

●中等职业学校酒店服务与管理类规划教材●

HUIYI FUWU 会议服务



高永荣 主 编



清华大学出版社

●中等职业学校酒店服务与管理类规划教材●

HUIYI FUWU

会议服务

高永荣 主 编



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

“会议服务”作为酒店服务与管理专业的专业课程,主要着眼于提高学生从事会议现场服务的能力。本教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导,通过任务驱动来完成单元的学习与体验,通过真实的、具体的实际工作任务学习相关知识、体验岗位技能、培养职业素养、提高会议服务的能力,编写体例上采用“任务——活动——信息页——案例分享——任务单——任务评价”的方式展开,涵盖了走进会议服务、体验会议服务、会议策划等内容。

本教材可作为中等职业学校酒店服务与管理等相关专业的教材,也可供相关岗位培训与对会议服务感兴趣的读者参考使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

会议服务 / 高永荣 主编. —北京:清华大学出版社, 2011.10
(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)
ISBN 978-7-302-26605-1

I. 会… II. 高… III. 会议—组织管理学—中等专业学校—教材 IV. C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 177477 号

责任编辑:李万红 王荣娉 马遥遥

封面设计:赵晋锋

版式设计:孔祥丰

责任校对:成凤进

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京嘉实印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:9 字 数:214 千字

版 次:2011 年 10 月第 1 版 印 次:2011 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:32.00 元

产品编号:040752-01

丛书编委会

主 任：陈 玉

副 主 任：田雅莉 万 辉 汪珊珊

顾 问：俞启定 许 宁 陈克军

成 员：邓昕雯 林 静 杨秀丽 姜 楠 王利荣

王冬琨 王秀娇 徐少阳 龚威威 郑春英

荣晓坤 高永荣 赵 历 孙建辉

众所周知,我国的中职教育脱胎于普通教育,其核心是以教师“传道、授业、解惑”为中心,表现在教学模式上则是以教师讲授为主,因此,学生个体的主观能动性未能得到充分发挥。在新的历史条件下,以往的教学模式已不能完全适应现代教育教学的需求。现实的教学必须由以知识教授为主转移到以职业能力培养为核心的轨道上来。因此,建立面向职业、贴近岗位需求的课程体系,更新教材内容和教学方法是当务之急。正是在这样的理念引导下,我们对酒店服务与管理专业的教学模式进行了积极的探索,本教材也随之应运而生。参与编写的老师们均来自中等职业学校酒店服务与管理专业的一线骨干教师,在总结校本教材经验的基础上,以教学实践中的第一手材料为素材,开发了本教材。

当前酒店业的产业规模不断扩大,标准化管理不断完善,随之而来的是酒店业用人需求旺盛,而对其从业人员的职业素养要求也越来越高。“会议服务”作为酒店服务与管理专业的专业课程,主要着眼于提高学生从事会议现场服务的能力。服务人员虽然从事的是一些具体的工作,但却是保证会议顺利进行不可或缺的环节。本教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导,通过任务驱动来完成单元的学习与体验,通过真实的、具体的实际工作任务学习相关知识、体验岗位技能、培养职业素养、提高会议服务的能力。本教材编写体例上采用“任务——活动——信息页——案例分享——任务单——任务评价”的方式展开。在单元起始设置具体的工作情境帮助学生明确任务目标;每个任务中通过活动设计,导入各类会议服务;信息页呈现学习内容的结构,以利于学生自主学习,并借助相关工作流程,在活动中突出对学生职业能力的培养;所编选的案例内容充分考虑学生的认知水平和接受能力,贴合工作实际;任务单的填写能够帮助、引导学生主动参与教学全过程;学生个人、同伴和老师的多元评价方式较之以往凸显了评价的过程性。同时,在完成工作任务的过程中,本教材还注重学生职业道德与职业规范的养成教育,力求提高学生的综合职业素养。

繁重的教学任务之余,作为中职领域教学一线的教师,能够静下心来总结教学过程中的经验与得失,某种程度上可称之为“负重的幸福”,是沉淀积累的过程,也是破茧成蝶的过程。尽管劳累,但我们也充分体验到了创作的灵动和成功的喜悦。本教材由高永荣老师担任主编,其他参与编写的老师还有张洁、姚卫、吴颖、孙纯、祁瑞、薛梅、杨秀丽等。教材编写过程中参考了很多文献,还得到了相关专家和同行的大力支持,在此一并致以衷心的感谢。

不可否认的是，当今世界，社会进步一日千里，知识更新的周期越来越短，加之编者水平所限，本教材不足之处在所难免，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的读者能够提出宝贵意见和建议，以使本教材日臻完善。

