

• 21 • 世 • 纪 • 会 • 展 • 系 • 列 • 教 • 材 •

会展组织与管理

任国岩 骆小欢 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

21 世纪会展系列教材

会展组织与管理

任国岩 骆小欢 编著

高等教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会展组织与管理 / 任国岩, 骆小欢编著. —北京: 高等教育出版社, 2004.7

ISBN 7-04-014831-5

I . 会... II . ①任... ②骆... III . 展览会—管理
IV . G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 061737 号

责任编辑 钱正英 封面设计 吴 昊 责任印制 蔡敏燕

书 名 会展组织与管理
编 著 任国岩 骆小欢

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899
传 真 021-56965341

购书热线 010-64054588
021-56964871
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
<http://www.hepsh.com>

排版校对 南京展望照排印刷有限公司
印 刷 上海市印刷七厂

开 本 787 × 960 1/16
印 张 14.00
字 数 266 000

版 次 2004 年 8 月第 1 版
印 次 2004 年 8 月第 1 次
定 价 19.50 元

凡购买高等教育出版社图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

编 委 会

主 任：李寿福

副主任：申恩平 张健康 丁萍萍

成 员：（按姓氏笔画排列）

马 青	于 由	王玉生
王积瑾	朱路平	朱立文
任国岩	陈国强	沈铁鸣
肖玲凤	邹国忠	林中贤
陈旭明	钱诚一	梁文慧
惠丰延	虞彩玲	廖 新

前言

Preface

由于会展经济的快速发展,会展人才的缺乏已经成为会展业发展的瓶颈。在这种背景下,国内高校纷纷开展对会展人才培养的积极探索;而师资缺乏、教材空白又成为会展高等教育的两大瓶颈。加强会展师资建设,推进会展教材建设是发展会展高等教育的当务之急。

会展师资队伍的建设应该通过多途径做好战略组建和战略提升工作。多途径的战略组建应该包括以下的工作:一是聘用或引进会展资深人士。会展资深人士因为有较长的从业经验,熟练掌握会展实务,对会展活动规律有较好的把握。在当前会展师资缺乏的情况下,猎取资深的、优秀的会展人士,特别是学者型的会展经理人加盟会展教育队伍是在短期内解决会展师资的重要途径之一。二是让一些会展相关专业的教师转入会展的教学研究。因为会展是新兴行业,所以在选择的标准上也最好选择年轻的、对会展真正有兴趣的教师。三是吸纳会展相关专业的应届硕士、博士毕业生。会展相关专业包括管理学、传播学、经济学、信息学、旅游学、环境科学等等。之所以强调从应届硕、博士研究生中择优吸纳,是因为刚毕业的年轻人有冲劲、可塑性强、善于吸收新事物等特点。这些特点对新兴的会展教学、研究的发展是很重要的。另外,需要指出的是,因为会展是综合性行业,所以在组建师资队伍时,要注意从多个相关学科中选拔师资,避免师资队伍学科背景的单一性。

在战略组建会展师资队伍以后,多途径的战略提升工作必须跟进。多途径的战略提升应该包括以下的工作:一是整合兄弟院校的会展教育优势师资,组建会展讲师团或研究会,通过这一机构,一方面开展会展教学的研讨会,联合进行会展课题攻关,通过相互学习借鉴,提升会展教学研究水平。另一方面,争取参与当地的会展从业人员的培训工作,加压锻炼,并在培训过程中与业界人士形

成通畅的沟通机制,实现优势互补,达到参与各方的共赢。二是参加各类国内外的会展的培训与进修。在国际上,德国和美国不仅已经建立了一套完善的会展人才教育培训体系,而且还建立了专门的会展专业人才认证制度。如在德国,科隆大学的展览商贸学院和德国瑞文斯堡会展管理学院是最著名的展览教育培训基地。在美国,则以美国国际展览管理协会所建立的培训和认证体系最为著名。国内会展教育人士应该争取到这些国家的会展专业机构去提升自己。在国内,北京大学、华东师范大学、上海交通大学安泰管理学院、浙江大学城市学院等都开展或准备开展各类会展培训项目。这些培训项目聘请业界资深人士作为培训教师。这些教师拥有的丰富经验是一笔极为宝贵的财富,值得会展教育人士加以吸纳和学习。三是派遣教师到业界进行挂职锻炼。会展是实践性非常强的行业,在刚组建的师资中往往有较多的教师没有从事会展的经历。通过派遣教师到会展公司挂职锻炼,开展产学研合作,参与会展的实践与管理,使新进入会展教育的老师深入了解会展业态,促使其理论与实践相结合,无疑对其从事会展教育和研究是有帮助的。

