

近年来,随着社会经济的快速发展,高校出现了前所未有的繁荣发展态势。教学改革、扩大招生、高校合并、新校区建设等一系列发展中有共性的问题,需要高校之间交流经验,取长补短;探索新的办学空间、资源共享,需要高校间联手合作、共谋发展;在开放的办学空间下,高校与非教育领域部门合作日益增加……这些都使得高校之间的交流日益频繁,也对高校接待工作提出了新的更高的要求。

在新形势下,只有结合自身实际,积极探索能够更好地反映本校精神与文化特色的接待方式、方法,不断加强学习,开拓思路,提高素质,丰富接待内容,才能推动接待工作不断创新,在学校发展中发挥更大作用。

一、要把接待工作定位在促进学校改革发展的大局上

接待工作是展现学校风貌的窗口。我们不能仅仅把它看成办公室日常性的事务工作,而应把它放在学校改革发展的大局中去思考,把它作为全校工作的有机组成部分,它在对外塑造形象,扩大社会影响,对内促进建设,协调关系等各方面都发挥着重要作用。一个学校的管理水平、工作作风,来访人员只要匆匆一日,就可从接待安排上窥豹一斑,而且不管印象好坏,会一直影响着他对这所学校的看法,挥之不去。

接待工作也是互相学习的重要机会,不能满足于迎来送往。有时,对方出于礼仪考虑,虽然抱着考察、学习的态度而来,但是校情不同,对同一个问题,他们也会有一个深入的思考,要认识到每一次面对面的接触,都是一次难得的学习机会。要把对方



刘海涛

的来访看成是一次请进来的交流,在繁忙的工作中,这种面对面的交流来之不易,在满足对方要求的情况下,坐下来倾听,也会受益匪浅。同时在校际间,与上级单位间创造良好的合作氛围,对学校的发展也会起到推动作用。

二、要加强内部建设,强化责任意识

做好接待工作就要加强内部建设,创造良好的内部氛围。外单位来访需要内部众多部门协作完成,没有团结、高效、务实的内部环境就不可能有高质量的接待工作。接待工作是一项需要协调左右的工作,本单位的吃住行等部门是否能够提供高质量的服务,被考察部门是否能够给予学校办公室积极配合热情接待等等,使接待工作不仅仅是接待人员的事情,而成为涉及高校中的多个部门的事情,这就需要在平时通过建立机制,加强管理、加强与相关部门的信息沟通,以优化的内部环境为每一次接待打好基础。

做好接待工作还要强化责任意识,要做到有礼、有度、有理、有节。工作中接待人员是代表校

方的,是联系双方领导的桥梁和纽带,在接待中要以大局为重,慎重处理问题,不能草率行事。如遇客人有计划安排之外的要求,如未获授权,工作人员要注意不应立即作答,应问清情况,及时向领导汇报,或同相关主管部门商定之后再回复客人。在与外单位交往中还应注意,没有把握或办不到的事情不要承诺,答应的事情一定要办到。有礼,就是要根据对方情况确定接待规格,要符合礼仪标准,如对等接待原则,对方的来访应联系相等职务的领导出面招待,否则,会影响校际之间的感情;有度,就是要把握事情进展的程度,如过分的热情会使对方感觉不严肃,不认真;有理,就是事出要有因,如相关领导不能出席,要向对方坦诚地说清理由;有节,就是要掌握整个接待过程的节奏,太快了,不能让对方充分消化,太慢了,浪费时间,效率低。

同时,在接待中一定要客观真实地反映情况,不能因为对方是来考察学习,就大肆夸张、渲染,而应本着谦虚的态度为对方服务,更不能编数据,弄虚作假。接待中禁说着不着边际的话,不作

偏离主题的安排。另外,为安排好内部接待,在工作中要多与基层单位协商,不能一开口就打领导的牌子。

三、要努力提高接待素质

高校接待工作作为高校的对外交往工作具有其特殊性:工作对象是校外人员,又多是领导;工作涉及面广,一次接待牵扯到诸多部门;工作时间不固定,多以对方时间为准,很难保证在八小时之内;工作服务性强,要甘当幕后英雄,为来访人员保驾护航。这些对接待人员的整体素质提出了较高要求。

