



第一章


礼仪概述

学习目标

1. 了解礼仪的发展过程以及在历史上的意义。
2. 了解中国古代礼仪的精神内涵。
3. 掌握商务礼仪的定义以及在商务交往中的作用。

技能要求

了解不同风俗和地区的礼仪文化知识及其在人际交往中的运用。



“程门立雪”的故事

“程门立雪”典出《宋史》：“杨时见程颐于洛，时盖年四十矣。一日见颐，颐偶瞑坐，时与游酢侍立不去。颐既觉，则门外雪深一尺矣。”这个故事是说游酢与杨时去洛阳拜见程颐，去拜见那天，大雪纷飞，碰上程颐正在瞑目静坐，他们二人没有叫醒程颐，而是静静守在一旁。等到程颐醒来时，雪已经下了一尺深。游酢所作《书行状后》亦有这样的记载：“伊川瞑目而坐，二子侍立。既觉，颐谓曰：‘贤辈尚在此乎？日既晚，且休矣。’及出门，门外雪深一尺矣。”《二程全书》中同样记载了这段程门立雪的佳话。

后来，“程门立雪”的故事逐渐被演绎运用，成为家喻户晓的礼仪故事，千百年来广泛流传。

第一节 礼仪的起源与发展

“没有规矩，不成方圆。”礼仪是人际交往的基本行为规范，只要有人的地方，就有礼仪。中国素称“礼仪之邦”，礼仪文化源远流长，是传统文化的核心内容之一。根据现代人类学、考古学的研究成果，礼仪起源于人类最原始的两类信仰：一是天地信仰；二是祖先信仰。

一、礼仪的起源与发展

在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，靠天吃饭。人们对日月星辰、风雨雷电、山崩地裂、洪涝海啸和灾害瘟疫等许多自然现象无法解释，对自然现象充满了敬畏和恐惧，从而认为有超自然的力量在对人类的生活进行干预，对自然界产生神秘感和畏惧感，同时也形成了对自然的崇拜，并按人的形象想象出各种神灵（图腾）作为崇拜偶像。

另外，人们对自身的梦幻现象、祖先的更替无法解释，于是产生“灵魂不死”的观念，进而产生了对民族祖先的崇拜。对自然力量的崇拜和对民族祖先的崇拜一直是原始社会最主要的两个崇拜对象，也是人类最原始的两大信仰。礼仪的本质是治人之道，是鬼神信仰的派生物。

礼源于古代人类的祭祀活动，礼的本意就是敬奉神明，其主要形式是用礼器举行祭祀仪式，以表达人类对神和祖先的信仰与崇拜，期望通过人类的虔诚能感化、影响神灵和祖先，保佑风调雨顺，祈祷祖先显灵，拜求降福免灾。因

此，有“礼立于敬而源于祭”之说。应当说，中华民族的历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人的活动，随着原始宗教而产生了。礼仪制度正是为了处理人与神、人与鬼、人与人的三大关系而制定出来的。中国古代有“五礼”之说，祭祀之事为吉礼，冠婚之事为嘉礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，丧葬之事为凶礼，如图 1-1 所示。



图 1-1 “礼”的不同写法

随着人类社会的产生和发展，礼仪经历了从无到有，从低级到高级的过程，并在其传承沿袭的过程中不断发生变革。

据历史统计，人类在原始社会形态下的历史至少有一百万年，原始社会礼仪出现了萌芽状态。公元前一万年左右，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。在其后数千年岁月里，原始礼仪开始萌芽。例如，在今西安附近的半坡遗址中发现了生活在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。

进入奴隶制社会，大规模的奴隶劳动使社会生产力有了很大的提高，社会文明也进一步发展，人与自然、人与人之间的关系也更加深入和复杂。在这种情况下，礼仪仅作为一种祭祀祖先的形式已经不能起到在社会生活的各种关系中节制人的行为的作用，于是礼仪便从单纯祭神的领域跨入生活的领域，开始了对人们社会生活的全面干预。在这一阶段，奴隶主阶级为了维护本阶级的利益，巩固统治地位，修订了比较完整的国家礼仪和制度，提出了许多重要的礼仪概念，确定了崇古重礼的文化传统。

