

## 酒店会议服务与管理期末复习题 2012.6

### 一、判断题

- ( ) 1、议题，会议结束时实现会议目标的程度，是会议所期望的最终达到的效果。
- ( ) 2、通过会议进行充分交流，集思广益。实现有效沟通是会议的一个主要目的，例如，学术报告会。
- ( ) 3、举行各级人民代表大会就是为了使各级国家权力机关及时、充分地发挥其职能，实现国家法制化和决策民主化，这体现了会议的目的性。
- ( ) 4、传统的会议是以口头交流为主、书面交流为辅的活动方式，但是根据现代会议所采用的交流方式来看，在会场上还可以运用图表、多媒体、影视或录像等方式进行交流，这体现了会议的交流方式多样性。
- ( ) 5、让与会者在物质和精神方面得到满足是会议活动的根本保障，与会者安全是会议服务员的一项重要任务。
- ( ) 6、会间工作的内容包括票务安排、文件清退、财务结算、会场清理等。
- ( ) 7、会场管理员需要提前一小时到场检查，及时协助业务部门做好与主办单位的沟通，处理相应问题。再次检查设备，开启音响。
- ( ) 8、会议服务前准备的规范操作：斟茶时，先副主位，再主位，依此类推，前排以后可以从一侧开始一次倒茶水；倒水时，要站在与会者右后侧，将茶盖翻放在桌上，以确保卫生。
- ( ) 9、会议进行过程中，第一次续水一般在会议开始后 20 分钟，以后一般 30 分钟添水一次，主要根据主办单位的情况而定。添加茶水时要动作敏捷、轻盈，尽量不发出声音。
- ( ) 10、参会人员离开后，服务员开始着手清场工作，关掉大部分的照明灯，只留适当的灯光供清场用。

### 二、多选题

- 1、通常会议包含以下八个基本要素，其中 ( ) 是会议的基本要素。

- A.举办方                      B.                      与会者                      C.                      议题  
D.结果                      E.                      地点
- 2、以下属于会议的目的的是：（                      ）。
- A.开展有效的沟通              B.                      传达咨询，资源共享              C.                      监督员工，实施管理  
D.协调矛盾，达成协议              E.                      集思广益，开发创意
- 3、以下属于会议的特点的是：（                      ）。
- A.合理性                      B.                      目的性                      C.                      组织计划性  
D.群体沟通性                      E.                      交流方式多样性
- 4、酒店会议按规模可划分成以下几种：（                      ）。
- A.国际性会议                      B.                      上万人的特大型会议等              C.                      上千人的大型会议  
D.上百人的中性会议                      E.                      有几人到几十人参加的小型会议
- 5、酒店会议按地域划分成以下几种：（                      ）。
- A.国际性会议                      B.                      全国性会议                      C.                      区域性会议  
D.单位性会议                      E.                      街道会议
- 6、酒店会议按内容划分成以下几种：（                      ）。
- A.国际性会议                      B.                      全国性会议                      C.                      区域性会议  
D.综合性会议                      E.                      有专题性会议
- 7、酒店会议按目的划分包括以下几种：（                      ）。
- A.研究会议                      B.                      招商会议                      C.                      观摩会议  
D.促销会议                      E.                      代表人会议
- 8、以下属于酒店会议会前准备的是：（                      ）。
- A.会议通知                      B.                      会场布置                      C.                      会议编组  
D.证件制发                      E.                      交通接送
- 9、以下属于酒店会议会间工作的是：（                      ）。
- A.人员签到                      B.                      文件印发                      C.                      参观引导  
D.会场调度                      E.                      现场指挥
- 10、以下属于酒店会议会后收尾的是：（                      ）。
- A.票务安排                      B.                      文件清退                      C.                      财务结算

D.会场清理

E. 会议记录

## 三、简答题

- 1、会议的含义与组成要素
- 2、会议的目的
- 3、会议的特点
- 4、会议的类型
- 5、会议服务的任务
- 6、会议服务的主要内容
- 7、会议服务的岗位职责
- 8、会议服务的服务规程（会前准备、会中服务、退场服务）
- 9、对会议服务人员的行为要求

## 参考答案

## 一、判断题（每题2分，共20分）

1. × 2. × 3. √ 4. √ 5. × 6. × 7. √ 8. × 9. √ 10. √

## 二、多项选择题（每题3分，共30分）

1. ABCD 2. ABCDE 3. BCDE 4. BCDE 5. ABCDE  
6. DE 7. ABCD 8. ABCDE 9. ABCDE 10. ABCD

## 三、简答题（每题10分，共40分）

## 1、会议的含义与组成要素

答：（一）会议的含义

会议是一种围绕特点目标进行的、以口头发言或书面交流为主要方式的、有组织有计划的商议活动。

（二）会议的组成要素

一般而言，通常会议包含以下八个基本要素，举办方、与会者、议题和结果是会议的基本要素。

- 1、举办方，也称会议的发起人或东道主。现在一些较大型的会议还会有主办方、承办方、协办方之分，都是其会议的举办方，只是分工不同而已。
- 2、与会者，参加会议的成员，是会议的主体。与会者一般以会议涉及的范围和内容而定，会议的大小与会者的多少领导层次的高低来判断。
- 3、议题，根据会议目标确定并提交会议讨论或解决的具体问题，是会议活动的必备要素。举行会议要明确为什么而“议”和“议什么”。
- 4、名称，一般指会议的主要议题和会议类别。常见的会标，实际上表达了会议的名称。
- 5、方式，指用以达到会议效果的一些会议样式、采用的手段。
- 6、时间，会议日期或召开会议的具体时间。

