

# 相约2022

杭州旅游行业迎亚运读本

傅琴琴 编著



基金项目:浙江省社科联社科普及课题(编号:18ZZ27)成果

# 相约 2022:杭州旅游行业迎亚运读本

傅琴琴 编著



浙江工商大学出版社  
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

### 图书在版编目(CIP)数据

相约 2022: 杭州旅游行业迎亚运读本 / 傅琴琴编著.  
—杭州: 浙江工商大学出版社, 2018. 11  
ISBN 978-7-5178-2935-5

I. ①相… II. ①傅… III. ①旅游服务—基本知识—  
中国②亚洲运动会—基本知识 IV. ①F592.68  
②G811.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 205742 号

## 相约 2022: 杭州旅游行业迎亚运读本

傅琴琴 编著

---

责任编辑 王 耀 白小平

封面设计 林朦朦

责任校对 贺 然

责任印制 包建辉

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州半山印刷有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 17

字 数 230 千

版 次 2018 年 11 月第 1 版 2018 年 11 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5178-2935-5

定 价 58.00 元

---

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

# 前 言

亚运会,一张响亮的亚洲名片。亚运会,是展示亚洲人民团结、和谐、进步、友谊的平台。亚运会,将亚洲 48 个国家和地区不同民族、不同文化背景、不同宗教信仰的人们集合在一起,在国家和民族差异的巨大鸿沟上搭起一座桥梁。它显示出巨大的社会发展价值和健康教育功能,是一种特殊的文化价值模式。

2022 年 9 月 10 日—25 日,第 19 届亚洲运动会将在杭州举行。毫无疑问,“亚运效应”会使杭州市旅游行业广受瞩目。在亚运期间,杭州旅游行业一定要争创一流服务,用微笑、诚信、优质、高效的服务,为亚运会营造良好的外围接待环境,为中国争光,为浙江争光,为杭州争光。

本书本着培养杭州市旅游行业优秀服务人员这一初衷,对杭州亚运期间旅游行业服务人员的应知应会进行了全方位介绍,包括亚运会常识、亚洲各地习俗、杭州风情、服务礼仪、职业技能等;另外,本书还收录了旅游行业大量的典型服务案例,使读者对服务工作有更全面和深入的认识。本书语言简洁,内容浅显易懂,知识体系完整,具有实操性、全面性、工具性、规范性等特点,是一本实用性强的培训类读本。本书适合具备高中以上文化水平、刚刚步入旅游行业的从业人员阅读,特别是亚运会前杭州旅游行业服务人员阅读。

本书分为上下两篇:上篇为应知应会篇,共有五章。第一章是“学亚运知识”,分为亚运发展历程、亚运常识与轶事、亚运与中国、亚运大看台等四节。第二章是“知各地习俗”,分为中国习俗、中国各地饮食习俗、亚洲主要国家习俗、亚洲主要国家饮食习俗等四节。第三章是“品杭州魅力”,分为杭州举办亚运的意义、杭州概况、杭州旅游与休闲、杭州美食佳肴等四节。第四章是“礼迎四方客”,分为





服务人员仪容仪表与仪态礼仪、服务人员语言礼仪、服务人员待客之道、服务人员涉外礼仪等四节。第五章是“展服务风采”，分为导游服务技能、景区讲解技能、酒店服务技能、餐饮服务技能等四节。下篇为培训案例，共有三章。第六章为“旅游饭店服务案例”，第七章为“旅游餐饮服务案例”，第八章为“导游带团服务案例”。

本书为 2018 浙江省社科联社科普及课题“相约 2022:杭州旅游行业迎亚运读本”(编号:18ZZ27)成果,由义乌工商职业技术学院傅琴琴编撰,义乌工商职业技术学院张建宏为本书的编撰提供了很多资料。另外,在本书写作过程中,参考和引用了国内外学者的大量同类著作,在此向著作者表示衷心感谢!由于编者水平有限,本书知识点的覆盖范围有一定的局限性,对知识点的选择也有不足之处;因此,本书定有不少错漏之处,真诚地希望广大读者不吝赐教,以使本书不断完善。最后,我衷心希望本书能对每一位读者有所帮助,我将感到不胜荣幸。



