

国家社会科学基金“十一五”规划课题

“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”子课题

“以就业为导向的中等职业教育文秘专业教学整体解决方案
设计与实践研究”研究成果系列教材

中职中专文秘类专业规划教材

——文秘专业系列

-  商务礼仪（第二版）
-  秘书岗位综合实训（第二版）
-  会议组织与服务（第二版）
-  沟通能力训练（第二版）

办公自动化

办公室事务管理

文书拟写与处理

档案管理实务

扫一扫



科学出版社 职教技术出版中心

<http://www.abook.cn>

www.sciencep.com

ISBN 978-7-03-039462-0



9 787030 394620 >

定价：38.50 元

中等职业教育改革创新示范教材
中等职业教育文秘专业课程教材

会议组织与服务

(第二版)

	童以鸿	石含洲	主 编
孙学英	夏红喜	彭保民	副主编
	刘沛然	智国明	

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书是教育部评选的“中等职业教育改革创新示范教材”。其内容紧扣秘书工作的“办会”任务,主要包括会议的基础知识、常见会议的组织与服务、新型会议的组织与服务等。第一单元至第四单元介绍了会议的基本常识和会前准备、会中服务、会后工作等各阶段的任务及操作规程,重点讲解了会议组织与服务工作的共性;第五单元至第十二单元分别介绍了企业年会、董事会、股东大会、报告会、信息发布会、专题会、培训会、表彰会、工作例会、突发性会议、代表会议、选举会、座谈会、社交性会议和研讨会、论坛活动、电话会、电视会、网络会、展销会等会议类型的组织流程、工作规范和服务要点,重点讲解个性。本书以模拟的工作任务为中心展开阐述,通过情景导入、相关知识、技能训练、学习评估、能力评价等多个环节的教学,使中职学生在职业行为导向和 workflows 导向的带动下提高职业能力。

本书适合作为文秘专业及其他相关专业的教材,也可供初任秘书岗位的人员和参加国家秘书职业资格和会务接待服务员五级、四级考试的考生参考。

图书在版编目(CIP)数据

会议组织与服务/童以鸿,石含洲主编. —2版. —北京:科学出版社, 2013

(中等职业教育改革创新示范教材·中等职业教育文秘专业课程教材)

ISBN 978-7-03-039462-0

I. ①会… II. ①童…②石… III. ①会议-组织管理学-中等专业学校-教材 IV. ①C931.47

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第312519号

责任编辑:殷晓梅 / 责任校对:王万红

责任印制:吕春珉 / 封面设计:东方人华平面设计部

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新科印刷有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2011年8月第一版 开本:787×1092 1/16

2014年3月第二版 印张:19 1/4

2014年3月第一次印刷 字数:415 000

定价:38.50元

(如有印装质量问题,我社负责调换<新科>)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135763-2007(VF02)

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

中等职业教育文秘专业课程教材

编写指导委员会

主 任 邓泽民 林安杰

副主任 (以姓氏笔画为序)

方秋生 叶 军 刘凤芹 焦东方 谢风来

委 员 (以姓氏笔画为序)

马海红	马增良	王 珏	王 蓉	王兰香	王艳梅	牛 羽	牛立萍
石含洲	古燕莹	付国新	冯满堂	刘红文	刘沛然	刘秀丽	汤孟倩
孙 霞	李 超	李 萍	李 娜	李凤荣	李永生	李笑满	陈 农
陈俊灵	吴芷菁	余红霞	肖 静	肖 颖	苏 策	张 伟	张 莉
张 蕾	张媛莉	杨伟博	杨秀丽	林淑贞	武海红	孟庆丽	钟 铮
娄静娴	赵 岩	赵红梅	袁顺堂	高金字	唐明瑶	徐春艳	徐慧珍
夏红喜	凌 红	倪克蓉	黄玉华	曹剑英	康予培	童以鸿	谢风来
谢尊英	彭保民	楼红霞	满 炜				



