

会展策划与管理专业（专科）

# 《会议运营管理》

自学考试大纲

# I、课程性质与设置目的

## 一、本课程的性质与设置的目的

会议运营管理是组织、运作、管理会议的重要手段和方式。“会议运营管理”作为会展管理专业的一门专业课程，涉及会议市场、会议产品、供应机构等基本要素，会议的申办、筹备管理、现场管理、财务管理、附设展览、后续评估等相关方面的理论和实践内容。本课程内容是会展管理专业知识体系的一部分，也是会展管理专业学生专业素养能力培养目标的一部分。

## 二、本课程的基本要求

通过本课程的学习，应考者应掌握会议的基本概念和特征、会议细分市场类型、会议产品的主要构成要素与供应机构、社团组织会议的申办、企业会议的竞标、会议在筹备、现场等不同阶段的管理内容和重点、会议财务管理、附设展览运作、会议评估等方面内容。了解会议运营的方式、方法和手段，培养和提高会议管理能力。

### 三、与相关课程的联系

本课程既是会展管理专业的一门独立专业课程，又是其他相关课程（如会展场馆经营与管理、会议酒店管理、会展客户关系管理等）的基础。“会展概论”为本课程的先修课程。

## II、课程内容与考核目标

### 第一章 绪论

#### 一、学习目的和要求

要求掌握会议的定义、特征、类型；初步掌握会议的本质与作用。

#### 二、课程内容

##### 第一节 会议的基本概念

##### （一）会议的定义

## （二）会议的特征

### 第二节 会议的本质属性

#### （一）会议的信息性

#### （二）会议的社会性

#### （三）会议的积聚性

### 第三节 会议的类型

#### （一）按会议的性质分

#### （二）按会议参加者的国别划分

#### （三）按会议的主办者来划分

### 第四节 会议的作用

#### （一）会议可以传递、交流并创造信息

#### （二）会议给所在城市或国家的会议产业带来直接收益

#### （三）会议为所在城市或国家的旅游业、商业等服务业带来间接收益

#### （四）会议可以提升会议目的地的知名度

#### （五）会议可以促进会议目的地的建设和经济发展

#### （六）会议是社会民主的重要手段

#### （七）会议可以帮助人们消除隔阂、促进和平

(八) 会议可以促进会议目的地社会文明程度的提高

### 三、考核知识点

(一) 会议的定义、特征、类型

(二) 会议的作用

### 四、考核要求

(一) 识记：1、会议的定义。

(二) 领会：1、会议的特征、类型、作用。

## 第二章 会议市场

### 一、学习目的和要求

要求了解会议市场的基本类型；掌握会议市场的定义；各种会议细分市场的特点、规律；认识争取各种会议细分市场的途径；认识人们开会的目的。

### 二、课程内容

## 第一节 会议市场

## 第二节 社团会议市场

- (一) 社团会议的类型
- (二) 社团会议的特点
- (三) 社团会议的平均会期
- (四) 影响社团会议选择会议场所的因素
- (五) 社团会议的决策人
- (六) 如何找到社团及其会议

## 第三节 企业会议市场

- (一) 企业会议的类型
- (二) 企业会议的特点
- (三) 企业会议的会期
- (四) 影响企业会议选择会议场所的重要因素
- (五) 企业会议决策人
- (六) 如何找到企业会议

