

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 10:00 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>