《会议组织与服务》(第二版)编写人员名单

主 编 童以鸿 石含洲

副主编 孙学英 夏红喜 彭保民 刘沛然 智国明

参 编 徐慧珍 宋 燕 郑术兵 李 青 陈俊灵

主 审 邓泽民

序

国家社会科学基金“十一五”规划课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”在取得理论研究成果的基础上,分别选取了高等职业教育和中等职业教育的十几个专业大类开展实践研究。中等职业教育文秘专业是其中之一。

本课题研究发现,中等职业教育在专业教育上承担着帮助学生构建专业理论知识框架、技术方法体系框架和职业活动体系框架的任务。其中,专业理论知识框架、技术方法体系框架是为学生职业活动体系框架的构建服务的。而这三个体系框架的构建需要通过教材体系和教材内部结构得以实现,即学生的心理结构来自于教材的体系和结构。为此,这套中职中专文秘类专业规划教材的设计,依据不同教材在其构建理论知识、技术方法、职业活动三个体系中的作用,采用了不同的内部结构设计和编写体例。

承担专业理论知识体系框架构建任务的教材,强调了专业理论知识框架的完整与系统,不强调专业理论知识的深度和难度;追求的是学生对专业理论知识整体框架的了解,不追求学生只掌握某些局部内容而求其深度和难度。

承担技术方法体系框架构建任务的教材,注重让学生了解这种技术的产生与演变过程,培养学生的技术创新意识;注重让学生把握这种技术的整体框架,培养学生对新技术的学习能力;注重让学生在技术应用过程中掌握这种技术的操作,培养学生的技术应用能力;注重让学生区别同种用途的其他技术的特点,培养学生职业活动中的技术比较与选择能力。

承担职业活动体系框架构建任务的教材,依据不同职业活动对所从事人特质的要求,分别采用了过程驱动、情景驱动、效果驱动的方式,形成了做学合一的各种结构与体例,诸如项目结构、案例结构等。过程驱动培养所从事人的程序逻辑思维;情景驱动培养所从事人的情景敏感特质;效果驱动培养所从事人的发散思维。

本套教材无论从课程标准的开发、体系的建立、内容的筛选、结构的设计还是素材的选择,得到了文秘行业专家的大力支持,他们作为实践一线专家提出了十分有益的建议,倾注了国内知名职业教育专家和全国20多所中等职业学校文秘专业一线老师心血,对中等职业教育文秘专业培养的人才特质和胜任特征提出了宝贵的意见,对中等职业教育文秘专业教学提供了丰富的素材和鲜活的教学经验。

本套教材是我国中等职业教育近年来从只注重学生单一职业活动体系构建,向专业理论知识框架、技术方法体系框架和职业活动体系框架三个体系构建转变的有益尝试,也是国家社会科学基金“十一五”规划课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果的具体应用之一。

如本套教材有不足之处,敬请各位专家、老师和广大同学不吝赐教。希望通过本套教材的出版,为我国中等职业教育文秘专业教学改革和人才培养做出贡献。

邓泽民

2010年5月

前 言

会议是人们有组织地聚集在一起讨论和研究问题的一种社会活动方式,起源于上古时期。《史记·平津侯主父列传》即有“每朝会议,开陈其端,令人主自择,不肯面折庭争”的记载。现代社会是开放的,任何一个社会组织也必然是开放的,都要通过各种途径与外界发生联系、进行各种信息交流和物资交换,组织或参加会议就是其中一种比较重要的途径。大至国家管理、小到单位通报情况甚至家庭内部商议事务,人数多可达万人、少则三五人,都可以开会,都需要会议的组织与服务。因此,掌握会议的组织流程与服务要领已经成为中职学生素质教育的重要内容,更是文秘专业学生、秘书人员“三办”(办文、办会、办事)技能的核心内容。

本书是中等职业学校文秘专业的一门核心课程,并于2013年5月被教育部评为“中等职业教育改革创新示范教材”的立项项目。在表现形式上,本书配有大量图片和工作流程图,增强了可视性和可读性。通过课内、课外的教学活动,使学生熟悉并理解会议组织与服务的基础知识,掌握会议的前期准备、会间服务、会后工作的基本内容和操作流程,具备完成常见的工作会议、事务性会议的组织管理与服务的基本技能,为其从事各级机关、企事业单位及社会团体的初、中级文秘工作和会务接待服务打下坚实基础,也为后续的学习、深造做前期准备。

