

接待与酒店管理丛书
主编 沈万隆

接待原理与实务

主编 沈万隆 李兴财



湖南人民出版社

接待与酒店管理丛书

接待原理与实务

主编 沈万隆 李兴财

湖南人民出版社

责任编辑:李雄伟

装帧设计:谢 宜

接待原理与实务

沈万隆 李兴财 主编

*

湖南人民出版社出版、发行

(长沙市营盘东路3号 邮编: 410005)

长沙振辉彩色印刷厂印刷

2004年6月第1版第1次印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 10

ISBN7-5438-3693-9

G·876 定价: 20.00元

序

接待工作是一门学问，是经济社会发展中人们相互交流与沟通的重要手段。

我们党历来十分重视接待工作。在各个历史时期，接待工作坚持为党和国家的中心工作服务，为经济社会发展和党政机关职能活动服务，在革命和建设事业中发挥了积极作用，为促进国内外政治、经济、文化交流与合作做出了应有的贡献。

在全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化建设的新的发展阶段，在深化改革、扩大开放的新形势下，接待工作的任务更繁重，要求也更高。因此，我们要坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，加强对接待工作的理论研究，不断总结接待工作的实践经验，推进接待工作的改革与创新。

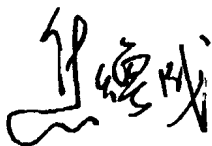
沈万隆、李兴财同志主编的《接待原理与实务》一书，是接待工作理论研究的新成果。概括起来，主要有

三个特点：

一是具有理论性。全书运用马克思主义观点，对接待工作的理论与实践进行了分析和概括，揭示了接待工作的性质、特征、地位和作用，视野开阔，富有创见，能给人以启迪。

二是具有实用性。全书对对内接待、涉外接待、会议接待的特点、规范及操作程序，对接待礼仪、接待服务心理及接待方式和方法等，作了较为详尽的阐述，对从事接待工作的同志具有借鉴和指导意义。

三是具有可读性。作者大多是既具有理论功底，又具有实践经验的同志。书中引用了大量的接待案例对理论观点进行诠释，使全书内容切实而不空泛，行文简洁明快。



2004年2月19日

目 录

序	焦焕成 (1)
绪 论	(1)
第一节 接待工作的性质	(1)
第二节 接待工作的地位和作用	(31)
第三节 加强接待理论研究	(44)
第一章 接待工作的内容、原则和过程	(51)
第一节 接待工作的主要内容	(51)
第二节 接待工作的原则	(63)
第三节 接待过程和接待质量要素	(71)
第四节 接待人员的修养	(85)
第二章 对内接待	(88)
第一节 对内接待概述	(88)
第二节 对内接待改革	(102)
第三节 对内接待实务	(115)
第三章 涉外接待	(123)
第一节 涉外接待概述	(123)
第二节 涉外接待规范	(128)

第三节	涉外接待实务	(133)
第四章	会议接待	(149)
第一节	会议接待概述	(149)
第二节	会议接待规范	(157)
第三节	会议接待实务	(164)
第五章	接待服务心理	(176)
第一节	接待服务心理基础知识	(176)
第二节	接待服务人员的心理素质	(182)
第三节	接待服务心理策略	(193)
第六章	接待礼仪	(209)
第一节	礼仪的本质与作用	(209)
第二节	接待礼仪规范	(212)
第三节	常施礼节运用	(234)
第七章	接待与宾馆招待所	(247)
第一节	宾馆招待所产品特点	(247)
第二节	宾馆招待所的等级、类型与选择方法	(251)
第三节	宾馆招待所的接待服务管理	(254)
第八章	接待工作常识	(275)
第一节	世界部分国家民俗常识	(275)
第二节	宗教礼仪常识	(298)
后 记		(312)

绪 论

第一节 接待工作的性质

在我国,无论是党政机关,还是企事业单位,都要经常面对“接待”和“怎样接待”的问题。人们在兴奋地谈论着接待工作明确或潜在的价值时,也在思考“接待是什么”的问题,这也是接待理论首先要探讨的课题。对这个问题的认识,是我们学习和研究接待理论的逻辑起点。

