

任务
引领

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

会议服务

谢浩萍 ● 主 编



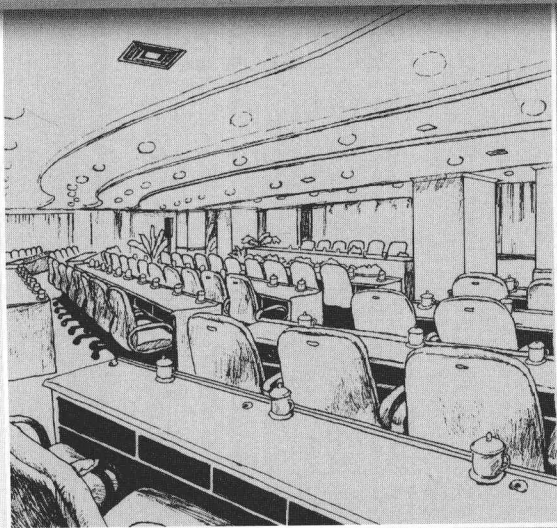
格致出版社



上海人民出版社

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

会议服务



谢浩萍 主编

谢浩萍 张 青 吴巳菲 编写

吴坚刚 主审

图书在版编目(CIP)数据

会议服务 / 谢浩萍主编. — 上海: 格致出版社: 上海人民出版社, 2008

(中等职业学校饭店服务与管理教材系列)

ISBN 978-7-5432-1424-8

I. 会… II. 谢… III. 会议-组织管理学-专业学校-教材 IV. C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 035514 号

责任编辑 忻雁翔 苏延昊

美术编辑 路 静

封面插图 钱自成

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

会议服务

谢浩萍 主编

出 版 格 致 出 版 社
世纪出版集团 www.hibooks.cn
www.ewen.cc 上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发 行 世纪出版集团发行中心

印 刷 上海图宇印刷有限公司

开 本 787×1092 毫米 1/16

印 张 6.25

插 页 1

字 数 114,000

版 次 2008 年 9 月第 1 版

印 次 2008 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5432-1424-8/G·628

定 价 14.00 元

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

编写委员会

主 任

王红平（上海市旅游事业管理委员会教育培训处，处长）

王万宁（上海市旅游培训中心，主任）

曹颐华（上海市现代职业技术学校，校长）

执行主编

张杨莉（上海市现代职业技术学校，副校长）

编委会成员

王红平 王万宁 曹颐华 张杨莉 王肇华 赵洪声 陆文婕
周丽勤 汪蓓静 许 康 谢浩萍 孔新华 傅国林 王明珠

总 序

随着我国经济建设的迅猛发展和就业人口的不断增加,如何让更多的人通过接受教育特别是职业教育更快更好地上岗就业,成为当前亟待解决的重大问题。为此,国务院总理温家宝在第十届全国人大五次会议上提出,要把发展职业教育放在更加突出的位置,使教育真正成为面向全社会的教育,这是一项重大变革和历史任务。重点发展中等职业教育,健全覆盖城乡的职业教育和培训网络,是今后各级政府部门要做的重要工作。

为了贯彻和落实国务院的精神,适应新的社会经济发展的需要,上海市教委所属的上海市中等职业教育课程教材改革办公室针对上海市中等职业教育课程中比较突出的问题,诸如课程与就业关联不够,与就业及工作的相关课程少,教学内容相对滞后,学用不一致明显,学校专业教学还没有完全结合企业的实际需要,与职业资格证书结合不够紧密,没有充分体现中等职业学校学生学习特点等,及时组织全市的中等职业学校的骨干教师,以科学发展观为指导,以就业为导向,以能力为本位,以岗位需要和职业标准为依据,服务于满足学生职业生涯的需求,适应社会经济发展和科技进步的需要,开发和制定了新的专业教学标准,形成了以“任务引领型”为主导的具有上海特色的现代职业教育课程体系。其特点如下:

- ★ 以职业生涯发展为目标明确专业定位。专业定位要立足于学生职业生涯发展,尊重学生基本学习权益,给学生提供多种选择方向,使学生获得个性发展与工作岗位需要相一致的职业能力,为学生的职业生涯发展奠定基础。
- ★ 以工作任务为线索确定课程设置。按照工作任务的逻辑关系设计课程,打破“三段式”