本书的内容选取主要围绕文秘工作岗位对“办会”任务的要求,同时兼顾会务接待服务标准和国家秘书职业资格对秘书人员知识、技能和态度的相关要求,以培养应用能力为主线,全面设计学生的知识、职业能力和培养方案,根据职业岗位所需的知识结构来确定具体内容。本书以模拟的工作任务为中心展开阐述,情景导入及先导案例启发思考,相关知识及知识拓展、延伸阅读,特别提示生动活泼、内容丰富,任务目标、案例分析等模拟职业情景,整合理论与实践,实现教、学、做一体化,充分开发学习资源。

本书在技能训练环节强调讨论、实训、总结,在学习评估中采用学生自我评价和他人评价相结合的全新评价方法,全面评定学生的学习过程和学习效果。通过理论与实践的结合,重点评价学生的职业能力,充分调动学生的主观能动性,提高学生的职业素养和职业能力。本书建议教学课时为120学时。

本书由童以鸿、石含洲任主编,且童以鸿负责编写本书大纲并完成统稿。本书编写分工为:第一单元由童以鸿编写;第二单元由孙学英编写;第三单元、第五单元由徐慧珍编写;第四单元由夏红喜编写;第六单元任务四由宋燕编写,其余由彭保民、童以鸿编写;第七单元由石含洲、童以鸿编写;第八单元、第十一单元任务三由刘沛然编写;第九单元由郑术兵编写;第十单元由石含洲、智国明编写;第十一单元任务一、任务二由李青、陈俊灵编写;第十二单元由石含洲编写。

本书在第一版的编写及再版的修订过程中得到了许多学校领导和老师的大力支持,特



别是北京市求实职业学校的刘凤芹和叶军、河南经济技术学校的焦东方和谢凤来、浙江余姚职教中心学校的楼红霞、江苏省徐州市第二职业中学的黄玉华和牛立萍、杭州市人民职业学校的钟铮等给予了极大帮助，在此表示感谢。

同时，本书在编写过程中由于教学需要而引用，改编了部分案例，在此对原作者一并致谢。

由于编写时间仓促，编者水平有限，疏漏之处在所难免，敬请读者批评指正。

四川省档案学校 童以鸿

2014年3月

目 录



第一单元 认识会议 1

- 任务一 认识会议 1
- 任务二 掌握会议服务的常规礼仪 7

第二单元 会前准备 13

- 任务一 制定会议方案 13
- 任务二 制发会议通知 23
- 任务三 选择和布置会场 31
- 任务四 安排会议食宿 43
- 任务五 准备会议文件资料和用品 56

第三单元 会中服务 63

- 任务一 做好接站、报到和签到工作 63
- 任务二 做好会议记录 70
- 任务三 做好会议值班工作 77
- 任务四 做好会间沟通和信息工作 81
- 任务五 完成会间事务工作 86

第四单元 会后工作 91

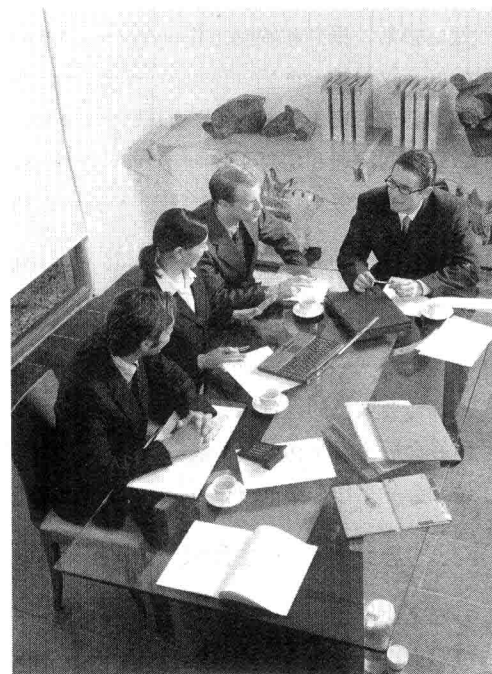
- 任务一 清退会议文件资料 91
- 任务二 清理会场 94
- 任务三 做好与会人员的返程工作 97
- 任务四 做好会后文书工作 101
- 任务五 做好会务工作总结 110