## 第四节 社团会议市场与企业会议市场的比较

- (一) 从会议数量和会议总人数比较
- (二) 从会议总花费比较

## 第五节 其他会议市场

（一）教育/研究机构会议市场

（二）政府会议市场

（三）宗教会议市场

## 第六节 会议市场的统计分析

（一）会议参加者人数分布情况

（二）会议的平均会期

（三）会议的月份分布情况

## 第七节 人们开会的目的

（一）人们举办会议的目的

（二）人们参加会议的目的

# 三、考核知识点

（一）会议市场的定义和基本类型

（二）各种会议细分市场的特点与规律

（三）社团组织会议市场与企业会议市场的差异

（四）争取各种会议细分市场的途径

（五）人们开会的目的

## 四、考核要求

（一）识记：1、会议市场的定义和基本类型。

（二）领会：1、会议细分市场的特点与规律；2、社团组织会议市场与企业会议市场的差异。

（三）简单应用：1、试用案例阐述争取各种会议细分市场的途径。人们开会的目的。

## 第三章 会议产品要素

### 一、学习目的和要求

要求了解构成会议产品的各个基本要素；认识会议的主题、发言人、附设展览的组织；认识事务、住宿、餐饮、学术访问、社会活动、可进出性的安排及作用；掌握会议场地、会议室、会议通知的设计原则与方法。

### 二、课程内容

#### 第一节 会议主题与议题



## 第二节 会议演讲人

- (一) 演讲人是会议的最重要的卖点之一
- (二) 会议演讲人的挑选
- (三) 会议演讲人注意事项

## 第三节 会议通知

- (一) 第一轮通知 (first announcement)
- (二) 第二轮通知
- (三) 第三轮通知

## 第四节 会议专业活动

- (一) 大会演讲
- (二) 分组会演讲
- (三) 张贴演讲
- (四) 专业参观

## 第五节 会议场地与会议室

- (一) 会议场地
- (二) 会议室的布置

## 第六节 会务

- (一) 会议印刷品

## （二）会议名卡

## 第七节 住宿

### （一）宾馆目录与挑选

### （二）办理住宿登记

### （三）与会者住房表

### （四）总账户和个人账户

## 第八节 餐饮活动

### （一）餐饮种类

### （二）会议餐饮活动安排须知

## 第九节 社会活动

### （一）会议开幕式（opening ceremony）

### （二）欢迎招待会（welcome reception）

### （三）“茶歇”/咖啡（tea/coffee break）

### （四）鸡尾酒会（cocktail party）

### （五）体育、休闲活动

### （六）参观、游览活动

### （七）欢送/闭幕宴会（farewell/closing banquet）

## 第十节 会议附设展览

- (一) 安排会议附设展览的作用
- (二) 会议附设展览会与商业性展览会的不同
- (三) 安排会议附设展览项目注意点

#### 第十一节 会议的可进出性

- (一) 国际机场，国际航线
- (二) 铁路，火车站
- (三) (高速) 公路，长途汽车
- (四) 本地交通
- (五) 嘉宾和重要演讲人的交通安排

### 三、考核知识点

- (一) 会议的主题、发言人、附设展览的组织
- (二) 事务、住宿、餐饮、学术访问、社会活动、可进出性的安排及作用
- (三) 会议场地、会议室、会议通知的设计原则与方法

### 四、考核要求

- (一) 识记：1、会议的主题；2、发言人；3、附设设施

的组织。

（二）领会：1、事务、住宿、餐饮、学术访问、社会活动、可进出性的安排及作用。

（三）简单应用：各个会议基本要素的相互联系。

（四）综合应用：会议场地、会议室、会议通知的设计原则与方法

## 第四章 会议供应机构

### 一、学习目的和要求

要求了解会议供应机构的基本组成；掌握 PCO 的定义、工作内容及收费方式；掌握会议中心、会议宾馆、翻译公司的相关服务要求；掌握会议局、政府的工作内容与特点。

### 二、课程内容

#### 第一节 专业会议组织者

（一）专业会议组织者的定义

（二）PCO 的工作

(三) PCO 的收费方式

第二节 会议中心

(一) 基本会议场地、设施和服务

(二) 其他方面的要求

第三节 会议宾馆

(一) 会议场地、设施与服务

(二) 会议管理结构

(三) 提供会议客户需要的信息

第四节 旅行社

第五节 交通运输商

(一) 对指定交通运输商的好处

(二) 对会议组织者的好处

第六节 翻译公司

第七节 会议局

(一) 会议局的性质

(二) 会议局的特点

(三) 会议局的工作

第八节 政府

- (一) 财政政策
- (二) 政策和法规
- (三) 规划
- (四) 工作效率
- (五) 安全保障

### 三、考核知识点

- (一) 会议供应机构的基本组成
- (二) PCO 的定义、工作内容及收费方式
- (三) 会议中心、会议宾馆、翻译公司的相关服务要求
- (四) 会议局、政府的工作内容与特点