学科课程模式，摆脱学科课程的思想束缚，从岗位需求出发，尽早让学生进入工作实践，实现从学习者到工作者的角色转换。

- ★ 以职业能力为依据组织课程内容。注重职业情境中实践智慧的养成，培养学生在复杂的工作过程中作出判断并采取行动的综合职业能力。
- ★ 以典型产品（服务）为载体设计教学活动。按照工作过程设计学习过程，建立工作任务与知识、技能的联系，激发学生的学习兴趣。
- ★ 以职业技能鉴定为参照强化技能训练。课程标准要涵盖职业标准，要选择社会认可度高、对学生劳动就业有利的职业资格证书，使学生在获得学历证书的同时，能顺利获得相关职业资格证书。

本套教材就是依据新制定的上海市中等职业教育专业教学相关标准编写的，力求体现上海市职业教育课程改革的基本思路与理念，为教师和学生提供一套理论与实践有效结合的适用教材。由于本套教材所具有的探索性和前瞻性，难免还存在这样或那样的不足，恳请工作在职业教育一线的老师 and 行业专家以及广大学生批评指正。

教材编写委员会

前 言

《会议服务》是中等职业学校“饭店服务与管理”专业的一门核心课程,也是学生在学习前厅服务、餐饮服务、客房服务等知识与技能后的一门后续课程。通过本课程的学习可以让学生对饭店会议服务相关岗位的职业要求有整体的认知,使学生具备饭店会议服务相关岗位的基本职业能力。

本教材的编写以上海市教育委员会颁发的上海市中等职业学校饭店与服务管理专业《会议服务课程标准》为依据,同时注重与职业技能鉴定内容相衔接。它力求体现课程标准中任务引领、实践导向的设计思想,以工作任务模块为教学单元,通过运用创设工作情景、模拟实训、案例思考等多种教学手段,使学生在模拟情景中进行实训,在案例思考中拓展思维。

本书采用并列和流程相结合的方式组织编写,使学生在“突出能力、做学一体”的教学活动中掌握饭店会议服务的技能,提高学生的职业能力。

本教材采用了全新的编写体例,以项目为单元,每单元设有岗位名称、工作任务、学习目标、知识与能力结构、知识与能力实训、案例与思考等栏目。编写人员为使能力结构与岗位工作实际情况相符合,多次走访有关饭店、会场,并与专业人员共同讨论。本教材力求文字表述简明扼要,通俗易懂;知识要点准确、科学;操作程序规范、标准,从而体现其实用性、严谨性、科学性。

全书由谢浩萍、张青、吴已菲共同编写,谢浩萍担任主编并负责统稿。本教材的编写得到了上海市现代职业技术学校曹颐华校长、瞿静芬书记、张杨莉副校长及上海市曹杨职业技术学校陈家栋校长的指导和帮助,上海世纪出版股份有限公司格致出版社的麻俊生先生也给予了大力支持,在此一并表示诚挚的感谢。同时在教材编写中参阅了一些著作和文献资料,在此向所有的原作者表示由衷的谢意。

由于本教材编写时间仓促且编者水平有限,所以在书中难免存在错漏,敬请广大专家和读者批评指正。

编 者

2008年3月

目录

第一单元 会场布置	1	特性	34
项目一 了解不同的会议类型	1	项目二 茶叶及咖啡的冲泡	35
项目二 会场布置和座位安排	4	体验活动 7人/组取茶叶操作	43
体验活动 7人/组通过网络搜索掌握不同会场的布置方法及主席台的布置	12	体验活动 润茶操作	44
体验活动 7人/组模拟会场的选择与布置	13	体验活动 7人/组不同茶叶的冲泡	45
项目三 会议用品的摆放	14	项目三 会议茶水服务	45
体验活动 7人/组准备好所需的会议用品及摆放	23	体验活动 模拟会务接待员(四级)标准进行茶水服务考核	48
体验活动 7人/组制作 56 人左右茶水或茶歇服务的酒水计划单	24	项目四 茶歇服务	49
项目四 会议前准备工作	25	体验活动 搭建、布置模拟茶歇服务台	51
自测题	29	自测题	51
第二单元 茶水服务	31	第三单元 音响、投影仪服务	53
项目一 茶叶基本知识	31	项目一 会议音频设备	53
体验活动 7人/组网络搜索不同茶叶的		体验活动 7人/组织别调音台的标识	56
		体验活动 7人/组调音台的使用	57
		项目二 会议视频设备	57
		体验活动 7人/组织别投影仪及遥控器	