推进会展教材建设是我们突破会展教育另一瓶颈的重要工作和途径。国际上并没有会展教材的概念,教师在课堂上提供的是建立在与业界充分互动基础上的、经常性变化的讲课提纲,因此,引进会展专业教材,特别是引进适合中国国情的会展专业教材是不太可能的。为了适应我们的会展教育发展的需要,突破教材缺乏对会展教育的严重阻碍,国内许多院校和出版社已经开始自己着手解决相关问题。浙江大学城市学院会展研究中心牵头并组织了一批从事会展教育与业界的人士积极开始编写会展系列教材的工作。该系列教材的编写工作得到了业界广泛的支持。

本书主要针对高校会展专业本科生、专科生,以及高等职业技术学院的学生,同时可以作为会展从业人员的参考书籍,也可以供关心、支持、积极参与会展组织与管理工作的会展爱好者使用。

本书共九章,分别探讨了会展组织管理过程所经历的各个阶段,在结合理论研究的同时,重点介绍会展组织管理方面的实际操作内容。本书由浙江大学城市学院骆小欢提供初步大纲,武汉理工大学博士研究生、宁波市会展经济研究所

副所长、浙江万里学院旅游系主任任国岩细化提纲并具体负责编写。各章均由相关方面的专业研究人员承担,具体分工如下:任国岩:第一、二、六、九章;张健康:第七、八章;徐兵:第三章;万松钱:第四章;梁赫:第五章。

在本书的撰写过程中,得到了暨南大学教授、博士生导师刘德学,宁波市会展管理办公室主任陈国强,浙江万里学院商学院院长闫国庆研究员,宁波市国际会展中心总经理朱飞跃等同志的大力支持和帮助,刘德学教授、闫国庆研究员还对书中内容作了具体修改。宁波市会展经济研究所的同仁,为本书的出版做了大量工作。在此,一并向他们表示衷心的感谢!

由于从事会展研究的时间较短,对会展组织管理的思想和具体实践环节的领会还不够深刻,书中一定会存在不少问题,恳请读者提出批评指正。

编 者

2004 年 6 月



第一章 会展管理概论	1
第一节 管理的基本思想	1
一、管理的概念、性质和职能	1
二、管理学的基本理论	4
三、我国著名学者对管理的论述	5
第二节 会展管理的形成	7
一、会展管理的形成	7
二、我国会展管理的归属	12
三、影响会展管理的主要因素	13
第三节 会展管理体制	18
一、会展管理模式与会展业管理体制	18
二、政府在会展管理中的作用	21
三、行业协会在会展管理中的作用	22
四、企业在会展管理中的作用	26
第四节 会展资源管理	27
一、会展资源普查	27
二、会展的统计	28
三、会展的评价	31
第二章 会展组织	38
第一节 会展组织的基本内容	38
一、组织的基本概念	38
二、组织结构类型	40
第二节 会展组织的设计	42

一、会展组织的手段及作用	42
二、会展组织所处的一般环境	42
三、会展组织的要素	44
四、会展组织结构设计的任务、依据与原则	46
五、会展职务的设计	48
第三节 国际会展行业管理组织及职能	50
一、国际会展行业管理组织	50
二、国际会展行业协会的职能	52
第三章 会展市场营销	59
第一节 会展营销概述	59
一、会展营销的涵义	59
二、会展营销阶段	60
三、会展营销的特点	61
第二节 企业参展决策分析	63
一、企业参加展览会的目的与影响因素	63
二、企业参展决策分析	65
三、参展商参展效果评价	68
四、会展消费者种类	69
第三节 会展市场调查	72
一、会展市场调查的类型	72
二、会展市场调查的内容	73
三、会展市场调查的程序	74
第四节 会展营销策略	76
一、产品策略	76
二、品牌战略	77
三、价格策略	78
四、促销策略	80
第四章 会展项目管理	84
第一节 会展项目管理概述	84
一、项目与项目管理的涵义	84

