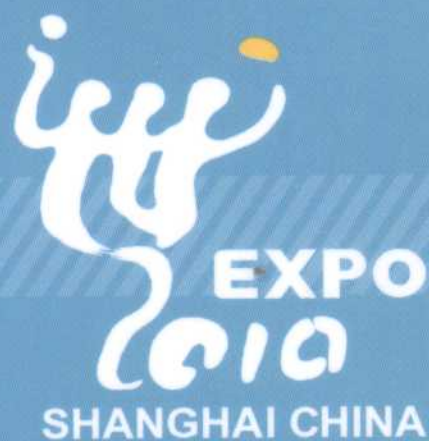


迎世博商业服务业员工系列培训教材



世博礼仪知识

上海市经济委员会 编



上海百家出版社

Shanghai Baijia Publishing House

迎世博商业服务业员工系列培训教材



世博礼仪知识

上海市经济委员会 编



上海百家出版社
Shanghai Baijia Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

世博礼仪知识/上海市经济委员会编. —上海: 百家出版社, 2008.9

(迎世博商业服务业员工系列培训教材)

ISBN 978-7-80703-873-3

I . 世 … II . 上 … III . 礼仪—技术培训—教材
IV . K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第161204号

- | | |
|-------|--|
| 丛 书 名 | 迎世博商业服务业员工系列培训教材 |
| 书 名 | 世博礼仪知识 |
| 编 者 | 上海市经济委员会 |
| 责任编辑 | 唐少波 |
| 装帧设计 | 梁业礼 |
| 出版发行 | 上海文艺出版总社 (www.shwenyi.com)
上海百家出版社 (www.bjph.net) |
| 地 址 | 上海市茶陵路175弄3号 (200032) |
| 经 销 | 各地新华书店 |
| 印 刷 | 上海有声印刷有限公司 |
| 开 本 | 787 × 960 1/32 |
| 印 张 | 20.5 |
| 字 数 | 340000 |
| 版 次 | 2008年9月第1版 2008年9月第1次印刷 |
| 印 数 | 1-10000套 |
| ISBN | 978-7-80703-873-3/F·48 |
| 定 价 | 30.00元 (共6册) |

《迎世博商业服务业员工系列培训教材》

编审委员会

主 任	艾宝俊		
执行主任	肖贵玉		
副 主 任	王 坚		
委 员	金兴明	张新生	杲 云
	周敏浩	胡文君	
主 编	张新生		
副 主 编	胡文君	方名山	于 成
编辑成员	乔 刚	张大成	吴建国
	赵玉麟	王志财	赵玉春
	范坚勇	刘小清	谢春霞
	孙天福	郑 弢	杨海慧
	胡 岩	胡 萍	王正宇
	范 娟	姜 华	陆 晔
	金南辉	杨凤珍	韦 玮

编者的话

上海商业服务业是城市重要的窗口行业，在举办2010年上海世界博览会期间将向世界充分展示国际化大都市的神韵和购物天堂的魅力。

“当好东道主，热情迎嘉宾”是上海商业服务业广大员工的共同心愿。为进一步提升上海商业服务业的软实力，更好的为中外顾客服务，建设一支“文明礼仪迎顾客，世博服务创一流”的上海商业服务业员工队伍，按照《上海商业服务业从业人员行为礼仪规范》，我们编写了《迎世博商业服务业员工系列培训教材》，由《销售服务礼仪》、《交往礼仪手语》、《商务礼仪英语》、《生活服务礼仪》、《餐饮服务礼仪》和《世博礼仪知识》分册构成，为全市商业服务业员工开展迎世博培训工程服务，更好地践行“城市，让生活更美好；商业，让生活更精彩；礼仪，让生活更文明；语言，让生活更美妙”。为办好一届成功、精彩、难忘的世博会添彩。

