



中国高等教育学会策划
全国高等职业教育文秘专业课系列教材



秘书与

Secretary and Meeting Organization Service

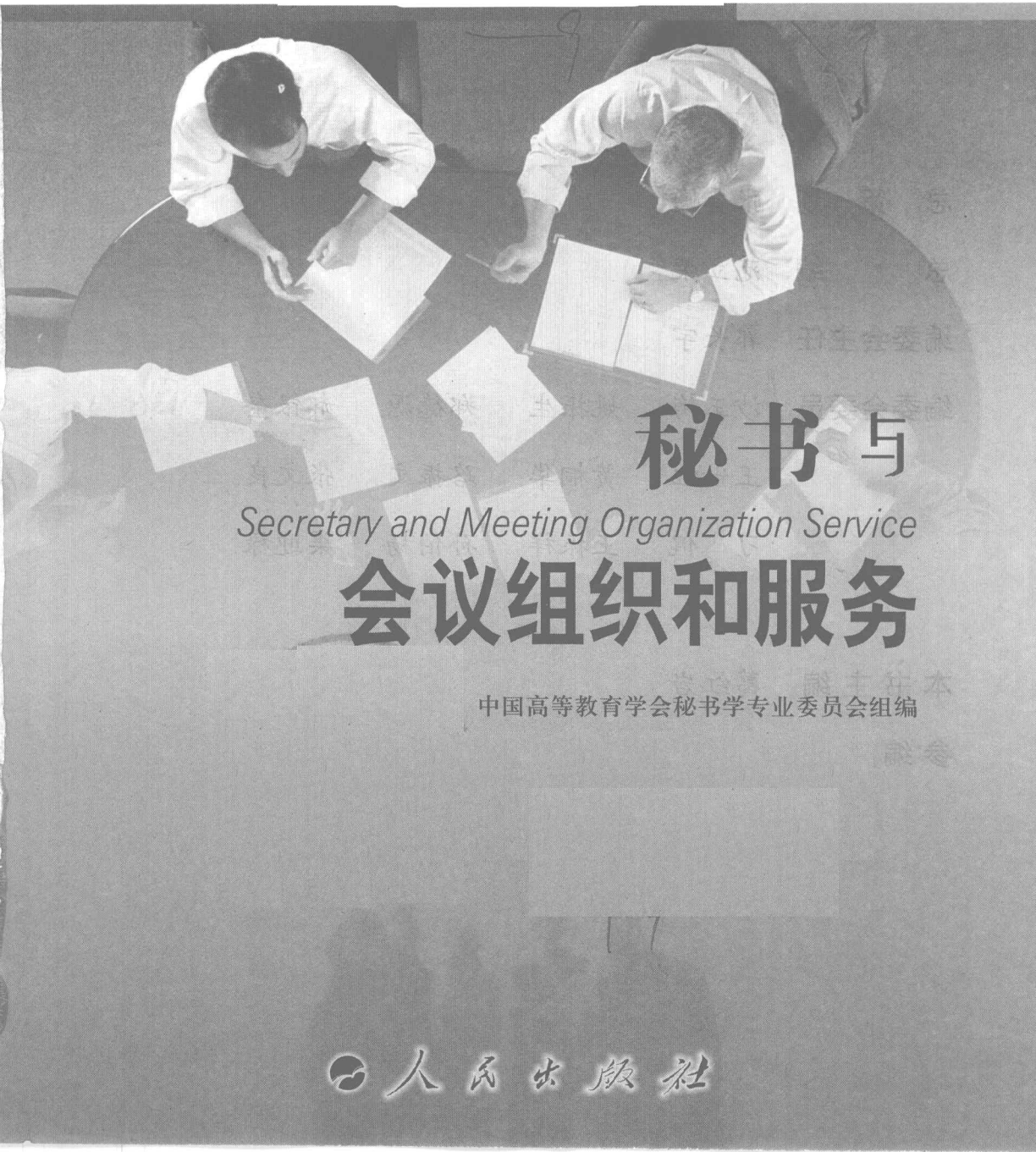
会议组织和服务

中国高等教育学会秘书学专业委员会组编

 人民出版社



中国高等教育学会策划
全国高等职业教育文秘专业课系列教材



秘书与

Secretary and Meeting Organization Service

会议组织和服务

中国高等教育学会秘书学专业委员会组编

人民出版社

策划编辑：张文勇

责任编辑：张京丽

封面设计：东方福文化传媒

制 作：东方福文化传媒

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书与会议组织和服务 / 葛红岩 主编. - 北京：人民出版社，2007.7. 2