夏以前的礼仪很多无从考证，而夏、商、周三代的礼仪典籍中则对这三个朝代的礼仪有很多记载，同时有大量的出土文物为证。三代所处的奴隶社会，整个礼仪的主要内容是祭祀祖先和鬼神。礼制则始于殷而成于周，人们把“礼”与“德”结合起来，成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则。此后，礼仪逐步扩展为吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼五种礼制。“五礼”

的范围已基本包容了中国古代社会生活的各个领域，全面地规范着整个社会生活，制约着人的行为，并逐步成为一种具有相对稳定性的精神内容。

周朝关于礼的典籍很多，内容非常详细完备。到周朝，中国礼仪已经形成体系。《周礼》与后来的《仪礼》《礼记》，是我国最早的礼仪论著，被合称为“三礼”，也是被后世称道的“礼学三著作”。奴隶社会的礼仪旨在不断地强化人们的尊卑意识，以维护奴隶主阶级的利益，巩固其统治地位。当然，不容否认的是，这一时期的礼仪对于后世治国安邦、施政教化、规范行为、培养人格，起到了不可估量的作用。

但到了春秋战国时期，社会动荡，百家争鸣，礼仪出现了分化，分为国礼和家礼，出现了以孔子、孟子为代表的儒家学派。秦汉时期，重建礼仪，中国古代礼仪的内容越来越丰富。自秦汉以后，历代统治者都十分重视礼仪，推崇儒家的“礼治”。

封建社会时期，礼仪的明显特征就是将人们的行为纳入封建道德的轨道，形成了以儒家学派的学说为主导的封建礼教。礼仪的核心思想演变成“君权神授”的理论体系，所谓“天不变，道亦不变”。这里的“道”具体来说就是“三纲五常”。“三纲”指“君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲”三条封建道德原则，要求为臣、为子、为妻必须绝对服从于君、父、夫。“五常”指“仁、义、礼、智、信”五个封建道德教条。这些都是用以调整君臣、父子、兄弟、夫妻、朋友等人伦关系的行为准则。

到了宋代，封建礼制有了进一步的发展，出现了以程颢和朱熹为代表的理学家，并把道德和行为规范作为封建礼制的中心思想，“三从”“四德”成为这一时期妇女的道德礼仪标准。

近代以来，西方侵略者的入侵，使中国在进入半殖民地半封建社会的同时，也受到了西方的政治、经济、文化以及资本主义道德礼仪的影响。西方的文明和文化对中国传统秩序和伦理道德形成了巨大的冲击。

二、礼仪的含义

礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的准则和规范的总和。总而言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际

方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

礼仪是人类社会中人与人之间为了更好地进行交际活动而共同遵循的、最基本的道德行为规范。它至少包含几层意思：一是“交际活动”，即只要发生人与人的社会交往活动，就必然会遵循一定的交往规范，就是说，礼仪渗透于人际交往的各项活动中；二是“共同遵循”，即它不是针对某一个阶层或某一部分人群，而是全社会成员都要遵循的；三是“最基本的”，就是说礼仪不是高不可攀、不可企及的，也不是可有可无、随心所欲的，而是每一个人都能够也必须做到的；四是“道德行为规范”，即礼仪属于道德体系中最基本的社会公德的范畴，是人的基本道德品质在言谈举止上的外在表现。从这个意义上讲，礼仪确实是一种“形式”，但这种“形式”是由一定的“内容”所决定的，这个“内容”就是人的思想道德品质。所以，人们常常把一个人的礼仪修养看成他思想道德品质高低的标志。