的标识	61	项目三 衣帽寄存服务	74
体验活动 投影仪的开启和调试	62	体验活动 寄存衣帽服务操作	76
自测题	62	项目四 会场礼仪接待服务	77
		体验活动 会场礼仪接待情景模拟	80
第四单元 会议礼仪服务与管理	64	项目五 会议后续服务	81
项目一 会议迎宾服务	64	体验活动 检查会场卫生情景模拟	84
体验活动 7人/组引导服务情境模拟	69	项目六 客史档案的建立	85
项目二 会议登记服务	70	体验活动 7人/组建立客史档案表	88
体验活动 7人/组网络搜索预先、现场		自测题	89
登记表	74		

第

一

单元

会场布置

项目一 了解不同的会议类型

一、按照会议的性质和内容划分

(1) 年会(convention)。年会是就某一特定主题展开讨论的聚会,议题涉及政治、经贸、科学、教育或者技术等领域。年会通常包括一次全体会议和几个小组会议。年会可以单独召开,也可以附带展示会。多数年会是周期性的,最常见的周期是一年一次。参加年会全体会议的人员通常比较多,一般要租用大型宴会厅或会议厅。各小组会议上讨论的是具体问题,所租用的是小会议室。

(2) 专业会议(conference)。专业会议的议题通常是具体问题并就其展开讨论,可以召开分组小会,也可以只开大会。就与会者人数而言,专业会议的规模可小可大。

(3) 代表会议(congress)。这个词最常在欧洲和国际性活动中使用。它通常指在本质上同专业会议相同的事件和活动。只有在美国,这个词被用来指立法机构。(代表)大会的出席人数差别很大。

(4) 论坛(forum)。论坛的特点是反复深入的讨论,一般由小组组长或演讲者来主持。它可以有许多听众参与,并可由专门小组成员与听众就问题的各方面发表意见和看法,两个或更多的讲演者可能持相反的立场,对听众发表讲演而不是互相讲给对方听。主持人主持讨论会并总结双方观点,允许听众提问,所以会议必须对这种论坛会议

提供多个话筒。

(5) 座谈会、专题讨论会(symposium)。这种座谈会或专题讨论会除了更加正式外,与论坛是一样的。不管个人还是专门小组参加,其方法就是进行一种陈述讲演,有一些预订好的听众参加,但是一般讲要少一些论坛所拥有的那种平等交换意见的气氛和特征。

(6) 讲座(lecture)。讲座要更正式一些,更要有组织一些,经常有一位专家进行个别讲演,讲座后可以有来自观众的提问。讲座的规模大小都有。

(7) 研讨会、专家讨论会、讨论会(seminar)。这种研讨会形式通常有许多可参与的活动,出席者有许多平等交换意见的机会,知识和经验被大家分享,研讨会通常是在讨论主持人的主持下进行的。

(8) 专题讨论会(workshop)。专题讨论会的形式仅指处理专门问题或特殊分配任务的一般性的小组会议,不管 workshop 这个词是否被采用,workshop 这种形式是经常被培训部负责人所采用来进行技术培训的,在讨论会中互相学习,同时分享新的知识、技能和对问题的看法。它是以面对面商讨和参与性强为其特征的。

(9) 培训性会议(training sessions)。一般至少要用一天的时间,多则几周。这类培训会议需要特定的场所,培训内容高度集中,由某个领域的专业培训人员教授。

(10) 奖励会议(incentive meetings)。公司对员工、分销商或客户的出色工作表现进行表彰奖励。

二、按举办单位划分

一般认为,按照举办单位的性质不同,可将会议分为三大类,分别为公司类会议、协会类会议和其他组织会议。

(1) 公司类会议。公司类会议的规模不一,小到几个人,大到上千人。公司管理者强调的是信息传递,而公司内部信息传递的最基本方式之一便是会议,因此公司类会议的数量极其庞大。