二、项目管理的要素	85
三、会展项目管理	86
第二节 会展项目经理与项目组织管理	90
一、会展项目经理	90
二、会展项目团队	95
三、项目组织结构	96
第三节 会展项目计划	99
一、会展项目目标	99
二、会展项目计划的总体原则	101
三、会展项目计划的内容和形式	102
第四节 会展项目时间管理	111
一、会展项目时间管理的主要内容	111
二、影响会展项目进度的因素以及保障项目进展的措施	113
三、会展项目时间管理的常用方法	114
第五章 会展企业人力资源管理	117
第一节 会展企业人力资源管理概述	117
一、会展企业人力资源管理的概念、特点	117
二、会展企业人力资源管理的任务、内容	119
第二节 会展企业人力资源的规划	120
一、会展企业工作分析	121
二、会展企业人力资源规划过程	123
第三节 会展人员资格认证	125
第六章 会展成本与预算管理	128
第一节 成本管理概述	128
一、成本管理的类别	128
二、成本管理的方法	131
三、会展成本管理的必要性	133
第二节 会展预算	135
一、预算的基本涵义	135
二、预算在企业经营中的作用	137

第三节 如何编制会展预算	138
一、编制预算的基本方法	138
二、出国会展的预算编制	141
第七章 会展服务管理	145
第一节 会展展出服务管理	146
一、观众的组织与接待	146
二、促销服务	150
三、展览销售服务	153
第二节 会展后勤服务管理	155
一、餐饮服务	155
二、物流服务管理	160
三、保安服务	164
四、会展运输代理	164
五、国际会展出口代理	167
第八章 会展信息管理	171
第一节 会展信息与管理	171
一、会展信息	171
二、会展信息管理	172
第二节 会展信息系统	174
一、会展信息系统的功能与类型	175
二、会展信息系统的开发	178
三、会展信息系统的运行、维护与评价	180
四、会展信息系统发展现状	182
第九章 会展政策法规	184
第一节 我国会展业发展的政策环境	184
一、会展产业政策	184
二、会展优惠政策	187
三、我国一些城市出台的会展优惠政策	189
第二节 会展管理法规	191

一、我国会展的宏观法规	192
二、我国会展的主体资格	195
三、我国会展的审批程序	196
四、会展有关特殊要求	201
五、违反规定的处罚	204
参考文献	206

第一章 会展管理概论

□ 学习要点

通过本章的学习,应该掌握管理的概念、性质和基本职能,以及管理学的基本理论;了解国内外会展管理的发展、现状及特点,对会展的行业归属和影响会展管理的主要因素有一个清晰的了解;重点掌握会展资源普查、统计、评价等方法,并能够对会展资源进行分析和评价。

第一节 管理的基本思想

一、管理的概念、性质和职能

(一) 管理的概念

科学管理之父泰勒认为,管理就是“确切地知道你要别人去干什么,并使他用最好的方法去干”。在泰勒的眼里,管理就是指挥他人能用最好的工作方法去工作。目前大多数专家认为,所谓管理,就是通过决策、组织、控制、领导等工作,尽可能合理而有效地利用组织所拥有的资源,以实现组织目标的过程。

(二) 管理的性质

管理具有两重性。管理是人类共同劳动的产物,具有同生产力和社会化大生产相联系的自然属性;管理又同生产关系、社会制度有着密不可分的联系,因此也具有社会属性。正是管理的双重属性,决定了管理在实施过程的特点。

1. 客观性

管理理论来源于实践,又用于指导实践。管理来源于实践,要求管理者准确地掌握客观事物的发展规律,并形成系统、科学的管理思想。管理指导实践,要求管理者充分了解管理对象的特点、发展规律和影响因素,并适时地实施管理手段,达到最佳的效果。

