

高等院校会展专业教材

会展实验 设计与指导

HUIZHAN SHIYAN
SHEJI YU ZHIDAO

张以琼 编著



南开大学出版社

◆ 高等院校会展专业教材

◆ 南开大学出版社

◆ 张以琼 编著 ◆

会展实验 设计指导

图书在版编目(CIP)数据

会展实验设计与指导 / 张以琼编著. —天津: 南开大学出版社, 2010.4
高等院校会展专业教材
ISBN 978-7-310-03371-3

I. ①会… II. ①张… III. ①展览会—陈列设计—高等学校—教材 IV. ①J525.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 033740 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

河北昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

787×960 毫米 16 开本 13.375 印张 243 千字

定价: 25.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

前 言

会展经营管理是我国近年迅速发展起来的一门管理学科,同时它又是一门实践性和应用性很强的学科,会展专业毕业学生的能力主要表现在其对专业知识的应用上。如果学生仅接受课堂上老师所讲授的理论知识,就如同在教室里学游泳。与此同时,该专业与其他学科关系紧密,涉及公共行政管理、工商管理、经济贸易以及旅游管理等各个方面,只有将这些学科的知识进行系统的应用,学生才能成长为既有理论基础,又能灵活应用的专业人才。故此,会展经营管理实践教学对促进该专业教学水平的提高具有举足轻重的作用。

会展实践课程体系的建设可以系统地为学生提供会展经营管理的知识,使学生全面地了解会展运作的各个步骤,激发学生的创新能力,提高学生的动手能力,从而让学生能尽快适应企业的要求,获得企业的认可,并在不久的将来获得更进一步的发展。建立会展经营管理实验课程体系,是对会展专业的教学进行有益探索的一部分。

广州大学于 2002 年开始招收会展经营管理专业方向的学生,是国内最早设置该方向的高等院校之一。2007 年 1 月广州大学旅游学院通过教育部审批正式设立会展经济与管理专业。由于会展经济与管理专业比较新,所以各个学校都正在尝试不同的实践教学模式。广州大学旅游学院在多年的实践教学中,逐步形成了自己的特色,并且在实际的人才培养中也收到了一定成效,如在条件有限的情况下开展了一些模拟会展实验活动,这些活动对验证课堂所学理论知识以及对学生实践能力的提高有很大的帮助。

本书是基于我院以往会展管理实验教学的一些经验,将其系统地整理,并以完整和规范的实验手册的形式编辑成册,从而形成本实验指导书。在本实验指导书中,作者还加入了学生实验成果案例,与行业内人士进行交流。由于经验不足,不可避免地存在需要改善之处,希望能得到同行的批评指正。

目 录

前 言	1
第一章 会展综合实验综述	1
一、会展实验体系介绍	1
二、综合性实验的教学目的	2
三、综合实验的总体要求	3
四、综合实验的组织及实施	4
五、会展综合实验条件要求	5
六、学生实验成绩的考评	6
七、会展综合实验运作过程中须注意的事项	6
第二章 商业性展会的策划与组织模拟实验	8
一、商业性展会的实验流程及结构	8
二、商业性展会实验学时安排及所需设备	9
三、商业性展会活动的组织分工	10
实验项目一：商业性展会的可行性分析	11
实验项目二：商业性展会的策划与营销	15
实验项目三：商业性展会的场地布置	21
实验项目四：商业性展会的后勤管理	25
实验项目五：商业性展会的现场管理	27
商业性展会实验案例	32
第一部分：书展之可行性分析报告	32
第二部分：展会策划书	48
第三部分：管理规定汇总	56
第四部分：实验过程的图片展示	61
第五部分：客户满意度报告	63

