

全国高职高专



会展策划与管理
专业系列教材

教育部高等学校工商管理教学指导委员会旅游会展专业组 推荐教材

会议运营管理

总主编 马 勇 主 编 谭红翔

Huiyi Yunying Guanli



重庆大学出版社

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

全国高职高专



会展策划与管理
专业系列教材

教育部高等学校工商管理教学指导委员会旅游会展专业组 推荐教材

会议运营管理

主 编 谭红翔 副主编 季永青 杨媛坤 主 审 吴 虹

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书以会议运营管理的全过程为主线,介绍了会议运营管理过程中各个环节的知识和技能。本书内容详略得当,基础知识以适量、够用为度,重在操作技能、实训,具有较强的针对性和实用性。

本书可作为高职高专会展策划与管理专业和旅游类专业的教学用书,也可作为相关专业人士提高业务能力的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

会议运营管理/谭红翔主编. —重庆:重庆大学出版社,
2007.8

(全国高职高专会展策划与管理专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-4197-7

I. 会… II. 谭… III. 会议—组织管理学—高等学校:
技术学校—教材 IV. C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 096779 号

全国高职高专会展策划与管理专业系列教材

会议运营管理

主 编 谭红翔

副主编 季永青 杨媛坤

主 审 吴 虹

责任编辑:顾丽萍 陶学梅 版式设计:顾丽萍

责任校对:谢 芳 责任印制:张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

自贡新华印刷厂印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:13.75 字数:240千

2007年8月第1版 2007年8月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4197-7 定价:20.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

编委会

总主编:马 勇

副总主编:田 里 高 峻 罗兹柏
谢 苏 张鸽盛

委 员:(以姓氏笔画为序)

马克斌	王礼铎	王 芬
王培英	王 斌	王 瑜
韦晓军	石 强	许传宏
许康平	刘 青	刘晓明
吴亚生	吴 虹	苏大中
陆英美	汪琳姝	张金祥
张树坤	张显春	张跃西
张 策	邱艳庭	杨 智
杨朝晖	林大飞	郑国火
郑建瑜	周国忠	赵军红
胡 强	钱为群	夏桂年
梁 赫	符 蕾	谢晋洋
虞彩玲	谭红翔	颜 逊

总序

进入 21 世纪以来,随着中国社会经济的飞速发展,综合国力的不断增强,国际贸易发展的风驰电掣,会展经济随之迅速成为中国经济的新亮点,在中国经济舞台上扮演着越来越重要的角色,正逐渐步入产业升级的关键历史时期。这一历史时期,会展业能够快速发展的关键是需要大量的优秀专业人才做支撑。据上海世博局预测,到 2010 年,上海世博会对会展人才的需求将达 10 万人。为了适应国内对会展人才需求的日益增长,我国各类高校纷纷开办了会展专业。据不完全统计,截至 2007 年 4 月,在全国范围内(包含港澳台)开设会展专业和专业方向的学校(包括本科、高职高专院校)有 80 多所,开设会展方面课程的学校已经达到 100 余所,这在一定程度上缓解了我国会展人才紧缺的现状。但是由于我国会展教育起步时间较晚,在课程体系设计、教材建设和师资队伍建设和等方面缺乏经验,培养出来的学生在知识结构、职业素养和综合能力等方面往往落后于市场的需求。尤其是目前国内会展教材零散、低层次重复并且缺乏系统性的现状非常明显,很大程度上制约了我国会展教育和会展业的发展。因此,推出一套权威科学、系统完善、切合实用的全国会展专业系列教材势在必行。

中国的会展教育开办还不到 10 年时间,但我国的会展教育经过分化发展,已经形成了学科体系的基本雏形。如今,会展专业已经形成中等职业教育、高职高专、普通本科和研究生教育这样完整的教育层次体系,这展示了会展教育发展的历程和成果,同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题。其中最重要的一点,就是如何在不同教育层次和不同的教育类



