

湖南省高等教育自学考试  
课程考试大纲

会展场馆经营与管理

(课程代码: 08887)

湖南省教育考试院组编  
2016年12月

# 高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：会展场馆经营与管理

课程代码：08887

## 第一部分 课程性质与目标

### 一、课程性质与特点

会展场馆经营与管理是高等教育自学考试会展管理（本科）专业的专业核心课程，是为培养和检验考生的会展场馆经营与管理的基础理论、基本知识和基本技能而设置的。本门课程既是了解和掌握会展类专业场馆经营与管理知识、提高场馆经营与管理素质与技能的基础性课程，也是深入学习会展管理类专业知识的主干课程。

作为学习会展管理专业的主干课程，会展场馆经营与管理课程能使学习者比较全面了解场馆经营与管理的知识体系、发展动态与创新趋势。考生在学习过程中能够通过轻松自如的方式获得系统的会展场馆经营与管理理论与技能，通过相关资料与案例的解读与分析，在系统学习会展场馆经营与管理知识基础上，更好地了解现实会展场馆经营与管理的具体要求，大量的实用操作知识可以为进一步深入学习会展管理专业其它课程打下良好基础。

学习本课程，应该按照课程内容设置进行全面的系统的学习，注重了解和掌握会展场馆经营与管理的基础理论和基本知识，特别是掌握相关场馆经营与管理措施与手段，培养和提高正确分析和解决会展场馆经营与管理基本问题的能力，为学好本专业奠定会展管理学科方面的知识基础，以适应会展管理相关工作的需要。

### 二、课程目标与基本要求

通过会展场馆经营与管理课程的学习，使考生达到如下目标和基本要求：

能够站在会展组织者的角度，了解会展场馆经营与管理规律，借鉴国内外会展场馆经营与管理领域的前沿理论与成功经验，按照教学教育和认知规律，理论与实际相结合，结合场馆经营与管理特点以及最新的场馆经营与管理理念与发展趋势，培养和提升考生对会展场馆经营与管理的运作能力，以便适应会展行业相关岗位的需要，并具备会展专业工作人员必要的项目运营与管理能力，达到提高我国会展场馆经营与管理整体管理水平的基本目标。

### 三、与本专业其他课程的关系

会展场馆经营与管理课程是会展管理专业的核心主干课程，学习此课程的前期课程包括会展人力资源管理、会议运营管理、会议酒店管理、会展客户关系管理、会展经济学、会展心理学、会展营销，后续课程包括会展项目管理、会展企业战略管理、会展管理信息系统，本课程能够起到承上启下的作用。

## 第二部分 考核内容与考核目标

### 第一章 会展场馆基础知识

#### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，需要了解会展场馆的概念、属性，了解会展场馆的主要类型划分，懂得会展场馆对会展经济发展所起的重要作用，掌握会展场馆的重要特点，了解我国会展场馆的发展态势。

#### 二、考核知识点与考核目标

##### （一）会展场馆的特点及我国会展场馆的发展（重点）

识记：现代会展场馆的显著特点、我国会展场馆的发展特点

理解：我国会展场馆的发展进程及发展中存在的主要问题

应用：调查所在城市的会展场馆发展现状

##### （二）会展场馆的概念、属性和作用（次重点）

识记：会展的定义、概念的基本内涵

理解：会展场馆的属性、作用

应用：调查某一会展场馆，了解该会展场馆所起的作用

##### （三）会展场馆的类型（一般）

识记：会展场馆依据哪些标准划分类型

理解：会展场馆依据不同的标准，具体划分的类型

应用：针对某一会展场馆，了解其功能分区

### 第二章 会展场馆的经营目标、经营定位与效益评价指标体系

#### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，需要考生了解会展场馆的经营内容、经营观念及具体经营目标，懂得会展场馆的经营与定位标准、定位方法，掌握会展场馆经营效益评价指标体系构成。