第三章 会议活动的组织与管理模拟实验	75
一、会议活动的实验流程及结构	75
二、会议活动实验学时安排及所需设备	76
三、会议活动的组织分工	77
实验项目一：会议策划方案的制定	78
实验项目二：会议附加活动的策划	82
实验项目三：会议邀请及营销	86
实验项目四：会议场地布置	90
实验项目五：会中服务及组织	94
第四章 节庆活动的策划与组织模拟实验	99
一、节庆活动的实验流程及结构	99
二、节庆活动实验学时安排及所需设备	101
三、节庆活动的组织分工	102
实验项目一：节庆活动的可行性分析及决策	103
实验项目二：节庆活动的销售与推广	109
实验项目三：各节庆活动产品人财物规划	114
实验项目四：各节庆活动产品场地布置与管理/服务	120
实验项目五：节庆活动评估	124
第五章 宴会策划与管理模拟实验	128
一、宴会活动的实验流程及结构	128
二、宴会活动实验学时安排及所需设备	129
三、宴会活动的组织分工	130
实验项目一：中式宴会的策划	131
实验项目二：商务鸡尾酒会的策划	135
实验项目三：自助餐会的策划	139
实验项目四：宴会活动的后台管理	142
实验项目五：宴会活动的现场布置与服务	147
第六章 企业路演活动模拟实验	153
一、企业路演活动的实验流程及结构	153
二、企业路演活动实验学时安排及所需设备	154
三、企业路演活动的组织分工	155
实验项目一：企业路演活动可行性分析	156
实验项目二：企业路演活动的策划	159
实验项目三：企业路演活动的推销	165

实验项目四：企业路演活动的现场布置	168
实验项目五：企业路演活动的组织与实施	171
企业路演策划案范例一	175
企业路演策划案范例二	190
附件 1：学生实验报告基本内容要求	203
附件 2：学生实验成绩考评表	204

第一章

会展综合实验综述

一、会展实验体系介绍

会展活动是一个连续性的项目管理活动,在该管理活动中,各环节环环相扣,需要进行系统性的管理和控制。会展经济与管理专业学生在理论学习的过程中,已基本掌握了与会展管理相关的基础知识,如管理学原理、人力资源管理、财务管理、会展策划与组织、场馆管理与服务、会议管理、市场营销等等。然而,这些主要是理论方面的学习和探讨,如何在实际工作中,融会贯通地应用已成为专业学习的一个重要课题。

会展经营管理实验体系课程主要分为三个层次:

第一层次为基础性实验,主要包括信息管理系统基础实验、电子商务实验和社交礼仪实验,使学生掌握本课程的实验方法,锻炼学生在商务运作和计算机操作方面的能力,提高学生的素养和文明礼貌水平,使学生具有较强的综合应用和解决问题的能力。

第二个层次为专业必修课的实验环节,主要是按单项专业主干课程的要求进行相关的实验,如会展信息系统、项目管理、展示设计、会展设备操作、会展调研与策划等,该实验环节的目的在于突出某一专业方面的能力,夯实专业基础知识。

第三个层次为综合实验环节,侧重于设计性、综合性和全面性的实验,完全让学生自己动手策划、组织和管理控制一个展览或会议,锻炼学生分析问题、解决问题和独立思考的能力,同时希望通过综合性实验,将所学的专业知识应用于实验的各个方面,强调学生全面的、综合的动手能力。

该三个层次的实验相互支持,第一个层次的课内实验的内容是对从事会展服务行业人员的基本素质要求,通过该实验,培养学生的基本服务素养,增强

现代商务管理知识,提高学生们的主动服务意识和与人沟通的技能。

第二个层次是在第一个层次的基础上进行的专业性的训练。这部分试验内容主要是在学生学习了会展经济与管理的相关理论知识后,通过设计与各专业知识内容相关的实验来提高学生的思考能力和动手能力,进一步理解和强化理论知识。例如,该层次中设计有项目管理实验,该实验是在讲授了“项目管理”课程之后,让同学们通过 Microsoft Project 软件对会展的项目过程进行安排和控制,编制项目时间表、确定关键控制路线、项目资金控制等。目前,由于实验环境和实验设备的限制,把第一、二层次的实验放入课内实训的环节,待时机成熟时再单列出。

第三层次的实验是一个综合性的设计实验。该实验是通过举办一个具体的会展活动,将相关的专业知识融入到会展活动中,其中将会应用到第二层次的实验内容,如项目管理软件 Microsoft Project 的应用。通过实操性的运作,同学们将对会展的调研与决策、会展策划、会展营销、会展现场组织管理、会展财务管理、会展物流管理等有充分的认识,更为重要的是,通过该综合性的实验,同学们能将所学的知识贯穿在一起,随着环境的变化进行权变管理。

二、综合性实验的教学目的

本综合实验开设的目的是使学生更好地理解和深刻地把握会展管理各方面的专业知识,并在此基础上训练和培养学生们系统思考及判断能力,尤其是学生们的组织和协调能力。

通过学生完整地策划、组织及实施一个会展活动,包括组织各种主题展览会、专题会议、节庆活动等,让同学们在模拟的环境中真实地体验会展中的每一个流程。除此之外,在整个过程中,进一步提高同学们的沟通能力、冲突解决能力和组织协调能力等。

