

湖南省高等教育自学考试
课程考试大纲

会议运营管理
(课程代码: 03878)

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：会议运营管理

课程代码：03878

第一部分 课程性质与目标

一、课程的性质与特点

会议运营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，属于专业基础理论课程。本课程从会议概述入手，涉及了会议类型、会议策划、会议中心、会议营销、会议邀请与接待、会场的选定和布置、会议现场管理、会议服务管理、会议财务管理、会议信息管理以及会议评估与会后总结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，也是会展管理专业考生专业素养能力培养目标的一部分，主要引出会议运营管理的重要性，理论结合实际。在学习和考试命题中，均应体现本课程的性质与特点。

二、课程的目标与要求

设置本课程的目标：通过本课程的学习，考生应熟练掌握会议概述，包括会议的概念、会议的要素以及会议的功能作用。在此基础上，进一步掌握会议类型、会议细分市场类型、会议策划、会议中心、会议营销、会议邀请与接待、会场的选定和布置、会议现场管理、会议服务管理、会议财务管理、会议信息管理以及会议评估与会后总结等相关方面的内容。

课程设置基本要求：考生应比较广泛、系统的理解和掌握会议运营管理的基本理论和基本知识，了解会议运营的方式、方法和手段，进而培养和提高正确分析和解决会议运营管理中的基本问题的能力；要求考生初步具备会议运营管理工作要求的理论素养和操作技能，为学习相关专业的其它课程奠定基础，同时为成为专业会议管理类人才奠定基础。

三、与本专业其他课程的关系

本课程与会展概论、会展营销、会展物流、会展管理等课程联系紧密，这些课程对本课程的学习有着积极的推进作用，能帮助考生理解会议运营的理论 and 特点，对会议运营的内容和方法的掌握也有一定的辅助功效。会议运营管理侧重会议的策划、营销、服务、管理、评估等工作。

第二部分 考核内容与目标

第一章 会议概述

一、学习目的和要求

通过本章学习，要求了解会议的起源，理解会议的概念和特征，把握会议的构成要素，能从宏观和微观角度分析会议要素，熟练理解会议的功能与作用。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 会议的概念（一般）
 - 识记：1. 会议的含义
 - 2. 会议的特征
- (二) 会议的要素（次重点）
 - 识记：1. 会议人员要素的构成
 - 2. 会议物质要素的构成
 - 3. 会议议题的概念
 - 4. 会议名称的概念
 - 理解：会议形式要素的构成
- (三) 会议的功能与作用（重点）
 - 理解：1. 会议的一般功能
 - 2. 会议的附属功能
 - 3. 会议的作用

第二章 会议类型

一、学习目的和要求

通过本章学习，了解会议的类型，并能据此对会议进行分类，了解各类会议的流程，熟悉理解各类会议的作用和特点。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 会议类型（一般）
 - 理解：1. 按会议性质划分
 - 2. 按会议规模划分
 - 3. 按会议特征划分
 - 4. 按与会代表的范围划分
 - 5. 按会议职权划分
 - 6. 按会议举办单位划分
 - 7. 按会议内容和方式划分
 - 8. 按新颖会议形式划分
- (二) 各类会议的特点（次重点）
 - 识记：1. 公司会议的特点
 - 2. 协会会议的特点
 - 3. 其他类型会议的特点
 - 理解：公司会议与协会会议的区别
- (三) 一般会议的流程（重点）
 - 理解：1. 流程适用范围
 - 2. 会前准备工作
 - 3. 会中工作规范
 - 4. 会后工作规范
 - 5. 流程图
 - 应用：会议流程图的绘制