一、接待是人类社会关系实践的产物

(一)接待是交际和招待活动

接待是一种交际和招待活动,是人类社会关系实践的产物。

《说文》:“接,交也。”接,本义是连接,引申为人与人之间的交际往来。待,指对待,招待。《论语·微子》:“齐景公待孔子曰:‘若季氏,则吾不能;以季、孟之间待

之。”这里的待,即是对待、招待的意思,也可以解释为待遇(禄位)。

接与待,可以互训。如“其交也以道,其接也以礼”(《孟子·尽心》),“君子之接如水,小人之接如醴”(《礼记·表記》),“提壶接宾侣,引满更献酬”(陶渊明:《游斜川》)。这里的三个“接”,都是指的待,接待、招待、款待(在英语里,“reception”一词包含这三种意思)——无论是以礼相待,还是待之以水或醴或酒。

显然,有接才有待,待是接的情形、态度和方式,并且总是与礼和提供某些消费性的物质资料相联系,以满足客人的需要。

“接待”一词,在我国至迟至明代就已经出现。《明史·职官一》:“主客分掌诸蕃朝贡接待给赐之事。”主客,指明朝礼部所属机构之一的主客司。这里的接待,是以迎送、宴请和安排住宿为其主要内容的。与我们现在所讲的接待工作或招待工作相仿佛。

但是,人们在实际使用接待或招待这两个词时,还是会字斟句酌。比如,我们在电话里接待一个客户的咨询,我们也会称之为接待——电话接待,但是我们绝对不会把它说成招待。而当我们请来访的朋友在办公室或咖啡厅里,哪怕是喝一杯咖啡,情形就不一样了,人们称之为招待。莱蒂茨亚在更宽泛的意义上使用招待概念。“提供一个人某种吃或者喝的东西,或在办理交易时以某种方法取悦他或她,这一切都是招待。”(莱蒂茨亚·鲍尔得里奇:《企业人礼仪手册》)比如,你在自己

的办公室内请人喝咖啡；当你和一位顾客在一家速食店吃一份汉堡，你抢先付账，等等，你都是伸出了招待之手。但她似乎抓住了“要害”。招待作为接待的情形和方式，它总是与提供客人某些消费性物质资料相联系，它构成礼宾的重要内容，而目的是为了使客人快乐。

概而言之，接待是接与待构成的活动。当它侧重于“接”时，它指的是交际；当它侧重于“待”时，接待是一种招待活动，一种人们在其社会关系和交往实践中以招待为主要内容的活动。《现代汉语词典》(1978年)关于“接待”一词的释义即是招待。

因此，我们可以说，接待是一种交际和招待活动。

(二)宾主关系是接待发生的基础

接待反映了人类社会关系和社会交往实践的需要。人是生活在社会中的，从而有社会关系和社会交往的需要。倡言“民至老死不相往来”和“小国寡民”的社会理想的老子，在西出函谷关时，就得到了关令尹喜的热情接待，并应其邀著成《道德经》一书。马克思主义经典作家指出，人在其现实性上，是“一切社会关系的总和”。并指出“社会关系的含义是指许多个人的合作”（《马克思恩格斯选集》第一卷，第24页）。社会关系和社会交往（物质的和精神的交往）实践，是人们主要的实践活动形式之一，是人们的存在，即实际生活过程的重要内容。马克思主义经典作家还深刻指出，人们的社会关系和社会交往实践，影响和制约人们的观念和思想，“人们是自己的观念、思想等等的生产者，但是这里所

说的人们是现实的,从事活动的人们,他们受着自己的生产力的一定发展以及与这种发展相适应的交往(直到它的最遥远的形式)的制约”(《马克思恩格斯选集》第一卷,第30页)。根据美国心理学家马斯洛的观点,人的需要可以分为从生理需要到自我实现的需要、由低级到高级的七大层面,社会交往需要,是人的高级需要。

一个社会组织也是这样。社会组织也是存在于社会中的,是一种人格化存在。无论是政治组织,还是经济组织、文化组织,都只能是一个开放系统。也即是说,一个社会组织要生存和发展,就离不开社会关系和社会交往实践,包括组织系统内部的交往和与环境进行物质、能量、信息的交换。只有这样,它才能维持和创新组织运作的效率,达成组织目标。

但是,人们的社会关系实践的形式,是极其错综复杂的。接待或接待关系(人们在接待活动中发生的社会关系),则是人们的社会关系的一定方面、一定形式。因此,接待关系有自己的关系特征和构成要素。那么,接待关系究竟是怎样的一种社会关系形式呢?概而言之,接待关系是由于人们往来交际而发生和形成的宾主关系。