通过该实验,老师和同学们可以针对活动过程中发现的一些细节问题进行深入探讨,对书本中未涉及的课题进行分析和总结,从而使得教师的专业研究能力也得以提高。

学生在实验过程中体验、参与和学习会展专业知识是该综合实验的根本目的,虽然它不以营利为最终目标,但在整个实验实施的过程中,要求学生们要树立商业运作的观念,要有成本意识,要鼓励学生在实验过程中通过正当和专业的手段尽可能地提高展会活动的经营效果。

该综合实验可以应用于会展管理专业的教学中,对酒店管理的实验教学也有一定的参考作用。

三、综合实验的总体要求

本综合实验的特点是：①整个实验过程环环相扣，不可脱节；②实验程序复杂，时间长，工作量大，需要师生全身心投入；③综合性强，涉及的专业知识多，在实验过程中要予以体现；④受外界环境因素影响大，须获得学校、学院以及相关部门和企业的支持。因此，该综合实验总体要求如下：

(1) 本实验须要在学习完相关的专业课程后开始，相关的专业课程包括：管理学原理、财务管理、项目管理、会展概论、会展策划与组织、场馆管理与服务、节庆和大型活动的策划与组织、会议管理等。

(2) 由于该实验综合性强，对指导教师的要求也较高。整个实验过程最好配备两位指导教师，其中至少要有一位对会展运作和管理知识都有全面认识的资深专业教师。同时，指导教师须帮助同学们协调实验过程中与学院、学校以及外部组织之间的关系，以便整个实验得以顺利进行。

(3) 该实验过程学生参与程度较高，整个过程要特别注意安全，尤其是用电安全、攀高安全、展位搭建安全等。实验开始时，要向学生着重强调安全意识，防止实验过程中出现安全事故。

(4) 学生应根据该实验指导书中的程序和实验步骤，认真完成实验。本实验在模拟条件下进行，虽然是模拟，但学生们必须以商业运作的态度认真操作，不可以以做游戏的心态来完成这个实验。要注意引导同学们将所学的专业知识应用到实验过程中。

(5) 该综合实验是一个完整的过程，虽然同学们被分到不同的小组，负责不同的实验内容，但内容之间的关联度很高，需要学生们的高度配合和密切的沟通。整个实验的协调和组织是实验成功的关键。

(6) 在实验过程中，学生必须听从指导老师的安排和指导，尤其是一些重要仪器和设备的使用，要经过老师同意并办理了相关手续后方可使用。

(7) 实验经费由指导教师全盘掌控，学生们在实验过程中应先制定预算，并办理预借手续，经指导教师同意、主管院长批准后，统一由实验总体负责人到院办预借。在实验结束后，对所有费用支出要提供相关单据，并交由指导教师审核，审核通过，经主管院长批准后，可到院办办理结算。

(8) 实验过程中，学生们自行拉回的赞助、展位租赁费等收入可用于补充会展活动的支出，结余的部分由实验班级自行分配，但须做好相关的记录和财务报告。

(9) 实验结束后，对实习的整个过程按要求写出合格的实验报告，并按上交。

四、综合实验的组织及实施

会展综合实验的组织和实施是整个实验成功与否的关键,它既有赖于同学们的投入程度和综合管理能力,也有赖于指导教师的专业指导和激励协调能力。

会展综合实验的主要管理者是指导教师,与此同时,如果综合实验来自活动的主办方的委托,则活动主办方也将成为本综合实验的重要管理者。为了使综合实验有序地开展,组织实验的班级应成立综合实验协调小组,以便与指导教师和主办方沟通。

综合实验总协调组主要负责整个综合实验的总体协调和沟通工作。总协调组成员由三人构成:组长、文秘和财务管理员。总协调组组长由全班推选或竞选得出;其他五个项目组成员组成、组长的选举以及组长职责的制定由总协调组组长组织安排;各实验项目组成员的岗位职责和工作内容由组长负责制定。由于会展综合实验的主题不同,在组织结构的构建上也会有所不同,以下各实验项目分别有相关的阐述。