# 目 录

## 上 篇 应 知 应 会

第一章	学亚运知识	3
第二章	知各地习俗	23
第三章	品杭州魅力	44
第四章	礼迎四方客	62
第五章	展服务风采	97

## 下 篇 培 训 案 例

第六章	旅游饭店服务案例	127
第七章	旅游餐饮服务案例	161
第八章	导游带团服务案例	214
附录 1	旅游饭店服务 110	226
附录 2	旅游餐饮服务笑话	254
参考文献		264

上篇 应知应会



# 第一章 学亚运知识<sup>①</sup>

## 第一节 亚运发展历程

亚运会全称亚洲运动会,是国际奥委会承认的地区性大型综合运动会,由亚洲奥林匹克理事会(亚奥理事会)的成员国轮流主办。它不仅是亚洲地区规模最大、水平最高的综合性运动会,同时也代表了整个亚洲的体育运动水平。

### 一、亚运会的前身

亚运会的前身为远东运动会与西亚运动会。1912年,经中国、日本、菲律宾3国基督教青年会中的美国干事发起成立了“远东体育协会”,并于1913年在菲律宾的马尼拉举行第一届远东运动会。到1934年,远东运动会共举办了十届。最初,每两年举办一届。后为与奥运会交叉举行,从1927年第八届后改为每四年一届。开始时,只有中国、日本、菲律宾3国参加,从第九届起印度、印度尼西亚、越南也加入进来。远东运动会共设田径、游泳、足球、篮球、棒球、网球、排球7个项目,在当时代表了亚洲竞技体育的最高水平,为推进亚洲早期体育运动的发展做出了积极的贡献。1934年,因日本侵略中国,并坚持把其所谓的“满洲国”拉入远东运动会,中国宣布退出远东运动会。之后,远东体育协会由于中国退出宣告解体,远东运动会也随之消亡。1934年,在印度的体育领导人古鲁·桑迪博士的筹措下,第一届西亚运动会在新德里举行,参赛国有印度、锡兰(现斯里兰卡)、阿富汗和巴基斯坦4国,设有曲棍球、篮球、田径等项目。原定于四年后在巴基斯坦举行的第二届西亚运动会,

---

<sup>①</sup> 本章数据来源于图书、互联网等,与实际数据或有出入。





由于第二次世界大战爆发而停办。

## 二、亚运会的酝酿与诞生

第二次世界大战结束后,亚洲各国人民渴望维护和平环境,促进各国和地区人民之间的团结、友谊和文化交流,参加国际性体育比赛的愿望十分迫切。

1948年7月伦敦第十四届奥运会期间,中国和菲律宾两国的体育人士频繁接触,酝酿恢复远东运动会,并提请参加本届奥运会的亚洲各国探讨。国际奥委会印度委员、印度体育领导人古鲁·桑迪认为仅仅恢复远东运动会不足以体现整个亚洲的运动水平和团结精神,他主张创办一个允许所有亚洲国家参加的洲际运动会——亚洲运动会。为此,他遍访了来伦敦参加奥运会的亚洲国家的体育代表团,邀请中国、韩国、菲律宾等13个国家和地区的代表召开了有关成立亚洲运动会联合会的第一次筹备会议。会议讨论通过了印度提出的关于成立亚洲运动会联合会的提案,并推举中国、韩国、印度和菲律宾4国共同起草亚洲运动会有关文件和章程。会上还确定1949年2月在印度新德里举行第一届亚洲运动会。后由于印度国内的原因,运动会未能如期举行。