型上对会展教育目标和教育模式进行准确定位。为此,重庆大学出版社策划组织了国内众多知名高等旅游院校的著名会展专家、教授、学科带头人和一线骨干教师参与编写了这套全国高职高专会展策划与管理专业系列教材,以适应中国会展业人才培养的需要。本套教材的编写出版旨在进一步完善全国会展专业的高等教育体系,总结中国会展产业发展的理论成果和实践经验,推进中国会展专业的理论发展和学科建设,并希望有助于提高中国现代会展从业人员的专业素养和理论功底。

本套教材定位于会展产业发展人才需求数量最多最广的高职高专教育层次,是在对会展职业教育的人才规格、培养目标、教育特色等方面的把握和对会展职业教育与普通本科教育的区别理解以及对发达国家会展职业教育的借鉴基础上编写而成的。另外,重庆大学出版社推出的这套全国高职高专会展策划与管理专业系列教材,其意义将不仅仅局限在高职高专教学过程本身,而且还会产生巨大的牵动和示范效应,将对高职高专会展策划与管理专业的健康发展产生积极的推动作用。

在编写这套教材的过程中,我们力求系统、完整、准确地介绍会展策划与管理专业的基本理论和知识,围绕培养目标,通过理论与实际相结合,构建会展应用型高职高专系列教材特色。本套教材的内容,有知识新、结构新、重应用等特点。教材内容的要求可以概括为:“精、新、广、用”。“精”是指在融会贯通教学内容的基础上,挑选出最基本的内容、方法及典型应用;“新”指尽可能地将当前国内外会展产业发展的前沿理论和热点、焦点问题收纳进来以适应会展业的发展需要;“广”是指在保持基本内容的基础上,处理好与相邻及交叉学科的关系;“用”是指注重理论与实际融会贯通,突出职业教育实用型人才的培养定位。

本套教材的编写出版是在教育部高等学校工商管理类学科专业教学指导委员会旅游会展专业组的大力支持和具体指导下,由中国会展教育的开创者和著名学者、国内会展旅游教育界为数仅有的国家级教学成果奖获得者和国家级精品课程负责人,教育部高等学校工商管理类学科专业教指委旅游会展专业组负责人、中国会展经济研究会副会长和教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教指委委员、湖北大学马勇教授担任总主编。参与这套教材编写的作者主要来自于湖北大学、上海师范大学、上海工程技术大学、厦门国际会展职业学院、浙江旅游职业技术学院、深圳职业技术学院、重庆师范大学、武汉职业技术学院、湖北经济学院、湖北职业技术学院、上海第二工业大学、上海新侨职业技术学院、上海工艺美术学院、福建商业高等专科学校、桂林旅游高等专科学校、南宁职业技术学院、广西国际商务职业技术学院、金华职业技术学院、江西旅游商贸职业学院、北京城市学院、昆明冶金高等专科学校、昆明学院、山东淄博职业技术学院、沈阳职业技术学院等全国40多所知名高校。在教材的编写过程中,重庆大学出版社还邀请了全国会展教育界、政府管理界、企业界的知名教授、专



家学者和企业高管进行了严格的审定,借此机会再次对支持和参与本套教材编、审工作的专家、学者和业界朋友表示衷心的感谢。

本套教材第一批将于2007年7月后陆续出版发行21本,其中包括《会展概论》、《会展实务》、《会展场馆经营与管理》、《会展心理》、《会展项目组织与策划》、《会展旅游》、《大型活动策划与管理》、《展览服务与管理》、《会展典型案例精析》等。这套书中,部分被列选为国资委职业技能鉴定和推广中心全国“会展管理师”培训与认证的唯一指定教材。本套教材的作者队伍学历层次高,绝大部分具有博士或硕士学位以及教授、副教授职称,涉及的领域多,包括了经济学、管理学、工程学等多方面的专家,参与编写的业界人士,不仅长期工作在会展领域的最前线,而且是业界精英。另外,作为国内高校第一套全国高职高专会展策划与管理专业系列教材,教材内容和教材体系是动态开放的,随着会展业的发展,以确保教材的先进性和科学性,在2~3年后将对第一批部分教材进行修订再版,同时正计划开发第二批系列教材,也欢迎您的积极参与!