本教材的编写，得到了上海世博会事务协调局的指导，和上海商贸职业教育集团、上海市残疾人联合会和上海东方国际手语教育学校的支持配合，在此一并表示感谢！

目 录

世博常识

世博及其组织	2
世博文化	5
世博史上的第一次（个）	13
世博的主题及其意义	21
2010年上海世博知识	25

礼仪常识

礼仪的由来	34
礼仪是一定文化传统的反映	36
礼仪的功能和意义	38
涉外礼仪	40

展会礼仪

迎接礼仪	58
接待礼仪	60
乘车礼仪	62
馈赠礼仪	64
参观礼仪	66

【世博常识】

世博及其组织

1. 什么是世界博览会？

世界博览会（World Exhibition or Exposition，简称World Expo）是由一个国家的政府主办，有多个国家或国际组织参加，以展现人类在社会、经济、文化和科技领域取得成就的国际性大型展示会。

2. 世界博览会的特点和意义什么？

在各类会展中，世界博览会以举办时

间长、展出规模大、参展国家多、影响深远而著称，同时因其发展迅速而享有“经济、

世博会是一场汇聚着人类物质文明与精神文明成果的全球性盛会。每一届世博会都云集了各个时代最先进的文明成果、最新潮的产品及概念模式，而这些新科技也由此进入了人们的生活。



世博会是汇聚人类物质文明和精神文明的全球性盛会

科技、文化领域内的奥林匹克盛会”的美誉。它最初以美术品和传统工艺品的展示为主，后来逐渐变为荟萃科学技术与产业技术的展览会，成为培育产业人才和一般市民的启蒙教育不可多得的场所。

3. 世界博览会的管理组织是什么？

世界博览会的管理组织是国际展览局



(Bureau of International Expositions, 简称 BIE)。它由法国发起成立于1928年,是一个协调和审批世界博览会事务的政府间国际组织,总部设在法国首都巴黎,目前拥有98个成员。国际展览局管理各国申办、举办世博会及参加国际展览局的工作,保障世博会的水平。

4. 世界博览会的章程是什么?

1928年11月,40多个国家的代表在巴黎开会签订了《国际展览公约》。该公约规定了世界博览会的分类、举办周期、主办者和展出者的权利和义务、国际展览局的权责、机构设置等。《国际展览公约》后来经过多次修改,成为协调和管理世博会的国际公约。国际展览局保障公约的实施。

5. 国际展览局的成员有哪些?

国际展览局成员为各缔约国政府。它们可



1928年,法国发起成立国际展览局(BIE),总部设在巴黎

以是联合国成员国,也可以是不拥有联合国成员身份的国际法院章程成员国,联合国各专业机构或国际原子能机构的成员国也可申请加入。

6. 国际展览局的投票权

任何国家都可以参展世界博览会,但只有加

入BIE以后，才能申请举办世界博览会。在决定世博会举办国时，只有BIE成员国拥有投票权。

7. 国际展览局的组织机构有哪些？

国际展览局下设执行委员会、行政与预算委员会、条法委员会、信息委员会等4个专业委员会。

8. 国际展览局的主席怎样产生？

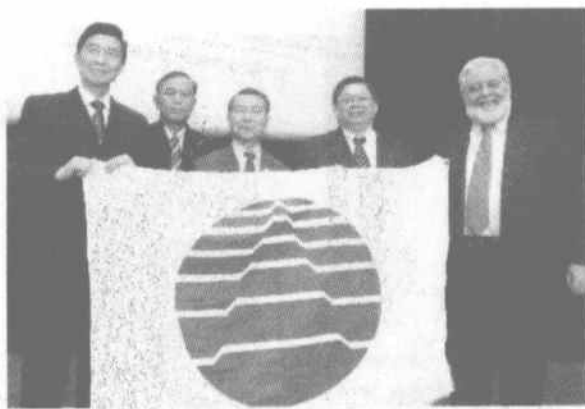
国际展览局主席由全体大会选举产生，任期两年，可连任一届，不用坐班，没有薪金。国际展览局的日常工作由秘书长负责，主席在国展局举行全体代表大会和必要时履行领导职责。