总的来说,指导教师和学生的职责如下所述。

1. 指导教师的职责

(1) 对综合实验进行宏观上的规划和全局性的掌控,同时要避免过多干预学生们的操作性工作。

(2) 协调主办方、学院、学校及其他相关部门的关系,保证实验活动能正常开展。

(3) 协助实验班级搭建综合实验的组织架构,明确各实验小组的职责权限。

(4) 每个实验项目阶段开始前,向同学们介绍各实验项目的目标、所需的理论知识、实验的流程、所需设备以及重点关注事项等等,以便同学们能够按程序进行实验。

(5) 监督各个实验项目的进展情况,审核各阶段的调研报告及策划书等文字资料,鼓励同学们在实验活动中的创新行为。

(6) 经常性地与同学们交流,了解实验过程中出现的问题,引导学生们找出解决问题的途径和方法。

(7) 观察学生情绪变化及所出现的矛盾和冲突,必要时出面予以解决。

(8) 对学生实验成绩进行最终的考核和评价。

2. 学生的职责

(1) 积极、热情地投入到实验过程中,了解自己的岗位职责并开展相关工作。

(2) 听从指挥,服从安排。每一个学生既是所在实验项目的成员之一,

又是整个综合实验中的一分子,在完成本项目实验后有责任听从其他实验项目的安排。

(3) 实验项目组成员要相互合作、相互支持,集思广益,共同将本实验项目做好,防止出现相互拆台、相互指责现象。

(4) 各实验项目小组之间应加强沟通和协调,一些关键性的工作应通过文字性的报告或会议的形式进行沟通和协商,不可唯我独尊、一意孤行。

(5) 综合实验总协调组成员要及时掌握会展综合实验的进展情况,协调各项目小组之间的关系,化解冲突和矛盾,尤其是对突发事件的处理要及时有效。

(6) 综合实验总协调员和各项目小组成员须定期向指导教师汇报实验项目进展情况及下一步工作安排。

(7) 综合实验总协调组成员在整个实验项目结束后,应将所有资料(含各项目组资料)汇总,编辑成册,并刻成光碟,交每一位同学留念。

(8) 所有同学在会展综合实验结束后须填写实验报告,并及时上交指导老师。

五、会展综合实验条件要求

会展综合实验的开展需要有一定的人、财、物方面的资源。

在人员上,参与综合实验的学生应已系统地学习了会展的专业知识,且参与过会展企业实习,熟悉会展运作的一般流程。同时,学生们应有较强的动手能力及沟通能力,能进行独立的思考和决策。

会展综合实验所需的实验设备因各自条件不同而异,实验过程中所需物资通过租赁或外购、外加工等方式也可以获得,如开幕式上用的充气拱门、大功率音箱等就可以通过租赁的方式解决。但为了使会展综合实验能持续有效地展开,会展综合实验室的场地和设施要求须满足以下几点:

(1) 150~200 平方米的实验室,该实验室主要用于实验课程讲授、实验班级召集会议、制作和准备会展场地装饰物品及存放会展实验设备。

(2) 实验室应配备有悬挂式投影机、可上网的电脑、大工作台及座椅等。

(3) 若干套 3×3 米标准展位,每一标准展位含一张洽谈桌、两把座椅。

(4) 多功能的背景板桁架(4×5 米)。

(5) 展览用帐篷 20 顶左右。

(6) 彩色打印机。

(7) 其他实验耗材,如 KT 板、办公用品、装饰布等。

另外,为了启动本综合实验,应有一部分的实验经费,经费的数量可根据

活动的类别和规模而定。若属商业性活动或小规模活动,可支配的实验经费可少分配些。对于实验经费的使用,指导教师应根据学校相关的财务规定指导学生使用,切不可乱花。

如果条件许可,还可以准备会展管理信息系统软件,利用软件对会展从调研、策划、组织管理到最后评估进行全过程管理和监控。

六、学生实验成绩的考评

学生的实验成绩由自我评价、小组评价和指导教师评价3部分组成,各考评主体考评所占权重和考评重点如表1-1所示。

表 1-1 综合实验成绩考评方法

考评组成	权重(%)	考评者	考评重点
自我评价	20	学生本人	个人在实验过程中的投入程度、完成工作效果和效率、应用所学专业知识情况、与他人沟通和合作状况等
小组评价	20	所属小组组长(小组组长由总协调组长评;总协调组长由指导教师评)	学生在实验过程中投入程度、服从分配和听从指挥情况、完成所安排实验项目的效果和效率情况、合作意识、创新思维等
指导教师评价	60	指导教师	评价学生专业知识应用情况、创新思维、实验过程的参与程度、实验报告的专业水准、解决问题的能力等。对组长还须评价其组织协调能力、解决突发性问题能力、指挥和决策能力等