7、地点，会场所在地。大型会议还有主会场、分会场等。

8、结果，会议结束时实现会议目标的程度，是会议所期望的最终达到的效果。

## 2、会议的目的

答：1、开展有效的沟通

通过会议进行充分交流，集思广益。实现有效沟通是会议的一个主要目的。例如，某市的科研交流会、跨企业的技术交流会等。

2、传达咨询，资源共享

通过会议通报一些新决定、新决策，使更多的人了解来自上级或其他部门的相关资讯。也可以利用开会汇集资源，以期相互帮助、相互促进、共同进步，例如学术报告会。

3、监督员工，实施管理

许多公司和部门召开的常规会议、工作例会等，其实是其实施管理的手段之一。通过这类会议，领导层可以及时了解、跟进工作的进度，可以及时掌握员工的工作状况，可以及时调整、部署下一阶段的工作任务等。

4、协调矛盾，达成协议

人们经常会借助会议这种“集合”的、“面对面”的形式来协调上下级的紧张关系或员工之间的矛盾冲突，最终使大家统一思想，达成共识。例如，商务谈判会议、班级组织的班会、部门工作会议等。

5、集思广益，开发创意

会议相较于其他沟通方式，一个显著的优点就是它将众多的人聚集在一起，就某个问题交流认识、经验、对策。这种集体的智慧常常比一个人的思考要科学、全面得多，而且更能解决问题，充分发挥人的主观能动性，推动事物更好地发展。

## 3、会议的特点

答：1、目的性

会议是为了某一明确的目的而开展的活动。举行会议的形式是有明确目的的，有的会议是布置任务、落实措施，有的是贯彻政策、互通信息，有的是总结工作、交流经验，还有的是为了宣传教育、表彰先进。比如，举行各级人民代表大会就是为了使各级国家权力机关及时、充分地发挥其职能，实现国家法制化和决策民主化。

2、组织计划性

会议活动不仅要有明确的目标，而且要有一定的组织和计划。一般会议都会有主持人，一些大型的会议有时还要设立会议组织机构，包括主席团、秘书组、会务组等。组织一场会议，常常要经过确定会议目标、制定会议议题、选择会场、确定会议时间等一系列程序。会议活动只有具备高度组织性，才能使会议有序地进行，从而实现会议的目标。

3、群体沟通性

会议是一种至少有3人以上参加的群体沟通活动。随着科技的迅猛发展，人们的沟通方式越来越多，可以通过电话、E-mail、多媒体等各种形式进行沟通，但是面对面的群体沟通，是其他任何沟通方式都难以代替的，因为这种方式最直接、最直观，也最符合人类原本的沟通习惯。

4、交流方式多样性

传统的会议是以口头交流为主、书面交流为辅的活动方式，但是根据现代会议所采用的交流方式来看，在会场上还可以运用图表、多媒体、影视或录像等方式进行交流。会议是一个集合的载体，大家聚集在一起共同讨论、交流。通过会议使不同的人、不同的想法汇聚一堂，



相互碰撞，从而产生新想法、新思路，许多高水准的创意就是开会期间不同观念相互碰撞的产物。

#### 4、会议的类型

答：会议是一种目的性很强的社会交往活动，会议的筹划和实施均围绕着会议的目的和主题来进行。会议的类型很多，各有不同的作用。会议的应用十分广泛，掌握会议的类型，有助于正确地发挥会议的作用。

##### 1、按规模划分

有几人到几十人参加的小型会议；上百人的中型会议；上千人的大型会议；上万人的特大型会议等。

##### 2、按地域划分

有国际性会议、全国性会议、区域性会议、单位性会议、街道会议、家庭会议等。

##### 3、按内容划分

有在一次会上要讨论研究多方面问题的综合性会议；有专题性会议，比如专题讨论会、学术会议等。

##### 4、按形式划分

有聚有议的会议，比如代表人会议、讨论会；有聚不议的会议，比如报告会、表彰会等。

##### 5、按目的划分

同一个会议常包含一个或多个目的，比如研究会议、招商会议、观摩会议、促销会议等。

##### 6、按性质划分

有法定会议，比如各级人民代表大会；非法定性会议，比如咨询会议、总结交流会、培训会、协调会等。

#### 5、会议服务的任务

答：1、为保障会议顺利召开提供服务

会议接待通过妥善、周到、耐心、细心的安排，给与会者提供多项便利条件，为他们解除后顾之忧，以便能够全身心地投入到工作之中，从而保证会议活动的高质高效，开有成果，达到预期的目标。会议服务就是要通过安全、满意的服务，确保会议的成功召开以及各类活动的圆满举办。

##### 2、为与会者提供全过程服务

接待的过程就是服务的过程，24小时的咨询服务，全天候的接送迎往，达到会议所期望的目的。让与会者在物质和精神方面得到满足，这是会议服务员的一项重要任务。物质满足主要是指为与会者提供更具现代化、科学化的会议场所和充足的后勤供应等硬件。精神满足主要是指对优质服务的认同感。优质服务是通过服务员标准、得体的语言交流，让与会者时刻感到亲切；通过服务员细致、周到的安排使与会者高兴而来、满意而去，获得满足感；通过服务员有针对性的服务，使与会者难以忘怀，这种良好的心理感受就是精神文明成果的体现。

##### 3、确保与会者的安全

与会者安全是会议活动的根本保障。会议服务人员要加强会议、住所等场地的安全保卫、治安消防工作以及交通安全。大型会议应请交管部门协调配合，一些高层会议还应设有警卫措施；要满足会议的保密要求，严格遵守保密纪律；要重视饮食卫生，避免发生食品中毒事件；搞好会议场地及周边环境的清洁卫生，大型会议要为与会者配备专职医护人员或指定求医地点，提供安全卫生方便的就医场所。