9. 中国何时加入国际展览局？

中国于1993年正式加入国际展览局。中国国际贸易促进委员会一直代表中国政府参加国际展览局的各项工作。

10. 历史上第一个担任国际展览局主席的中国人是谁？

2003年12月，中国前驻法国大使、中国外交学院院长吴建民在国际展览局全体大会上当选该组织主席，这也是历史上第一个发展中国家的代表当选国展局主席。2005年12月吴建民成为各国常驻国展局代表一致推举为新一届主席的唯一候选人成功连任。



吴建民（左一）与国际展览局秘书长洛塞泰斯（右一）等展示国展局会旗



世博文化



1876年费城世界博览会展出自由女神雕像手部

世界博览会是推动和平、友谊、和谐的盛会，具有促进世界多元文化融合的重大意义。同时在150多年的世博会史上留下了灿烂辉煌的文化结晶。

1. 世界博览会上艺术文化的典范是什么？

自由女神像，它是法国人民送给美国的友好礼物。1871年，法国雕刻家巴托尔迪（Frederic Auguste Bartholdi）访问美国时，欲塑造一尊名为“自由女神”的雕像，象征新大陆的自由精神。1876年，自由女神擎着火炬的手笔完成，随即赴美，参加美国建国100周年的庆典活动。同年，自由女神的头部，在巴黎世博会上展出。1884年，自由女神像制作完成。1886年，自由女神像安装完毕。

2. 世界博览会史上科学文化的典范是什么？

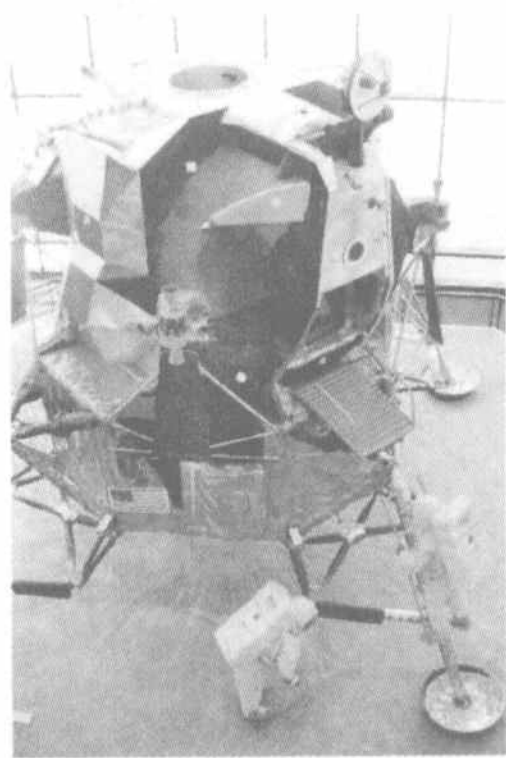
1876年费城世博会，爱迪生发明的电报机首次展出。1878年巴黎世博会，展出了贝尔的电话，爱迪生的留声机、冷冻船和用钨丝制作的白炽电灯等具有划时代意义的发明。