第五单元 常见的总结和决策性会议 118

- 任务一 办好企业年会 118
- 任务二 组织董事会 128
- 任务三 组织股东大会 141

第六单元 常见的工作性、事务性会议 152

- 任务一 组织报告会与信息发布会 152



任务二	办好管理者会议与安排部署	
	工作会议	160
任务三	办好专题会议	165
任务四	组织培训会议	173
任务五	组织表彰会	181
任务六	办好内部事务性会议	187
任务七	组织外部事务性会议	192

第七单元 代表会议与选举 196

任务一	服务代表会议	196
任务二	做好选举服务	213

第八单元 座谈会与庆典活动 221

任务一	组织座谈会	221
任务二	安排庆典活动	227

第九单元 会见与会谈 235

任务一	服务会见活动	235
任务二	做好会谈的服务工作	240

第十单元 社交会议的组织与服务 246

任务一	组织茶话会	246
任务二	组织会议娱乐活动	252

第十一单元 讨论型会议和新型会议 257

任务一	组织研讨会	257
任务二	组织论坛活动	265
任务三	组织新型会议	270

第十二单元 会议展览的组织与服务 279

任务一	认识会展	279
任务二	策划与组织会展活动	290

主要参考文献 297

第一单元 认识会议

现代社会是开放的，任何一个社会组织也必然是开放的，都要通过各种途径与外界发生联系，进行各种信息交流和物质交换。在众多联系途径中，组织或参加会议就是一种比较重要的途径。那么，什么是会议呢？



任务一

认识会议

■ 任务目标

- 1) 理解会议的含义和基本要素；
- 2) 掌握会议的常见分类，并领悟其与会议组织、服务的关系；
- 3) 了解会议的作用。



情景导入

小辛在校学习刻苦努力，毕业后在某集团公司担任办公室秘书。这天，小辛着装整洁、规范，办理完报到手续后，到了办公室主任老刘那里等待岗位分配、任务安排。刘主任给小辛介绍了公司的纪律要求，发给小辛一本《××集团公司办公室工作制度》，并对小辛的工作任务做了安排：第一年，协助李副主任做好公司上上下下各种会议的组织与服务工作。

退出刘主任的办公室后，小辛心想：要怎样努力才能做好这项工作呢？

情景分析 一个新的秘书人员刚刚到单位参加工作，首先需要用最短的时间熟悉公司的各种制度，了解与自己的分工密切相关的公司情况，正确运用所学专业知 识，尽快“上手”开展工作。因此，除熟悉集团公司的办公室工作制度外，小辛还需要掌握会议的基本知识，具备“办会”的专业技能。



相关知识

一、会议的构成要素

会议是人们有组织地聚集在一起讨论和研究问题的一种社会活动方式。大至国家管理，小到单位通报情况，甚至家庭内部商议事务，人数多可达万人、少则三五人，都可以开会，都需要会议的组织与服务。

无论何种会议，一般都有 3 个方面的构成要素。



1. 形式要素

会议的形式要素主要包括会议的名称、时间、地点、与会人员、组织形式等。

1) 会议名称，一般由“单位+内容+类型”构成，主要应根据会议的议题或主题来确定。不同单位性质、不同行业与地区、不同会议目的，会议名称的确定差异很大，但都应力求简短、易记、易懂、易于引起关注。

2) 会议时间，主要涉及会议的报名时间、报到时间和具体的开会时间，这三者在含义上有明显区别，关键是开会时间。任何一个会议，都必须有严格而明确的时间要求，要有约在先，提前通知，如果缺乏统一的时间要求，那么无论什么会议都开不成、开不好。

3) 会议地点，就是参与讨论和研究问题的人们“聚集”的地点，即“会址”，有广义和狭义之分。广义的会址常指举行会议的地名，如“遵义会议”，“遵义”即会址；狭义的会址指会场所在地名称，比较具体，如“行政办公楼第三会议室”。