编 者

2011 年 5 月

目 录

单元一 走进会议服务 / 1

任务一 了解会议 / 2

活动一 了解会议的含义与特点 / 2

活动二 搜集会议的类型 / 7

任务二 了解会议服务的任务与内容 / 9

活动一 了解会议服务的任务 / 9

活动二 会议服务的岗位职责及服务规程 / 12

活动三 对会议服务人员的行为要求 / 13

单元二 体验会议服务 / 19

任务一 各类代表会议服务 / 20

活动一 了解各类代表会议的特点 / 20

活动二 接受任务和会前准备工作 / 21

活动三 茶歇服务 / 24

活动四 会场内服务 / 32

活动五 厅室服务 / 35

活动六 主席台座次安排 / 37

活动七 主席台服务 / 38

任务二 会见服务 / 43

活动一 了解会见分类 / 43

活动二 会见前的准备工作 / 44

活动三 会见的座次安排 / 46

活动四 会见的服务规程 / 48

任务三 会谈服务 / 52

活动一 了解会谈活动的特点 / 52

活动二 会谈厅的布置 / 53

活动三 会谈用品的配备和摆放 / 54

活动四 会谈的座次安排 / 57

活动五 会谈的服务程序 / 59

任务四 签字仪式服务 / 62

活动一 了解签字仪式 / 63

活动二 签字仪式的安排 / 65

活动三 签约仪式的服务规程 / 68

任务五 座谈会服务 / 71

活动 座谈会服务 / 72

任务六 工作会议 / 74

活动 工作会议服务 / 74

任务七 典礼仪式服务 / 78

活动一 掌握开幕式的程序 / 79

活动二 掌握闭幕式的程序 / 81

活动三 掌握颁奖仪式的程序 / 83

任务八 视频会议服务 / 85

活动一 远程电话会议 / 86

活动二 远程电视电话会议 / 87

活动三 远程计算机网络会议 / 88

单元三 会议策划 / 91

任务一 会议设计 / 92

活动一 会场装饰设计 / 92

活动二 会议服务环节设计 / 104

任务二 会议策划 / 109

活动一 会议主题策划 / 109

活动二 会议日程安排 / 112

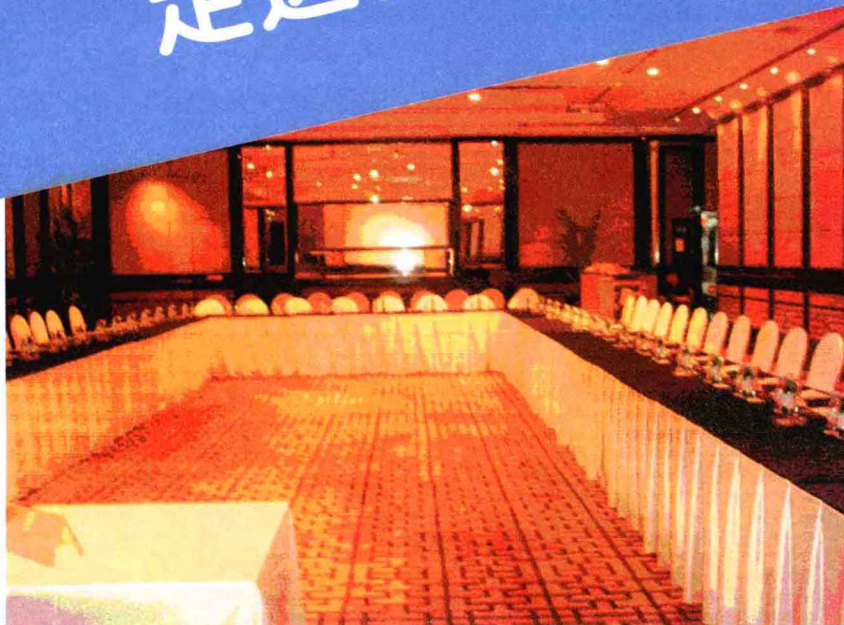
活动三 会务安排 / 115

参考文献 / 133

会议是人类社会自古以来就有的一种社会现象，在现今社会生活中，各类会议活动更是随处可见，已经成为一种经常性的社会活动形式。会议是现代社会政治、经济、文化、军事、外交、管理等方面的重要活动形式和手段。人们通过会议交流信息、集思广益、研究问题、作出决定、部署工作、协调人际关系、联络感情、解决矛盾等，从而推动社会的不断发展。