1878年巴黎世博会展出爱迪生发明的留声机

3. 世界博览会史上精神文化的典范是什么？

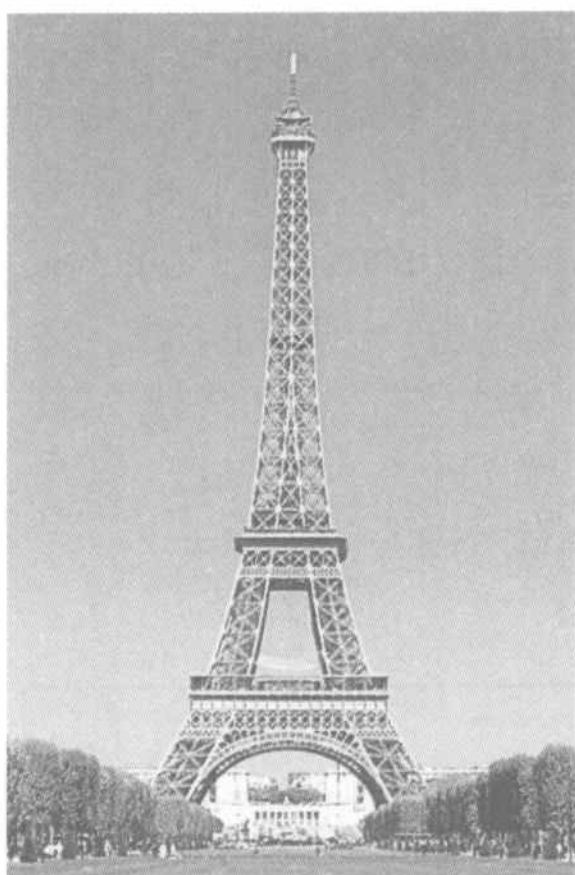
1969年7月20日上午，美国成功登陆月球。宇航员挑战人体极限，在月球停留了302小时20分钟，行程90.6公里，带回 381千克月球土壤和岩石。在1970年大阪世博会上，设计者将月亮石放置在美国馆高耸的普通高台上进行展示，用最朴素的方式展示了这件令世人瞩目的展品。阿姆斯特朗自豪地说：“人的一小步，人类的一大步。这是精神上的，也是技术上的。”



宇宙飞船“阿波罗11号”

4. 世界博览会史上建筑文化的典范是什么？

1889年，为纪念法国大革命100周年，在巴黎举行第九届世界博



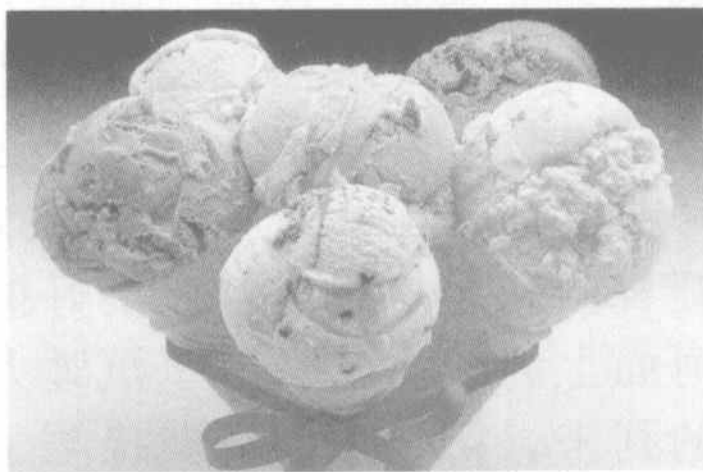
埃菲尔铁塔享誉全球

览会。古斯塔夫·埃菲尔设计的钢铁结构拱门高塔在世界招标中脱颖而出。世博会组委会官员给予热情的阐释：“这个世纪即将结束，我们应该欢庆现代化的法兰西诞生！当时人们谈到金属和机械的高度发展，我们有理由把金属和机械作为胜利的标志。”经得起时间

考验的终将成为人类进步的里程碑。埃菲尔铁塔动工之初，一批艺术家和建筑师300人联合签名抗议书，几乎囊括了当时法国各艺术领域的头面人物，有法国数学教授预计，当盖到228米时这个建筑会轰然倒塌，以至一部分附近居民赶紧搬离，有的跑到法院起诉埃菲尔。但是埃菲尔铁塔享誉全球的故事，已经跨越了两个世纪，而且还会一直讲述下去。