学生成绩考评表见附件2。

七、会展综合实验运作过程中须注意的事项

会展综合实验是一个完整会展运作过程,为使得整个实验顺利地运作,在实验过程中须注意以下事项:

(1) 要注意会展实践体系之间的协调互补性:综合实验环节建立在课内实训和专业实习的基础上,是一次“真枪实弹”的演练,课内实训和专业实习是保证综合实验顺利开展的前提。在学生们进行综合实验前应已学习了相关的课程,并参与过相应的课内实训。实习环节也要逐步深入,由浅入深,不断加

深学生对专业知识的掌握。最后通过综合实验环节检验课内实训和专业实习的有效性和可操作性。

(2) 要注意将本科的实践教学与职业学校的实践区分开来: 职业学校的实践侧重于服务性和服从性, 更多的是动手能力和服务意识的培养。而本科层次的实践教学更多的是通过实践提升学生的专业知识水平, 培养他们决策、沟通、策划、组织和协调能力, 将他们培养成高素质的会展管理人才。故此, 在实践过程中, 指导老师要向学生灌输全面的管理理论知识和会展专业知识。

(3) 要注意指导教师专业素质的提升: 指导教师不仅能保证综合实验的顺利完成, 更为重要的是能对实验过程进行专业性的引导, 这就要求指导老师本身具有较全面的专业知识, 对会展业的发展有较深入的认识和研究。同时, 在实验过程中更深入细致地了解会展商业运作的流程, 找出会展运作时的成功和失败之处, 并从理论上予以分析, 提升自身的专业素养。

(4) 要注意实验教学过程中的前期准备和后期总结工作: 凡事预则立, 不预则废。在实验教学之前帮助学生做好实验前的理论准备, 提醒应关注的事项对学生们的专业知识掌握有重要意义。而实验教学结束之后的总结讨论, 将进一步提升学生们深入分析和思考问题的能力。这两方面的工作缺一不可。

(5) 要注意实验教学过程中的事务性工作: 实验教学过程中有不少琐碎的事务性工作, 如实验经费的使用和管理、实验的规划和安排、与会展活动主办方和学校的沟通协调、学生思想波动及安抚工作、实验活动前的准备和总结报告等, 这些都需要花费大量的时间和精力, 这些事务性的工作将极大地影响实验教学的效果, 需要指导老师有强烈的责任心并且全身心的投入。

除了以上注意事项外, 会展综合实验的良好运作还依赖于学校的支持, 包括在经费和实验教学管理上。在实验经费上, 学校一方面要给会展实验一定的启动资金, 使得会展活动能够展开; 另一方面应给予学生在实验经费使用上更多的自主权, 毕竟这是一个文科的综合设计性实验, 与理科的实验有所区别。在实践教学管理上, 需要学校的有关部门理解会展实验教学的特殊性及其创新性, 采取开放的态度支持会展综合实验的展开。

第二章

商业性展会的策划与组织模拟实验

一、商业性展会的实验流程及结构

商业性会展活动的总体运作流程见图 2-1。

根据该会展活动的运作流程，会展综合实验可分为五个实验项目，分别是：

实验项目一：商业性展会的可行性分析——根据选定的活动主题，查找有关资料，设计调查问卷，对选定的主题活动进行市场调研，确定其可行性，撰写可行性调研报告。

实验项目二：商业性展会的策划与营销——根据所学的专业知识，对所选定主题进行活动策划。策划内容包括商业性展会活动的主题口号、产品内容设计、品牌形象设计、宣传推广途径、活动时间安排、费用预算等。

实验项目三：商业性展会的场地布置——依据展会的性质和规模，对场地进行设计与布置。该实验项目包括选择活动场地、绘制场地平面设计图、对场地风险进行评估等。同时，对会议或展览现场进行装饰，如标准展位搭建与装饰、会议室布置装饰设计、特展展位设计与制作、会展指示标志和证件的设计与制作、展览装饰物品的制作、主席台的装饰、开幕式的模拟等。

实验项目四：商业性展会的后勤管理——后勤管理主要是指展会活动的物资采购及管理，主要包括展览物品和参展物品的管理。展览物品的管理包括对展览所需设备的进出、低值易耗品的购买及使用情况进行登记。参展物品管理指接受和保管参展商的货物，防止在活动过程中丢失。后勤管理的另一个职能是对活动费用进行控制。