#### 6、会议服务的主要内容

答：1、会前准备

会议通知、会场布置、会议编组、证件制发、交通接送、安全保障等。

## 2、会间工作

人员签到、迎候入座、文件印发、会议记录、参观引导、会场调度、现场指挥、生活服务。

## 3、会后收尾

票务安排、文件清退、财务结算、会场清理等。

## 7、岗位职责

答：1、服从会议主管的领导，确保各类会议的接待和组织活动的顺利完成。

2、根据会议接待单的相关内容，配合会议主办方做好会场布置及会议前期的各项准备工作，做好会前的物品准备。

3、检查会场设施设备，保持设备的完好、有效。会前消除隐患，排除故障。

4、做好会议接待工作。

5、遵守服务程序和服务规范，热情、主动、有礼貌地接待客人，细致周到地做好会议的各项服务工作。

6、加强责任心，会议或接待途中不得擅自离岗做职责以外的事情，同时负责各会议室之间的协调配合工作。

7、做好会中服务和会议期间各项记录，确保会议有序进行。

8、以认真负责的态度，处理会议期间各项应急事件。

9、保证会议用具的清洁卫生，协助做好饮食卫生服务。

10、严格遵守各项规章制度和保密制度。

## 8、服务规程

答：（一）会前准备

1、会前一小时，会议服务员打开会议场所门，灯光、空调按主办单位要求做好准备。

2、会场管理员提前一小时到场再次检查，及时协助业务部门做好与主办单位的沟通，处理相应问题。再次检查设备，开启音响。

3、会议前一小时打开空调。室内温度调控为：冬天 19-22 度，夏天 22-25 度。

4、会议服务员应在会前一小时按要求着工作服上岗，站在会场入口的显要位置，面带微笑，指引客人进入会场。

5、分别为主席台人员和与会的其他重要宾客分发小毛巾或湿纸巾，斟倒茶水。

6、规范操作：斟茶时，先主位，再副主位，依此类推，前排以后可以从一侧开始一次倒茶水；倒水时，要站在与会者右后侧，将茶盖翻放在桌上，以确保卫生；然后拿起杯子倒水，茶杯要拿到与会者身后斟倒，以免挡住与会者的视线；主席台上配置矿泉水时，要根据主办单位的需要配置相应水杯。

（二）会中服务

1、会议开始时，关闭各通道门。

2、会议服务人员必须根据要求，自始至终站立在会场内的合适位置待命，不得擅自离场。若因会议面积限制或会议保密要求，服务员应待立会场门外。

3、会议进行过程中，第一次续水一般在会议开始后 20 分钟，以后一般 30 分钟添水一次，主要根据主办单位的情况而定。添加茶水时要动作敏捷、轻盈，尽量不发出声音。

4、主席台人员如超过半小时未饮用茶杯的茶水，根据需要更换一杯新的热茶水。使用演讲台时，每更换一次演讲人，需要更换一次茶杯或水杯，更换时要使用托盘。

5、会中休息或休会期间应进行简单保洁，撤去空瓶更换新的矿泉水，但不得翻动主办单位的文件资料。

### （三）退场服务

- 1、会议结束时及时拉开各通道门。
- 2、指定部分会议服务人员站在主通道门前，为与会人员送行，并照顾年老体弱的参会人员退场。制定另一部分会议服务人员及时检查现场有无遗留物品，如文件等，一经发现，及时送还。检查会场物品完好情况，发现未灭的烟头等要及时处理。
- 3、参会人员离开后，服务员开始着手清场工作，关掉大部分的照明灯，只留适当的灯光供清场用。
- 4、撤走会议桌上的所有器皿，并送洗、消毒。
- 5、清洁四周护墙及地面，清理地毯，如地毯有污垢，立即安排保洁员清洗。
- 6、落实安全措施，关闭水阀，切断电源，锁好会议厅室所有门窗，由当班负责人做完最后的安全防患复查，落实会议室各项安全防患工作，方可离岗。

#### 9、对会议服务人员的行为要求

答：

##### 1、政治行为基本要求

拥护政府、爱岗敬业。  
服从组织、服从领导。  
遵守法律、服从政令。

##### 2、语言行为要求

使用服务用语。  
语言标准简洁。  
合乎逻辑。  
注意场合。  
掌握语音、语气、语速、速度。  
热情礼貌。

##### 3、交际行为基本要求

服从上级领导。  
尊重同事。  
协调友邻。  
客人到前台签到时。  
酒店门口接待服务的顺序。  
日常工作中要保持环境安静。  
当客人有问题需要解决而到服务台寻求帮助时。  
举止要庄重、文明，无论站、坐，姿势都要端正。  
陪客人乘电梯时。