1949年2月,印度邀请菲律宾、缅甸、伊朗、阿富汗、巴基斯坦、泰国等国家体育组织代表在印度首都新德里会晤,会上宣告成立了“亚洲运动会联合会”(1982年后改称为“亚洲奥林匹克理事会”),并正式通过由中、印、菲、韩起草的宪章。与会的印度、阿富汗、缅甸、巴基斯坦和菲律宾的代表当即签字入会,成为亚运联的基本会员。会议选举印度的辛格为主席,菲律宾的范尔加斯为副主席。会议决定每4年举行一届的亚运会在两届奥运会中间举行,并规定比赛时间为12—16天,项目为20个,东道国可酌情增减,但一般不少于11个项目,田径、游泳和艺术展览为必设项目和内容。会议还决定第一届亚运会于1951年3月在印度的新德里举行。



### 三、历届亚运会概况

第一届亚运会于1951年3月4日至11日在印度首都新德里举行,11个国家和地区的489名运动员参赛。第一届亚运会产生57枚金牌,奖牌榜前三名为日本、印度和伊朗。在这届亚运会上,日本代表团获得24枚金牌,开始了对亚洲体坛长达30年的“统治”。

第二届亚运会于1954年5月1日至9日在菲律宾首都马尼拉举行,18个国家和地区的970名运动员参赛。本届亚运会产生77枚金牌,奖牌榜前三名为日本、菲律宾和韩国。这届亚运会共打破3项世界纪录。

第三届亚运会于1958年5月24日至6月1日在日本首都东京举行,20个国家和地区的1422名运动员参赛。这届亚运会产生113枚金牌,日本获得67枚,高居奖牌榜首位,菲律宾和韩国分别以9枚、8枚金牌排在奖牌榜第二、三位。这届亚运会打破3项世界纪录,并创造了47项新的亚运会纪录。

第四届亚运会于1962年8月24日至9月4日在印度尼西亚首都雅加达举行,17个国家和地区的1545名运动员参赛。本届亚运会产生117枚金牌,日本、印度和印度尼西亚排在奖牌榜前三位。

第五届亚运会于1966年12月9日至20日在泰国首都曼谷举行,18个国家和地区的1945名运动员参赛。本届亚运会产生138枚金牌,日本以77枚金牌的成绩继续高居奖牌榜首位,韩国以12枚金牌的成绩首次登上奖牌榜第二位,泰国排在第三。

第六届亚运会于1970年12月9日至20日在泰国首都曼谷举行,18个国家和地区的1752名运动员参赛。这届亚运会产生135枚金牌,奖牌榜前三名仍然是日本、韩国和泰国。本届亚运会创造1项新的举重世界纪录。

第七届亚运会于1974年9月1日至16日在伊朗首都德黑兰举行,25个国家和地区的2363名运动员参赛。本届亚运会产生201枚金牌,日本和伊朗分列奖牌榜前两位。中国第一次参加亚运





会,以 32 金、44 银、26 铜的成绩排在奖牌榜第三位。这届亚运会打破 1 项世界纪录,新纪录是由中国射击运动员李亚敏在女子标准手枪比赛中创造的。此外,本届亚运会还刷新 55 项亚运会纪录。

第八届亚运会于 1978 年 12 月 9 日至 20 日在泰国首都曼谷举行,25 个国家和地区的 2879 名运动员参赛。本届亚运会产生 201 枚金牌,日本以 70 枚金牌的成绩继续占据奖牌榜首席,中国获得 51 枚金牌,排名第二,开始动摇日本在亚洲体坛的统治地位。韩国在奖牌榜上列第三位。这届亚运会创造了 66 项新的赛会纪录。

第九届亚运会于 1982 年 11 月 19 日至 12 月 4 日在印度首都新德里举行,33 个国家和地区的 3345 名运动员参赛。这届亚运会产生 199 枚金牌,中国体育代表团以 61 枚金牌的成绩登上亚运会奖牌榜第一位。日本获得 57 枚金牌,退居奖牌榜第二位,韩国获得 28 枚金牌排在第三位。亚运会从此开始“中国时代”。