第三章 会议策划

一、学习目的和要求

通过本章学习，理解会议策划的概念与要素、会议策划的方法、原则和内容，了解会议策划书的制定，以及会议策划中应该注意的一些问题，能试写出一份简短的会议策划书。

二、考核知识点与考核目标

（一）会议策划的概述（次重点）

识记：1. 会议策划的概念

2. 会议策划的要素

理解：1. 会议策划的意义

2. 会议策划的原则

（二）会议策划的内容（重点）

识记：1. 会议策划的各项内容

理解：1. 会议目标的作用与要求

2. 会议名称的作用与要求

3. 会议议题的作用与要求

4. 会议议程的作用与要求

5. 会议时间的作用与要求

6. 会议地点的作用与要求

7. 会议预算的作用与要求

8. 会议突发事件对策

（三）会议策划书的制订（重点）

识记：会议策划书的内容

理解：1. 会议策划书的作用

2. 会议策划书的种类

应用：会议策划书的写作

第四章 会议中心

一、学习目的和要求

通过本章学习，识记会议中心的概念，理解会议中心的分类、功能和作用；了解我国会议中心的发展现状及未来发展趋势。

二、考核知识点与考核目标

（一）会议中心的概述（次重点）

识记：会议中心的概念

理解：1. 会议中心的分类

2. 会议中心的功能

3. 会议中心的作用

(二) 我国会议中心的发展现状（一般）

- 识记：1. 华东地区会议中心分布情况
2. 中南、华南地区会议中心分布情况
3. 西北地区会议中心分布情况
4. 华北地区会议中心分布情况

(三) 我国会议中心的发展趋势（重点）

- 理解：1. 理念的变化
2. 郊区及旅游度假区将成为亮点
3. 环保、绿色、节能、生态等国际先进理念将受到重视
4. 内部功能更具灵活性和方便性，设计风格方面更有亲近感
5. 新技术的大量运用
6. 城区会议中心和郊区会议中心各自的特性会更加突出
7. 现有会议中心改扩建的步伐会进一步加快
8. 会议中心市场竞争日趋激烈，优胜劣汰速度加快
9. 会议中心与当地会议主管部门的合作关系更加密切
10. 管理与服务水平将进一步提高

应用：结合案例分析我国会议中心未来的发展趋势

第五章 会议营销

一、学习目的和要求

通过本章学习，理解会议营销的概念，了解会议营销的原则、特点和形式，了解会议营销的流程，感悟到如何促使会议营销良性发展，懂得会议营销的宣传，认识会议营销中注意问题。

二、考核知识点与考核目标

(一) 会议营销概述（次重点）

- 识记：1. 体验营销的概念
2. 数据库营销的概念
3. 亲情营销的概念
4. 会议营销的概念
5. 后会议营销的概念

- 理解：1. 会议营销的两面性
2. 会议营销与后会议营销的区别

(二) 会议营销的原则、特点和形式（次重点）

- 识记：1. 会议营销的原则
2. 会议营销的特点
3. 会议营销的形式

(三) 会议营销的手段（重点）

- 识记：1. 会议营销的手段
2. 关系营销的概念

- 理解：1. 进行关系营销的步骤
2. 进行服务营销的步骤
3. 进行会议网络营销的步骤
4. 进行人员推销的步骤
5. 进行电话销售的注意事项
- (四) 会议营销的操作流程（重点）
识记：流程梗概
理解：1. 会前营销管理
2. 会中营销管理
3. 会后营销管理
应用：结合案例分析如何进行会议营销管理
- (五) 会议营销的宣传（次重点）
识记：1. 宣传营销的概念
2. 会议营销的特点
3. 常见的营销宣传方式
理解：1. 会议营销的宣传步骤
2. 宣传中应注意的问题
- (六) 会议营销注意的问题（重点）
理解：1. 会前注意事项
2. 会中注意事项
3. 会后注意事项
4. 其他注意事项
应用：结合案例分析如何实现会议营销的良性发展

第六章 会议邀请与接待

一、学习目的和要求

通过本章学习，理解会议通知与邀请的概念与要素，熟悉会议通知与邀请函的制作方法，了解主办方如何完成会议工作的第一步工作。

二、考核知识点与考核目标

(一) 会议通知与邀请（重点）

- 识记：1. 会议通知的内容
2. 会议通知与邀请的作用
3. 会议通知与邀请的种类

应用：拟写会议通知及邀请函

(二) 与会人员的编排（一般）

识记：与会人员编排的作用

- 理解：1. 编组的方法
2. 分组注意的几个问题

(三) 会议证件管理 (次重点)

- 识记: 1. 会议证件的种类
2. 会议证件的作用
3. 会议证件的格式
4. 会议证件的样式

理解: 会议证件制作的几点注意事项

应用: 制作不同参会人员的参会证件

(四) 会议接待与迎送 (重点)