4) 与会人员，也称“参会人员”，即参与“讨论和研究问题”的人，大体可分为出席人、列席人、主持人等。比较正规的会议还可以细分成正式出席人（正式代表）、列席人、执行主席、主席团、代表小组组长或代表团团长、会议秘书长、秘书处等。此外，一般会议都有服务人员。

5) 组织形式，即“讨论和研究问题”的形式，是达成会议目标的具体方式。种类很多，如听取报告或讲座、研讨、座谈、专题讨论、分组审议、辩论、网络方式、现场观摩、全体表决等。确定会议形式主要应参照会议主题、议题和会议目的等内容要素。

2. 内容要素

会议的内容要素主要包括会议的指导思想、目标、主题、结果等。

1) 会议的指导思想，是组织开会议的指导方针，政治性、政策性强的会议非常重视会议的指导思想，体现在会议的主题报告、领导讲话及会议形成的决议等主旨性文件当中。

2) 会议目标，是会议的预期目的，包括会议所要完成的任务、期望的质量、效率等。会议目标是会议筹备工作、会议议程安排、会务组织工作的出发点。会议目标的确定要遵循实事求是的原则。

3) 会议主题，是会议的“纲”，统领会议的所有议题。会议的主题应做到集中、深刻、鲜明。议题是会议主题的“外化”、具体化。它是聚集在一起的人们“讨论和研究的问题”，是开会的理由和依据。无论什么会议，总要先有议题。一个会议至少有一项议题（专题会议），无议题或议题不明确，就是盲目开会。

4) 会议结果，是召开会议达到的实际效果。大多数情况下，会议结果能够达到会议目标，是一致的。也有不少会议的结果与预期的目标不一致，存在差异，甚至是“无果而终”。会议结果是会后贯彻落实会议精神和议定事项的主要依据。

3. 程序要素

会议的程序要素主要有会议的筹备、进行、结束和会后落实几个阶段。



1) 会议筹备阶段, 工作任务主要有制定会议方案、制发会议通知、选择和布置会场、预先安排会议食宿、准备会议文件资料和用品等。

2) 会议进行阶段, 指会议各项安排依次展开的进程程序, 是组织召开会议的核心。它包括综合性会议对多个议题分别进行议论、议决的顺序。控制会议进程、顺序的文件是会议议程, 由会议主席或主持人掌握。多数会议要将书面的议程安排发给与会人员。这个阶段, 会议秘书人员要做好会议记录、值班、会间沟通和信息工作, 完成会议主席或主持人交办的其他会务工作。

3) 会议结束阶段, 任务主要有清退会议的文件资料、做好与会人员返程安排、清理会场、搞好会后文书工作等。

4) 会后落实, 是会议决议、议决事项产生实际效果的关键。没有会后的贯彻落实, 开再成功的会议也没有实际意义。这个阶段, 秘书人员要协助有关部门抓好会议议决事项的督查落实和反馈信息的收集、整理工作。

二、会议的分类

人们在学习、工作及日常生活中, 都不可避免地要同会议打交道, 甚至被名目繁多的会议所困扰。会议分类是一个很复杂的问题, 分类的标准不同, 分出来的结果也不同, 相应的会务工作的要点也有区别。秘书人员要弄清会议的常见分类, 以便更好地做好会议的组织与服务工作。

1. 根据会议的性质分类

根据会议的不同性质, 会议可分为决策性会议与非决策性会议两种基本类型。

(1) 决策性会议

决策性会议是指拥有立法权或决策权的领导机关或领导层为了制定和颁布法律、法规、政策、规章, 或就某些重大问题进行商讨、表决而召开的会议。由于这类会议是研究决定本地区、本单位、本部门重大问题的会议, 因而是各类会议中最重要的会议。

决策性会议主要有以下几种。

1) 代表性会议, 即按照法定的程序或章程定期召开, 为了听取审议有关工作报告, 制定颁布法律、法规、规章、条例、制度, 选举产生新一届领导班子等重大事项而召开的会议。例如, 各级党的代表大会、人民代表大会、工会代表大会、职工代表大会等。