有事要进入客人房间时。

##### 4、心理素质的基本要求

敏锐的注意力。  
较强的记忆力。  
敏捷的思维能力。  
良好的情感自控能力。  
坚强的意志。

##### 5、对保密行为的要求



进行安保检查。  
严格执行保密要求。  
妥善保管会议文件资料。

### 一、判断题

- ( ) 1、茶歇，一般是在会议进程休息中安排的，为与会者提供的渐变的招待形式；以茶或咖啡为主，配以点心、风味小吃及水果，不必使用餐厅，不排坐席；时间上一般安排在上午 11:00 或者下午 3:00。
- ( ) 2、茶歇入场前半个小时服务员开始打开水，饮水处的服务员备好热茶、温茶和凉开水。
- ( ) 3、茶歇的服务人员需要着装统一，仪表整洁，在大会入场前半小时上岗。
- ( ) 4、大会开始后，及时清理现场，清刷、调换用过的茶具、烟具，按要求重新摆放整齐，为会间休息做好准备。
- ( ) 5、会场内服务主要是为与会者在会前或会中休息提供服务，通常也称为贵宾室服务。
- ( ) 6、主席台的座位安排一般是尊者坐正中间，其左手为次尊者，右手再其次，依此类推(国际活动时以右为尊)。
- ( ) 7、发言人席设在主席台，一般位于台上最左侧，主持人在发言人席的右侧。
- ( ) 8、凡身份高的会见身份低的，或主人会见客人，一般称为拜会。
- ( ) 9、接见和拜会后的回访，称为回拜。
- ( ) 10、任何情况下，会见进行中间一定要留一名服务人员在适当位置观察厅内情况，随时服务。

### 二、多选题

1、各级党政及人民团体举行的，由法定选举的代表参加的代表会议包括：

- ( )。
- A.各级党的代表会议      B. 各级人民代表大会      C. 各级政协会议  
D.各级工会代表会议      E. 各级共青团代表会议



- 2、法定选举的代表参加的代表会议的特点：（ ）。
- A.规格高，场面隆重      B. 政治性、保密性强      C. 与会人数多  
D.代表性广泛      E. 会场使用范围广
- 3、茶歇大致上可以分以下几类：（ ）。
- A.中式茶歇      B. 西式茶歇      C. 美式茶歇  
D.欧式茶歇      E. 普通茶歇
- 4、中式茶歇，饮品一般包括：（ ）。
- A.咖啡      B. 矿泉水、开水      C. 绿茶、花茶、红茶  
D.奶茶、果茶      E. 灌装饮料、微量酒精饮料
- 点心一般包括各类糕点、饼干、袋装食品、时令水果、花式果盘等。
- 5、西式茶歇，点心一般包括：（ ）。
- A.各类甜品      B. 糕点      C. 水果  
D.花式果盘      E. 中式糕点
- 6、会见就其内容来说包括：（ ）。
- A.礼节性的      B. 政治性的      C. 事务性  
D.个别约见      E. 大型接见
- 7、会见前的服务准备工作主要有以下几项：（ ）。
- A.明确任务      B. 布置会见厅      C. 准备好所需物品  
D.搞好清洁卫生      E. 做好摆台
- 8、以下对会见的座次安排描述正确的是：（ ）。
- A.会见通常安排在会客室  
B.根据我国的礼仪习惯，客人一般坐在主人的左边  
C.译员、记录员安排坐在主人和主宾后面  
D.其他客人按礼宾身份顺序在主宾一侧就座  
E.主方陪见人在主人一侧就座
- 9、会见需要准备好的所需物品包括：（ ）。
- A.招待用品      B. 茶具      C. 文具  
D.服务用具      E. 厕所用具

、以下对会见的服务规程描述正确的是：（ ）。

- A.服务员要为其上茶，一般情况下用大茶杯
- B.一般每隔 20 分钟~30 分钟续一次水
- C.会见结束后，要及时把厅室门打开，并对活动现场进行检查
- D.会见厅的光线和温度，一般以夏季 24℃~25℃，冬季 20℃~22℃为宜
- E.冬季要为宾客料理衣帽，下雨天要为参加会见的人员撑伞遮雨

### 三、名词解释

- 1、茶歇
- 2、厅室服务
- 3、会见

### 四、简答题

- 1、各类代表会议的特点
- 2、接受任务和会前准备工作
- 3、茶歇服务
- 4、会场内服务
- 5、厅室服务
- 6、主席台座次安排
- 7、主席台服务
- 8、了解会见分类
- 9、会见前的准备工作
- 10、会见的座次安排
- 11、会见的服务规程

### 参考答案

#### 一、判断题（每题 2 分，共 20 分）

1. × 2. √ 3. × 4. √ 5. × 6. √ 7. × 8. × 9. √ 10. ×

#### 二、多项选择题（每题 3 分，共 30 分）

1. ABCDE 2. ABCDE 3. AB 4. BCDE 5. ABCDE  
6. ABC 7. ABCDE 8. ACDE 9. ABCDE 10. CDE

#### 三、名词解释

、茶歇，顾名思义，即落座、饮茶，形式不拘，与会者可以随便走动、自由畅谈，场面活泼，轻松自然。

2、厅室服务，主要是为与会者在会前或会中休息提供服务，通常也称为贵宾室服务。

3、会见，是国际交往中常采用的礼宾活动形式，一般也称接见或拜会。

#### 四、简答题（每题 10 分，共 40 分）

##### 1、各类代表会议的特点

答：各级党政及人民团体举行的，由法定选举的代表参加的代表会议包括：各级党的代表会议、各级人民代表会议、各级政协会议、各级工会代表会议、各级共青团代表会议、各级妇女代表会议等。