- 识记: 1. 会议接待的作用
2. 会议接待工作原则

理解: 1. 收集与会者的情况

2. 拟定接待方案
3. 落实接待事项
4. 接站与导引
5. 会议返离工作

应用: 结合案例分析如何顺利完成会议接待

第七章 会场的选定和布置

一、学习目的和要求

通过本章学习, 理解会场选定和布置的方法、原则和内容, 了解会场地点的选定以及会场内部的布置, 了解会场装饰方法。

二、考核知识点与考核目标

(一) 会场的选定 (一般)

识记: 选好会场的意义

理解: 如何进行会场的选定

(二) 会场的布置 (次重点)

- 识记: 1. 会场布置的意义
2. 会场装饰的作用
3. 会场装饰的主要内容
4. 座位标志的种类

理解: 座位标志要注意的问题

(三) 会议的座次安排 (次重点)

- 理解: 1. 会议座次安排必须考虑的几个问题
2. 座区划分与座位排列

应用: 结合某会议为各省份会议代表团编排座位排列

(四) 会场设施与用品的布置 (重点)

- 识记: 1. 会议设备和用品的作用
2. 会议用品和设施的种类

理解：准备会议用品与设备的要求

应用：结合某具体会议进行主席台布置

第八章 会议现场管理

一、学习目的和要求

通过本章学习，理解会议报到与注册的内容，理解会议突发事件的类型、预防和应对措施，熟悉会议报到现场的安排内容，了解仪式和典礼的程序，了解会议主持的方法，能够撰写会议风险预案。

二、考核知识点与考核目标

（一）报到与注册（次重点）

识记：1. 报到的内容

2. 注册的内容

理解：1. 报到现场安排

2. 报到应注意的事项

3. 注册应注意的事项

（二）仪式与典礼（一般）

识记：1. 仪式的筹备工作

2. 仪式的一般程序

3. 典礼的内容

理解：典礼活动的注意事项

（三）茶歇与宴会（次重点）

识记：1. 茶歇的准备要求

2. 宴会的概念

3. 会议宴会接待准备

（四）会议的主持（重点）

理解：1. 会议主持人应注意的问题

2. 会议主持人开场白的内容

3. 会议主持的方法

（五）会议风险预案（重点）

识记：1. 会议突发事件的类型

2. 会议突发事件的预防

3. 会议突发事件的应对措施

4. 处置突发事件的基本要求

理解：1. 会议风险的内容

2. 会议风险消减措施

3. 会议风险应急措施

4. 会议风险应急处置预案工作人员任务分工

应用：根据某会议设计一份会议风险预案

第九章 会议服务管理

一、学习目的和要求

通过本章学习，理解会议服务的概念与内容，会议现场服务的主要任务和相
关注意事项，理解会议生活服务的主要内容，熟悉如何对会议现场进行服务。

二、考核知识点与考核目标

（一）会议服务概述（次重点）

识记：1. 会议服务的概念
2. 会议服务的作用

理解：会议服务的要求

（二）会议现场服务（重点）

识记：会议现场服务应注意的问题

理解：1. 会前服务的内容
2. 入场服务的内容
3. 现场咨询服务
4. 会中服务的内容
5. 会后服务的内容

应用：结合案例分析如何做好会议现场服务

（三）会议生活服务（重点）

识记：1. 餐饮活动的种类
2. 会议餐饮的基本要求
3. 会议餐饮的具体方案安排工作
4. 会议餐饮安排中应注意的问题

理解：1. 住宿安排
2. 餐饮服务
3. 会议旅游娱乐服务
4. 会议交通服务
5. 医疗卫生服务

应用：结合案例如何做好会议生活服务

（四）会议其他服务（一般）

理解：1. 会议值班服务的内容
2. 会议安保服务
3. 其他会议服务

第十章 会议财务管理

一、学习目的和要求

通过本章学习，理解会议财务管理的内容，会议制定财务目标的目的，会议
预算的制定原则和方法，会议成本的控制方法和过程，了解会议融资的渠道。

二、考核知识点与考核目标与考核目标

(一) 会议财务管理的概念 (次重点)