第十届亚运会于 1986 年 9 月 20 日至 10 月 5 日在韩国首都汉城(今称首尔)举行,27 个国家和地区的 3345 名运动员参赛。本届亚运会产生 270 枚金牌,中国代表团在最后时刻以 1 枚金牌的优势险胜东道主韩国,最终以 94 枚金牌的成绩继续列奖牌榜首位,韩国列第二,日本获得 58 枚金牌排在第三位。本届亚运会破 3 项世界纪录,平 2 项世界纪录。

第十一届亚运会于 1990 年 9 月 22 日至 10 月 7 日在中国首都北京举行,36 个国家和地区的 4684 名运动员参赛。这届亚运会产生 310 枚金牌,中国代表团以 183 枚金牌的优异成绩巩固了亚洲体坛盟主的地位,韩国和日本分列奖牌榜第二、三位。这届亚运会打破 4 项世界纪录,超、平 11 项世界纪录,刷新 42 项亚洲纪录,改写 98 项亚运会纪录,为缩小亚洲与世界体育的差距做出了突出贡献。

第十二届亚运会于 1994 年 10 月 2 日至 16 日在日本广岛举行,42 个国家和地区的 6824 名运动员参赛。本届亚运会产生 339 枚金牌,中国、韩国和日本排在奖牌榜前三位。中亚五国首次参加亚运会。本届亚运会创造 25 项新的世界纪录。

第十三届亚运会于 1998 年 12 月 6 日至 20 日在泰国首都曼谷



举行,41个国家和地区的9600多名运动员参赛。这届亚运会产生377枚金牌,中国、韩国和日本列奖牌榜前三位。

第十四届亚运会于2002年9月29日至10月14日在韩国釜山举行,41个国家和地区的上万名运动员参赛。中国、韩国和日本列奖牌榜前三位。本届亚运会共产生427枚金牌,刷新世界纪录22项,创造亚洲新纪录43项。

第十五届亚运会于2006年12月1日至15日在卡塔尔首都多哈举行,来自45个国家和地区的逾万名选手参赛。本届亚运会共设39个大项424个小项,中国代表团共夺得165枚金牌,连续七次在亚运会上雄踞金牌榜第一位。韩国获得58枚金牌列金牌榜第二,日本获得50枚金牌列第三。本届大赛中,共有3人7次打破3项世界纪录,平2项世界纪录,刷新23项亚洲纪录。

第十六届亚运会于2010年11月12日至27日在广州举行。来自亚洲45个国家和地区的近万名运动员刷新3项世界纪录、15项亚洲纪录和27项亚运会纪录。29个国家和地区获得亚运会金牌,35个国家和地区获得亚运会奖牌。中国体育代表团取得199枚金牌、416枚奖牌,连续八届名列亚运会金牌榜首位。

第十七届亚运会于2014年9月19日至10月4日在韩国仁川举行。共有28个代表团分享了本届亚运会的439枚金牌,37个代表团获得奖牌。中国代表团以151枚金牌、342枚奖牌的成绩实现了赛前预定的“双第一”目标,韩国以79枚金牌数稳居次席,日本以47金的成绩位居第三。仁川亚运会共改写了14项世界纪录(来自射击、射箭和举重赛场),刷新了28项亚洲纪录。

第十八届亚运会于2018年8月18日至9月2日在印度尼西亚雅加达举行,来自亚洲奥林匹克理事会全部45个国家和地区的运动健儿,共赴亚运之约。中国体育健儿经过16天的拼搏,共赢得132枚金牌、92枚银牌、65枚铜牌,居亚运会奖牌榜首位。北京时间2018年9月2日20时,雅加达亚运会闭幕式在朋加诺体育场举行。举行完会旗交接仪式后,亚运会正式进入杭州时间,杭州用一段长达8分钟的表演,向全亚洲发出了邀请。