2. 系统性

系统性是指管理过程中要充分掌握要素之间的相互关系,突出管理的整体性、协调性、规范性,突出相互之间的配合,使整体效果达到最优。

3. 人本性

由于管理的主体主要是人,因此,管理过程要突出以人为本的思想。要针对管理对象的特点,调动被管理者的主观能动性,创造性地发挥管理工作的水平。管理过程中要强调服务的思想,积极调动职工参与企业管理的积极性,最大限度地实现经济和社会效益。

4. 艺术性

管理的艺术性,就是强调管理活动在掌握一定的理论和方法的同时,还要灵活运用这些知识和技能,创造出更加具有活力的管理行为。

(三) 管理的职能

管理过程中的诸多不确定性是有效配置资源、达成组织既定目标与责任的障碍。为此,作为管理主体就必须在管理过程中寻找一些特殊手段或行为来帮助降低这些不确定性,使实际的结果与预期的目标相一致。计划、组织、指挥、协调、控制等就是这一类的行为活动。

1. 计划

计划是指对未来的行动或活动以及未来资源供给与使用的筹划。计划指导着一个组织系统循序渐进地去实现组织的目标,而计划的目的是要使组织适应变化中的环境,并使组织占据更有利的环境地位,甚至进入一个完全不同的环境。计划在组织中可以成为一种体系,并有其内在的层级,如战略计划是最高层次的、总的长远计划,职能计划与部门工作计划则是中层的操作性较强的计划,而下级的工作计划则为近期的具体计划。从计划的定义、目标和功能来看,计划无非是一种降低组织在资源配置过程中的不确定性的一种手段。事实上,无论是战略计划,还是职能部门计划,对未来行为的一种筹划就是希望通过事先的安排,有准备地迎接未来,或按照设定的目标循序渐进地工作,从而减少未来不确定性对组织的冲击,减少未来工作过程本身可能产生的不确定性。

2. 组织

组织有两个含义：一是指将组织内的各种资源按照配比及程序要求有序地进行安置；一是指一群人为了实现一定的目的，按照一定的规则组成一个团体或实体。作为一种行为活动的组织自然是指前一种含义，这种含义的组织事实上也是一种降低不确定性的手段。试想，如果没有能将无序的资源按照配比及程序的要求使资源在整合之初及整合过程中达到有序化，有效配置资源就成为一句空话。而这样的一种有序化行为也就是在降低预定成果或业绩获取的不确定性。

3. 指挥

指挥是指领导指示组织内的所有人同心协力去执行组织的计划，实现组织的目标。指挥涉及4个方面的功能：

(1) 及时根据外界环境的变化，指示组织内的所有人与资源配合去适应环境，采取适当的行为；

(2) 调动组织内成员的积极性，激励他们奋发努力，给他们创造发展的机会；

(3) 有效地协调组织内的人际关系，使组织内有一个良好的工作氛围，从而降低内耗；

(4) 督促组织内成员尽自己的努力，按照既定的目标与计划做好自己专职范围的工作。

从指挥的四个功能来看，既要降低成员在劳动过程中努力程度难以发挥和难以判断的不确定性，又要降低组织内与组织外经常性不一致的非确定性，还要督导所有成员按照责任要求进行工作，以防止某个成员的工作差错导致全体的差错。因此，指挥这一行为活动也是一种降低组织运作过程中不确定性的手段。

4. 协调

协调是指将资源按照规则和配比安排的一种活动，也是将专业化分工条件下各自的工作行为成果有序统一的活动。专业化分工后，由于一个人只需拥有从事这类活动的专门技能，所以便于加强知识的积累，使工作效率得到提高。然而，专业化分工本身也会带来风险和不确定性。这种分工之后的合作不在一个工作主体之间进行、而是在多个工作主体中进行的状况，直接导致了不同工作主体之间的配合问题，如果配合不好，则可能使总体效率下降，甚至产生负效用。为了防范这种状况的出现，就需要协调行为，没有协调就不会有合力，由分工产生的不确定性就无法消除。