公司会议通常以管理、协调和技术等为主题,具体可分为销售会议、经销商会议、技术会议、管理者会议及股东会议等。

(2) 协会类会议。协会类会议在会议市场中同样占有相当重要的位置。协会因人数和性质而互不相同,它们的规模从小型地区性组织、省市级协会到全国性协会乃至国际性协会不等。协会大致可以划分为行业协会、专业和科学协会、教育协会和技术协会等类型。

其中,行业协会被认为是会议业最值得争取的市场之一,因为协会的成员多为业内成功的管理人员。协会类会议常常与展览结合举行。例如,我国定期举行的旅游交易

会每次都吸引着大批来自全国各地乃至海外旅游企业的参与。

(3) 其他组织会议。这类会议的典型代表是政府机构会议。我们在电视上经常能看到政治性会议,电视镜头中显现的虽然是主会场,但是不难想象背后对小型会议室、套房和宴会等设施的需求。在省市一级,中小规模的政府机构会议召开十分频繁,从而形成了可观的市场。在很多国家,工会同样是重要的会议举办者。

三、按会议规模划分

- (1) 小型会议:出席人数少则几人,多则几十人,但不超过 100 人;
- (2) 中型会议:出席人数在 100—1 000 人之间;
- (3) 大型会议:人数在 1 000—10 000 人之间;
- (4) 特大型会议:人数在 10 000 人以上,例如节日聚会、庆祝大会等。

四、按照会议活动特征划分

(1) 商务型会议。一些公司、企业因其业务和管理工作发展的需要,在饭店召开的商务会议。出席这类会议的人员素质较高,一般是企业的管理人员和专业技术人员。他们对饭店设施、环境和服务都有较高的需求,且消费标准高。召开商务会议一般选择与公司形象大体一致或更高层次的饭店,如大型企业或跨国公司一般都选择当地最高星级的饭店。商务型会议在饭店召开常与宴会相结合,会议效率高、会期短。

(2) 度假型会议。公司等组织利用周末假期组织员工边度假休闲,边参加会议。这样既能增强员工之间的了解,以及企业自身的凝聚力,又能解决企业所面临的问题。度假型会议一般选择在风景名胜地区的饭店举办。这类会议通常会安排足够的时间让员工观光、休闲和娱乐。

(3) 展销型会议。参加商品交易会、展销会、展览会的各类与会者入住饭店,住店天数比展览会期长一两天,同时,还会在饭店举办一些招待会、报告会、谈判会和签字仪式等活动,有时晚间还会有娱乐消费。另外,一些大型企业或公司还可能单独在饭店举办展销会,甚至整个展销活动全在饭店举行。

(4) 文化交流会议。各种民间和政府组织组成的跨区域性的文化学习交流的活动,常以考察、交流等形式出现。

(5) 专业学术会议。这类会议是某一领域具有一定专业技术的专家学者参加的会议,如专题研究会、学术报告会、专家评审会等。

(6) 政治性会议。国际政治组织、国家和地方政府为某一政治议题召开的各种会议。会议可根据其内容采用大会和分组讨论等形式。

项目二 会场布置和座位安排

一、会场布置需考虑的因素

(一) 会场布置

- (1) 现场布置：一般根据会议性质和主办单位的要求进行布置。
- (2) 接见的座位布置：采用单人沙发，12—18人式，外围布置扶手椅或靠椅。
- (3) 其他形式布置：马蹄形、半月形、圆形、方形等，都要从任务的实际需要出发。一般布置圆形较多。
- (4) 布置圆形的特点是：主次分明、座位集中、进出方便、形式上较美观，使用方便。
- (5) 布置要求：
 - 要求适用、庄严、整齐、距离一致、位置紧凑、中间空地不宜过大。
 - 布置的座位要比总人数多2—4人，以防增加人员；译员和记录员的位置要摆好。
 - 布置时对厅室的陈设品要注意防碰。布置沙发时检查一下，是否可以用。