1. 要把握高等教育的发展趋势

在高校的来访中,来访者大都紧扣高等教育发展的时代脉搏,尤其关注发展中的热点、焦点问题。这就要求接待人员要整体把握高等教育的发展趋势,及时了解高等教育的发展现状,十分关注本校的发展进程。要积极主动地学习高等教育知识,理清本校发展思路,要认识到每一次接待都是在高教发展背景下的一次教育活动。

2. 要有奉献精神

实际工作中不可能总在八小时之内,深夜去机场接人,周末陪领导参观,这些对于从事过接待工作的人讲早已司空见惯。干接待就要任劳、任怨,奉献精神是接待工作的灵魂和本质特征,也是在这个岗位工作的基本要求。奉献精神还体现在接待人员“从属”的角色上,要有甘当配角、当好配角的充分思想准备,不能与被接待者“并驾齐驱”,更不能主次颠倒,“反客为主”。

3. 要热情、坦诚

接待工作是服务性工作,接

待人员首先要具有服务意识,服务的对象都是新面孔,对待他们首先要热情、彬彬有礼,并尊重对方、要尽量满足对方的要求,热情接待会使对方感到宾至如归,使对方产生好感,愉快的气氛会使双方感到工作中的乐趣。要按照对方领导意图和要求搞好接待工作,一旦领导的计划有变化,要及时调整,不要埋怨,还要有全局意识,要站在全局的高度去思考筹划安排和处理接待工作中的各种问题。对方提出的问题不清楚要谨慎回答,不能口若悬河、夸夸其谈。要形成踏实务实的作风,这样对学校和个人都会留下较好的印象。

4. 要高效、准确

所谓高效就是投入成本低,速度快,效果好,在工作中并不是投入的人员越多越好。准确就是处理问题不能模棱两可,一是一,二是二,比如对重点被考察内容,可以考虑运用统一的模板,汇报材料利用多媒体技术来制作,代替传统的纸质材料。另外,充分的准备工作是达到高效、准确的前提,为安排好接待工作,首先需要了解来访人员或代表团的基本情况。例如,来访目的、来访人数,人员职务、性别以及客人的饮食爱好、宗教禁忌、特殊的生活习惯等,最好在事先向对方电话探询。在充分了解对方情况的前提下,可拟定方案,包括接待规格及各项主要活动的安排,通常为迎送、宴请、会见、会谈、仪式、参观、交通工具、住宿安排等项目,以及日程草案。

5. 要注重细节

接待工作来不得半点马虎,必须处处留心,周密考虑,谨慎行事。细节决定成败。在重大接

待工作中,负责接待的同志在对全局进行总体把握的前提下要随时根据接待工作的需要对接待方案予以调整;具体接待人员则要主动进行全程模拟思考,从会议准备到用车,从参观到进餐,对每一个细节都要细致考虑一遍,以便及时弥补可能存在的疏漏。接待人员要“眼观六路、耳听八方”,对来宾的一个眼神、一个动作、不经意的一句话,都要留意和体会,以便及时采取应变措施。这就要求接待人员要加强灵活应变和临场发挥能力的训练,提高处理突发事件、意外情况的水平,以便将各种有损学校形象的细节问题解决在萌芽状态,确保接待工作实现“零失误”。

6. 要以人为本

接待工作是人与人之间的沟通,适当增加情感交流,有利于提高接待水平。在对方到达之前,最好应考虑一些其他因素,如访问者同本校的哪些人和事有特殊关系,过去是否曾经来访过,哪些项目过去已经看过,如何使本次考察更具特色,有时可以安排一些有意义的活动。这样可以使对方的外出轻松一些,有利于营造良好氛围。如在接待来访中发现来宾有朋友在本校工作,如果在适当的场合安排这位朋友与来宾相见,双方一定会格外高兴。再比如,将来访人员在访问期间的纪念照片整理好后寄去,以为存念;夜里把客人从机场接回,在房间里准备一盘点心做夜宵。这些以人为本的小事情会使整个交流变得生动、愉快,同时也能体现学校高水平的管理。

(作者单位:首都师范大学学校办公室)