#### 二、考核知识点与考核目标

##### （一）会展场馆经营效益评价指标体系（重点）

识记：会展场馆经营效益评价指标构成

理解：会展场馆经营效益各评价指标的含义

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解对其经营效益进行评价的指标

##### （二）会展场馆的经营定位（次重点）

识记：会展场馆目标市场定位的考虑因素、标准

理解：会展场馆目标市场定位的方法

应用：针对某一会展场馆，调查其目标市场定位采取的方法

##### （三）会展的经营目标（一般）

识记：会展场馆的经营内容、观念

理解：会展的具体经营目标

应用：针对某一会展场馆，调查其经营目标

## 第三章 会展场馆的经营模式

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，需要考生了解会展场馆经营的一般模式，了解发达国家会展场馆的经营模式及其对我国的启示，掌握国内主要会展场馆的经营管理模式，能够对会展场馆经营模式进行比较，了解制约我国会展场馆经营管理的主要问题，分析适合我国国情和社会主义市场经济要求的经营管理模式的原则，如何针对我国进行会展场馆经营模式的选择。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）我国会展场馆经营管理模式的选择（重点）

识记：制约我国会展场馆经营管理的主要问题、我国会展场馆经营模式的对策

理解：选择适合中国国情和社会主义市场经济要求的经营管理模式的原则

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其经营模式

#### （二）我国会展场馆经营管理的基本模式（次重点）

识记：我国会展场馆经营管理的模式类型

理解：我国会展场馆经营管理的模式类型的含义

应用：针对某一地区会展场馆进行调查，了解其经营管理的模式类型

#### （三）会展场馆经营的一般模式、发达国家会展场馆的经营模式及启示（一般）

识记：国内主要会展场馆的经营管理模式、发达国家会展场馆的经营模式

理解：对会展经营模式的比较分析、发达国家会展场馆经营模式的启示

应用：针对某发达国家的会展场馆，了解其经营管理模式

## 第四章 会展场馆经营的战略与决策

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，需要了解会展经营战略的特点和内容，掌握会展经营战略的制定，理解会展场馆的竞争与合作的理论基础，了解中国会展场馆的集群分布现状，了解会展场馆之间的竞争与合作，掌握会展场馆的经营决策过程。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）会展场馆的竞争与合作战略（重点）

识记：会展场馆竞争与合作的理论基础、中国会展场馆的集群分布情况

理解：会展场馆之间的竞争与合作

应用：针对本省及周边会展场馆进行调查，了解其分布状况及特点

#### （二）会展场馆经营决策（次重点）

识记：会展场馆决策的全过程

理解：会展场馆决策过程的特点

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其经营决策过程

#### （三）会展场馆经营战略特点、内容及制定（一般）

- 识记：会展场馆经营战略特点、内容
- 理解：会展场馆经营战略的制定
- 应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其经营战略

## 第五章 会展场馆市场营销

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，需要理解会展场馆营销的对象，了解会展场馆营销的手段，掌握会展场馆的宣传、价格促销、品牌竞争等营销策略。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）会展场馆营销策略（重点）

- 识记：会展场馆营销策略的类型
- 理解：会展场馆各种营销策略的特点
- 应用：针对某一会展场馆，了解采用了哪些营销策略

#### （二）会展场馆营销的手段（次重点）

- 识记：会展场馆营销手段类型
- 理解：会展场馆营销手段各类型特点
- 应用：针对某一会展场馆，了解采用了哪些营销手段

#### （三）会展场馆营销的对象（一般）

- 识记：会展场馆营销对象组成
- 理解：展览场地、自办展、国际营销特点
- 应用：针对某一会展场馆，了解其展览场地是如何开展营销的

## 第六章 会展场馆扩大经营的方式

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，能够分析会展场馆自办展的主要原因，了解会展自办展的注意事项及营销，理解展会流动的原因、流动展的价值、流动展主办方对办展地的选择，掌握会展场馆吸引流动展的措施。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）流动展主办方如何选择办展地、会展场馆吸引流动展的措施（重点）

- 识记：会展场馆吸引流动展的措施
- 理解：流动展主办方如何选择办展地
- 应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其吸引流动展的措施

#### （二）会展场馆自办展（次重点）

- 识记：会展场馆自办展的注意事项
- 理解：会展场馆自办展的主要原因
- 应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其开展自办展的情况

