

石咏琦◎著

WIN MANNERS
WIN GAMES

奥运 礼仪

学礼仪◎迎奥运

我们要让世人通过北京奥运会，感受中国是一个礼仪之邦。

——何振梁



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

石咏琦 著

WIN MANNERS
WIN GAMES

奥运 礼仪

学礼仪○迎奥运



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

奥运礼仪/石咏琦著. —北京:北京大学出版社,2006.7

(时代光华培训大系)

ISBN 7-301-10835-4

I. 奥… II. 石… III. 奥运会—礼仪—基本知识 IV. G811.21

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 068929 号

书 名: 奥运礼仪

著作责任者: 石咏琦 著

责任编辑: 于海岩

标准书号: ISBN 7-301-10835-4/C · 0418

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 82893506

电子信箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京富生印刷厂

经销者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 2 插页 16 印张 186 千字

2006 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 29.00 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; 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn



← 本书作者石咏琦女士与中国奥委会名誉主席何振梁先生（右），国际奥委会委员、中国台湾奥委会主席吴经国先生（中）合影



→ 何振梁先生（左一）与石咏琦女士亲切交谈



← 石咏琦女士与吴经国先生合影



我被“从长城到奥林匹亚”艺术行组委会聘请为礼仪顾问后，见到中国奥委会名誉主席何振梁先生，他问我的第一句话就是：“你参加过奥运会的组织工作吗？”我回答说：“没有，但是我正要去意大利的都灵观看冬奥会。”之后，我又和他谈起自己正在赶写《奥运礼仪》一书，旨在提高奥运会工作人员的礼仪水平，展现中国“礼仪之邦”的风貌。何振梁主席点头说，那太好了，2008年奥运会非常需要这本书。

何振梁主席的话坚定了我创作的信心，但这本书的创作过程可谓一波三折。最早决定创作本书是在2005年的夏天，当时，我的一位朋友听说我刚出版《国际礼仪》，就建议我写一本奥运礼仪方面的书。这个点子激发了我的创作热情，如果能为奥运会的工作人员出版一本有关奥运礼仪的实用手册，也是为奥运会作贡献。

但是，我的热情很快就被浇了一盆冷水。我的朋友告诉我，出版奥运会的相关读物，要经过奥组委的授权，没有授权，不得出版！于是，我的写作计划只好搁浅了。

然而，皇天不负有心人。到了2005年秋天，我的合伙人、北京金石形象的负责人王金岭总裁再一次建议我写一本奥运礼仪方面的书，并说，他刚被任命为“从长城到奥林匹亚”艺术行组委会的副秘书长，而这个提案是经过该组委会通过的，该组委会的主席就是何振梁先生，主推“人文奥运”。





奥运礼仪

Aoyun Ligi

面对这突如其来的好消息，我开始反思自己是不是这方面适合的人选。我虽身不在体育界，但是身在教育界；虽然不懂奥运，但是很懂礼仪，奥运礼仪虽有其特殊性，但也有一般礼仪的共性；更重要的是，我去过长城，也到过雅典，感受过奥运会的魅力……因此，我还是有足够的信心来完成本书的撰写。我将此书的写作目标定为：使读者对礼仪的国际规范有全方位的了解；为培育合格的奥运会服务人员提供一部完整性的礼仪教材。

一旦确定目标，我马上着手创作。可是，不久以后，组委会传来消息，说他们不会为我提供任何出版经费。也就是说，我就是把书写好，也要自己找人出版。我衡量一下，出版这本书的财力还是有的，但是渠道呢？我问过好几位台湾地区出版界的朋友，他们的答案是一致的：台湾地区不办奥运会，《奥运礼仪》不会有市场。要想出版，只能联系祖国大陆的出版单位。

于是，我将目光转向了祖国大陆。碰巧，北京时代光华公司找我拍教学光盘，我就带上已经出版的五本书及《奥运礼仪》的写作大纲，与北京时代光华公司负责人洽谈出版事宜，没想到一拍即合。

这可能是时运当头，也是过去努力的体现，总之，我的时间从此就要献给两年以后的奥运会了。毕竟，这场盛会是中国人的骄傲，是世界瞩目的焦点。作为一个中国人，能够奉献一点小心力，使2008年的奥运会办得更加成功，更加圆满，何乐而不为呢？！



奥运礼仪为何重要 (代序)

自从2001年我从企业界转入教育界后,就投身于礼仪培训工作。之所以选择这一领域,是因为我看到在自己所任教的学校里,学生缺少教养,不讲礼貌,见到师长不打招呼,甚至上课时也吵吵闹闹,很少有人把老师放在眼里。