### 四、考核要求

- (一) 识记：1、会议供应机构的基本组成。
- (二) 领会：1、PCO 的定义；2、会议中心、会议宾馆、翻译公司的相关服务要求。
- (三) 简单应用：1、会议局、政府的工作内容与特点；2、PCO 的工作内容及收费方式；

（四）综合应用：结合国际会议发展趋势探讨中国 PCO 与其他国家 PCO 的主要区别。

## 第五章 会议的申办活动

### 一、学习目的和要求

要求了解举办会议的阶段；认识申办国际社团组织会议的步骤与内容；认识企业会议的竞标方式和过程；掌握国际社团组织会议申办报告的基本内容和写作。

### 二、课程内容

#### 第一节 申办国际社团会议的审批

- （一）国际社团会议的审批制度
- （二）国际社团会议的报批程序

#### 第二节 国际社团会议申办的准备

- （一）建立申办机构
- （二）制定申办计划
- （三）编制申办预算

#### （四）筹措申办经费

### 第三节 国际社团会议的申办报告

#### （一）申办报告的主要内容

#### （二）申办报告的制作和提交

#### （三）辅助申办材料

### 第四节 国际社团会议的现场申办

#### （一）现场申办人员

#### （二）现场申办活动

### 第五节 企业会议的竞办

#### （一）举办企业会议的程序

#### （二）企业会议的竞办过程

#### （三）企业会议承办方的审验标准

## 三、考核知识点

#### （一）举办会议的阶段

#### （二）申办国际社团组织会议的步骤与内容

#### （三）企业会议的竞标方式和过程

#### （四）国际社团组织会议申办报告的基本内容和写作



## 四、考核要求

（一）识记：1、举办会议的阶段

（二）领会：1、申办国际社团组织会议的步骤与内容；2、企业会议的竞标方式和过程。

（三）综合应用：1、国际社团组织会议申办报告的基本内容和写作。

## 第六章 会议筹备管理

### 一、学习目的和要求

要求了解会议初期筹备的基本工作内容；认识会议组织机构与会议工作计划的组成；掌握会议论文征集及会议预先注册的工作步骤和内容；掌握会议征文通知书、注册通知书的编制。

### 二、课程内容

#### 第一节 会议初期筹备

（一）会议组织机构的建立

- (二) 制定会议工作计划
- (三) 公关宣传工作
- (四) 选择 PCO
- (五) 编制会议预算和落实会议筹备经费
- (六) 初步挑选会议场所和会议住宿、餐饮场所等供应机构

## 第二节 会议论文征集

- (一) 确定会议的专业内容
- (二) 编辑印刷征文通知书
- (三) 征文通知书的发放
- (四) 论文和表格的接收
- (五) 论文的评审和录取
- (六) 编辑出版论文集