(二) 考虑的因素

1. 会场大小与人数多少

会场大小与人数多少是制约会场座位格局设计和安排的两个重要因素。会场小而人数多，则应当将座位安排得紧凑一些；反之，则可安排得宽松一些。因此，在设计和安排座位格局之前，应事先进行实地考察，根据主席台就座人数和代表人数以及会场内必需的活动空间和安全性因素，确定座位的疏密程度和结构形状。

2. 会场座位格局的政治意义

会场的座位格局体现一定的政治关系。比如“圆桌会议”这一提法，就是产生于会议座位的圆形格局。现在，“圆桌会议”已经成为各派政治力量平等对话协商的会议的专用名词。

3. 会场座位格局的气氛和效果

不同的座位格局所形成的会议气氛和产生的心理效果是不同的。比如，座谈会一般都采取围坐的格局，不设专门的主席台，主持人与其他与会者围坐在一起，使得会议气氛非常融洽。报告会则需专门设主席台或讲台，以突出报告人的主导地位。因此，应依据会议的性质和需要创设的会议气氛要求来确定会议的座位格局。

二、会场座位格局的类型

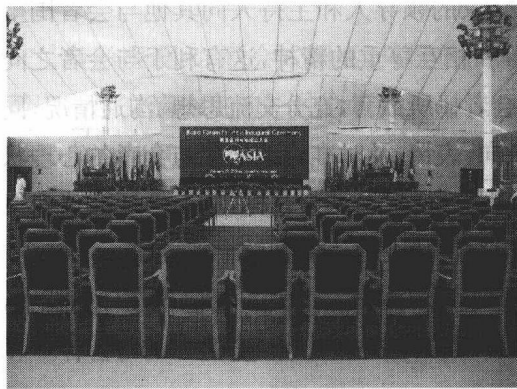
通常会议室最常见的摆台形式有如下几种:剧院式、课桌式、U形、回形(双U形)、椭圆形、长方形、圆桌式、鸡尾酒会式、宴会式、T形台。下面将最常用的几种台形进行分述。

(一) 剧院式

桌形摆设:在会议厅内面向讲台摆放一排排座椅,中间留有较宽的过道。在留有过道的情况下,最大限度地摆放座椅,最大限度地将空间利用起来,在有限的空间里最大限度地容纳人数。但与会者没有地方放资料,也没有桌子可用来记笔记。

这种座位格局的主要特征是主席台和代表席采取上下面对面的形式,从而突出了主席台的地位。由于专门设立了主席台,使得整个会场气氛就显得比较严肃和庄重。这种座位形状容易给在主席台上的发言者造成一种心理压力,若事先准备不充分,或现场发挥不好,或缺乏控制会议的经验 and 能力,就会造成会场秩序的混乱。

剧院式的座位格局场面开阔,比较有气势,适合召开大中型的报告会、总结表彰会、代表大会等等。“而”字形和倒“山”字形的格局,一般安排在座位不固定的会议厅内,形式较为灵活,而且可以最大限度地利用会场面积。



剧院式·1



剧院式·2

(二) 教室式(课桌式)

桌形摆设:会议室内将桌椅端正摆放或成“V”形摆放,按教室式布置会议室,每个座位的空间将根据桌子的大小而有所不同。此种桌形摆设可针对会议室面积和观众人数在安排布置上有一定的灵活性;与会者可以有放置资料及记笔记的桌子,还可以在主席台的正面和两侧安排代表席,形成半围的形状,以最大限度容纳人数。这种座位格局介于上下相对式和全围式之间,既突出了主席台的地位,又能融洽气氛,适用于中小型

的工作会议等。



教室式·1



教室式·2

(三) 方形、椭圆形中空式

桌形摆设:将会议室里的桌子摆成方形、椭圆形中空,前后不留缺口,椅子摆在桌子外围,通常桌子都会围上桌布,中间通常会放置较矮的绿色植物,投影仪会用一个专用的小桌子放置在最前端。此种类型的摆桌常用于学术研讨会一类型的会议,前方设置主持人的位置,可分别在各个位置摆放上麦克风,以方便不同位置的与会者发言。此种台形容纳人数较少,对会议室空间有一定的要求。