我一直在思考,这是否应归咎于中国人的家庭教育里面缺少了生活礼仪教育这一块。答案是肯定的。在西方国家,人们从幼儿时代开始就被训练要守规矩。我在美国的同学家里做客时看到,他们的孩子才刚会爬,就被限制在客厅的一小块地毯上,玩具和衣物都不能越界;反观我国的许多家庭,孩子都十来岁了,还是衣物满天飞,不会自己收好放整齐。

再看吃饭的规矩,咱们中国人吃完饭,一般的情况下是“杯盘狼藉”,满桌都是菜、饭、汤,油腻腻的;而西式的餐饮中,人们在吃东西的时候,食物绝不可以掉落在盘碗以外的地方,即使是一小块饼干屑,也都必须放入汤碗内,而不能扔在桌面上。

衣食之外,东西方的家居生活也有明显的差异。就拿打招呼这件小事情来说,西方人真的是都能做到晨昏定省;而当今咱们中国人的父母,虽然教育自己的孩子起床之后应该向长辈请安,睡觉前应该向长辈说“晚安”,但实际情况往往是做父母的一早一晚到孩子的房间去探视。这些孩子长大之后,当然也就不会觉得应该向师长亲友请安了。



东西方的文化差异可谓大矣！我一直希望这种情形能有所改观。两年以后，北京就要举办 2008 年奥运会了，本届奥运会的口号是“人文奥运、绿色奥运、科技奥运”。而“人文奥运”的提出，使得加强全民的文明礼仪教育变得非常重要和紧迫。

本书的写作目的，就是想借着举办奥运会的机会，看看西方礼仪有何可供借鉴之处。中国自古被誉为礼仪之邦，在奥运会这个大型国际性活动中，我们是否也能展现出我们作为文明古国的礼仪水平呢？

北京已全面启动人文奥运行动计划，主题是“礼仪北京，人文奥运”。《人文奥运行动计划实施意见》正式发布之后，2006 年 1 月至 2007 年 12 月期间，北京将进入全面落实的阶段，志愿者的各项培训工作亦将全面开展。2008 年 1 月至 2008 年 8 月期间，“人文奥运”的各项主题活动逐月推出。到奥运会举办时，首都北京将以一流的市容环境、一流的服务水平、一流的社会风尚和一流的文化氛围迎接各国嘉宾。本书的出版应该可以帮助大家在奥运会前作出一番“热身”准备。

围绕着“人文奥运”的主题，本书体现三大特色，分别是：

第一，从东西方两个角度来剖析礼仪在不同文化环境下的差异。特别就奥运会举办期间工作人员所须知的接待礼仪，以及衣食住行的生活礼仪展开论述，使读者了解国际通行的礼仪知识。

第二，图文并茂，形象生动。一般礼仪图书多以大量的文字来叙述礼仪，本书想以比较活泼的图文并茂的方式，用图片呈现示范性动作，既有助于读者理解，又能增加可读性。

第三，以奥运礼仪为优先诉求。自 2001 年北京申奥成功到 2008 年主办奥运会，中国所付出的心血有目共睹。能借此机会为这一历史事件做点陪衬工作，也算是我对我国举办奥运会的一点贡献。



现在离北京召开奥运会只剩下两年左右的时间了，大力倡导文明礼仪应该尽速全面展开。文明礼仪从大的方面说是一种文化，可以反映出整个民族的精神风貌；从小的方面说就是人人守规矩。奥运礼仪不能只靠宣传，而是要身体力行，彻底改变不良的习惯，从而产生富而好礼的社会。

最后，借此一角感谢文化部中国文化管理学会大力促成本书的完成，同时感谢新世纪形象学苑的讲师陈美雪、上官飞凤、王承瑄、邱诗瑜、唐受衡、卢永茵、赖樱暖等人对我的帮助。另外，感谢北京金石形象的负责人王金岭老师为本书提供图片。