尽管作者和编委会本着认真负责的态度,尽到了最大努力来编写出版本套教材,但是由于会展业涉及面广,加之编写时间紧等多方面原因,本套系列教材的不足和错漏之处在所难免。因此,恳请广大读者和专家批评指正,以便我们不断完善。最后,我们期待这套全国高职高专会展策划与管理专业系列教材能够得到广大师生的欢迎和使用,能够在会展教育方面,特别是在高职高专教育层次的人才培养上起到积极的促进作用,共同为我国会展业的发展做出贡献。

全国高职高专会展策划与管理专业系列教材

编委会

2007年5月

目 录 CONTENTS

第1章	绪论	1
1.1	会议的基本概念和构成要素	2
1.2	会议的类型和作用	9
第2章	会议策划与准备	23
2.1	会议策划基本概念与作用	24
2.2	会议策划的基本要素	26
2.3	会议相关文件证件准备	48
2.4	会议设施与会场布置准备	62
第3章	会议接待管理	90
3.1	会议接待工作的概述	91
3.2	会议接待工作的基本内容	93
3.3	会议接待礼仪的要求	115
第4章	会议现场管理	132
4.1	会议主持人	133
4.2	会议主持工作	137
4.3	会间服务相关工作	150
4.4	会议出席、发言与讨论工作	154
第5章	会议财务管理	166
5.1	会议财务管理的基本概念	167
5.2	编制会议预算与注册费计算	170



5.3 会议资金管理	174
5.4 会议的成本控制	177
5.5 会议赞助	180
 第6章 会议评估与会后工作	 191
6.1 会议评估工作的概述	192
6.2 会后工作	196
 参考文献	 206
 后记	 207

第1章

绪论

【本章导读】

本章作为会议运营管理的开篇,主要介绍会议的基本概念,明确会议特点和定义、会议活动的基本构成要素以及会议类型、会议的作用,使学习者对会议认识从感性上升到理论,加强对会议相关知识的理解。

【关键词汇】

会议的概念 构成要素 类型 作用

1.1 会议的基本概念和构成要素

1.1.1 会议的基本概念

当今世界,各种名目的会议每时每刻都在进行,大到国与国之间,小到家庭成员之间,其目的是为了开展政治、经济、科技、教育、文化等方面的合作与交流,或是为了人与人之间协调关系、交流思想、联络感情、解决矛盾。会议已成为人类社会活动中不可缺少的一种交流方式。无论是远古时代的部落议事会,还是当今社会的国际性会议,任何一种会议都是基于一定的客观需要,为解决现实生活中一些具体问题而举行的。因此,会议自古以来就是一种目的性很强的社会交往活动。同时,会议还必须有一定的组织和计划,只有这样,才能使会议的各项议题顺利开展,使报告、演讲、辩论、表决等会议项目有序进行,使会议成员最终通过交流达成共识,形成决议,进而实现会议的目标。从会议展开的方式来看,报告、发言、讲话、辩论等口头交流是与会成员传递信息、交流思想、阐明立场、表达意志的主要方式,也是会议展开的基本方式。“会议”乃“会”而“议”之,“会”而不“议”则非“会议”。没有口头交流的会议不是真正意义上的会议。当然,也可以辅之以书面和声像交流的方式。

关于会议的定义,可以从会议在现代管理活动中的作用来进行定义和分析,一般而言,通常认为会议具有下列特点:

①有明确的会议目的。如研究问题、交流思想、获取知识、表达观点、贯彻指示、分析对策、安排任务等。

②有明确的会议议题和主题。即围绕会议的目标来设定主题和相应的会议议题,强调会议的针对性。

③达成共识,得出结论。即在会议的接触、交流、辩论和合作中,最终得出一定的结论,或形成一定对与会者的约束力。

④遵循一定的会议运营规则。如人数的要求、地点的要求、主持人的要求、座位的安排、时间的安排、议程的安排等。

通过对于会议特点的分析,可以看出会议的定义是:

会议是指3个以上的人组成的群体为研究问题、交流思想、获取知识、表达观点、贯彻指示、分析对策、安排任务等明确会议的目的,在特定的时间和地点,

遵循一定的会议规则,围绕会议议题和主题,展开讨论,最终使与会者达成共识,得出结论的活动。

1.1.2 会议的基本构成要素

1) 会议目标

会议的目标是会议组织的期望所在,是具体会议所要完成的具体任务。人们举行会议就是为了达到某种目的或完成某个任务。确定会议目标就是解决为什么开会这一基本问题。只有目标清晰、任务明确,会议才会发挥应有的作用。因此,在会议举行之前,主办者必须对会议的目标进行明确,避免会议目标不明确所造成的会议效果差、走形式的情况。

2) 主办者

会议的主办者是会议活动的组织者,其任务主要是根据会议的目标和规则制订具体的会议方案并加以实施,为会议活动提供必要的场所、设施和服务,确保会议正常进行。会议的主办一般有以下几种情况:

(1) 由相关领导机关主办

在一个管理系统之内,负有领导和管理职权的机关往往需要通过会议的方式,宣布决定、传达指示、通报情况、布置工作、听取意见,这时会议的主办者一般称为会议召集者。

(2) 由会议的发起者主办

一些协作性、交流性的会议,主办者常常由会议活动的发起者担任。比如国际性的学术会议,就是由一个组织发起并主办,或由几个组织联合发起并共同主办的。

(3) 轮流主办

很多合作性和学术性组织都要召开经常性会议或例会,每一个成员单位(包括国家、地区或非政府组织)都有主办会议的权利和义务,轮流主办会议可以使每一个成员单位的权利与义务达到平衡。

(4) 通过一定的申办程序确定

一些重大的会议活动,由于具有一定的政治、经济等方面的影响,同时也为提高会议的质量,于是采取申办竞争程序来确定主办者。申办程序和条件一般



要在会议规则中加以明确。

3) 承办者

承办者即具体落实会议组织任务的机构或个人。一般情况下,会议的主办者即承办者,但有时也有所区分。

承办者可以是主办方内部或外部的人选。如果一名内部承办者(主办会议组织中的成员)受命承办会议,他可能在筹备和会议期间增加一个不同于本职的头衔。在一些组织中,这种情况已经开始发生变化,公司会议策划协会和政府会议策划协会等团体的建立就是一个证明,这些团体的成员主要负责担任其组织的会议承办者。外部承办者通常是会议或相关行业中的专业人士。现在出现了越来越多的提供会议承办服务的公司。

4) 与会者

与会者即参加会议的对象,通常又称为会议成员。与会者是会议活动的主体,因而是会议活动成功与否的重要因素。与会的人数越多,会议的规模越大。会议成员一般可分成4种资格,资格不同,其在会议中的权利和义务也不同。

(1) 正式成员

即具有正式资格、有表决权、选举权和发言权的会议成员,也是活动的主要成员。同时正式成员也必须履行相关的义务。

(2) 特邀成员

即由会议的主办者根据会议的需要而专门邀请的成员,这类成员地位较特殊,其在会议中的权利和义务可由会议主办者或会议的领导来确定。

(3) 列席成员

即不具有正式资格、但有一定的发言权、无表决权和选举权的成员。是否需要列席成员参加会议,哪些对象应当作为列席成员,列席参加会议中的哪些活动等,由会议的组织者根据会议的实际需要来确定,列席成员的人数一般不超过正式成员。