这类代表会议的特点：规格高，场面隆重；政治性、保密性强；与会人数多，代表性广泛；会场使用范围广，持续时间广。

##### 2、接受任务和会前准备工作

答：1、制定切实可行的实施方案

2、进行思想动员

3、进行物质准备和人员分工

4、进行清洁卫生和安全生产工作

5、进行严格的业务培训

##### 3、茶歇服务

答：茶歇，顾名思义，即落座、饮茶，形式不拘，与会者可以随便走动、自由畅谈，场面活泼，轻松自然。

##### （一）各类代表会议茶歇服务

1、搞好场区桌椅、沙发、茶几、厅廊地面和厕所的卫生。铺设地毯，清洁果皮箱，创造一个文明、卫生的环境。

2、根据茶座招待服务需要，领取棉织品、茶具、烟具和招待用品。

3、叹息茶具要坚持清洁剂洗涤、“氯氨 T”消毒、开水烫和净布擦 4 道工序，严格把关，保证达到安全、卫生标准。

、着装统一，仪表整洁，在大会入场前一小时上岗。铺设台布，以礼堂的方向为主，台布的“十”字折纹取直，对正。周围垂下的桌布长短均匀。摆放茶壶居桌中，花色图案想着主座，壶嘴向左，壶把向右；茶杯在茶壶周围依次摆成圆形，杯把朝顺时针方向；壶、杯下均加垫盘，茶杯扣放在盘上；两个烟碟放在主座的右手和对角处，碟内放火柴；毛巾盘放在茶壶右侧。整个场面摆设整齐划一。

5、茶几上的茶具均方在垫盘上，并放在茶几内测。杯把向左成直线，茶壶的花色图案面向座位，壶把手在右边，壶旁放毛巾盘，两个烟碟分别摆放在茶壶的两边。

6、入场前半个小时服务员开始打开水，饮水处的服务员备好热茶、温茶和凉开水。

7、开会前 15 分钟茶歇斟开水。

8、与会者入场时，服务员站立在接待桌旁，两手交叉自然放在腹前，面带微笑，一字排开。与会者入座，主动上前表示欢迎、问候，如“您好”“请喝茶”，并给每位与会者斟递第一道茶。对于行动不便的与会者，更要服务热情，照顾周到，必要时送入会场，并向场内服务员交代清楚。

9、续水时统一使用暖瓶，随手带小毛巾。为了礼貌和不影响与会者的谈话，要在不交谈的两人座位之间，左脚在前，右脚在后，成丁字形，上身自然前倾；左手将茶盖揭开翻放在台布上，在拿起茶壶撤离座位后约 20cm 处斟开水，以防开水溅到与会者身上；斟水至 8 分满为宜，然后轻轻放回原处，用小毛巾沾净壶外的水迹。

10、与会者离开座位时，要主动向前拉椅、照顾，并迅速检查桌面，同时注意桌下有无遗忘的物品。

11、大会开始后，及时清理现场，清刷、调换用过的茶具、烟具，按要求重新摆放整齐，为会间休息做好准备。

12、饮水处的温茶、热茶、纯净水等，须摆放均匀、整齐，标上字样，备好充足的茶杯。茶杯整齐摆放，杯把朝外，便于取用。茶杯随时消毒、烫洗、擦拭干净，保证供应。

13、饮水处的服务员要面带微笑，热情地接待每一位与会者，回答问话时应亲切、耐心。

14、供水的服务员，要及时检查各饮水处的用水情况，保证茶水的供应；在运输途中要避免让与会者。在人群中穿行，要先打招呼，如“请让一下”“劳驾”，然后方可通行。

15、负责烧水的人员，要坚守岗位，保证水源充足和安全。

## （二）普通会议茶歇服务



茶歇，一般是在会议进程休息中安排的，为与会者提供的渐变的招待形式；以茶或咖啡为主，配以点心、风味小吃及水果，不必使用餐厅，不排坐席；时间上一般安排在上午 9：00 或者下午 4：00。.

茶歇大致上可以分为两类：中式茶歇与西式茶歇。中式茶歇，饮品一般包括矿泉水、开水、绿茶、花茶、红茶、奶茶、果茶、灌装饮料、微量酒精饮料等；点心一般包括各类糕点、饼干、袋装食品、时令水果、花式果盘等。西式茶歇，饮品一般包括各式咖啡、矿泉水、低度酒精饮料、灌装饮料、红茶、果茶、牛奶、果汁等；点心一般有各类甜品、糕点、水果、花式果盘等，有的还提供中式糕点。

#### 4、会场内服务

- 答：1、整理抽屉，擦桌椅、地板，地毯吸尘，搞好场内卫生。保持温度适宜，空气清新。
- 2、按要求摆好指路牌和带有各种标志的牌号。。
- 3、入场前一小时，统一着装，仪表整洁入岗，站位时一般在各走道口的一侧，面向与会者。
- 4、指路时右手抬起，拇指与其余 4 指自然分开，4 指并拢，手心向着客人，示意所指方向时说“请走这边”或“请走那边”。
- 5、熟悉场内区域座号，主动为与会者引座，做到准确无误，主动搀扶、照顾年老体弱者入座、站立、投票等。
- 6、大会开始，站到工作岗位上，站姿端庄、大方，精力集中、认真观察场内动静，如有行动不便的与会者站起，要迅速前往照顾。换班休息时动作轻稳，迅速离开。无关人员一律劝其退场，保持场内秩序井然。
- 7、会间休息或休会时，要及时打开门窗，按规范要求站立到自己岗位上，照顾与会者出入或退场。
- 8、与会者退场后，按分工划分的责任区域认真仔细地进行检查，擦桌面，理抽屉，如发现遗失的东西，要记清座排号码，及时上交和汇报。
- 9、认真搞好当日卫生收尾工作，妥善收存各种牌号，准备好次日大会的工作。