(全国高等职业教育文秘专业课系列教材 丛书 / 范立荣 主编) 3

ISBN 978-7-01-006209-9 4

I. 秘… II. 葛… III. ① 秘书学 - 高等学校：技术学校 - 教材 ② 会议 - 组织管理学 - 高等学校：技术学校 - 教材 IV. C931.4 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 068590 号 6

书 名 秘书与会议组织和服务 7

拼 音 MISHU YU HUIYI ZUZHI HE FUWU 8

本书主编 葛红岩 9

出版发行 人 民 出 版 社 10

(北京朝阳门内大街 166 号 邮编 100706) 11

邮购地址 北京朝阳门内大街 166 号 人民东方图书销售中心 12

邮购电话 (010) 65268532 13

印 刷 聚鑫印刷有限公司 14

经 销 新华书店 15

版 次 2007 年 7 月第 1 版 2007 年 9 月北京第 1 次印刷 16

开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16 17

印 张 19 18

字 数 320 千字 19

印 数 5 000 册 20

书 号 ISBN 978-7-01-006209-9 21

定 价 38.00 元 22

总 策 划 张晋峰

总 编 范立荣

编委会主任 郭长宇

编委会委员 沙玉梅 姚振生 郑德源 郝银奎

王世红 黄桐华 路振文 张文良

刁 侃 王振祥 孙伯杨 渠迎禄

本书主编 葛红岩

参编人员 潘 宁 陈 纳 吴 美 王桂华

施剑南

总序

PREFACE

秘书者，掌管文书并协助领导处理日常工作之人。秘书职业，也许可以追溯到悠远的古代，但今天已经面目全新，不仅注入了全新的现代内容，而且具有广泛的社会需求。据近几年全国人才市场统计，秘书人才需求一直位列前十。全国千余所各类高校设有秘书专业，秘书教育呈现蓬勃发展的势头。

秘书职业虽然古老，秘书教育却是年轻的专业，它的发展完善，需要不懈的积极探索，需要长期的学科积淀。秘书教育具有较强的实践品格，高职高专教育应有较强的就业意识：紧紧跟踪人才市场以获取教育信息，及时适应人才市场以满足社会需求。由中国高等教育学会策划、秘书专业委员会组织编写的全国高职高专文秘专业规划教材，尽力切合高职高专教与学的实际，努力满足社会对秘书职业的基本要求，在“培养目标的应用性，课程设置的职业性，教学方法的实践性”等方面，进行了值得称道的探索。

这套教材有许多突出的特点。比如，教材不苛求学科理论体系的完备，以“够用”、“适用”的原则组编教学内容。教材由引例、应知应会、课堂练习、课外练习和知识链接等部分组成，将最必要者写入“应知应会”，其他内容放进“知识链接”。这种编写模式，减轻了课堂教学的压力，适合课堂教学实际，便于教师使用教材和组织教学。又如，教材注意贴近秘书工作的实际，有大量源于秘书现实工作的示例与案例，设计了许多情境模拟训练。通过课堂内外的学习，让学生获得必要的秘书学知识；通过不同模式的训练，让学生生发出基本的职业技能。这为学生校外实训和顶岗工作奠定了良好基础，符合高等职业教育的发展方向。

当然，技能的培养，人才的造就，不可能在学校阶段完成；学校教育只是人生起跑线上的踏板，今后的职业实践在秘书生涯中也许更有意义。教材的完善，学科的成熟，实非一日之功；这套教材只是秘书专业课程发展的一种尝试，但这种尝试，也许就是新世纪学科前进的一块重要的踏脚石。