#### （三）会展场馆吸引流动展（一般）

- 识记：流动展的价值

理解：展会流动的原因

应用：针对某一流动展会进行调查，了解其流动的价值

## 第七章 会展场馆人力资源管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，理解会展场馆人力资源管理的作用，掌握会展场馆人力资源管理的内容和目标，掌握会展场馆工作人员的岗位设置、能力要求，掌握会展场馆人力资源管理流程，了解会展场馆志愿者的招募、考核与评估、培训及其他管理。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）会展场馆工作人员的岗位设置及能力要求（重点）

识记：会展场馆工作人员的岗位设置

理解：会展场馆工作人员的能力要求

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其工作人员的能力要求

#### （二）会展场馆人力资源管理流程、会展场馆的志愿者管理（次重点）

识记：会展场馆的志愿者管理

理解：会展场馆人力资源管理流程

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其人力资源管理的流程

#### （三）会展场馆人力资源管理的作用、内容、目标（一般）

识记：会展场馆人力资源管理的内容

理解：会展场馆人力资源管理的作用、目标

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其人力资源管理的内容

## 第八章 会展场馆设施设备管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解会展场馆设备设施管理的作用、任务和方法，掌握会展场馆设备设施管理的内容，掌握会展场馆供电、给排水、压缩空气、空调系统、消防系统、广播系统、标志系统等设备设施的系统管理，了解会展场馆停车位、餐饮设施、客房、娱乐设施、运输通道临时办公场所等配套设施设备的系统管理，了解展具管理的目标、内容等。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）会展场馆设施设备的系统管理（重点）

识记：会展场馆设施设备的配套设施设备的系统管理、展具管理

理解：会展场馆设施设备的专业设施设备的系统管理

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其专业设施设备是如何管理的

#### （二）会展场馆设施设备管理的内容（次重点）

识记：会展场馆设施设备的购置、合理使用与维护

理解：会展场馆设施设备的资产管理

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其设施设备的维护

(三) 会展场馆设施设备的管理概述（一般）

识记：会展场馆设施设备管理的任务

理解：会展场馆设施设备的作用、方法

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其设施设备管理的方法

## 第九章 会展场馆服务管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，理解会展场馆服务的特征、对象、内容和流程，分析如何提高会展场馆服务质量的方法，了解会展场馆地出租服务、场馆组织服务、场馆搬运服务，掌握场馆规划与展厅设计、展区规划与设计、展台搭建以及餐饮、住宿、交通、医疗救助、广告宣传等配套服务，了解如何提供个性化服务。

### 二、考核知识点与考核目标

(一) 会展场馆的常规服务（重点）

识记：会展场馆场地出租服务、搬运服务

理解：会展场馆组织服务

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解如何开展组织服务的

(二) 展览工程服务、配套服务和个性化服务（次重点）

识记：展览工程服务、配套服务

理解：个性化服务

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解如何开展个性化服务的

(三) 会展场馆服务概述（一般）

识记：会展场馆服务特征、服务对象、会展场馆服务内容

理解：提高会展场馆服务质量的方法

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解提高其服务质量的方法

## 第十章 会展场馆危机管理

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解危机与危机管理的基本概念、理解会展业危机的特性、危机的生命周期，掌握会展场馆危机的类型，掌握会展危机管理的特征、必要性，理解会展危机管理的原则、会展场馆危机与安全管理的重点，掌握会展场馆危机管理的步骤及其危机的处置，并了解会展保险服务。

### 二、考核知识点与考核目标

(一) 会展场馆危机管理的步骤（重点）

识记：安全考察与危机识别

理解：场馆安全计划的制定

应用：针对某一会展场馆进行调查，了解其制定安全计划的情况

(二) 会展场馆危机的处置(次重点)

识记: 危机管理计划的制订、实施

理解: 会展场馆危机防范与对策

应用: 针对某一会展场馆进行调查, 了解开展危机防范的对策

(三) 会展场馆危机管理概述、会展保险(一般)

识记: 危机和危机管理的基本概念、会展业危机特性、危机的生命周期

理解: 会展场馆危机类型、危机管理的特征、必要性、原则和重点、会展保险

应用: 针对某一会展场馆进行调查, 了解开展危机管理的重点

### 第三部分 有关说明与设施要求

#### 一、考核能力层次表述

本大纲在考核目标中, 按照“识记”、“理解”、“应用”三个方面能力层次, 规定其应该达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系, 后者必须建立在前者的基础上, 其含义是:

识记: 能知道有关名词、概念、知识的含义, 并能正确认知和表述, 是低层次的要求。

理解: 在识记的基础上, 能全面把握基本概念、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, 是较高层次的要求。

应用: 在理解的基础上, 能运用基本概念、基本原理、基本方法, 联系学过的多个知识点, 分析和解决有关的理论和实际问题, 是最高层次的要求。

#### 二、教材

1. 指定教材:

会展场馆经营与管理, 郭海霞, 教育科学出版社, 2013年第1版

2. 参考教材:

会展场馆经营与管理, 胡平, 清华大学出版社, 2013年第1版

会展场馆管理, 曾华, 机械工业出版社, 2009年第1版

会展场馆经营与管理, 林大飞, 重庆大学出版社, 2007年第1版

会展场馆管理, 郑建瑜, 旅游教育出版社, 2007年第1版

#### 三、自学方法指定

1. 在开始阅读指定教材某一章之前, 先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标, 以便在阅读教材时做到心中有数, 有的放矢。

2. 阅读教材时, 要逐段细读, 逐句推敲, 集中精力, 吃透每一个知识点, 对基本概念必须深刻理解, 对基本理论必须彻底弄清, 对基本方法必须牢固掌握。

3. 在自学过程中, 既要思考问题, 也要做好阅读笔记, 把教材中的基本概念、

原理、方法等加以整理，从而加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。

4. 完成课后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的主要环节。在做练习之前，应该认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容。在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析。解题时，应该注意培养逻辑思维能力，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

#### 四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应该以考试大纲为依据，以指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低是两码事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程 6 学分，建议总课时 108 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一章	会展场馆基础知识	10
第二章	会展场馆的经营目标、经营定位与效益评价指标体系	10
第三章	会展场馆的经营模式	10
第四章	会展场馆经营的战略与决策	12
第五章	会展场馆市场营销	10
第六章	会展场馆扩大经营方式	12
第七章	会展场馆人力资源管理	12
第八章	会展设备设施管理	10
第九章	会展场馆服务管理	12
第十章	会展场馆危机管理	10
合 计		108

#### 五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考核内容。试题覆盖到章，适当突出重点。

2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是“识记”为 30%、“理解”为 30%、“应用”为 40%。
3. 试题难易程度应该合理:容易、较容易、较难、难的比例为 2:3:3:2。
4. 每份试卷中, 各类考好点所占比例约为: 重点占 60%, 次重点占 30%, 一般占 10%。
5. 试题类型一般分为: 单项选择题、多项选择题、名词解释题、简答题、论述题和案例分析题。
6. 考卷采用闭卷笔试, 考试时间 150 分钟, 采用百分制评分, 60 分合格。

## 六、题型示例(样题)

### 一、单项选择题(本大题共■小题, 每小题■分, 共■分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 大型会展场馆是指占地面积  
A. 60 万平方米以上  
B. 50 万平方米以上  
C. 40 万平方米以上  
D. 30 万平方米以上
2. 我国会展场馆建设的起步期是  
A. 20 世纪 60 年代  
B. 20 世纪 70 年代  
C. 20 世纪 80 年代  
D. 20 世纪 90 年代

### 二、多项选择题(本大题共■小题, 每小题■分, 共■分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

1. 会展场馆必须具备的经营观念有  
A. 市场观念  
B. 竞争观念  
C. 效益观念  
D. 信息观念  
E. 服务观念
2. 会展场馆工作人员需要具备的能力  
A. 知识能力  
B. 组织协调能  
C. 沟通能力  
D. 创新能力  
E. 交际能力

### 三、名词解释题(本大题共■小题, 每小题■分, 共■分)

1. 会展场馆
2. 市场渗透率

### 四、简答题(本大题共■小题, 每小题■分, 共■分)

1. 发达国家会展场馆经营模式具有哪些共性启示?
2. 会展场馆人力资源管理包括哪些内容?

### 五、论述题(本大题共■小题, 每小题■分, 共■分)

1. 试述会展场馆应该采取哪些营销策略?
2. 试述会展场馆的服务如何体现个性化?