## 第二节 亚运常识与轶事

亚运会主要包括亚洲夏季和冬季运动会,其主要任务是弘扬奥林匹克精神,鼓励和引导亚洲体育运动的发展。2022 年杭州亚运会为夏季运动会。

### 一、亚运会常识问答

#### ◎举办亚运会的文化目的何在?

举办亚运会的目的在于用东方文化诠释奥林匹克精神,通过没有任何歧视,具有奥林匹克精神的体育活动来教育青年,从而为建立一个和平、美好的世界做出贡献,即和平、友谊、进步。它是发展亚运会的原则,也是举办亚运会的文化目的。

#### ◎谁被称为“亚运会之父”?

历史上首届亚运会在印度举行,印度的古鲁·桑迪博士作为亚运会的主要倡导者被称为“亚运会之父”。

#### ◎亚运会的口号是什么?

“Ever onward——永远向前”是亚洲运动会的口号。该口号简洁明了、朗朗上口,反映了“更快、更高、更强”奥林匹克口号的内涵特点,体现了亚洲人民奋发向上、不断进取,为了未来共同努力的执着精神。

#### ◎什么是亚运精神?

亚运会作为奥运会的延续与发展,体现着“相互理解、友谊长久、团结一致、公平竞赛”的奥林匹克精神。亚运精神提倡把体育运动与文化、教育融合起来,创造一种在努力中欢乐竞赛的氛围。它强调体育运动为人类的和谐发展服务,强调公平原则下的竞争。

#### ◎什么是亚运会的火炬传递?

亚运会期间在主会场燃烧的火焰就是亚运圣火,它来源于奥运圣火,象征着光明、团结、友谊、和平、正义。在每届古代奥林匹克运动会举行以前,人们都要高举在赫拉神庙前点燃的火炬,奔赴希腊



各个城邦,传递停战的神谕和奥林匹克运动会召开的消息。亚运会创立之后,火炬传递作为亚运精神和仪式的重要组成部分,一直延续至今。火炬传递是向途经的各国各地民众传递奥林匹克精神和理念的最有效方式。

### ◎亚奥理事会是如何运作的?

亚洲运动会联合会基本上是仿照国际奥委会建立的。亚运会的举办时间、地点和项目设置等事宜由亚运会联合会负责。亚运会联合会的最高权力机构是理事会。理事会由每个会员组织各派三名代表组成,每两年召开一次会议,地点和时间由主席决定。每个代表有一票表决权,不得委托投票。执行委员会为最高执行机构,从理事会代表中选举产生,任期四年。1982年12月亚运会联合会改组为“亚洲奥林匹克理事会”,简称“亚奥理事会”。亚奥理事会的总部设在科威特,现任亚奥理事会主席为谢赫·艾哈迈德·法赫德·萨巴赫亲王。亚奥理事会的运作方式承袭了亚运会联合会模式。

### ◎亚奥理事会的成员有哪些?

亚洲共有48个国家,东亚有中国、蒙古、朝鲜、韩国、日本等5国,东南亚有菲律宾、越南、老挝、柬埔寨、缅甸、泰国、马来西亚、文莱、新加坡、印度尼西亚、东帝汶等11国,南亚有尼泊尔、不丹、孟加拉国、印度、巴基斯坦、斯里兰卡、马尔代夫等7国,中亚有哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、塔吉克斯坦、乌兹别克斯坦、土库曼斯坦等5国,西亚有阿富汗、伊拉克、伊朗、叙利亚、约旦、黎巴嫩、以色列、巴勒斯坦、沙特阿拉伯、巴林、卡塔尔、科威特、阿拉伯联合酋长国(阿联酋)、阿曼、也门、格鲁吉亚、亚美尼亚、阿塞拜疆、土耳其、塞浦路斯等20国;其中以色列、格鲁吉亚、亚美尼亚、阿塞拜疆、土耳其、塞浦路斯等6个国家在奥林匹克理事会中属于欧洲,所以亚奥理事会一共有42个国家,另外加上中国香港、中国澳门、中国台北3个地区,一共是45个国家和地区。

### ◎亚运会的周期与会期分别是多少?

亚运会每四年一届,与奥运会相间举行,近几届亚运会的会期为15或16天。





◎历史上举办亚运会次数最多的是哪个城市?