## 第三节 会议预先注册

- (一) 会议预先注册的准备工作
- (二) 起草注册通知书
- (三) 注册通知书的制作
- (四) 注册通知书的发放

(五) 预先注册

(六) 现场注册准备

### 三、考核知识点

(一) 会议初期筹备的基本工作内容

(二) 会议组织机构的组成

(三) 会议工作计划的组成

(四) 会议论文征集的工作步骤和内容

(五) 会议征文通知书的编制内容

(六) 会议预先注册的工作步骤和内容

(七) 会议注册通知书的编制内容

### 四、考核要求

(一) 识记：会议初期筹备的基本工作内容；会议组织机构的组成；会议工作计划的组成。

(二) 领会：会议论文征集的工作步骤和内容；会议预先注册的工作步骤和内容。

(三) 简单应用：会议征文通知书、注册通知书的编制。

## 第七章 会议现场管理

### 一、学习目的和要求

要求了解会议现场管理的基本内容；认识举办社会活动、专业活动、餐饮活动的基本程序及内容；掌握会议现场注册的重要程度；掌握现场注册台的设置。

### 二、课程内容

#### 第一节 会议现场注册

- （一）注册台的要求
- （二）注册分工
- （三）注册时间
- （四）根据注册数据对会议活动的调整

#### 第二节 会议社会活动安排

- （一）会议开幕式安排
- （二）欢迎招待会（宴会）
- （三）“茶/咖啡”

（四）欢送（闭幕）宴会

（五）闭幕式

### 第三节 会议专业活动安排

（一）会议报告安排

（二）会议室和设备安排

### 第四节 会议餐饮活动安排

（一）欢迎招待会（宴会）的安排

（二）欢送（闭幕）宴会的安排

（三）茶歇的安排

（四）会议午餐的安排

## 三、考核知识点

（一）会议现场管理的基本内容

（二）举办社会活动、专业活动、餐饮活动的基本程序及内容

（三）会议现场注册的重要程度

（四）现场注册台的设置

## 四、考核要求

（一）识记：会议现场管理的基本内容

（二）领会：举办社会活动、专业活动、餐饮活动的基本程序及内容；会议现场注册的重要程度

（三）简单应用：现场注册台的设置。

## 第八章 会议财务管理

### 一、学习目的和要求

要求了解会议财务管理的基本概念；认识会议资金管理、成本控制、赞助与广告的相关内容要求；掌握会议财务预测、会议预算编制。

### 二、课程内容

#### 第一节 会议财务管理概述

（一）会议的财务目的

（二）会议财务活动的特点

（三）会议财务管理的内容

(四) 会议财务管理人员

(五) 会议的经费管理

(六) 会议财会记账方式

## 第二节 会议财务预测

(一) 会议财务预测概述

(二) 会议财务预测的主要内容

## 第三节 会议预算编制

(一) 概述

(二) 会议固定支出 ( $F_c$ )

(三) 会议可变支出 ( $V_c$ )

(四) 会议收入

(五) 预算总结

(六) 预算调整

## 第四节 会议成本费用控制

(一) 会议成本费用的内容

(二) 会议成本的控制方法

(三) 会议成本费用控制的实际应用

## 第五节 会议赞助与广告收入

- (一) 企业赞助
- (二) 寻找赞助企业
- (三) 编制赞助说明书
- (四) 征集赞助的发布会
- (五) 赞助的落实
- (六) 对赞助企业的感谢
- (七) 其他赞助
- (八) 广告