李宇明

2007年春分之日序于北京俱闲聊斋

前言

FOREWORD

本书是由中国高等教育学会策划，中国高等教育学会秘书专业委员会组织编写的规划教材，是一本注重创新、强调实用、独具特色、紧扣时代脉搏的秘书学专业教材。

参与会议及会议服务是秘书人员的重要工作内容。本教材分别从会议概述、会议策划、会议筹备阶段的会务操作、会议进行阶段的会务操作、会议结束阶段的会务操作、会议展览的组织与服务六个部分，介绍了秘书办理会议所应该掌握的基本方法与技能。本书内容涵盖了劳动与社会保障部秘书职业资格等级考试的相关知识，可作为高职高专文秘专业教材及参加秘书职业资格等级考试的辅导用书。

本教材编写时，注意突出了以下特点：

一、遵循适用、够用、管用、好用的原则

范立荣会长在中国高等教育学会秘书专业委员会 2004 年年会上所做的学术报告中提出，教材的编写应适用、够用、管用和好用。秘书专业所涉及的工作十分庞杂，所需要的各方面知识众多，受学时的限制肯定不能一一详细讲授，因此本教材在编写过程中，注意突出适用、够用、管用、好用的特点。在编写时使用了大量新颖典型和针对性强的案例，将理论知识深入浅出地进行阐释，注重案例分析和实践操作，以适应高职高专的特点，满足社会的要求。

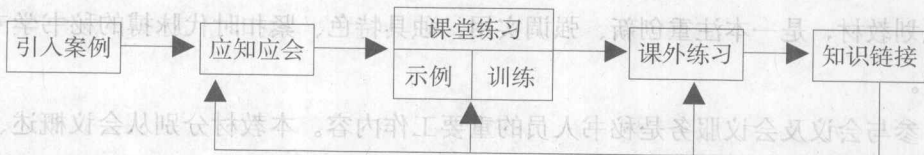
二、高效实用的教材内容

一般教材侧重于理论知识，本书则紧扣会议实务，以市场为导向，紧扣时代对现代秘书尤其是对企业秘书关于办理会议的各方面要求。注重实战技能的传授与演练，强调互动与实践，让读者边学边练，即学即用，步步提升，收益显著。用人单位要求高职高专毕业的学生能够尽快适应环境，上岗工作，不可能给学生更多的时间进行适应和培训。身处市场经济环境中的学校必然把用人单位的要求作为培养人的努力目标，也即各方面的工作要以市场为导向。要达到这个目标需要方方面面的配合，其中也包括教材的配合。所以在编写本教材时，我们充分考虑了用人单位对

高职高专秘书专业的学生关于会议组织与服务的知识与技能要求。在介绍基本理论的基础上，侧重于提高学生的实践技能。

三、新颖实用的体例设计

本教材采用新颖实用的编写体例，如下图所示：



1. 引入案例。每章节均以案例导入，生动形象，引起学生的学习兴趣。

2. 应知应会。这部分将每节的理论知识与技能要求高度提炼概括，让学生目标明确地知道每节需要掌握的知识与技能。

3. 课堂练习。由示例与课堂训练两部分构成。贴切的示例，既丰富了教师的课堂教学，也对课堂的训练起到了示范的作用，同时，通过示例，加深了学生对知识与技能的了解。互动的课堂训练，包括背景材料、训练要求、操作指引及小结，使教师很容易地在课堂上指导学生进行情景训练。改变了传统的教师在课堂上长篇大论的填鸭式的教学模式，体现了一种全新的教学理念。

4. 课外练习。每节的课外练习，都不是传统意义上的诸如“××的定义是什么？××的特点是什么？”等客观性强的题目。本教材均采用能激发学生主观能动性，强调实操性的案例分析、实践调研、情景模拟等题目，使学生将所学知识与技能在课外也能加以强化，多方位提高学生解决实际问题的能力。