2) 领导办公会议, 即按照规定的办公制度定期召开, 研究决定日常工作中重大事项的会议。会议的周期、参加人员、会议地点相对固定。例如, 领导办公会议、常务会议、董事会、厂长(经理)办公会议等。

(2) 非决策性会议

非决策性会议是指不产生需要贯彻执行的政策、法律、法规、规章制度的会议。除决策性会议以外, 各种类型的会议都可以称为非决策性会议。

常见的非决策性会议大致有以下几种。

1) 日常工作会议, 也可称为执行性会议, 主要是指根据上级有关法律、法规、政策,



研究本单位、本部门如何贯彻执行的具体工作方案、步骤与方法的会议。例如，各种例行的工作会议、联席会议等。

2) 专业性会议，是指为解决工作中的某些专门性问题或专业技术问题而召开的会议。例如，教育工作会议、科技工作会议、生产经营性会议、可行性论证会议及各种学术性会议等。

3) 庆典性会议，是指为了纪念重大历史事件、人物或为庆祝重要的节日、纪念日而召开的会议，其组织形式还包括了联欢会、茶话会等。

4) 总结交流性会议，是指在某项工作进行到某一阶段或者宣告结束之后，有关领导部门为总结、评比工作，表彰先进、交流经验而召开的会议。

5) 座谈、恳谈性会议，是指为发扬民主、听取各方面意见，或交流、沟通思想而召开的会议。

6) 洽谈、谈判性会议，主要是指为进行商业贸易或工程招标等经济性活动，围绕合同、协议等有关事项召开的商讨性会议。

7) 礼节、招待性会议，一般包括各种会见、招待会、酒会、宴会等。

8) 商品展销、展示性会议，主要包括展览会、展销会、订货会、博览会、交易会等。

2. 根据会议的内容、形式分类

根据会议的内容、形式分类，会议可分为以下几种形式。

1) 工作会议，是处在特定管理层次的管理人员就职权范围之内的工作问题，按照民主集中制原则，共同商讨、互通情况、作出决定的会议。常见的部务会、局务会、厂务会及各种形式的办公会均属这种类型。

2) 座谈会，是由特定的组织或个人出面，就某一个或某些问题召集有关人员进行征询和交流意见的会议。

3) 恳谈会，是在融洽宽松的气氛中，以增进与会人员之间的相互理解为目的，以诚恳和无拘束地交谈为表现方式的会议。这种会议也被称为谈心会。

4) 动员会，是就一项重要和较大规模的工作或活动的开展而进行鼓动、激励、布置的大会。

5) 现场会，是选择有助于说明会议主题、强化会议效果的现场作为会址而举行的会议。

6) 务虚会，是旨在就某些政治、思想、政策、理论等方面的问题进行研究讨论的会议。

7) 记者招待会，是政府部门、企事业单位、社会团体的代表（或个人）以现场回答记者提问的形式，或直接向记者发布有关新闻的形式而召开的会议。召开记者招待会有两种目的：一种是有关部门为某一重要工作、重大事件或热点问题发布相关信息而举行；另一种旨在与新闻媒介进行沟通。

8) 听证会，是立法机构或行政机构在自己的职权范围内，接受、要求并听取有关人员或团体组织的代表，就特定问题作出公开或秘密陈述并进行作证的会议。

9) 联席会议，是由若干平等单位或相互没有隶属关系的组织，为共同完成某项任务、开展某项活动或共同协商一些与各方有利害关系的问题而联合举行的一种会议。此类会议通常由一个各方推举的牵头单位负责会议的召集和组织。