如果只讲道德而不懂礼仪，好人也会经常失礼；反之，如果虽懂礼仪，但内心缺乏恭敬、谦逊之心，则所谓礼仪就会变成一种虚伪的形式和客套。礼仪要发自内心，表里如一，真正的礼仪是内容与形式的完美统一。

第二节 礼仪的特点和作用

一、礼仪的特点

礼仪作为人际交往最基本的行为规范，具有自身的特点。了解这些特点，有利于人们更自觉地按照礼仪规范来待人接物。

（一）国际性特点

礼仪作为一种文化现象，是全人类共同的财富。全人类对礼仪的需要是共同的，不论哪个国家、哪个民族，都以讲究礼仪为荣，以不讲究礼仪为耻。随着全球化进程的加快，许多礼仪观念和礼仪规范也已经跨越国家和民族的界限，成为多数国家共同遵循的“国际礼仪”，如微笑礼、握手礼、鞠躬礼等。一般而言，社会的文明程度越高，其成员遵守礼仪的共同性就越强，趋同趋简是礼仪发展的大势。

（二）差异性特点

由于地域的不同、民族的不同、文化背景的不同，礼仪形式必然带有本地

域、本民族的鲜明特色，并代代传承下去，表现出多种多样的差异性。如我国传统的拱手礼、跪拜礼在西方就很罕见，而西方某些国家流行的拥抱礼、亲吻礼在我国也较少使用。中国人在见面时多行点头礼或握手礼，而日本人在见面时互行鞠躬礼，鞠躬的深度直接与对方受尊敬的程度有关。

另外，同一礼仪形式在不同的民族中可能代表不同的意义。国际通行以点头表示肯定，摇头表示否定，而在尼泊尔则恰恰相反；欧美人普遍忌讳“13”这个数字，中国则无此忌；在美国，子女直呼父母的名字是很常见的，但在中国则是极其无礼的表现，是不礼貌的。

礼仪的差异性要求我们学习不同国家、不同民族和地区的礼仪风俗习惯，以防在国际交往中因为不懂异地习俗而出现差错，影响交流。

（三）时代性特点

一个国家、一个民族的礼仪一旦形成，通常会长期地为后人沿袭，从而形成千差万别的礼仪形式。但礼仪规范也不是一成不变的，而是继承传统的同时不断与时俱进，具有明显的时代特征。

当今社会，各国的礼仪习惯有相互影响、相互融合的趋势，如中国传统婚礼中以红色象征喜庆，白色只用于葬礼上；而在现代中国，象征纯洁的白色婚纱正越来越普遍地被接受。随着社会经济的不断发展、人际交往的日益频繁，礼仪已经渗透到了社会生活的各个方面。所以，我们要相互了解，相互尊重，求同存异，与时俱进。

（四）规范性特点

礼仪作为行为规范，一旦形成，便相对固定，成为全社会成员必须共同遵守的惯用形式和“通用语言”，随意违犯，即为失礼。任何人想在交际场合表现得彬彬有礼，首先必须了解礼仪规范的要求，并无条件地加以遵守。擅自创立，或只遵守自己适应的那一部分，而不遵守自己不适应的那一部分，都难以成为一个受欢迎的人。

二、礼仪的作用

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们社会活动的行为准则。加强礼仪教育，对于提高自身的修养和素质，塑造良好形象，扩大社会交往，促进社会主义精神文明建设，都具有十分重要的作用。礼仪的作用主要表现在以下几个方面。

（一）传承文化，彰显历史

中华民族，素以礼仪之邦著称于世。几千年来，各族人民都创造了一整套独具特色的礼节、仪式、习俗、节令、规章和典制等，并为广大人民所喜爱、所沿袭，这些礼仪习俗，反映了我国民族的传统美德与优良品质，勾画了我国民族的历史风貌。