#### 5、厅室服务

答：厅室服务主要是为与会者在会前或会中休息提供服务，通常也称为贵宾室服务。

- 1、明确本厅活动的人数、主要领导及其生活习惯、招待标准和工作要求。
- 2、按要求和人数布置沙发、坐椅、茶几、衣架，布置形式要美观、大方、协调、实用。

、擦窗台、坐椅、茶几、屏风、陈设品，清理地板、地毯，搞好厅室清洁卫生。调节室内温度，保持空气清新，温度适宜。

4、按人数和计划要求。配齐茶具、餐具、冷饮其，认真烫洗，严格消毒。达到标准。

5、摆好垫盘、烟缸、火柴，毛巾，备好文具，随时提供使用。

6、入场前一小时蒸上毛巾，打好开水：入场前半小时，茶盘、茶杯放好茶叶，备好茶漏、托盘和续水的茶壶、口布，放好卫生间的大小毛巾、梳子、香皂、手纸，以及工作人员休息处的壶杯、烟具、暖瓶。

7、适时拉好窗帘，开灯照明。

8、全面检查、核实出入路线，发现漏洞及时弥补。

9、入场前 10 分钟，茶杯、茶壶点水。铺好托盘，摆好茶杯。做到“人到茶到”，茶量适当、浓淡可口、凉热适宜。

10、会议进行中间(如分组座谈会)，一人坐在门后适当处值班，观察会场情况，掌握续水时间，其余人员退至工作间，续水时要轻拿轻放，保持会场而安静。

#### 6、主席台座次安排

答：较为大型的会议通常要安排席卡，其颜色、规格、字体应统一。主席台的座位安排一般是尊者坐正中间，其左手为次尊者，右手再其次，依此类推(国际活动时以右为尊)。如果发言人席设在主席台，一般位于台上最右侧，主持人在发言人席的左侧；如果在主席台外另设发言人席，则主持人席设在主席台的最右侧，有时主持人席也设在主席台的中央。

#### 7、主席台服务

答：主席台的服务尤为重要，既能体现会议的高规格，又能体现我们周到的服务。

1、搞好主席台上的卫生，清理抽屉，擦桌椅、地板，保持清洁。

2、明确主席台总人数和各排人数，了解主要领导的座位、生活习惯、招待标准及工作要求。

3、按人数配齐茶具、棉织品、烟具、名签座、排次牌、文具等。认真烫洗茶具，严格消毒，达到安全卫生标准。

4、穿好工作服，着装统一，仪表整洁，入场前一小时上岗，检查桌椅，摆放垫盘、茶杯(加好茶叶)、火柴、毛巾盘、名签座、便笺、铅笔、排次牌，要求距离一致，整齐划一。

5、垫盘、茶杯的花色图案要求对正主人，茶杯把手向里，略有斜度(一般不大于 90 度和不小于 45 度)。

、全部摆放毛巾。毛巾的叠法一致，摆放整齐。

7、会前 30 分钟，服务员按顺序排队，统一进入场内。倒水时步态平稳，动作协调，右手小拇指与无名指夹住杯盖，大拇指在上按住杯把，食指勾住杯把，中指在杯把下方顶住杯把，将茶杯端至腹前，左手提暖瓶将水徐徐斟入杯中，8 分满为宜。然后将杯子放到垫盘上，盖上杯盖。

8、会前 20 分钟，统一检查茶杯。检查时用右手手指的背面轻轻靠一下杯子，即可知道是否有水，发现空杯、裂杯和渗水的茶杯要及时处理。

9、会前 10 分钟，按各自分工各就各位，照顾与会者入场、就座。对行动不便的与会者要帮助戴好耳机。

10、奏国歌时，听指挥统一上台，照顾自己所负责的搀扶对象起立、落座。

11、会议开始后 30 分钟第一次续水，以后每 40 分钟续一次水(也可根据各地习惯的不同，适时续水)。对首长和报告人的用水，须根据情况及时续水。续水时按顺序排队统一上台。

12、会议进行中，舞台两侧各设一人观察台上情况，处理应急事务。对中途退场或上厕所的与会者，要跟随照顾。

13、收尾工作按顺序进行，撤杯盖，倒剩茶水，收茶杯，擦收垫盘，收回毛巾、名签座，并做好下次大会的准备工作。

## 8、了解会见分类

答：会见，是国际交往中常采用的礼宾活动形式，一般也称接见或拜会。凡身份高的会见身份低的，或主人会见客人，一般称为接见；凡身份低的会见身份高的，或客人会见主人，一般称为拜会或拜见。我国一般统称会见。接见和拜会后的回访，称为回拜。

会见就其内容来说，有礼节性的、政治性的、事务性的，或兼而有之。如外国代表团来我国访问，在欢迎仪式之后，或代表团参加宴会、文艺晚会等活动之前，我国领导人在休息厅的会见，称为礼节性的会见。礼节性的会见，时间短，话题相对比较广泛。政治性会见一般涉及双边关系、国际局势等重大问题，保密性强。事务性会见则指一般外交事务交涉、业务商谈等。

会见形式，可以分为个别约见和大型接见。个别约见是指我国党和国家领导人或某部门负责人，就某一方面的外交事务或业务问题，与个别人士或使馆人员进行会面商谈的一种礼宾活动。它的特点是会见的范围小、保密性强。大型接见是指我国党政领导人会见一国或几国群



众团体，或国际会议代表的礼宾活动。在国内，党政领导人接见本国专业会议代表或劳动模范，服务业务上也称为大型接见。它的特点是参加会见的人数多，首长比较集中，场面隆重。

### 9、会见前的准备工作

答：会见前的服务准备工作主要有 5 项，即明确任务，布置会见厅，准备好所需物品，搞好清洁卫生，做好摆台。

#### 一、明确任务

当接到会见的任务通知单后，首先需要了解会见的时间(会见前的汇报时间和正式会见时间)、会见的地点、首长和外宾行走的路线、参加会见的总人数、有哪些首长出面、会见对象的国籍、主要外宾的身份、外宾人数以及文化习俗等。