10) 董事会，是特定企业或经济组织的董事会成员在讨论决定本企业或本经济组织的重



大问题时所召开的会议。

11) 经理会,是具有经理身份的人研究和决定企业经营管理目标和方针的会议。经理会一般由负责全面工作的经理以例会的形式召集。

3. 根据会议的规模分类

会议的规模主要指参加会议的人数多少,有时也包含会期的长短。依据这一标准,可以将会议分为以下几种类型。

1) 小型会议,一般指参加会议的人数少则几人,多则几十人或百人以下的会议。例如,领导办公会议、例行工作会议、座谈会、洽谈会等。

2) 中型会议,一般指参加会议的人数在百人以上、千人以下。例如,有的代表会、规模中等的单位全体会议、经验交流会、专业性会议、学术交流会、酒会、招待会等。

3) 大型会议,一般指参加会议的人数在千人以上、万人以下的会议。例如,代表大会、评比表彰会、各种大型庆典会、博览会、交易会等。

4) 特大型会议,指参加人数在万人以上的会议。例如,大型节日集会、庆祝大会等。

4. 根据会议所跨地域范围分类

会议所跨地域范围,一方面是指会议的内容涉及的地区范围,另一方面是指参加会议的人员来自不同的地区或国家。根据会议所跨地域范围,可以将会议划分为以下几种类型。

1) 国际性会议,是指会议的内容涉及不同国家和地区,参加人员来自不同国家与地区的会议。

2) 全国性会议,指参加会议的人员来自全国各地,内容涉及全国性问题的会议。

3) 地区性会议,一般指省、市、县党政机关或企事业单位召开的各种工作会议、代表会议等。

4) 部门性会议,也称为局部性会议,指某个机关、企业、事业单位召开的内部会议。

除以上划分标准外,会议还可以从保密角度划分为公开会议、内部会议、秘密会议;从会议召开的方式上划分,可分为常规性会议、电话会、电视会、广播会、网络会等,常规性会议还可分出集中式、分散式、现场会、观摩会等方式;从组织召开会议的时间段上划分,可分为定期例会、临时性(不定期)会议、突发(紧急)会议等。

三、会议的作用

会议是人们在社会活动中形成的一种互动方式。随着社会不断发展和信息流量的迅速增加,会议这种形式越来越受到人们的重视。今天,会议已成为各级领导机关、企事业单位重要的工作方法之一。

会议的作用是多方面的,不同类型的会议显现出来的作用是不同的。但总的说来,大多数会议都有以下4个方面的作用。

1) 集思广益、发扬民主、科学决策的作用。这方面作用比较突出的有学术会、研讨会、座谈会、董事会、听证会和各种类型的决策性会议。



2) 交流信息, 发挥信息共享、开发智力的作用。这方面作用比较突出的有总结会、经验交流会、汇报会、研讨会、专业性会议等。

3) 推动工作的作用。例如动员大会、联席会议以及各种工作会议等。

4) 协调矛盾、统一思想、交流情感的作用。例如座谈会、恳谈会、纪念会及礼节性会议等。



技能训练

1. 基本训练

全班参与, 每个学生写出一个不同名称的会来, 共同讨论:

- 1) 分析这些会议的名称构成;
- 2) 按照不同的分类标准, 给这些会议划分类别;
- 3) 分析不同类别会议的主要作用。

2. 综合训练

在基本训练的基础上, 从各会议类型中精选几个会议, 在教师指导下分组讨论其主要的内容要素或程序要素, 将讨论结果记录下来, 整理成条文。



学习评估

通过该部分的学习和训练, 你有什么收获和感想? 反思自己在训练过程中的表现, 是否进一步提高了就业技能和专业能力?



能力评价

学习目标		评价项目	自我评价	他人评价
专业知识	应知	会议的含义和作用	是□ 否□	是□ 否□
	理解和掌握	会议的构成要素	是□ 否□	是□ 否□
		会议的分类方法	是□ 否□	是□ 否□
专业能力	应会	分析会议的名称	是□ 否□	是□ 否□
		从不同角度看待同一个会议	是□ 否□	是□ 否□

完成任务后的反思: _____



任务二

掌握会议服务的常规礼仪

任务目标

- 1) 掌握接站、送站礼仪;
- 2) 能做好引导服务;
- 3) 掌握会间茶水服务礼仪。

情景导入

这些天,小辛经过刻苦钻研,终于弄懂了会议的含义、构成要素及其常规分类,并对不同种类会议的组织与服务有了初步认识。李副主任表扬了小辛的进步和学习进取精神,同时要求小辛尽快掌握会议服务的有关礼仪知识。