(4) 旁听成员

即受邀请参加会议,但不具有正式资格,既无表决权,也无发言权的会议成员。旁听成员一般坐在规定的旁听席上。

5) 会议组织机构

在会议运营中,在确定相应的会议承办者之后,往往在承办者内部将成立一个会议组织机构,即对会议事务进行管理和服务的专门班子。中小型会议常常由领导机关指派下属机构和人员代为管理和服务。会议组织机构一般分为秘书与会务两大部分。秘书负责记录、搜索、整理、撰写、送审、印制、分发会议中形成的各种文字材料,安排和管理会场以及会议所用文具、器材等物品,负责会内外文书方面的信息传递,互通情况等。会务机构的职能大致包括:安排与会人员的签到、接送,安排会议期间与会人员的食宿、交通,组织与会人员业余时间的参观访问和娱乐活动,筹划会议费用,管理财务,接待来宾及来访者等。围绕上述职能,会议组织机构可分为若干小型精干的机构,以使责任更加明确。如秘书处可分文件起草组、简报组、提案组等;会务处可分为财务组、交通组、宣传组以及涉及食宿问题的接待组、保卫组等。会议组织机构属于临时机构,一般由有关方面临时抽调工作人员组成,各机构负责人由会议领导机关临时委派。从事会议组织工作的人员,应该具备相应的专业素质、业务水准和会务工作经验,要有较高的工作热情和良好的服务态度,责任心要强,工作要周到、细致。

上述会议组织机构如图 1.1 所示。

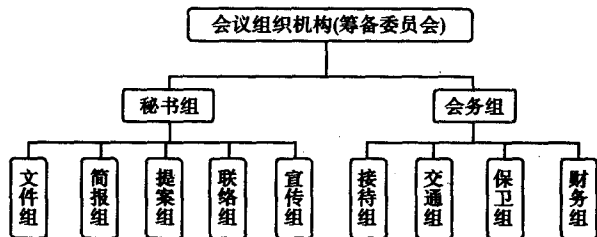


图 1.1 会议组织机构图

6) 会议议题

会议的议题是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。举行会议首先要明确为什么而“议”和“议什么”。议题的主要作用是:

(1) 为会议的目标服务

会议的目标有主次之分,目标的主次决定了议题的主次。中心议题必须体

现中心目标或主要目标。不能准确反映目标或者与目标无关的议题须坚决舍弃。

(2) 会议交流发言应围绕的核心

议题是会议交流的中心,与会者的报告、演讲应当紧紧围绕议题。一个好的议题往往能起到集思广益的作用。而议题含糊不清,或者角度选择不当,就会造成议事困难,从而影响会议的效率。

7) 会议计划

即会议开始前预先拟订的会议内容和会议程序。凡举行会议,都应该制订会议计划,好的会议计划是会议成功的必要前提。大型的会议其计划常常在前次会议上制订并通过。会议计划大致可包括:

- ①会议名称;
- ②会议时间和地点;
- ③会议领导机构和工作机构;
- ④与会人员名单;
- ⑤会场设置;
- ⑥议题、议案、议程;
- ⑦会议经费预算;
- ⑧列席人员和邀请人员名单;
- ⑨业余安排;
- ⑩其他活动安排。

制订会议计划,首先要认真考虑该会议的宗旨和目的,考虑会议与客观实际,与法律有关规章的相容性。其次,要对会议时间精心选择,对会期严加限制。会议计划制订后不宜轻易变更。

8) 会议议程

即会议议事次序,是对会议所要解决问题的基本安排,可分为广义和狭义两种。广义的会议议程是对较为复杂的会议自始至终的详尽安排。狭义的会议议程则是对会议议事部分进行安排。小型会议常常不必列出详尽的会议议程,对主要的议事内容进行精简的安排即可。大型的或较为复杂的会议,其议程一般需经正式会议通过,并通知与会人员。要点大致包括:

- ①宣布开会;
- ②点名或核实出席会议人员;

- ③通过会议计划和会议议程;
- ④通过会议领导机构;
- ⑤大会报告或中心发言;
- ⑥讨论大会的报告或议案;
- ⑦选举;
- ⑧表决通过报告、方案、议程及下一次会议计划;
- ⑨讨论和通过其他事项;
- ⑩宣布会议结果;
- ⑪会议结束。

依据会议不同,议程的繁简程度也不同。一般来说,重大而紧急的、需要尽快做出结论的、需要集中精力商讨的议题,应往前安排。为提高会议效率,会议议程宜尽量精简。在议程本身不发生问题的情况下,会议主持者须严格按议程有效地组织会议,推动会议正常举行。议程本身发生问题,例如程序拟订不周,或在会议进行中发生有关会议进行方式、议事规则以及会议主持者执行权力的方式等问题时,法定与会人有权向会议领导班子或主持人提出。一般来说,议程问题一旦发生并被提出,其他所有会议事项均应暂行搁置,并立即处理所发现的议程问题,必要时可由会议领导班子或主持人裁决。