实验项目五：商业性展会的现场管理——制定活动现场管理制度和应急预案，合理分配工作人员，保证展览物品和参展物品的安全，对会议和展览现场进行管理和监控，处理突发性事件。在展会过程中进行客户满意度调查，并撰

写展会评估报告。

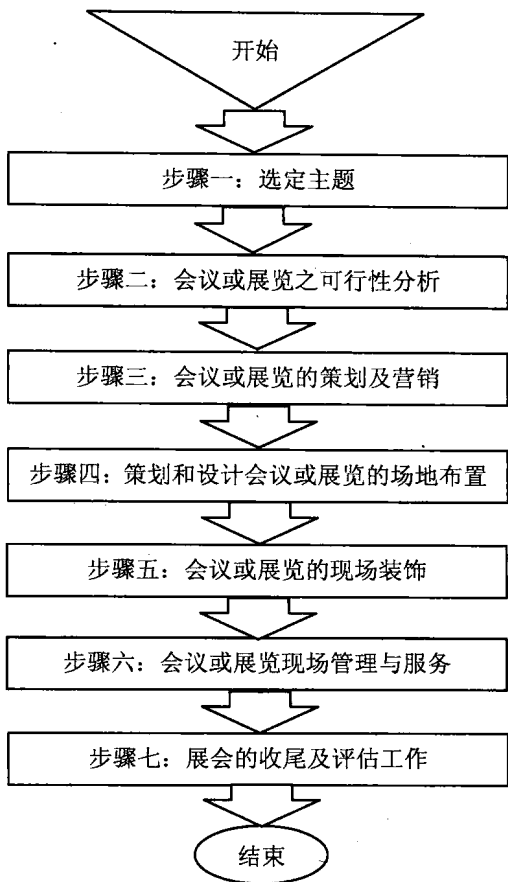


图 2-1 商业性展会实验总体运作流程图

二、商业性展会实验学时安排及所需设备

由于该实验课时限于72学时，持续时间仅为4周，为高效地运作，故五个实验项目必须交叉进行。每个实验项目所需学时须根据这些实验项目的文字工作或主体工作要求完成的时间进行估计，实际的学时数远不止于此。如学生进行的问卷调查可能会持续一周的时间；展会的营销过程可能会持续2~3周；展会的后勤管理将从展会的调研开始一直持续到展会结束，因此各个实验项目的时间必须控制在4周的学时之内。

本实验的核心部分是商业性展会的策划与营销,故此,应要求所有学生都能参与该实验项目。指导老师可以将实验班级分成若干个策划小组,分别进行展会的策划,经比较后选出设计理念新且可行性高的方案予以实施。除此项活动由全班同学参加之外,同学们还需参加另外两个实验项目组,以使所有同学的实验学时均达到 72 学时。

实验项目所需设备也不尽相同(见表 2-1)。在该综合实验过程中,应充分利用实验室现有设备,让同学在参与展览设备的操作和搭建过程中,提高他们的动手能力。同时由于现有的实验设备可能无法满足该综合实验的要求,需要外加工或租借,例如,开幕式设备(如拱门、飘空气球等),宣传横幅或条幅的印制等。此外所需实验设备还可以通过赞助形式由赞助商提供,如遮阳伞、彩旗等。

表2-1 拟开设实验项目一览表

序号	实验项目名称	项目类型	计划学时	所需设备和工具
1	商业性展会的可行性分析	综合	20	电脑、投影仪、调查问卷等
2	商业性展会的策划与营销	设计	32	电脑、投影仪、Photoshop 等设计软件等
3	商业性展会的场地布置	设计	20	标准展位、展架、大工作台、小型运输车(推车)、刻字机、绒布及纸张、KT 板、喷画等 低值易耗品、声像设备、大型音响设备、开幕式设备(如剪彩、礼花等)、步话机等
4	商业性展会的后勤管理	综合	20	电脑、保险箱、其他办公文具
5	商业性展会的现场管理	综合	20	步话机、验钞机、电脑、调查问卷及其他办公文具等

三、商业性展会活动的组织分工

根据以上流程及实验项目要求,本商业性展会综合实验的组织架构如图 2-2 所示。

综合实验总协调组主要负责整个综合实验的总体协调和沟通工作。总协调组成员由 3 人构成:组长、文秘和财务管理员。总协调组组长由全班推选或竞选产生;其他 5 个项目组成员组成、组长的选举以及组长的职责的制定由总协调组组长组织安排;各实验项目组成员的岗位职责和工作内容由组长负责制定。