情景分析 小辛在职业学校学习过“商务礼仪”课程,懂得基本的礼仪知识,并且在校读书时,学校还组织了专门的礼仪训练,基本功比较扎实。针对会议服务,小辛还需要补充了解以下知识:

- 1) 在与参会人员交流过程中的言行举止规范;
- 2) 接站、签到、引导等会前服务礼仪;
- 3) 奉茶、续水、会间茶歇等茶水服务礼仪;
- 4) 会后服务及送别礼仪。

会议服务礼仪是会务人员与参会人员建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。言行举止是思维的物质外壳,它体现了会务人员的精神涵养和态度、性格,是参会人员最能感受会议服务水平的重要方面。

相关知识

一、基本礼仪规范

1. 会议服务要着装规范,保持良好的精神状态

会务人员在着装规范、精神状态方面应注意以下几点。

- 1) 衣着应以稳重大方、整齐清爽、干净利落为基本原则。
- 2) 服装要得体、协调、整洁、悦目,不可过透、过紧、过短。
- 3) 上衣和裤子、领带、手帕、袜子、鞋子等最好能相配,服装大小合身,符合季节。
- 4) 衣服要熨平,皮鞋要擦亮。
- 5) 男士穿长裤,不穿露趾鞋或便鞋、凉鞋,不可不穿袜子。



6) 女士要化淡妆，勿戴过多饰品，不宜浓妆上岗。穿裙子应同时穿过膝长袜，不宜穿领口低的衣服、超短裙或皮短裙。

7) 讲究个人卫生，男士不留长发长须，女士不留长指甲。

8) 注意口腔卫生，与人交流时口腔中不应有异味或口中含有异物，必要时可以漱口。

9) 服务时，应保持良好的精神状态，精力充沛，精神饱满，乐观进取。

10) 对待参会人员 and 同事要热情，要保持头脑冷静，微笑服务可以留给别人良好的第一印象，不以貌取人。

2. 会议服务的言行举止规范

会务人员进行会议服务中的言行举止规范包括以下几个方面。

1) 与参会人员交谈时要热情、诚恳，语言流利、准确；要注意使用礼貌用语，“请”字当头、“谢”不离口，表现出应有的尊重。除遇同乡或其他特殊情况可以使用方言外，一律要求讲普通话。交谈时切勿用手或手中物件指向别人，以免失礼。

2) 交谈中要善于倾听，眼睛望着对方，面带微笑；不要随便打断别人，或东张西望；不要鲁莽提问，或问及他人隐私，避免卖弄机智和学识，不要言语纠缠不休或语带讥讽，更忌目无他人、出言不逊。

3) 参会人员主动找自己谈话时，要停下手中的工作，不能有任何不耐烦的表示；对没听清楚的地方要礼貌地请其重复一遍。对参会人员的咨询应圆满答复，不能不懂装懂、模棱两可、胡乱作答。在较敏感的原则性问题上，要态度明确，但应注意说话方式婉转、灵活。

4) 路遇参会人员要主动招呼、问好，或点头致意并主动让路，不能视而不见，不能抢道并行；如有急事要超过前面的参会人员，应先致歉，然后加快步伐超越，并注意右侧通行。

5) 在会场内不得跑步，应保持说话轻、走路轻、操作轻；开关门窗应小心，避免动作幅度过大。

6) 会议场所内工作时间禁止吸烟，不准接打私人电话。

7) 未经许可，不得翻阅他人物品。

8) 站姿稳健，坐姿文雅，体态规范。

二、会前服务礼仪

1. 接站礼仪

会务人员应掌握以下接站礼仪。

1) 会务人员必须掌握参会人员乘坐的飞机、火车、船舶抵达的准确时间，如果接站安排发生变化时应及时告知参会人员。

2) 一般要在班机、火车、轮船到达前 15 分钟赶到，这样会让经过长途跋涉到达会议地点的参会人员不会因等待而产生不快。

3) 会务人员应了解各国人员对颜色的喜好，以便在接待不同国别参会人员时顾及他们能接受的服饰颜色的习惯。