9) 会议讨论

即对会议议题发表见解、交换意见或进行辩论,是会议上解决问题的主要环节,也是会议民主的集中体现。不同的会议可以采取不同的讨论方式。会议讨论应按议程逐项进行。没有预定议程,由主持人引导进行。与会人员较多时,宜分组进行讨论。一般情况下,会议讨论不加限制,各抒己见,畅所欲言,可先可后,可长可短;如时间有限,则应规定每个人的发言次数和时间。讨论时,会议主持人应该热情鼓励与会者积极发言,把问题讨论透彻;讨论离题时,主持人应巧妙地加以引导和纠正。会议发言人应在会前根据会议要求做好必要的准备和研究,发言要充分,表达观点和意见时,应抓住问题的实质及主要数量关系,秉公直言,言简意赅。在大是大非问题上,出现观点和意见的较大分歧时,应该进行积极的辩论。辩论者应出于公心,尊重客观实际,不放弃原则,不固执己见。会议辩论能激发人们的想象力和创造力,开阔视野,深化思路,提高决策的准确度。

10) 会议时间

会议的时间即会议的起讫时间和时间跨度。会议在时间上有长短、缓急、

定期与不定期之分,同时会议时间有时也是一个影响会议效果的重要因素,有时甚至是一个最主要因素,主要取决于出席会议的主要成员时间安排,可以设想假设会议开始时会议主角无法到场,那会议将不能如期举行或将使会议效果大打折扣;同时对于室外的会议还取决于气候因素。我们常会看到某单位选择在雨季并在室外举行隆重的庆典活动,刚不巧会议开始就下瓢泼大雨,尽管之前给贵宾准备了雨具,但结果可以想象,精心准备的会议弄得一塌糊涂,从中可以看出会议时间的选择是多么重要。经验丰富的会议主办者,总是非常注重会议时间的选择,例如奥林匹克运动会开幕式,至今举办的每一届都在室外体育场举行,但为何每届均没有遇到雨天,其实就是主办者巧妙选择了时间,不但不安排在雨季,而且还查阅当地历史上的气候条件,查看当时下雨的概率大小,以便把具体时间安排得最佳。

11) 会议地点

对于跨地区、规模大的会议,拟订会议方案时,会议地点要根据会议的目的及所需要的会议条件进行会场选择,这是影响会议效果的主要因素之一。对于展示性的、有确定的展示主体的会议,如校庆、厂庆活动,最好就选择在本单位举行,若受条件限制,也可选择在当地的公共场所来举办;无确定的展示主体,可根据会议所需条件进行选择,如1999年世界园艺博览会,从园艺的角度举办,许多植物、园艺受气候的限制,举办者选择在昆明召开就是主要考虑四季如春的最佳气候条件,若在其他城市举办,则有可能增加投资和加大运行成本。对于非展示性会议,选择会议地点就要更加灵活;主要考虑大多数参会者方便,或者大多数应到、可到会者是否愿意出席,因此要考虑会议地点地理、气候等诸多方面,是否吸引会议代表,这对于非上级指令性安排的会议尤其重要。

随着科学技术的发展,现代会议的手段也日新月异,会议的地点也就可以分成若干个会场,会场也不一定要设在单位和宾馆里,家庭和交通工具上只要有电话机、电视机和计算机等通信终端,就都可以成为分会场。这就使会议活动的举行更为灵活自由,更加方便快捷,从而大大提高会议的效率。

12) 会议结果

会议结果是会议结束时实现目标的程度。会议的结果是会议的目标、议题、会议的组织形态以及与会者之间的关系和力量对比等因素综合作用的产物。由于会议活动受到诸多因素影响和制约,会议结果可能同目的完全一致,也可能不完全一致,有的甚至同最初的目的完全背道而驰。因此,会议结果可