5. 世界博览会史上饮食文化的典范是什么？

“来吧，
尝一尝百年难



冰爽可口的蛋筒冰激凌

忘的滋味，这玩意叫——冰激凌”。1904年，在圣路易斯的世界博览会上，阿诺德（Arnold Fornachou）把冰激凌从盘子摇出，随手拿起旁边摊位欧内斯特（Ernest Hamwi）先生的一张波斯薄饼卷成喇叭状，然后盛一勺冰激凌，放在喇叭口上。会展过后，欧内斯特与合伙人开创了华夫羊角公司于是“世博会的羊角”诞生了。今天，蛋筒冰激凌已成为大众的美味。

6. 世界博览会上音乐文化的典范是什么？

世博会的主题期待美妙音乐的阐释。1873年，奥地利维也纳世博会上



蓝色多瑙河曲谱（局部）

约翰·施特劳斯亲自指挥演奏主题曲《蓝色多瑙河圆舞曲》，为世界奉献了一部音乐经典。该曲后来成为维也纳新年音乐会的保留曲目，作为传统在新年前夜午夜时分刚过的时候演奏，经久不衰。该曲由约翰·施特劳斯创作于1866年，其主题是“象征维也纳生命活力”，1868年2月，作者改编为管弦乐曲，并命名为“蓝色多瑙河圆舞曲”。该曲由序奏、五个小圆舞曲和尾声组成：序奏好似黎明的曙光拨开河面上的薄雾，唤醒了沉睡大地，象征着黎明的到来。第一小圆舞曲描写了在多瑙河畔，陶醉在大自然中的人们翩翩起舞时的情景，仿佛



是对春天的多瑙河的赞美。第二小圆舞曲情绪爽朗、活泼，给人以朝气蓬勃的感觉。第三小圆舞曲属歌唱性旋律，优美典雅、端庄稳重，给人以亲切新颖的感觉。第四小圆舞曲春意盎然，沁人心脾。

第五小圆舞曲是第四圆舞曲音乐情绪的继续和发展，起伏、波浪式的旋律使人联想到在多瑙河上无忧无虑地荡舟时的情景。最后



2005年爱知世博会吉祥物

是全曲的高潮和结尾，依次再现了第三、第四及第一小圆舞曲的主题，接着又再现了乐曲序奏的主要音调，最后结束在疾风骤雨式的狂欢气氛之中。该旋律至今还是音乐圣殿中的最瑰丽的珍宝之一。

7. 世界博览会史上商业文化的典范是什么？

“吉祥物”是代表东道国本国特色的标志物，它是一种国家文化的象征，它从各个层面反映了东道国国家的历史发展、文化观念、意识形态以及社会背景，传递了不同国家、民族的世界观、价值观，并在体育、政治、经济、文化多个领域的传播中均扮演着重要角色。1972年慕尼黑奥运会首次出现吉祥物，其设计及开发逐步成为奥运经济的重要内容。2000年悉尼奥运会和2004年雅典奥运会通过出售吉祥