5. 知识链接。除了教师在课堂上介绍的必需的知识外，其他内容放入知识链接中。其目的是：第一，作为教材必须有系统的知识介绍，但太多的知识介绍会冲淡专业技能的传授与训练，对高职高专学生产生舍本逐末的结果，本教材的这种内容结构可以有效地避免此类现象的发生；第二，有利于培养学生在学习过程中查找资料的能力。

通过以上体例安排，教师将理论讲授、情景模拟、技能训练和操作实践等教学方式相融合，使学生在在学习过程中通过不断的强化和巩固，最终将实战的能力提升

至国家标准和用人单位期望的水平。

四、轻松愉快的学习体验

不同于一般的会议类教材的繁复论述，本书力求语言简明通俗，内容设计尽可能做到互动化、人性化。传授知识与技能强调要点化、步骤化、图表化，间以精彩的案例分析。本书每节均设计一至两个课堂训练，以丰富教师的课堂教学，突出全新的“练中学”与“学中练”的教学理念，让学生感到学习不是被动的劳役，而是主动参与、乐在其中的享受。符合高职高专学生的实际情况和教学规律。

全书编者均为在高职高专一线从事秘书教学或曾在企业担任多年秘书工作的青年教师，有较强的理论功底和娴熟的实务能力。本书共六章，第一、二章由上海建桥学院的陈纳老师、吴美老师编写，第三章由上海工商外国语职业学院的葛红岩老师编写，第四章由金华职业技术学院的施剑南老师编写，第五章由上海电机学院的王桂华老师编写，第六章由上海工商外国语职业学院的潘宁老师编写。

为编好这本教材，我们的编写人员深入企业调研，付出了辛勤的汗水。在编写过程中，长城科技公司、光大证券等公司的秘书朋友给我们提供了许多宝贵的案例与建议，我们表示衷心的感谢。同时，我们也感谢中国高教学会秘书专业委员会张文良老师和北京青年政治学院孙伯杨老师的鼓励与指教，感谢人民出版社诸位同志的鼎力相助，使本书得以面世。编写过程中集采众家之说，参考颇多，在此深表谢意，参考资料的来源及作者姓名，我们已在本书的附录里注明。有些资料我们是参考互联网站上发布或转发的信息，其中有些已经无法查明出处，在此编者向原作者所付出的辛勤劳动表示衷心感谢。

我们衷心希望本教材能够得到广大读者的认同，能为读者们的学习、工作提供应有的帮助。但是，由于我们水平有限、时间仓促，书中难免存在疏漏与不妥之处，敬请读者批评指正，以便在教材的修订时进行完善。

编 者

二〇〇六年四月

目 录

CONTENTS

第一章 会议概述	1
第一节 会议的涵义与特点	2
第二节 会议活动的基本要素	9
第三节 会议的种类与工作原则	17
第二章 会议策划	31
第一节 会议策划概述	32
第二节 会议策划的内容	36
第三节 会议策划方案	46
第三章 会议筹备阶段的会务操作	61
第一节 拟定会议计划	62
第二节 拟定会议议程、日程与程序	74
第三节 制发会议通知	86
第四节 准备会议材料	100
第五节 制发会议证件	112
第六节 会场布置	119
第四章 会议进行阶段的会务操作	135
第一节 会议报到与引导服务	136
第二节 会议记录	147
第三节 会议信息服务	164

第四节 会议旅游、娱乐与陪同服务	177
第五节 会议餐饮服务	188
第六节 会议交通服务	204
第五章 会议结束阶段的会务操作	213
第一节 送别会议代表	214
第二节 会场的善后工作	218
第三节 整理会议文件	222
第四节 会议评估	227
第六章 会议展览的组织与服务	241
第一节 会展组织方的服务工作	242
第二节 参展单位的组织与服务工作	271
参考资料	293

秘书会议组织与会议组织

李洪才

第一章 会议概述

本章要点:

1. 会议的涵义、作用和特点
2. 会议活动的基本要素
3. 会议的分类与工作原则

本章要求:

1. 能够判断是否需要召开会议
2. 能够提炼总结会议活动的基本要素
3. 能够按照会议的工作原则安排会议



第一节 会议的涵义与特点

一、引例

迷茫的李秘书

小李大学刚毕业，就应聘到一家公司做行政秘书。有一次，公司准备召开“管理培训会议”，会议组织安排工作自然就落在小李身上。小李一时傻了眼，虽然是从名牌大学中文系毕业，但是她对会议策划组织方面的知识，对于会议的重要性、多样性以及复杂性却不甚了解，无从下手。于是，小李到办公室，虚心向一位经验丰富的老秘书求教，老秘书听后耐心地告诉小李：秘书工作主要是“三办”，即办文、办会、办事，所以，根据会议不同的要求、目的，搞好会务工作是秘书的一项经常而又重要的工作。一般来说，遇到公司要开会，秘书主要要搞清楚开什么会，确定怎么开会和选择开会时间和地点，还要考虑参会人员名单等等。会议对于公司更好地开展工作起着相当大的作用。会议具有多样性，不同的会议目的，就会有不同的会议组织工作，即使是摆放桌子，如果是不同的会议，要求也不一样。像小型日常办公会议，就可以摆放成椭圆形或“回”字形；如果是一些茶话会、宴会等一般可摆放成“星点形”。一些大型会议还需要做好会前的策划准备工作，会中服务工作和会议的善后工作，环节较多，也比较复杂，所以就要求秘书尽量策划周密、服务到位……小李听后茅塞顿开，积极地去筹备会议了。

问题：会议组织安排工作自然就落在小李身上。

1. 据自己的理解，说说什么是会议？
2. 会议有哪些特点？
3. 召开会议的有哪些？

二、应知应会

（一）应知

1. 会议的涵义

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。

2. 会议的作用

(1) 集思广益、科学决策的作用

(2) 发扬民主、动员群众、宣传教育的作用

(3) 传达信息、资源共享、学习交流、开拓思路的作用

(4) 协调矛盾、统一思想、促进生产、推动工作的作用

(5) 国际交流、跨文化的沟通作用

3. 会议的特征

(1) 目的性。会议是为了某一明确的目的而开展的活动。

(2) 组织计划性。会议活动通常需要有一定的组织和计划。一般会议往往都会有会议主持人，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。

(3) 群体沟通性。会议是一种至少有三人以上参加的群体沟通活动。

(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、电脑多媒体、影视或录像等方式进行交流。

(二) 应会

能够根据工作的实际情况和已有的条件，判断是否需要召开会议以及召开什么样的会议。

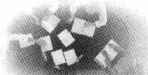
三、课堂练习

(一) 示例

例1:

卓有成效的内部会议

一、万铭公司是一家新兴的高科技企业，经过几年的努力，已在华东地区、华中地区成立了多家分公司。当初公司刚刚组建时，公司总经理就曾希望能打造一支优秀的管理团队，让集体的智慧发挥作用，避免出现个人决策的随意性及失误。为此，万铭公司几乎每个星期都要召开一次跨区域的网络会议。在会议上，总部各部门的经理、总监都要跟各分公司的经理、总监进行沟通和交流。在会上，大家一起讨论某件事情做还是不做、怎么做、先做什么、再做什么，经过多次讨论之后才形成一



个集体的决议。有时公司也会召开会议，征求员工的意见，员工把意见提出来，通过讨论形成决议。因为是员工自己认同的，这也就鼓舞员工更好地做好事情。这种决策集合了上上下下全体员工的智慧，而不是公司单个领导坐在办公室里，拍拍脑袋决定的。凭借其独特的管理方法，公司团队越来越具活力，公司发展也越来越红火。

由此可以看出：召开会议可以集思广益、沟通信息，也可以提高员工积极性，增强凝聚力，从而有效地推动公司发展。

例 2:

草拟经理工作例会讨论稿

××房地产公司以前有时会出现信息不流通，问题解决不及时的情况。赵总经理刚刚走马上任，准备制定一套工作例会制度，旨在加强部门之间的沟通、联系和协作，建立监督机制，提高工作效率，进而推动公司逐步走向规范化管理。所以，赵总经理准备召开一次关于讨论制定工作例会制度的会议，他让秘书先草拟一份工作例会制度以便在会上讨论。秘书接到任务后，就去拟写了：

1. 会议时间：每月 1 日至 5 日之间，具体时间会前通知。
2. 参会人员：公司领导、各部门经理。
3. 会议需提交的材料：各部门须于会前将上月的工作总结和本月工作计划准备好。
4. 会议形式：原则上，各部门均需汇报工作。各部门可根据工作侧重点有选择地汇报。会上将根据部门存在的问题共同研究解决方案，公司领导根据各部门工作情况提出要求。

秘书拟好之后，拿去请赵总经理审批。赵总经理看了之后，认为秘书拟写得太笼统，作为制度来讲也不够严密。赵总经理针对工作例会制度提出了如下要求：

1. 会议时间：每月 1 日至 5 日之间，具体时间会前通知。
2. 参会人员：公司领导、各部门经理（若部门经理出差可以委托副经理或一名代表参会）。
3. 会议需提交的材料：各部门须于会前将上月的工作总结和本月工作计划以电子文档形式呈报给公司领导，并提供一份打印材料给分管领导。
4. 会议纪律：要求与会人员准时到会，开会期间不接听手机，并将手机设置为关机或振动状态。

5. 会议形式：各部门均需汇报工作。各部门可根据工作侧重点有选择地汇报，需重点汇报工作的部门将提前通知。会上将根据部门存在的问题共同研究解决方案，公司领导根据各部门工作情况提出要求。会后，总经理办公室将会议内容形成纪要，并发放到公司领导和各部门。

6. 会议决议的落实：各部门要及时贯彻落实会议精神，需要几个部门协调解决问题时，由总经理办公室协调、督促。

（二）课堂训练

1. 背景材料

2003年春夏之交，“非典”肆虐，××公司董事长对此事非常重视，让秘书通知公司总经理、党总支部书记、副书记、各部门负责人以及公司“防非典”委员会成员于下午14:00在公司总部2楼会议室召开“防非典”工作会议。会议目的就是为了加强企业对“非典”流入的控制，完善企业对“非典”突发事件的紧急处理措施，做好“防非典”的后勤保障工作。各位与会者围绕明确的会议目标，结合本部门自身情况，对如何做好“防非典”工作展开讨论。

2. 要求

（1）将班级分成多个小组，让每组的学生分别扮演董事长、公司总经理、党总支部书记、副书记、各部门负责人以及公司“防非典”委员会成员，围绕既定目的，按照上述情景对完善“防非典”措施各抒己见，展开热烈讨论。

（2）此外，每组选一名学生扮演秘书，对各位与会者的发言进行记录。会后，记录员对各种意见和措施进行书面归纳与会议记录一起上交指导老师。

（3）指导教师随机抽取各小组的结论予以分析。

3. 小结

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。本次会议起到了集思广益、科学决策、协调矛盾、统一思想的作用。

四、课外练习

1. 收集三个会议的实例，并指出每个会议召开的目的是，以书面形式上交。

2. 学生可以利用课余时间，到学校内或校外进行实习锻炼，参与会议的各项组织工作，收集会议计划、会议记录等，写一份关于会议工作的体会。



五、知识链接

(一) 会议的涵义

会议是人类社会自古以来就有的一种社会现象。早在原始社会人类为了生存和分配共同的收获,就已经出现了“氏族议事会”,在议事会开会时,人民——男男女女都站立在周围,按照规定的程序参加讨论。随着近代社会经济的发展,会议在人们的社会交往实践中,作为一种重要的交流、管理手段逐渐发展、完善起来了。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。无论是各种国际组织、国家机关,还是企事业单位,无论是国家之间建立外交关系、达成协议,还是组织内部开展政务、经济事务、文化教育及其他活动,都要通过召开会议来达到或集思广益、有效沟通,或传达信息、资源共享,或表彰先进、树立典范,或解决问题、推广经验等目的。