5. 控制

控制是指根据既定目标，不断跟踪和修正所采取的行为，使之朝着既定目标方向动作，并实现预想的成果或业绩。由于现实行为是在各种不确定性因素作用下发生的，故每一行为都有可能会偏离预定要求，从而可能使既定目标或业绩

难以达成,显然这是组织所不愿见到的。为了防范这种状况的产生,控制这一类行为就非常必要。通过控制这种行为,可以降低工作行为及其结果与既定要求和目标的不一致性。

传统的管理理论将计划、组织、指挥、协调和控制看作是管理的职能,实在是局限了管理的内涵和管理职能的内涵。假定管理职能仅被定义为管理分类活动的总称,那么现在与未来的管理职能绝对不仅仅就只有计划、组织、指挥、协调和控制。例如,信息社会中信息的收集与处理这类活动就应该属于管理活动,也可称之为管理的职能。这就好像有的管理著作将领导、监督也称为管理的职能一样。所以,准确地说,计划、组织、指挥、协调和控制只是帮助进行资源有效整合、降低不确定性和风险,以达成目标的基本手段。

二、管理学的基本理论

管理学派众多,理论观点也比较繁杂,因此被称为“管理理论丛林”。但根据历史时期和发展进程,主要分为古典管理理论和现代管理理论。本章只选择了国外几种具有代表性的管理思想,作为认识管理学理论的基础。

(一) 泰勒的科学管理理论

1911年,泰勒发表了《科学管理原理》,对科学管理的思想进行了阐述,其主要观点为管理是一种方法。科学管理思想概括起来主要包括以下三个方面:

1. 改进工作方法

包括改进操作方法、作业环境和作业条件的标准化,根据工作的要求挑选和培训工人。

2. 改进分配方法

实行差别计件工资制,根据工人是否完成定额而采取不同工资率的付薪制度,刺激工人的工作积极性。

3. 改进生产组织

包括在企业中设置计划部门,把计划职能和执行职能分开;实行职能工长制;进行例外管理等。

(二) 法约尔的现代管理理论

该思想是现代管理理论的创始人、法国实业家法约尔(Hendri Fayol)于1916年提出,其主要观点为管理是一个过程。他认为,管理是由计划、组织、指挥、协调及控制等职能为要素组成的活动过程。

(三) 西蒙的决策理论

该理论是诺贝尔经济学奖获得者赫伯特·西蒙提出的,其主要观点为管理就是决策。他把决策制定过程分为四个阶段:

- (1) 调查情况,分析形势,搜集信息,找出制定决策的理由;
- (2) 制订可能的行动方案,以应付面临的形势;
- (3) 在各种可能解决问题的行动方案中进行抉择,确定比较满意的方案,付诸实施;
- (4) 了解、检查过去所作抉择方案的执行情况,做出评价、导致新的决策。

这样一种决策过程实际上是任何管理工作解决问题时所必经的过程。任何组织、任何层次的管理者在进行管理时都要进行这种决策过程,所以说,管理就是决策。

(四) 德鲁克的绩效管理理论

彼得·德鲁克教授认为:管理是一种以绩效责任为基础的专业职能。其主要观点如下:

- (1) 管理与所有权、地位或权力完全无关;
- (2) 管理是专业性的工作,与其他技术性工作一样,有自己专有的技能、方法、工具和技术;
- (3) 管理人员是一个专业的管理阶层;
- (4) 管理的本质和基础是执行任务的责任。

三、我国著名学者对管理的论述

我国的管理理论主要是在国外理论研究的基础上,结合我国经济和社会发展的实际,与我国的管理相结合的产物。

(一) 管理是实现目标的一种途径

著名管理学家周三多教授认为:管理是社会组织中,为了实现预期的目标,以人为中心进行的活动^①。它包含了以下五个观点:

- (1) 管理的目的是为了实实现预期目标。世界上既不存在无目标的管理,也不可盲目实现无管理的目标。

^① 周三多. 管理学,高等教育出版社,2000.