### 六、案例分析题(本大题共■小题, 每小题■分, 共■分)

1. 根据下则“北京怀柔国际会展中心简介”分析大型会展中心周围环境条件能对举办会展活动起到怎样的作用?

#### 北京怀柔国际会议中心简介

详细地址: 北京市怀柔区青春路 40 号。

公交站点：后横街西口、怀柔会议中心、怀柔南大街、怀柔南小街、丽湖馨居北门、龙祥小区、明珠广场、明珠广场、天鹅饭店。

公交线路：862路、861路、郊86路[通州-怀柔]、916快车、916路、H22路、H14路、H21路、H51路[延庆]、H53路[通州]、H54路[昌平]、H09路、H27路、H40路、H27区间、H44路、H37路、H55路、H02路、916快车区间、863路。

热门品牌：达美乐比萨、格林豪泰、速8连锁酒店、汉庭快捷酒店、锦江之星、如家快捷酒店、布丁酒店、莫泰168、假日酒店、99旅馆、君悦酒店、凯悦酒店、7天连锁酒店、宜必思、万达影城。

宾馆酒店：红楼旅馆、冠军苑宾馆、康弘宾馆、红楼饭店、北京龙山宾馆、北京大文华酒店。

餐饮服务：北京怀西源酒家、高灶食府、北京市红楼饭店有限公司、丽湖苑饭庄、大么碗老北京炸酱面、北京成蹊饭馆。

地产小区：青春路四院5号楼、青春路32号楼、青春路六院、青春路34号楼、青春路38号楼、湖光小区1号楼。

公司企业：北京市怀柔区乡镇企业局总公司、北京仁和通科工贸有限责任公司电器城、北京京龙兴经贸中心、工人文化宫职工互助保险代办处、怀柔区广播电视中心、北京江峡美食娱乐城酒楼。

交通设施：怀柔南大街、怀柔地税局、府前西街、明珠广场、怀柔地税局。

金融行业：工行ATM机(青春路)、农业银行怀柔支行国际业务部、工行ATM机(商业街)、工行ATM机(商业街)、农行ATM机(青春路)、农业银行怀柔支行营业室

旅游景点：龙山公园、博乐威画廊、古关旅行社票务代理中心、汉代铸币遗址、恩帮科技铁路客票代理处。

汽车服务：北京市汽车修理六厂分厂、北京汽车摩托车联合制造公司第二配件厂、北京金海洋汽车修理厂、北京首怀汽车出租有限责任公司、齐家恒通洗车服务部、汽车配件总汇(富密路)。

商务大厦：慧友大厦、京北大世界商业大厦、金地大厦、好世界大楼、南华办公大楼、怀柔国际会议中心。

文化教育：北京超凡英语培训学校、怀柔区工人文化宫、国家经贸委培训中心、怀柔图书馆、北京超凡电脑培训学校、蓝天文化艺术培训学校。

休闲娱乐：奥美丝艺美容美发、金凤凰夜总会、自然青春摄影彩扩部、美仑婚纱影楼、深港湾歌厅、怀柔影剧院。

医疗卫生：怀柔区腔眼镜检治中心、心脏病会诊治疗中心、怀柔区肿瘤治疗中心、张桂芝中医诊所、北京大学人民医院医疗集团、怀柔区龙山社区卫生服务中心。

邮政电信：中国网通怀柔电信小灵通营业厅、中国联通后横街营业厅、青春苑邮政所、北宅电信局、中国移动青春路营业厅、青春路邮政支局。

运动场馆：怀柔区体育馆、天琦商务会馆、竹园乐健身休闲俱乐部。

政府机关：中国北京市怀柔区人民政府国有资产监督管理委员会、中国北京市怀柔区国有资产监督管理委员会办公室、北京市规划委员会怀柔分会、怀柔区教育基金会、北京市怀柔区测绘局、北京市人民防空办公室。

综合商场：捷安特自行车专卖店(怀柔区)、北京新春苑商店、怀柔阿曼特专卖店、北京诚泽永信商贸有限公司大山子诚泽手机超市、新郎希努尔西服专卖店(怀柔区)、丝路花雨鲜花店。