还需了解布置形式上有何要求，是否安排合影和拍摄电视，以及招待规格、标准、主办单位和联系人对会见的具体要求等。。

#### 二、布置会见厅

会见厅的布置，应根据参加会见人数的多少、规格的高低、厅室的形状和面积大小来确定。会见厅的光线和温度，应根据实际情况和主要宾客的要求而定。一般以夏季 24℃~25℃、冬季 20℃~22。C 为宜。

#### 三、准备好所需物品

1、招待用品——茶叶。根据主办单位的要求，有时也准备香烟、冷饮、牛奶、咖啡、干果、点心、水果等供招待之用。

2、茶具——茶杯、垫盘、茶壶、茶叶漏、暖瓶、凉水具等。

3、文具——便笺、铅笔。

4、服务用具——大小毛巾、托盘、口布。

5、厕所用具——毛巾、洗手液(香皂)、梳子、卫生纸。

应根据不同的招待用品，准备配套用具，如有冷饮，要准备水杯、瓶启；如有牛奶、咖啡，要准备咖啡杯、咖啡杯垫、咖啡壶、奶罐、糖缸、咖啡勺、牛奶咖啡专用暖瓶；如有干果点心要准备小碟、五寸盘、水果盘、点心叉、水果刀、水果叉、牙签筒、茶几等。在准备以上物品时，数量要有一定的富余，做到有备无患。会见用的毛巾，洗净后要放在蒸箱内高温消毒，使用时喷洒适量香水。各种茶具、冷饮具、牛奶咖啡具、餐具要严格进行消毒、烫洗，达到卫生安全标准，然后封存起来，由专人负责保管，注意安全。以上物品的准备工作要在



会见前一小时完成。

#### 四、搞好清洁卫生

以上工作完成之后(或同时进行)，要对会见所使用的场地，进行全面、彻底的卫生清洁和安全生产检查，达到卫生要求的标准。

#### 五、做好摆台

摆台前要检查一下所用茶具，如有破口、裂缝的要及时调换。摆台时，先摆便笺、铅笔。便笺摆在茶几的外侧、茶几横面中间。铅笔摆在便笺内侧，铅笔的商标朝上。茶盘放在茶几内侧，茶几两边一边一个，盘边距离茶几边沿约 2cm，盘上的图案相对应，并放上垫盘小毛巾。摆台完毕后要认真检查一遍，防止遗漏和出错。

#### 10、会见的座次安排

答：会见通常安排在会客室，根据实际情况，有时宾主各坐一边，有时也可以穿插坐在一起。根据我国的礼仪习惯，客人一般坐在主人的右边；译员、记录员安排坐在主人和主宾后面；其他客人按礼宾身份顺序在主宾一侧就座；主方陪见人在主人一侧就座。

某些国家元首会见还有其独特的礼仪程序，如双方简短致辞、赠礼、合影等。规模较大的会见可布置成会议形式。礼宾排列次序，主要是依据身份与职务的高低，如国家元首、副元首、政府总理(首相)、副总理(副首相)的顺序。

#### 11、会见的服务规程

答：会见的主要服务用品有垫盘、烟缸、便笺、火柴、圆珠笔、铅笔等。规格高的会见需要准备茶水、干果、饮料、水果等。这些应在会见前 30 分钟按要求摆放好，茶水或饮料夏天要冷藏，在宾客入座后再端出摆上。

- 1、参加会见的主人和主办单位联系人，一般都会提前到达活动现场。服务员要为其上茶，一般情况下用小茶杯即可。
- 2、当宾客到达时，主人到门口迎接。服务人员要迅速将厅内用过的茶杯撤掉。
- 3、宾主入座后，用茶杯上茶，杯把一律朝客人的右手一侧。一般由服务人员从主要的外宾和主人处开始递毛巾。毛巾可直接递到主宾的手上，递毛巾时要热情地道“请”。如果有两名服务人员，则递给外宾的服务人员动作要先于另一名服务人员。如果是一名服务人员递毛巾，要先从外宾处开始，然后再递给主人。
- 4、会见进行中间(绝密会谈除外)，要留一名服务人员在适当位置观察厅内情况，随时服务。

5、会见期间一般每隔 15 分钟~20 分钟续一次水。续水一般用小暖瓶，并带块小毛巾以便随时擦拭溅出的茶水。

会见结束后，要及时把厅室门打开，并对活动现场进行检查。发现未熄灭的烟头要及时熄灭，如发现宾客遗忘的物品，要立即归还原主。如果宾客已离开，可交至主办单位工作人员代为转交。客人返回时，应及时给首长递上一块热毛巾，并送主要首长和年长及行动不便、又无专人照顾的首长上车。

会见厅的光线和温度，应根据实际情况和主要宾客的要求而定。一般以夏季 24℃~25℃，冬季 20℃~22℃为宜。

为会见服务的后台工作也是服务内容之一。会见厅的大门口和主要首长的行走路线要有专人指路或照顾。冬季要为宾客料理衣帽，下雨天要为参加会见的人员撑伞遮雨。

负责后台工作的服务人员，要在会见前把毛巾蒸好消毒，各种用具放在适当的位置上。外宾到达前 15 分钟，往茶杯中放入茶叶并点上一点开水润茶，5 分钟后开始沏茶，以 8 分满为宜。当前台服务人员上茶时，应把毛巾取出，放在托盘内，毛巾的对角线要一致。如果毛巾太热，可抖一下散散热。毛巾用完后，要及时洗涤晾干。会见后，要把所有物品收藏好，茶具烫洗干净，分类存放，并清扫垃圾，仔细检查后，方可离开工作现场。