宾与客互训,与主相对。宾客,是客人的总称。在我国古代很早就出现了“宾客”一词,以及反映接待生活的文学作品。如《诗经》中的《鹿鸣》:“呦呦鹿鸣,食野之苹。我有嘉宾,鼓瑟吹笙。”“鼓瑟鼓琴,和乐且湛。我有

旨酒,以燕乐嘉宾之心。”生动地描写了中国古代贵族宴会宾客的一般情形。也有人认为,这首诗写的是君王宴劳朝臣的诗:“盖君臣之际,礼统虽严,然而接以仁义,摄以威仪,实有宾主之道焉。是以《小雅·鹿鸣》燕其臣下,皆以嘉宾称之。”(《宋史·礼志》)我们撇开《鹿鸣》这首诗是否就是君王燕其臣下的诗不说,值得注意的是:君臣关系,在这里暂时性的置换成“宾主关系”,或者说,加上了一层宾主关系的内容。接待或接待活动,就发生和形成于宾主关系之中。

(三)宾主关系的构成要素

宾主关系构成的基本要素,包括客体、主体、中介体三大要素及相关的社会环境。

客体,指宾客,来访者,接待对象。主体,指主人,接待主体,是个人或者组织。在组织接待中,由于业务关系和宾客关系的双重作用,无论是接待主体还是接待对象,事实上都具有双重身份。比如,由于有业务往来关系或谋求业务合作,甲方派出代表前来与乙方洽谈,乙方接待。这时,双方既是合作伙伴,又是宾主关系的具体承担者。中介体,在宾主关系中,由它联系主人与宾客,是接待服务的物质承担者。在私人接待中,个人可能既是主体(主人),又是中介(提供接待服务)。在组织接待中,中介体指接待职能部门和社会接待服务企业。

在宾主关系和接待活动中,与主体、客体和中介体密切相关的社会环境,包括接待地的政治、经济、文化

和生态环境,对接待行为产生影响。

(四)宾主关系模式的主要特征

宾主关系作为社会关系形式,有自己的发生规律,即所谓“宾主之道”,有自己的作为社会关系形式的特性和特征。

一是就其空间形式而言,宾主关系具有往来接触的特征。古人说:“往来交际,迭为主宾。”这句话不仅说明了宾主关系的普遍性,而且也说明正是人们的往来、面对面接触(交际一词,是人与人之间往来接触和社会交往的意思),成为宾主关系的基本特征之一,也是接待活动发生的前提。正所谓“来者都是客”。对于我们来说,宾客总是作为来(访)者——无论来访者的目的是什么,也无论其到来是由于我方邀请,还是主动访问——的身份出现的。同时,来,总要借助一定距离的行旅活动,比如从原单位(居住地)来到访问单位(接待地)。“客”这个词,本来就有“旅人”、“旅居”的意思。

二是就其时间形式而言,具有短暂性的特征。任何人不可能拥有永久的“客人”身份,同时也不可能拥有永久的“主人”身份。它总是与一个具体的往来交际过程相始终。从接待过程来说,它只存在于从迎接到欢送这一段时间。

三是就其活动方式而言,具有礼仪性的特征。接待是礼宾工作。“礼”既指礼貌、礼节、礼仪,也指待遇、规格。它既是形成和维系宾主关系的关键,也是接待活动的原则。人们必须用“礼”塑造和规范接待行为。

四是就其心理过程而言,具有情感性的特征。孔子两千多年前说:“有朋自远方来,不亦乐乎!”这句话集中体现了中国人民热情好客的传统。宾主关系和接待行为,不仅表现在与特定的礼仪水准相符合,而且表现在与情感形态的特定水准相符合。在宾主关系和接待过程中,人们追求情感的交流,气氛的亲热,使客人快乐,从而增进友谊,促进合作。

五是就其活动而言,具有服务性特征。主人为客人提供食宿等服务,这是客人在接待地生活和工作的必要的物质条件和服务保障,也是礼宾接待工作的主要内容。从客人方面来说,他获得这些物质条件和服务保障主要不是由于购买,而是主人提供的一种待遇。

二、接待工作是社会组织的职能之一

(一)社会组织系统与接待工作

任何类型的社会组织,自身就是一个系统,又与社会超系统相互作用。上个世纪六七十时代兴起的系统管理学派的管理理论,强调从“开放系统”的角度来研究组织及其管理,注重它与社会超系统的相互作用。