### 三、考核知识点

- (一) 会议财务管理的基本概念
- (二) 会议资金管理、成本控制、赞助与广告的相关内容要求
- (三) 会议财务预测、会议预算编制

### 四、考核要求

- (一) 识记：会议财务管理的基本概念
- (二) 领会：会议资金管理、成本控制、赞助与广告的相关



关内容要求

（三）简单应用：会议财务预测

（四）综合应用：会议预算编制。

## 第九章 会议附设展览的运作

### 一、学习目的和要求

要求了解附设展览与会议主题内容的联系；认识展览报批、前期准备、市场宣传、会前运作的基本程序及内容；掌握附设展览现场管理、后续工作的相关内容。

### 二、课程内容

#### 第一节 会议附设展览的酝酿报批

（一）举办会议附设展览的必要性和可能性

（二）会议附设展览的报批

#### 第二节 会议附设展览前期准备工作

（一）会议附设展览早期通知

（二）会议附设展览组织机构的建立

（三）会议附设战狼的财务预算

（四）展场的预订

（五）指定代理公司

### 第三节 会议附设展览的招展

（一）招展通知

（二）征集名单和征集参展商

### 第四节 会议附设展览的会前运作

（一）参展商注册

（二）编制会议附设展览会刊

（三）向当地公安和消防部门办理批准手续

（四）展品的运输和报关

（五）与会议附设展览场地项目经理的交接

### 第五节 会议附设展览的现场管理

（一）展台搭建和布置

（二）展览期间的服务与管理

（三）撤展

### 第六节 会议附设展览的后续工作

（一）完成承诺工作

(二) 总结会议附设展览工作

(三) 会议附设展览文件存档

### 三、考核知识点

(一) 附设展览与会议主题内容的联系

(二) 展览报批、前期准备、市场宣传、会前运作的基本程序及内容

(三) 附设展览现场管理、后续工作的相关内容

### 四、考核要求

(一) 识记：附设展览与会议主题内容的联系

(二) 领会：展览报批、前期准备、市场宣传、会前运作的基本程序及内容

(三) 综合应用：附设展览现场管理、后续工作的相关内容。

## 第十章 会议评估与会后工作

## 一、学习目的和要求

要求了解会议评估的意义；了解会后工作的内容；认识会议评估的参与者组成、评估基本内容；掌握会议评估的主要方法。

## 二、课程内容

### 第一节 会议评估的意义

- （一）检查会议目标是否实现
- （二）看看与会者是否满意
- （三）明确会议的成功与不足之处
- （四）为写会议的总结报告准备材料

### 第二节 会议评估的参与者

- （一）与会者
- （二）参展商（如有有会议附设展览的话）

### 第三节 会议评估的内容

- （一）会议议程及内容
- （二）会议各项活动
- （三）会议附设展览活动

(四) 会议场所设施、服务与环境

(五) 会议住宿、餐饮

(六) 会议目的地质量

(七) 会议宣传促销与接待工作

(八) 总体

#### 第四节 会议评估的时机

#### 第五节 会议评估的方法

(一) 调查问卷

(二) 面谈

(三) 电话调查

(四) 现场观察

(五) 述职报告

#### 第六节 会后工作

(一) 感谢方方面面对会议的帮助和支持

(二) 感谢会议工作人员的辛勤工作

(三) 会议工作总结

### 三、考核知识点

- (一) 会议评估的意义
- (二) 会后工作的内容
- (三) 会议评估的参与者组成、评估基本内容
- (四) 会议评估的主要方法

#### 四、考核要求

- (一) 识记：会议评估的意义；会后工作的内容
- (二) 领会：会议评估的参与者组成、评估基本内容
- (三) 简单应用：会议评估的主要方法。

## III、有关说明和实施要求

### 一、关于考核目标的说明

#### （一）关于考试大纲与教材的关系：

考试大纲以纲要的形式规定了会议运营管理课程的基本内容，是进行学习和考核的依据；教材是考试大纲所规定课程内容的具体化和系统论述，便于自学应考者自学、理解和掌握。考试大纲和教材在内容上基本一致。

#### （二）关于考核目标的说明

1. 本课程要求应考者掌握的知识点都作为考核的内容。

2. 关于考试大纲中四个能力层次的说明：

识记：要求应考者能知道本课程中有关的名词、概念、原理和知识的含义，并能正确认识和表述。

领会：要求在识记的基础上，能全面把握本课程中的基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系。

简单应用：要求在领会的基础上，能运用本课程中的基本概念、基本方法中的少量知识点分析和解决有关的理论问题和

实际问题。

综合应用：要求在简单应用的基础上，能运用学过的本课程多个知识点，综合分析和解决比较复杂的问题。

## 二、关于自学教材

《会议运营管理》：肖庆国、武少源，中国商务出版社，2008年11月第2版

## 三、关于自学方法指导

（一）考生自学时，应先阅读本大纲所列各章中的考核知识点和考核要求，以便突出重点，有的放矢地掌握课程内容。

（二）在了解考试大纲内容的基础上，根据考核知识点和考核要求，认真阅读指定教材，把握各章节的具体内容，并融会贯通，在头脑中形成完整的内容体系。

（三）在自学每一章节内容时，能够在理解的基础上加以记忆，避免没有理解情况下的死记硬背；同时在对一些知识内容进行理解把握时，善于联系实际思考问题，从而达到深层次的认识水平。