- 识记: 1. 会议财务管理的概念
2. 会议财务管理的内容

(二) 会议财务目标的制订 (一般)

- 识记: 会议项目预期利润的决定因素

(三) 会议财务预算的制订 (重点)

- 识记: 1. 预算的含义
2. 预算的类型
3. 会议财务预算的相关部门

- 理解: 1. 会议预算的原则和方法
2. 编制会议预算的作用
3. 会议经费预测的步骤和方法

应用: 结合实际编制会议财务预算表

(四) 会议成本控制 (重点)

- 理解: 1. 会议筹备期间的成本控制
2. 会议举行期间的成本控制
3. 成本控制的方法和过程

(五) 会议的融资与广告投入 (一般)

- 识记: 1. 会议融资的方法
2. 会议广告的投入

第十一章 会议信息管理

一、学习目的和要求

通过本章学习, 理解会议记录的内容, 会议记录的格式, 会议简报的格式, 能够编写会议简报, 了解会议新闻的种类及作用。

二、考核知识点与考核目标与考核目标

(一) 会议工作的记录 (次重点)

- 识记: 1. 会议记录的概念
2. 会议记录的内容
3. 会议记录的作用
4. 会议记录的方法

- 理解: 1. 会议记录的基本格式
2. 会议记录的重点
3. 做会议记录的注意事项
4. 整理会议记录的原则

(二) 专业观众信息的收集 (一般)

- 识记: 专业观众信息收集的系统方式

- (三) 会议简报的编写（重点）
 - 识记：1. 会议简报的概念
 - 2. 会议简报的特点
 - 理解：1. 会议简报编写的注意事项
 - 2. 会议简报的格式
 - 应用：能够编写会议简报
- (四) 会议新闻的报道（重点）
 - 识记：1. 会议新闻的含义
 - 2. 会议新闻的分类
 - 3. 会议新闻的作用
 - 理解：1. 会议新闻稿的写作格式
 - 2. 会议新闻稿的写作技巧
 - 应用：能够撰写会议新闻稿

第十二章 会议评估与会后总结

一、学习目的和要求

通过本章学习，理解会议评估的基本内容，了解会议评估的原则，理解会议评估报告的程序并能写出一份评估报告，了解会议工作总结的内容。

二、考核知识点与考核目标与考核目标

- (一) 会议评估的含义和内容（次重点）
 - 识记：1. 会议评估的含义
 - 2. 会议评估的内容
- (二) 会议评估的意义和原则（次重点）
 - 识记：1. 会议评估的意义
 - 2. 会议评估的原则
- (三) 会议评估的方法和程序（重点）
 - 识记：1. 会议评估的方法
 - 2. 会议评估的参与者
 - 理解：会议评估的程序
- (四) 会议评估报告和会议评估表（重点）
 - 理解：1. 会议评估报告的格式
 - 2. 会议评估报告的写法
 - 3. 会议评估表的内容
 - 应用：能够写出一份会议评估报告
- (五) 会议工作总结（一般）
 - 识记：1. 会议工作总结的含义
 - 2. 会议工作总结的目的
 - 3. 会议工作总结要考虑的方面

4. 会议总结的种类

理解：会议总结的格式

应用：能够写出一份会议工作总结

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应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：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，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问题和实际问题，是最高层次的要求。

二、教材

1. 指定教材：会议运营管理，仲欣，教育科学出版社，2013年版
2. 参考教材：会议运营管理，谭红翔，重庆大学出版社，2010年版

三、自学方法指导

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，这可从中加深对问题的认知、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. 完成书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重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，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，解题时应注意培养逻辑性，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，应以考试大纲为依据，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，宜提倡“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，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，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两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共 5 学分，建议总课时 90 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一章	会议概述	5
第二章	会议类型	5
第三章	会议策划	10
第四章	会议中心	5
第五章	会议营销	10
第六章	会议邀请与接待	10
第七章	会场的选定和布置	5
第八章	会议现场管理	10
第九章	会议服务管理	10
第十章	会议财务管理	5
第十一章	会议信息管理	5
第十二章	会议评估与会后总结	10
合 计		90

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试内容。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. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：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、案例分析题等。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