社会组织系统就其规模而言,可分为以下几个层次。

1.社会组织或单位的自身系统。任何社会组织或单位,自身就是一个为实现一定的组织目标,按照劳动分工、权责配置、层级划分原则建立起来的复杂系统。按

结构、功能分,包括管理系统、主体事业系统和辅助事业系统。

2.同行业的社会组织系统。行业指同一性质和类型的社会组织或单位之间的结合与联系的系统。同行业的社会组织或单位具有共同的社会性质,执行同一类型、类别的专业化社会分工。对同行业的社会组织系统,我们也称之为“战线”,或者直接称之为“系统”,如党政系统、教育系统、工业系统,等等。

3.整个社会组织的系统。这是指一个地区、一个国家各个行业、各条战线的社会组织相互联系、相互影响和相互制约,它是社会组织或单位的国内环境。

4.国际社会。这是指不同国家、地区间的相互联系、相互影响和相互制约,组织或单位的世界环境。人类生活在同一个地球上。当今社会,随着经济全球化和现代交通、通讯技术日益发达,促进了国家、地区间的经济文化交流。

显然,用系统的观点看接待工作,使我们能更加清晰地看到接待工作的意义。正是社会组织作为系统的特性,无论是为了保证自身系统良性运行,有效地维护权责结构,协调和整合各个要素,提高组织的效率,还是为了保证组织与环境之间的良性互动,使自己具有适应环境和任务的变化而进行自我调整和自我更新的能力,都依赖于组织的信息联系。也正是因为组织的生存、运行和发展是以其内部和外部的信息联系、交流和沟通为必要条件的,从而使际往来和接待工作适应

这种需要而产生。

需要是人类活动的基础动力。我们说接待是社会组织系统的职能之一,即是说接待具有满足组织生存、运行和发展需要的某些属性、作用和功能,反映了组织生存、运行和发展的真实需要。

1.接待工作专门化

如果说接待工作反映了社会组织生存、运行和发展的真实需要,那么接待工作专门化,即在组织内由专门的人和机构从事接待工作,则是组织内部劳动分工的结果。这种组织内部的劳动分工,亦称组织部门化或分部化。

任何一个具有一定规模的社会正式组织,从实现组织社会目标的职能配置和机构设置来看,可大致分为三部分:决策性职能及其机构,实作性职能及其机构和辅助性职能及其机构。决策性职能及其机构,执行领导和管理职能,它是组织的中枢神经。实作机构,它是组织中直接实现组织的社会目标,亦即执行主体事业取向的职能活动主体,因此它居于组织的中心地位。辅助机构是为决策中枢和实作机构及其活动服务的部门,包括参谋咨询、信息联系、内部协调、物质保障等职能,处于辅助或者保障地位。接待工作,与其他辅助性事业,如人事、财务、研究工作、后勤保障等一样,相对于直接实现组织特定的专业社会职能的劳动,即主体事业——如行政机关管理国家和公共事务,高等院校培育人才、传播科学文化知识,企业为社会生产某种产

品或服务——而言,是一种辅助性劳动。

但是,主体事业和辅助事业,主要劳动和辅助劳动的分工,并不意味着孰轻孰重。二者互相依存,不可或缺。

2.接待工作与后勤工作、公共关系的联系和区别

接待作为组织职能,与后勤工作、公共关系等组织职能既有联系,又有区别。

接待工作与后勤工作 后勤工作是社会组织的自身管理和自我服务,是为人们创造必要的工作条件和生活条件的工作,与接待工作一样,也是办公厅(室)的一项重要工作。任何社会组织和单位的职能活动,包括机关的行政管理活动,企业的生产、经营活动,学校的教育、教学活动,等等,都离不开一定的物质条件,从而都离不开有效的后勤保障。都需要通过筹划和运用人力、物力、财力,从经费保障、物资保障、服务保障等方面,保证社会组织和单位的职能活动正常运行。

接待工作与后勤事务工作有许多共同点,比如,就其在一个单位的全部工作中的功能特征而言,它是为单位的主体事业活动服务的;就其劳动、职业活动形式而言,它也是为人们提供和创造必要的工作条件和生活条件的工作,如提供食、住、行等方面的服务。正因为这样,人们常常把接待工作看成后勤工作的一部分。

但是,接待工作具有不同于后勤工作的特性。虽然二者都是为单位的主体事业服务的,但接待工作是直接为单位的社交交往服务的,在这个意义上,它承担后