预祝北京 2008 年奥运会取得圆满成功！

石咏琦

2006 年 6 月



WORLD MASTERS

目录



缘起 /1

奥运礼仪为何重要(代序) /1

第一章 绪论

如何做好接待工作 /3

接待国际来宾的准备工作 /3

接待环境的准备工作 /5

正确的接待心态与礼节 /7

正确的接待心态 /7

正确的接待服务礼仪 /9

口语沟通的技巧 /12

中国人的交谈要领 /12

西方人的口语沟通技巧 /14

奥运会期间的相关礼仪 /17

奥运会期间的国际礼仪 /17

奥运会期间的文化礼仪 /19

Win Manners

Win Games

第二章 机场接待礼仪

机场接待贵宾的礼仪 /25

接待外宾礼仪 /25

接待内宾礼仪 /27

出入机场的注意事项 /29

入境机场的注意事项 /29

出境机场的注意事项 /32

机场信息与订位系统 /35

国际机场的服务信息 /35

国际机场的订位系统 /37

接送贵宾的往来禁忌 /40

外宾接送的注意事项 /40

接待本国贵宾的注意事项 /43

第三章 酒店住宿接待礼仪

酒店投宿的注意事项 /47

宾客投宿的注意事项 /47

宾客退房的注意事项 /50

酒店接待的一般原则 /52

总台接待的服务礼仪 /52



Win Manner in Win Game

赢在礼仪 赢在交际

- 接待人员的服务礼仪 /55
- 住宿酒店的注意事项 /57
 - 酒店各项服务及设施 /57
 - 住宿酒店的注意事项 /59
- 住宿迎送的往来须知 /61
 - 客房迎送的服务礼仪 /61
 - 住宿酒店的常识 /63

第四章 工作场所接待礼仪

- 工作场所的电话礼仪 /69
 - 应对本国宾客的电话礼仪 /69
 - 应对外国宾客的电话礼仪 /71
- 接待工作的介绍方式 /75
 - 自我介绍的注意事项 /75
 - 居间介绍的注意事项 /77
- 行进奉物的注意事项 /79
 - 进电梯、楼梯的方式 /79
 - 奉茶奉物的要点方式 /81
- 座次安排的注意事项 /84
 - 宴客座次的主要顺序 /84



会议座次的主要顺序 /89

会议组织与服务礼仪 /91

会议场地的布置原则 /92

会议记录与文书工作 /93

参与会议的礼仪 /96

会议发言的礼仪表现 /98

第五章 搭乘交通工具的礼仪

乘车的礼仪规范 /103

西式乘车礼仪的规范座次 /103

乘车与驾车的礼仪 /107

乘坐火车、地铁、出租车的礼仪 /109

乘坐火车、地铁的礼仪 /109

乘坐出租车的礼仪 /111

搭乘飞机的礼仪 /114

搭乘飞机的注意事项 /114

进入机舱后的礼仪 /116

搭乘轮船的礼仪 /119

搭乘客轮、渡轮的礼节 /119

搭乘豪华邮轮的礼仪 /121

第六章 肢体语言示范演练

行礼的各种方式 /127

西式礼仪的各种规范 /127

中式礼仪的各种规范 /130

理想的坐姿 /131

男士的正确坐姿 /131

女士的正确坐姿 /133

理想的站姿 /136

男士的正确站姿 /136

女士的正确站姿 /138

理想的走姿 /143

男士的正确走姿 /143

女士的正确走姿 /144

第七章 男女着装礼仪

男士着装的主要原则 /149

西式服装的搭配原则 /149

中式服装的搭配原则 /152

女士着装的主要原则 /155

西式服装的搭配原则 /155



Win Manners

Win Games

中式服装的搭配原则 /157

礼服、便服的搭配原则 /159

男士的礼服与便服 /159

女士的礼服与便服 /161

配饰装饰的主要原则 /163

男士的配饰与装饰 /163

女士的配饰与装饰 /165

第八章 中西餐桌礼仪

西餐餐桌的介绍 /171

西餐餐桌的摆放方式 /171

各种餐具的使用方法 /173

西式宴客的艺术 /175

西餐的菜式与酒 /178

西餐的上菜顺序 /178

西餐的饮酒规范 /180

中餐的餐桌介绍 /182

中餐餐桌的摆放方式 /182

公务宴请活动 /184

餐具的使用与入座礼仪 /186

Win Manners

Win Games

中餐的菜式与酒 /189

中餐的菜式和餐桌礼仪 /189

中式饮酒文化 /192

第九章 社交活动礼仪

记者会与庆典礼仪 /197

参加媒体记者会的礼仪 /197

庆典仪式礼仪 /199

外宾交往的禁忌 /201

涉外活动的待客禁忌 /201

送花的礼仪与禁忌 /203

世界各国送礼的介绍 /206

亚太地区如何送礼 /206

欧洲地区如何送礼 /208

中东地区如何送礼 /210

美洲地区如何送礼 /212

第十章 运动观赛礼仪

运动礼仪 /217

运动的基本礼仪 /217

Who Matters

Who Matters

运动员的基本礼仪 /219

观赛注意要项 /221

观赛礼仪基本要项 /221

单项运动观赛礼仪 /223

奥运观赛行为禁忌 /227

附录

北京 2008 年奥运会简介 /233

历届奥运会一览表 /236

参考文献