## 一、判断题

( ) 1、一般来说，会谈内容的政治性和业务性较强，保密性较高。规格很高的国事会谈，会场要悬挂双方国旗。

( ) 2、翻译人员安排在主持会谈的主宾和主人的右侧，记录员一般是在会谈桌的前面另行布置桌椅就座。、、

( ) 3、最高领导，一般坐在长方形的短边一边，即离门最远的那边，也就是比较靠里的位置。就是说，以会议室的门为基准点，在里侧是主宾的位置。

( ) 4、欧美签字仪式的惯例是：东道国签字人的座位应位于签字桌左侧，客方签字人的座位位于签字桌的右侧。、、

( ) 5、3 个或 3 个以上的国家一起缔结的条约，称为多边条约。

## 二、多选题

1、以下关于会谈的描述正确的是：( )。



## 7、签字仪式安排

## 8、签字仪式的服务规程

### 参考答案

#### 一、判断题

1. √ 2. × 3. √ 4. × 5. √

#### 二、多项选择题

1. ABCDE 2. ABCD 3. ABCDE 4. ABCD 5. ABCDE

#### 三、简答题

##### 1、了解会谈活动的特点

答：一般来说，会谈内容的政治性和业务性较强，保密性较高。规格很高的国事会谈，会场要悬挂双方国旗。

参加会谈的双方或多方的主要领导人，其级别和身份应对等的，谈判的事务也是对口的。

##### 2、会谈厅的布置

答：双边会谈的厅室，一般布置长条桌和扶手椅，宾主相对而坐，进行会谈。布置时，根据会谈人数的多少，将长条桌横一字或竖一字形摆放，桌子的中线要与正门中轴线对齐。然后在桌面上匀称地铺上台呢或白色台布。桌子两侧对称摆上扶手椅，主宾和主人的座位要居中相对摆放，座位两侧的空当应比其他座位要略宽一些。

如会谈桌呈横一字形摆放，主人应在背向正门的一侧就座。如果呈竖一字形布置，以进门方向为准，客人座位位于右侧，主人位于左侧。翻译人员安排在主持会谈的主宾和主人的右侧，记录员一般是在会谈桌的后侧另行布置桌椅就座。如参加会谈的人数较少，也可以安排在会谈桌前就座。

##### 3、会谈用品的配备和摆放

答：1、记事便笺摆放在每个座位前桌面的正中(供记事用)，便笺的下端距桌面的边沿约 5cm。

2、紧靠便笺的右侧摆放文具(铅笔、签字笔等)，便笺的右上角摆放一个饮品垫盘，盘内垫小方巾，以避免端放时发出声响。便笺、垫盘、烟具等物品的摆放要整齐划一，均匀协调。

3、有时为了增加会谈桌上摆设的美感，还可在桌子的纵中轴线上摆几组插有鲜花的花瓶或花盆，花枝不宜过高，以不遮挡双方的视线为宜。

4、如果是国事会谈，中、外方主要领导人面前的桌子上要摆两国国旗，或在厅内上侧桌前处竖两国国旗。



#### 4、会谈的座次安排

答：最高领导，一般坐在长方形的短边这边，即离门最远的那边，也就是比较靠里的位置。就是说，以会议室的门为基准点，在里侧是主宾的位置。如果是由主客双方来参加的会议，通常用长方形、椭圆形或圆形桌子，宾主相对而坐，以正门为准，主人在背门一侧，客人面向正门，主谈人居中。如会谈桌成竖一字形摆放，以进门的方向为准，客人居右方，主人居左方。译员的座位安排在主持会谈的主宾和主人的右侧，其他人按礼宾次序左右排列。记录员一般是在会谈桌的后侧另行安排桌椅就座，如参加会谈的人数较少，也可安排在会谈桌边侧就座。

多边会谈，会谈桌可摆成圆形、方形等。

#### 5、会谈的服务程序

答：1、当主人提前到达活动现场时，应迎至厅内的沙发上就座，用小茶杯上茶。

2、客人就绪前 15 分钟和散会后，服务员站立于会议室门口或指定位置迎送。冬季主动为客人拉椅挂衣服。

3、协助主办方验证并提示客人随时保管好自己的物品，以防丢失。

4、主办单位通知外宾从住处出发时，服务人员在工作间将茶杯沏上茶。当主人到门口迎接外宾时，服务员把茶杯端上，放在每人的茶杯垫盘上。

5、宾主来到会谈桌前，服务员要上前拉椅让座。当记者采访和摄影完毕，服务员分别从两边为宾主双方递上毛巾，先给主要宾客递上，然后按礼宾程序进行。待宾主用后，应立即将毛巾收回。

6、客人入座前将茶沏好，摆好小毛巾(毛巾托距垫碟下沿 1cm)，并注意倒水顺序：先宾后主，先女后男，从左至右。每隔 20 分钟续水一次，主席台 15 分钟续水一次并指定专人服务；大型会谈从第一排开始倒水，一人负责一行或一区，避免反复穿过。

7、会谈中间如果提供牛奶、咖啡、干果等，应先把牙签、小毛巾(叠成长方形)、奶罐垫盘、咖啡杯垫盘上桌，然后把已经装好的糖罐、奶罐(加勺)、水果、干果依次上桌。

8、会谈活动一般时间较长，可视宾客情况及时续水、换铅笔等。如果会谈中间休息，服务人员要及时整理好桌椅、桌面用品，续水，增补便笺、铅笔等。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌上的文件。

9、会谈结束时，要照顾宾客退席，然后按工作程序做好收尾工作。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/878026024001006117>