

多层次、多方位的对外合作交流的桥梁和纽带。在市场经济逐步发展、竞争日益激烈的新形势下,接待工作已不再是简单的迎来送往,而是关系到整个单位未来发展的一个关键环节,是单位对外展现综合实力以寻求更大发展空间的重要途径。接待工作做好了,可以增进客户对公司的了解,取得客户的认可与依赖,赢得政府的政策倾斜。

接待工作是秘书日常工作中非常重要的一项内容。秘书机构是单位的枢纽部门,联系内外、接待宾客是秘书的职责,秘书如果能在接待工作中为客户提供热情、周到、优质、高效的接待服务,非常有利于创树企业品牌,提升企业在外界的知名度和美誉度。秘书学习和掌握茶文化,在敬茶的过程中,就能根据客人的地域特点和个人爱好,选择客人喜欢的茶叶,以娴熟的泡茶技艺给客人泡上几杯色香味俱全的茶饮,并以聊家常的方式巧妙地跟客人说说所用茶叶的特点、如何选购茶叶以及各种茶叶的保健知识等,在亲切的交谈中,给客户一种宾至如归的感觉,为进一步的交流与合作奠定良好的基础。可见,秘书要想做好接待工作,学习和掌握茶文化必不可少。

(二) 饮茶品茗,有利于秘书的身心健康

随着信息化的发展以及中国经济进入新常态,社会不可预测的因素越来越多,政府和企业面临的环境和形势也越来越复杂,领导决策、协调和管理的难度也在不断加大。在这种状况下,大量的信息工作随时会摆在秘书部门的工作案头,急需秘书人员整理分析,再加上电话、传真、电子邮件以及撰写文稿、组织会议、协调关系等各项工作,秘书的工作任务和工作压力可想而知。

秘书经常饮茶不仅可以提神醒脑还可以缓解疲劳和释放压力。据有关研究表明,茶叶中含有5%左右的生物碱,其主要成分是咖啡碱,这种咖啡碱在泡茶时有80%可溶进水中,饮用后有兴奋神经中枢,促进新陈代谢,助消化,解油腻等功能,因此,经常喝茶能帮助人们解除疲劳,提高劳动效率。此外,茶文化是一种雅静、健康的文化,茶道中的“清”“寂”“廉”“美”“静”“俭”“洁”“性”等文化内涵,可以让秘书学会如何在处理纷繁复杂的人际关系时平神宁意,排解烦恼,处事不惊,进德修业。

(三) 学习茶文化,有助于提高秘书的综合职业素质

秘书作为领导身边的参谋、助手,工作的特殊性决定了必须具有良好的综合职业素质才能把工作做好。良好的综合素质是秘书完成本职工作,将各项工作落到实处,促进社会各项事业不断向前发展的重要保证。秘书人员要想在工作中占据主动地位,不仅要有良好的职业道德素质、扎实的专业知识、健康的心理素质,还要有宽广的视野、创新的思维和灵活应变的能力。

茶文化博大精深,底蕴深厚,包罗万象,涉及面广,它是中华民族高洁、清雅风格的体现,是艺术生活的结晶,每一种茶都具有其独特的地理环境、文化背景、风俗习惯、历史故事

等。学习茶文化,对于秘书综合素质的提高大有裨益。首先,通过学习可以不断拓宽视野,广泛涉猎各科知识,加强文化熏陶,涵养人文底蕴,提升自己的中国传统文化修养。其次,茶文化中的“重德”“尚和”“崇俭”“贵真”等核心精神,充满着智慧,不仅能给我们带来诸多启示,而且还有助于提高秘书的职业道德素养和心理素质。再次,茶文化是秘书了解各地百姓风土人情的一个窗口,从中可以了解到各地人士不同的风俗习惯并洞察到地方百姓处事的态度和方法,有助于加强与客户的沟通交流,不断提高处事能力和应变能力。此外,茶文化也是一门独立的学科,有自己的学科体系。秘书学习茶文化知识,了解和掌握一定的茶艺,还有助于提高生活品味及审美情趣,从而不断提升业务服务水平。

(四) 学习茶文化,有助于秘书构建和谐的人际关系

秘书工作中最让人最头疼的是协调沟通,处理关系。茶是人际交往的润滑剂,它在人际交往的连接上具有其他媒介无法比拟的优势。比如当客人来访,主人奉上一杯清茶,既礼貌周到,又真诚朴实,能给会谈创造一个亲近、随和的良好氛围,让社会交往活动变得有序、有章可循,同时也能增强人与人在交往中的亲和力。一杯清香的好茶和一次温馨的交谈,有着明显的情感效应和延伸效应。

以茶引言,以茶传情,容易给对方烙下别样的、深刻的印象,为公务接待注入新的活力,在不断丰富接待文化的前提下,提升接待档次,达到接待和宣传的双重目的。在接待过程中,通过与各级、各类客户的接待服务接触,形成适宜企业发展的良好市场环境和牢固的客户关系,即使合作没有成功,买卖不成仁义在,和谐的人际关系也可以为下一次合作、发展其他业务奠定坚实的基础。

了解茶文化,秘书还可以在宴请宾客时大展伸手,闲谈之时,将故乡名茶一一道来,在泡茶敬客时,施展高雅的泡茶技艺;去茶馆或陪同游览时,将名山名水与名诗名茶巧妙串联,有利于赢得他人的尊敬,广交朋友,拓展有效的人际交往圈,同时对于塑造、维持和创新企业形象也能起到不可低估的作用。

可见,秘书生活与茶文化息息相关,不可分离。因此,在秘书人才培养过程中要重视引入茶文化。

五、如何将茶文化引入秘书的职业教育

(一) 开设茶文化必修课,普及茶文化知识

面向秘书专业学生开设《茶艺与茶文化》必修课程,在课程中将理论与实践相结合,用人类文化学、民俗学、社会学、经济学等理论和方法,介绍茶文化历史、茶与人的健康、茶道的形成与表现、茶的沏泡艺术、品饮艺术、人们的饮茶习俗、饮茶趋势、茶与文学艺术的结缘、茶文化的发展等内容,突出茶道艺术内容。

通过该课程的学习,让学生了解茶作为一种文化现象在中