体现出它是基督教式的;它是欧洲式的和大西洋式的,因为在西欧同北美的结合所形成的熔炉里,锻炼了欧洲最有前进力的分子,创造出在其他地区未见到的物质文明的繁荣;中世纪和文艺复兴的连续影响把妇女置于社交生活的中心地位,使妇女成为受尊重的对象,这是其他文明所没有的;西方礼仪深受法国思想的影响,因为它是在 17 和 18 世纪的法国宫廷里形成的,并在当时成为全欧洲仿效的样板。

正如人们所说,文明不过是一件东拼西凑的百衲衣,谁也不能夸口是“独家制造”。西方礼仪的形成充分证明了这一点,事实上当今世界各民族的礼仪莫不是如此。在国际交

往中，为了避免因为各国文化、历史差异而产生误会和隔阂，逐渐形成了一种约定俗成且大家共同采用并遵守的通行礼仪，或者说是与礼仪相关的国际惯例，成为人与人之间进行交往的行为准则和规范。国际交往的参与者能够以共同接受的通行礼仪约束自己的行为，这也有助于相互理解与接受。从实际操作意义上看，有了通行的国际礼仪，就像是创造了一种普遍流行且彼此接受的礼仪“世界语”。一些起源于欧美的礼仪，即西方礼仪如今已在世界众多国家中通行，而且将会有越来越多的被诸国普遍遵循的礼仪规矩，西方礼仪的内容会不断丰富和发展。

虽然中外礼仪根植的文化土壤不同，但都植根于文明，并随着文明的发展而形成。从世界范围来看，不论是中华礼仪、古罗马式的礼仪、中世纪和文艺复兴时代的礼仪，还是欧洲式和大西洋式的礼仪，无一不是如此。

【小链接 1-2】

在西方，礼仪一词始于法语 *Etiquette*，它的原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭为保证法庭的秩序，就把进入法庭后必须遵守的规则写在法庭的通行证上。当这个词语被英语借用后，其含义便演变成“人际交往的通行证”。前者接近我国古代礼仪中法度、准则的意思；后者接近我们现代使用的礼仪的概念。后来，英语中的礼仪的含义又扩展为以下四个方面的意思。

(1) *Courtesy*，指谦恭有礼的言谈举止，即处处合乎时宜而又动人的文雅举止和风度，对他人表示尊敬的有礼貌的行为。

(2) *Etiquette*，主要有三方面的含义：一是专指礼仪，即有良好的教养并按照权威的规定在社交或正式场合中遵守一定的规矩和礼节；二是指礼节，即惯例或因习惯所形成的行为规则；三是指规矩，即对同业人士的行动、行为或实践活动起约束作用的规矩的总称，尤其指处理相互之间关系的成规或规则。

(3) *Rite*，有两方面的含义：一是指仪式和典礼，特别是有重大意义的宗教、宫廷、社会或部族所举行的仪式；二是泛指由习俗、惯例和仪式构成的礼仪行动或一系列此类行为。

(4) *Protocol*，指外交、军事等特定领域里的准则，即指一种刻板的、在外交和军事等特定领域内实行并长期公认的相处原则，如对上级的绝对尊敬、对应有的优先次序的严格遵守和礼仪活动的严格执行等。

第二节 礼仪的内涵、功能与分类

一、礼仪的内涵

(一) 礼仪

在我国，礼和仪有时是分开使用的，各有其意。《辞海》中对“礼”的解释主要有三种：一为敬神，引申为对别人表示敬意；二为表达敬意或为表示隆重而举行的仪式；三为