单元一

走进会议服务



任务一 了解会议

工作情境

2008年5月12日，发生在中国四川的一场始料不及的大地震造成了难以估算的生命和财产损失，中央政府和各地区领导部门为此召开了一系列的紧急会议。这些会议原不在计划之内，但会议目的却相当清晰，那就是要协同各省市、各地区、各部门共同研讨抗震救灾的办法和对策，部署、协调各地区、各部门迅速开展救灾救援的工作。由于会议开得及时、开得富于效率，因此整个抗震救灾工作开展得有条不紊，在国际上也赢得了许多的赞许和认可。

具体工作任务

- 了解会议的含义与特点；
- 搜集会议的种类。

活动一 了解会议的含义与特点

从上面的工作情境中，我们可以感受到会议的重要性，究竟什么是会议呢？它有着怎样的特点呢？就让我们一起来了解一下吧！

信息页一 会议的含义

从字面含义上看，“会议”一词中的“会”有聚集、见面、会和等含义，“议”是商议、讨论的意思。

人们在一定时间内，有目的有组织地把有关人员召集起来，通过讨论商议，集中集体的智慧来认识问题、解决问题而举行的活动，就是会议。

会议是一种围绕特定目标进行的、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。



一般而言，通常会议包含以下 8 个基本要素，如表 1-1-1 所示。其中，举办方、与会者、议题和结果是会议的基本要素。

表 1-1-1 会议的组成要素

序 号	要 素	详 解
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，会议的大小与与会者的多少或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

任务单一 了解会议的基本要素

请填写会议的基本组成要素，完成下面的表格。

序 号	基 本 要 素	详 解

信息页二 会议的目的

近年来，随着我国现代化建设的持续发展和社会、经济活动的日益频繁，人们召开各种会议和举办各类与会议相关的活动也日益增多，这大大推动了各项工作的开展，促进了各项事业的进步与发展。但一般而言，会议的目的可概括为以下几个方面，如表 1-1-2 所示。

表 1-1-2 会议的目的

序 号	目 的	详 解
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	传达资讯，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，就某个问题互相交流认识、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

任务单二 小组讨论搜寻资料完成以下任务

请结合实例分析会议的目的。

信息页三 会议的特点

现代会议种类很多，其共有的特点如表 1-1-3 所示。

表 1-1-3 会议的特点

序 号	特 点	详 解
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，人们的沟通方式愈来愈多，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

任务单三 熟悉会议的特点

选择会议的一个特点，并以实例说明，在各组间交流。

活动二 搜集会议的类型

你知道会议有哪些类型吗？你都听到过、看到过、参加过哪些会议呢？让我们一起来进行交流吧！

信息页 会议的类型

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，如表 1-1-4 所示。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。

表 1-1-4 会议的类型

划 分 项 目	划 分 结 果
按规模划分	有几人到十几人参加的小型会议；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
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
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
按形式划分	有有聚有议的会议，比如代表人会议、讨论会；有有聚不议的会议，比如报告会、表彰会等
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
按性质划分	有法定性会议，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

任务单 小组讨论集思广益会议的类型

请将你知道的会议类型写在下面的横线上。

任务评价

评 价 项 目	具 体 要 求	评 价				建 议			
									
了解 会议 的含 义与 特点	1. 会议的基本要素								
	2. 用实例说明会议的目的								
	3. 用实例说明会议的特点								
	4. 搜寻会议的种类								
学生 自我 评价	1. 准时并有所准备地参加团队工作								
	2. 乐于助人并主动帮助其他成员								
	3. 遵守团队的协议								
	4. 全力以赴参与工作并发挥了积极作用								
小组 活动 评价	1. 团队合作良好，都能礼貌待人								
	2. 工作中彼此信任，互相帮助								
	3. 对团队工作都有所贡献								
	4. 对团队的工作成果满意								
总计		个	个	个	总评				
在了解会议的含义与特点的学习中，我的收获是：									
在了解会议的含义与特点的学习中，我的不足是：									
改进方法和措施有：									

任务二 了解会议服务的任务与内容

工作情境

学生甲在毕业时成功地应聘到××单位担任会议服务工作，他既欣喜又担忧。欣喜的是能到这么知名的单位工作，担忧的是怕自己不能胜任这份工作。这时，他下定决心开始补习专业知识，从基础学起。

具体工作任务

- 知道会议服务的任务；
- 了解会议服务的岗位职责；
- 了解会议服务人员的行为要求。

活动一 了解会议服务的任务

当我们接到一个会议服务的任务时，应该做些什么呢？让我们一起来了解一下吧！

信息页一 会议服务的任务(如表 1-2-1 所示)

表 1-2-1 会议服务的任务

序 号	服 务 任 务	详 解
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