中国是四大文明古国之一，礼仪文化源远流长。我国古代思想家、教育家们十分重视“礼”的教育，把它看作当时社会的道德和伦理规范。早在两千多年以前，先人们就对礼仪的作用做过许多重要的论述。孔子就曾指出，“不学礼，无以立”“道之以德，齐之以礼，有耻且格”。另一位思想家荀子也指出：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”在我国的历史上还流传着许多讲究礼仪的佳话。比如“张良纳履”（尊老敬贤）、“程门立雪”（尊敬老师）、“管鲍之交”（交友之道）、“三顾茅庐”（待人以诚），这些故事脍炙人口、妇孺皆知，对今人仍有很大的教育意义。

可见，讲究礼仪，按照礼仪要求规范人们的行为，有利于营造相互理解、信任、关心和友爱的良好社会氛围，有利于社会秩序的稳定和融洽，有利于促进社会主义精神文明建设，同时对继承我国礼仪传统，弘扬我国优良的礼仪风范，具有十分重要的作用。

（二）提高素质，文明修身

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳，它不仅反映一个人的交际技巧与应变能力，还反映一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，而有道德才能高尚，有教养才能文明。这也就是说，通过一个人对礼仪运用的程度，可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

（三）塑造形象，协调关系

形象的主要构成部分包括一个人的音容笑貌、言行举止、着装打扮以及气质修养，人的外表形象在社会交际中发挥着重要的作用。形象的重要性在人际交往中显得尤为重要，特别是在一些特殊场合，如面试场合，应聘者如果因注重个人形象给考官留下良好印象，就容易获得心仪的工作。但也有不少人虽然有能力强却因为忽略个人形象细节而得不到考官的青睐，从而与好的工作机会失之交臂。

（四）加强交流，沟通合作

马克思说过：“社会是人们交往作用的产物。”没有社交活动，人类的生活

是不可想象的。人们参加社交活动，多为调节紧张的生活、建立友谊、交流感情、融洽关系、广结良友、增长见识、获取信息。现代化的社会对人们的社交提出了新的要求，社会越发展，物质生活越丰富，人们社交的需要就会越显示出它的价值，而处在社交活动中的每个人的仪表、仪态及对礼仪知识的了解也变得极其重要。一个人只要同其他人打交道，就不能不讲礼仪。运用礼仪，除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外，其最大的好处就在于，它能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进大家彼此之间的了解与信任。

用现代人的眼光看，礼仪与礼貌是一种信息传递，它可以以闪电般的速度把尊重之情准确表达出来并传递给对方，使对方立即获得情感上的满足。与此同时，礼貌又反馈回来——对方以礼貌回敬。于是双方热情之火烧燃了，支持与协作便开始了。假如人皆如此，长此以往，必将促进社会交往的进一步发展，帮助人们更好地在交际上获得成功，进而造就和谐、完善的人际关系，取得事业的成功。

（五）建设文明，礼尚往来

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节和礼貌，把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志，正如古人所说：“礼义廉耻，国之四维。”礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中，讲究礼仪礼节，注重礼貌是最基本的要求。它对建设精神文明的大厦起着基础作用，只有基础打得扎实，大厦才能巩固。

随着我国改革开放的深入和社会主义市场经济体制的确立，我国经济发展要和国际接轨，这些都对我国精神文明建设提出了更高的要求。只有提高中华民族整体的文明礼貌素质，才能营造和谐的社会环境和人际关系，吸引更多的外资和促进国际的贸易往来，从而推动我国经济建设的发展。提倡讲究礼仪礼节，做到文明礼貌，必将有效地促进社会主义精神文明建设。

第三节 商务礼仪

一、商务礼仪的内涵

商务礼仪是指在商务活动中，商务活动主体以约定俗成的程序、方式来维护个人形象或企业形象，表示对交往对象尊重和友好的行为规范和惯例。一般

来讲，商务礼仪的范畴不但包括商务活动中言行合理、仪态得体，还包括按约定俗成的规范待人接物。

商务礼仪是商务活动中应该遵守的交往艺术，是无声的语言，是衡量商务人员素质和企业形象的重要标准。商务礼仪虽有一定的规则可循，但受人物、场合、时间等多种因素的影响，具有较强的灵活性。商务人员要想充分掌握商务礼仪，应学会在实践中探索，在互动中改进，将礼仪融入自我。