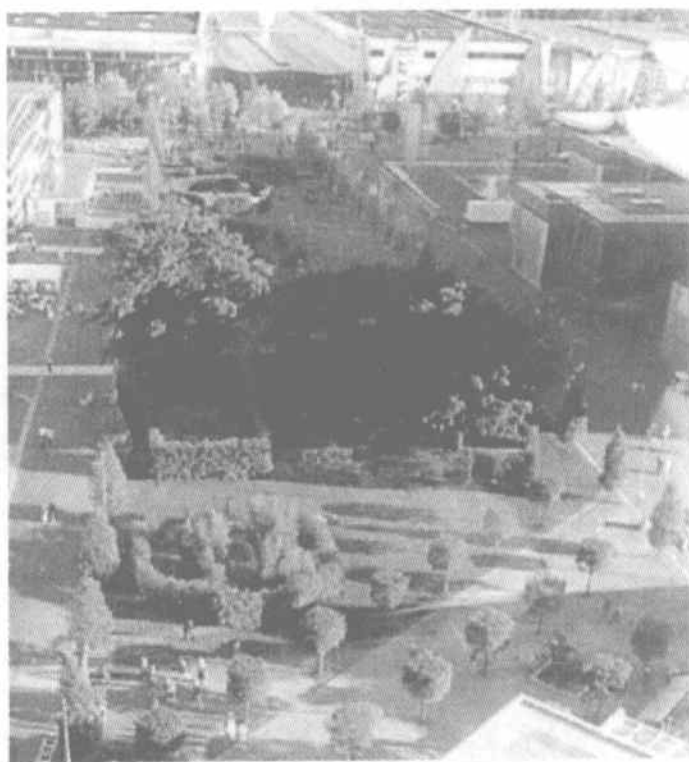


1926年费城世博会招贴画

物，分别获利2.13亿美元和2.01亿美元。2005年爱知世博会吉祥物“森林小子和森林爷爷”更是全面运用于宣传品、纪念品；开发了各种形式的衍生品，甚至开发了主题公园，构成商业与文化的全面结合。

8. 世界博览会史上教育文化的典范是什么？

为纪念《独立宣言》（1776年7月4日于费城）发布150周年，1926年美国政府决定举办费城世界博览会。当时中国北洋政府摇摇欲坠，无暇顾及参展。上海工商界有识之士闻讯后认为不应该放弃这一个千载难逢的展示商品、赢得商机的国际窗口，遂由上海总商会积极发动，组团参展。除有丝、绸缎、织锦、字画、陶瓷、漆器、翡翠、茶叶、罐头食品、雨伞、商务印书馆出版物、商务印书馆的汉字打字机



2000年汉诺威世博会倡导和谐文化



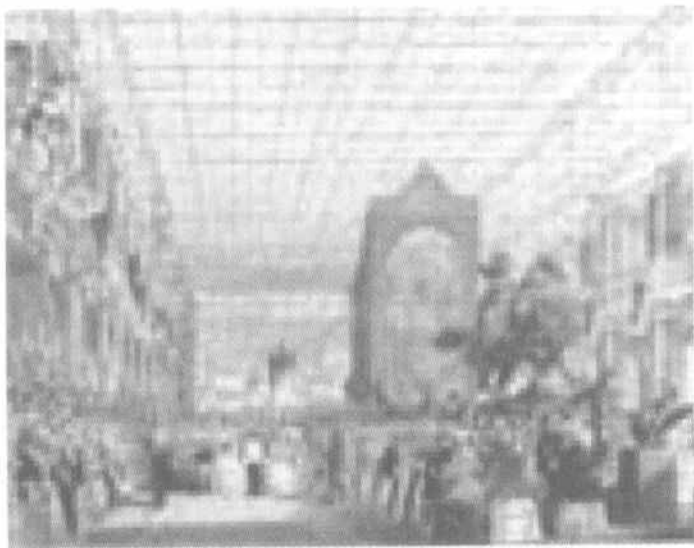
等深受美国人欢喜的陈列品外，颇受来宾注意的是由南京东南大学校长郭秉文主持的展品，其中有一图表，说明了中国五千年来的教育进步历程。将一个国家的教育进步的历程想全世界展示，而且其历程跨度之大、时间之长远举世罕见，这也就成为历届世博会上有特点的一道亮丽风景线。

9. 世界博览会史上和谐文化的典范是什么？

2000年德国汉诺威世博会主题是“人类、自然、科技—蓬勃发展的全新世界”，倡导可持续发展和再利用的理念，参展的49个国家馆均是采用环保、可再生、多用途材料建成。表现人类利用科技力量挑战未来，与大自然和谐相处，揭示出人类、自然、科技协调发展的新关系。

10. 世界博览会史上展品文化的典范是什么？

19世纪前半叶，英国在世界工业中一马当先，也是当时欧洲金融的中心，于是萌发举办一次世界各国参与的博览会。园艺工约瑟夫·帕克斯顿设计出不会破坏树林和环境的“水晶宫”场



世博建筑奇迹伦敦水晶宫