（四）为提高自学效果，可以结合自学内容，动手做一些练习，这也是达到理解、记忆、应用的好办法。

## 四、对社会助学的要求

（一）社会助学者应把握社会助学的正确导向，防止自学中的各种偏向；要根据本大纲规定的考试内容和考核目标，认真钻研指定教材，明确本课程与其他课程不同的特点和学习要求，严格掌握教学的课时与进度，对自学应考者进行切实有效的讲授和辅导。

（二）要正确处理基础知识和应用能力的关系。社会助学单位和辅导教师既要重视基础理论知识的教学，又要重视业务应用能力的培养，要在全面辅导的基础上，着重培养自学者分析问题、解决问题、处理业务问题的能力，引导自学者将识记、领会同应用联系起来，把学到的基础理论知识转化为处理业务问题的应用能力。

（三）要正确处理课程内容的重点和一般之间的关系。课程内容有重点与一般之分，但考试内容是全面的，而且重点与一般相互联系，不能截然分开。社会助学者应该指导自学应考

者全面系统地学习教材，在全面掌握考试内容和考核知识点的基础上把握重点。总之，要把重点学习同兼顾一般结合起来，切勿孤立地抓重点，把自学应考者引向猜题押题的歧途。

## 五、关于命题考试的要求

### （一）覆盖面与重点章节

考试命题要覆盖各章并适当考虑课程重点、章节重点，加大重点内容的覆盖度。本课程的命题不应超出本大纲中考核知识点的范围，考核目标不得高于大纲中所规定的相应的最高能力层次要求。命题应着重考核自学者对基本概念、基本知识和基本理论是否了解或掌握、对基本方法是否会用或熟练，不应出与基本要求不符的偏题或怪题。

### （二）试卷能力层次比例

不同能力层次要求的试题所占的比例大致为：识记占 20%，领会占 30%，简单应用占 30%，综合应用占 20%。

### （三）试卷难易比例

本课程试题的难易程度应适中。每份试卷中不同难度试题的分数比为：易占 20%，较易占 30%，较难占 30%，难占 20%。

#### （四）题型

本课程考试试卷采用的题型一般有：单项选择题、填空题、名词解释题、简答题、论述题、案例分析等

#### （五）考试形式、考试时间

本课程考试采用闭卷笔试，考试时间为 150 分钟，考试时只允许带钢笔或圆珠笔、2B 铅笔和橡皮。

## 附录：题型举例

### 一、单项选择题

会议的参与人数应不少于（ ）。

A. 2 人

B. 3 人

C. 4 人

D. 5 人

### 二、填空题

会议是一种 \_\_\_\_\_ 传递、交流、创造活动。

### 三、名词解释题

PCO 的定义

### 四、简答题

人们参加会议的目的有哪些？

### 五、论述题

论述社团组织会议和企业会议有哪些不同？

### 六、案例分析题

会议主题：新世纪的餐饮新潮流

会议情况：

参会总人数 1212

其中 75%是男性，年龄在 28—45 岁之间；28%是女性，年

龄在 25—43 岁之间

与会者职业：餐馆经理、宾馆餐厅经理、旅游学院学者、  
旅游杂志编辑等

与会者的 90%来自三个国家和地区：美国人 27%，中国人  
40%，欧洲人 23%

饮食禁忌：30 位严格的素食主义者，11 位穆斯林，5 位犹  
太教信徒

会议时间：3 天

假设你是该会议的操办者，你要与餐厅经理协商会议餐饮  
的安排问题，你事先应考虑哪些问题？请构思一个方案。