这种台形主要特征是不设专门的主席台,会议的领导人和主持人同其他与会者围坐在一起,容易形成融洽与合作的气氛,体现平等和相互尊重的精神,这有利于与会者之间相互熟悉了解和不拘形式地发言和插话,使与会者畅所欲言,充分交流思想、沟通情况,同时也便于会议主持者细致观察每位与会者的意向、表情,及时准确地把握与会者的心理状态,并采取措施引导会议向既定目标发展,或根据实际情况,调整目标,从而保证会议取得成果。全围式格局适用于召开小型会议以及座谈性、协商性等类型的会议。

会议进行小组讨论时,还可以采用三角形布局。其中,发言人几乎可以坐在任何位置,不过,通常还是处于三角形的某个顶点。这时,发言人很容易能看到三分之二的与会者。



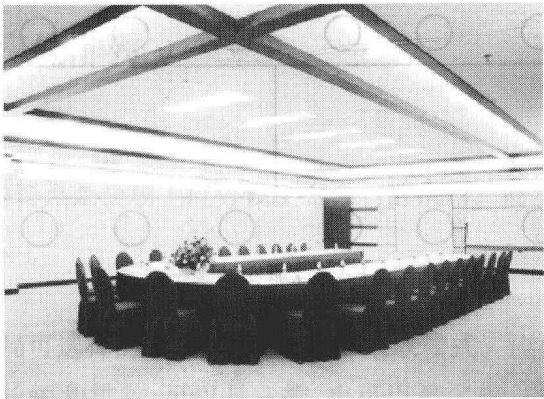
方形中空式



椭圆形中空式

(四) U形

桌形摆设:将桌子连接着摆放成长方形,在长方形的前方开口,椅子摆在桌子外围,通常开口处会摆放放置投影仪的桌子,中间通常会放置绿色植物以作装饰;不设会议主持人的位置以营造比较轻松的氛围;多摆设几个麦克风以便自由发言;椅子套上椅套会显示出较高的档次。



U形

(五) 鸡尾酒会式

桌形摆设:以酒会式摆桌,只摆放供应酒水、饮料及点心、水果的桌子,不摆设椅子,是以自由交流为主的一种会议摆桌形式,自由的活动空间可以让与会者自由交流,构筑轻松自由的氛围。

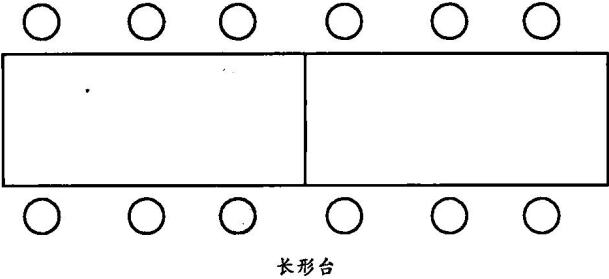


鸡尾酒会式

(六) 长形台

桌形摆设:根据会谈人数的多少,将长条桌呈横一字或竖一字形摆放,桌子的中线

要与正门的中轴线对齐。然后在桌面上均匀地铺上台呢布或白色台布。桌子两侧对称摆上扶手椅,主宾和主人的座位要居中摆放,座位两侧的空当应比其他座位要略宽一些。如会谈桌呈横一字形摆放,主方应在背向正门的一侧就座。如果呈竖一字形布置,以进门方向为准,客方坐于右侧,主方坐于左侧,译员的座位安排在主持会谈的主宾和主人的右侧,记录员一般在会谈桌的后侧另行布置桌椅就座。如果参加会谈的人数较少,也可以安排在会谈桌末端就座。



三、会见厅的布置

一般来说,不同的活动内容对会见厅的布置形式有不同的要求。会见厅的布置应根据参加会见人数的多少、客厅的形状和大小确定布置形式。人数在十几人左右的会见,会见厅可按马蹄形、凹字形摆放。一般马蹄形或者凹字形布置均用沙发,沙发后面摆放扶手椅供记录员、译员就座。沙发每两个为一组,中间加一茶几,茶几上可按会见要求摆放一些需用的设备和物品。



凹字形会见厅



会议型会见厅

(1) 根据会见活动的具体内容和宾客身份、人数、客厅的大小以及客人的国籍、习俗等,对客厅进行精心布置。一个布置成功的会见厅应该是:美观、雅致,沙发、茶几摆