二、商务礼仪的原则

（一）真诚敬人

孟子曰：“恭敬之心，礼也。”良好的商务礼仪包括两个方面，即真诚和尊重。商务礼仪是建立在商务活动基础之上的，商务活动大多是以盈利为目的的，但这种盈利行为并非短期行为，如果缺乏真诚合作和相互尊重，是无法真正打动对方并与对方建立长期合作关系的。一名优秀的商务人员不仅要追求完美的外在形象，更应该学会从心做起、用心交流，通过真诚的情感，打造坚实的与对方长期合作的关系。正如《礼记·大学》所说：“欲修其身者，先正其心；欲正其心者，先诚其意；欲诚其意者，先致其知，致知在格物。”

（二）灵活变通

商务礼仪有基本的规则，由于各地风俗习惯的不同，商务礼仪也会存在一定的差异，这时就需要商务人员灵活变通地处理。一般来说，有两个原则可以遵循：客随主便和主随客意。

客随主便是指处于客方的商务人员应该主动了解并遵循对方约定俗成的风俗习惯和礼仪规范。客方的商务人员主动遵从主方的商务礼仪习惯，有助于增强主方对客方商务人员的信任感，从而促进双方商务活动的开展。

主随客意是指处于主方的商务人员应该主动了解并遵循对方商务人员所习惯的礼仪规范。客方的商务人员作为客人，理应受到优待，如果主方的商务人员能够主动按照客方习惯的商务礼仪规范进行，会让客人有种宾至如归的感觉，从而有利于商务活动的顺利进行。

（三）平等对待

平等是人与人之间建立链接的基础，是维系良好合作和人际关系的法宝。商务礼仪必然与商务活动紧密相关，在商务活动中，平等表现为不自以为是，不我行我素，不狂妄，不以貌取人，不厚此薄彼，或以职业、地位和权势

压人，而是处处平等谦虚待人，礼尚往来，唯有如此，才能构建良好和谐的关系。

（四）自律原则

《淮南子》中说：“君子行义，不为莫知而止休。”商务礼仪贯穿于商务活动中，但是很少有企业会对商务礼仪进行全程监控和考核，并且商务礼仪的效果往往具有滞后性，发现之时往往效果已造成。因此，商务人员应坚持自律原则，在形式上、思想上和行动上遵循礼仪规范，在长期的自律和自我约束中养成良好的礼仪习惯，实现自我品行的提升和个人境界的升华。

尊重是礼仪的情感基础，只有从尊重的角度出发的商务礼仪，才能被人们真心接受。尊重包括的范围较广，不仅要尊重他人，也要尊重自己、尊重自己的职业、尊重自己的企业等；尊重包括的内容也较多，不仅要尊重他人的习惯，也要尊重他人的隐私、信仰、权利等。



本章小结

中国有五千年文明史，素有“礼仪之邦”之称。礼仪文化作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展造成了广泛、深远的影响。礼仪所涉及的范围十分广泛，几乎渗透于古代社会的各个方面。

中国古代的“礼”和“仪”，实际是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”的规定和内容形成的一套系统而完整的程序。

在中国古代，礼仪是为了适应当时社会需要，带有产生它的那个时代的特点及局限性。时至今日，现代的礼仪与古代的礼仪已有很大差别，我们必须着重继承对今天仍有积极、普遍意义的传统文明礼仪。这对于培养良好的个人素质，协调和谐的人际关系，塑造文明的社会风气，进行社会主义精神文明建设，具有现代价值。



本章思考题

1. 简述礼仪的起源和演变过程。
2. 礼仪对社会发展的功能是什么？
3. 礼仪有哪些方面的特点？
4. 礼仪的内涵是什么？
5. 商务礼仪的原则有哪些？
6. 试述中国古代礼仪与商务礼仪的区别。