从字面含义上看,“会议”一词中“会”有聚集、见面、会合等意思,“议”是商议、讨论的意思。“会议”乃“会”而“议之”,“会”而“不议”则非会议。《韦氏新大学词典》关于“会议”的解释是:会议乃一种会晤的行为或过程,是为了一个共同目的的集会。《现代汉语词典》(修订本)对“会议”的释义是:会议是有组织、有领导地商议事情的集会。一些无领导、无组织、无目的的聚合议论、闲聊,则不能称之为会议。

可见,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。会议有广义和狭义之分:狭义的会议是指至少有三人参加的集体性商议活动,即传统的会议;广义的会议还包括两人或双方之间的会见与会谈以及各种仪式。形成会议的主要条件是:有明确的指导思想、预期目标、具体议题;有明确的时间、地点;有主持人和参加人员。

(二) 会议的作用

会议是人类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。不同的会议有不同的作用,概括起来会议的作用主要有以下这样几个共同的方面:

1. 集思广益、科学决策的作用

各机关、单位基本上都会通过会议的形式对一些重大问题进行决策,经深入的分析研究,群策群力,最后得出结论性的意见,这样就体现了会议的决策作用。会

会议的召开便于各级领导充分掌握有关信息,充分发挥干部群众的智慧,为决策的制定与实施奠定基础。同时,也可以在会议的讨论中,了解基层群众、下属员工的实际情况和思想动向,对领导认识上的差别可以及时进行纠正,对反映出来的问题可以进行具体的分析和解决。召开会议的过程是把群众的智慧集中起来,变为丰富领导思想、完善领导决策的过程。如:

上海巴士集团工会建立起的定期与员工对话制度,成为企业与员工沟通交流的一个重要平台。自2004年以来,巴士集团工会共深入一线召开座谈会17次,出席会议的员工达360余人。为了达到实际效果,每次座谈会采取提前公布、员工自愿报名的方式,出席人数一般在20人左右。出席会议的员工十分珍视这种对话的机会,总是提前就座谈的课题和内容广泛征求身边同事意见。在座谈会上集中反映员工的心声,内容涉及车辆修理、营运管理、干部作风、收入分配、奖惩考核等方面。目前,一线座谈会已经成为工会的“必修课”,在集团工会的积极推动下,巴士各成员单位工会都已建立定期到一线与员工对话沟通的制度。

2. 发扬民主、动员群众、宣传教育的作用

会议可以说是领导机关和各级领导密切联系群众的纽带。与会者来自不同单位、不同行业,召开会议可以认真听取与会者的意见和要求,了解各行各业的具体情况。有些会议经过对领导决策的讨论、领会,将领导意图转化为群众的思想 and 行动,起到了动员群众、组织群众的作用;也有一些会议的作用,旨在思想教育、鼓舞斗志或者介绍经验、传授知识和技能,达到某种宣传和教育的目的。如积极分子典型事迹报告、先进集体和先进个人的表彰、重大历史事件的通报和形势报告、情况传达等,都可以采用会议的形式,以起到宣传典型人物、教育广大干部群众的作用。

3. 传达信息、资源共享、学习交流、开拓思路的作用

各机关、单位担负着上情下达,下情上传的任务,需要召开各种会议,尽快地将信息上传下达。可以说会议是信息的“聚集地”,也是信息的“发散地”。各类经验交流会、汇报会、广播会、座谈会、调查会,通过汇报、交流、学习、讨论,可达到沟通信息、交流情况,统一思想、协调工作的目的,使上下左右各方能够互相理解与支持。

在会议上,与会人员之间可以正面交换意见,信息共享,相互学习,对工作中经常出现的问题互相交流工作经验,以形成企业内的学习文化氛围。比如技术人员在会上可以进行技术交流或对新技术进行学习、研讨,以总结经验,获得技术攻关