历史上举办亚运会次数最多的城市是泰国曼谷,共 4 次。在曼谷举行的这四届亚运会分别是第五、六、八和十三届。泰国国王普密蓬·阿杜德主持了这四届亚运会的点火仪式和开幕仪式。

◎中国代表团获得首枚亚运会金牌是什么时候?

在 1974 年的第七届亚运会上,中国射击队的男子飞碟选手苏之渤为中国代表团赢得了历史上的第一块亚运会金牌。

◎杭州是中国第几个举办亚运会的城市?

杭州是继北京举办 1990 年亚运会,以及广州举办 2010 年亚运会之后,第三个举办亚运会的中国城市。

◎杭州亚运会有什么特别的比赛项目?

电子竞技已被确定加入 2017 年亚洲室内武术运动会、2018 年雅加达亚运会和 2022 年杭州亚运会,并且将在 2022 年杭州亚运会上成为正式比赛项目。

## 二、亚运会的竞赛项目

奥运会与亚运会最直接的区别是奥运会是全球性的体育盛会,即奥林匹克运动会。亚运会只是在亚洲范围内举行的体育盛会。亚洲运动会比赛项目大都为奥林匹克运动会项目,但不像奥运会有严格的规定。每届除一些广泛开展的项目,如田径、游泳、篮球、排球、足球等必须列入外,东道国可根据自身的条件和运动技术水平适当增选。以 2010 年广州亚运会比赛项目为例,其中有奥运项目 26 项:游泳、射箭、田径、羽毛球、拳击、篮球、皮划艇、自行车、马术、击剑、足球、体操(竞技体操、艺术体操、蹦床)、手球、曲棍球、柔道、现代五项、赛艇、帆船、射击、乒乓球、跆拳道、网球、铁人三项、排球、举重、摔跤。此外,还有非奥运项目 16 项:棒球、垒球、保龄球、台球、板球、体育舞蹈、壁球、武术、棋类(围棋、象棋)、藤球、橄榄球、轮滑、空手道、卡巴迪、高尔夫球、龙舟,共 42 个比赛项目(如果竞技体操、艺术体操、蹦床、围棋、象棋互相单列时,为 45 项)。



## 田径项目简介

田径运动历来被称为运动之本、运动之母、运动之源,是各项体育运动的基础,田径运动由田赛、径赛、公路赛和全能项目组成。

**径赛:**是以时间计算成绩的跑和走的项目。径赛项目运动员须在田径规则规定的标准半圆式田径场沿跑道逆时针方向跑或走,判定运动员到达终点的名次顺序是以运动员躯干的任何部分到达终点线内沿的垂直面的先后为准。

**田赛:**是以远度或高度计算成绩的跳跃和投掷项目。田赛项目中,远度项目以比赛试跳或试掷中最好的一次成绩作为个人的最好成绩。高度项目以每名运动员最好一次试跳成绩,作为最后决定成绩。

**全能:**比赛按田径规则中规定的项目顺序分两天进行。男子十项全能第一天为100米跑、跳远、铅球、跳高、400米跑,第二天为110米跨栏跑、铁饼、撑竿跳高、标枪和1500米跑。女子七项全能第一天为100米跨栏跑、跳高、铅球、200米跑,第二天为跳远、标枪和800米跑。根据各单项成绩按国际田联制定的全能评分表累加总分,以各运动员全部项目得分的总和排定名次。

**公路赛:**公路赛包括男、女20公里竞走,男50公里竞走及男、女马拉松比赛,躯干第一个触到终点线的运动员为优胜者。

资料来源:<http://sports.sina.com.cn/o/2010-10-25/1828527000.shtml>. 有删改

## 三、邓小平同志的亚运情结

无论从个人的兴趣还是从国家的发展看,邓小平同志对于体育都情有独钟。据他回忆,在法国留学期间的1924年,虽然手中拮据,但为了看一场足球比赛竟把一件衣服当掉。那时的邓小平只是

