

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

# 会议服务

(第2版)

■ 高永荣 主编



清华大学出版社  
北 京

## 内 容 简 介

“会议服务”作为酒店服务与管理专业的专业课程,主要着眼于提高学生从事会议现场服务的能力。本教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导,通过任务驱动来完成单元的学习与体验,通过真实的、具体的实际工作任务学习相关知识、体验岗位技能、培养职业素养、提高会议服务的能力,编写体例上采用“任务——活动——信息页——案例分享——知识链接——任务单——任务评价”的方式展开,涵盖了走进会议服务、体验会议服务、会议策划等内容。

本教材可作为中等职业学校酒店服务与管理等相关专业的教材,也可供相关岗位培训以及对会议服务感兴趣的读者参考使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

会议服务 / 高永荣 主编. —2 版. —北京:清华大学出版社, 2019

(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)

ISBN 978-7-302-51973-7

I. ①会… II. ①高… III. ①会议—组织管理学—中等专业学校—教材 IV. ①C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 295528 号

责任编辑:王燊娉 张雪群

封面设计:赵晋锋

版式设计:方加青

责任校对:牛艳敏

责任印制:刘海龙

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印 装 者:三河市龙大印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:9 字 数:186 千字

版 次:2011 年 10 月第 1 版 2019 年 4 月第 2 版 印 次:2019 年 4 月第 1 次印刷

定 价:49.00 元

---

产品编号:080468-01



## 丛书编委会

---

主    任：田雅莉  
副 主 任：邓昕雯  林  静  汪珊珊  
顾    问：俞启定  许  宁  
成    员：杨秀丽  姜  楠  郑春英  王利荣  王冬琨  
          龚威威  荣晓坤  高永荣  徐少阳  王秀娇  
          赵  历  孙建辉  姚  蕾

---



## 丛书序

以北京市外事学校为主任校的北京市饭店服务与管理专业委员会，联合了北京和上海两地12所学校，与清华大学出版社强强联手，以教学实践中的第一手材料为素材，在总结校本教材编写经验的基础上，开发了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。北京市外事学校是国家旅游局旅游职业教育校企合作示范基地，与国内多家酒店有着专业实践和课程开发等多领域、多层次的合作，教材编写中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导。本套教材的第一版于2011年出版，使用过程中得到了众多院校师生和广大社会人士的垂爱，再版之际，一并表示深深的谢意。

近年来，酒店业的产业规模不断调整和扩大，标准化管理不断完善，随之而来的是对其从业人员的职业素养要求也越来越高。行业发展的需求迫使人才培养的目标和水平必须做到与时俱进，我们在认真分析总结国内外同类教材及兄弟院校使用建议的基础上，对部分专业知识进行了更新，增加了新的专业技能，从教材的广度和深度方面，力求更加契合行业需求。

作为中职领域教学一线的教师，能够静下心来总结教学过程中的经验与得失，某种程度上可称之为“负重的幸福”，是沉淀积累的过程，也是破茧成蝶的过程。浮躁之风越是盛行，越需要有人埋下头来做好基础性的工作。这些工作可能是默默无闻的，是不会给从事者带来直接“效益”的，但是如果无人去做，或做得不好，所谓的发展与弘扬都会成为空中楼阁。坚守在第一线的教师们能够执着于此、献身于此，是值得被肯定的，这也应是中国职业教育发展的希望所在吧。

本套教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

这是一个正在急速变化的世界，新技术信息以每2年增加1倍的速度增长，据说《纽约时报》一周的信息量，相当于18世纪的人一生的资讯量。我们深知知识更新的周期越来越短，加之编者自身水平所限，本套教材再版之际仍然难免有不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。



2019年1月



# 前言

众所周知，我国的中职教育脱胎于普通教育，主要以教师讲授为主，因此，学生个体的主观能动性未能得到充分发挥。在新的历史条件下，以往的教学模式已不能完全适应现代教育教学的需求。现实的教学必须转移到以职业能力培养为核心的轨道上来。因此，建立面向职业、贴近岗位需求的课程体系，更新教材内容和教学方法是当务之急。正是在这样的理念引导下，我们对酒店服务与管理专业的教学模式进行了积极的探索，本教材也随之应运而生。参与编写的老师均为中等职业学校酒店服务与管理专业的一线骨干教师，在总结校本教材经验的基础上，以教学实践中的第一手材料为素材，开发了本教材。

当前酒店业的产业规模不断扩大，标准化管理不断完善，随之而来的是酒店业用人需求旺盛，而对其从业人员的职业素养要求也越来越高。“会议服务”作为酒店服务与管理专业的专业课程，主要着眼于提高学生从事会议现场服务的能力。《会议服务(第2版)》在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，通过真实的、具体的实际工作任务学习相关知识、体验岗位技能、培养职业素养、提高会议服务的能力。本教材编写体例上采用“任务——活动——信息页——案例分享——知识链接——任务单——任务评价”的方式展开。在单元起始设置具体的工作情境帮助学生明确任务目标；每个任务中通过活动设计，导入各类会议服务；信息页呈现学习内容的结构，以利于学生自主学习，并借助相关工作流程，在活动中突出对学生职业能力的培养；所编选的案例内容充分考虑学生的认知水平和接受能力，贴合工作实际；任务单的填写能够帮助、引导学生主动参与教学全过程；学生个人、同伴和老师的多元评价方式较之以往凸显了评价的过程性。同时，在完成工作任务的过程中，本教材还注重学生职业道德与职业规范的养成教育，力求提高学生的综合职业素养。

本教材由高永荣担任主编，其他参与编写的还有张洁、姚卫、吴颖、孙纯、祁瑞、薛梅、杨秀丽等。教材编写过程中参考了很多文献，还得到了相关专家和同行的大力支持，在此一并致以最衷心的感谢。

当今世界，社会进步一日千里，知识更新的周期越来越短，加之编者水平所限，本教材不足之处在所难免，敬请读者提出宝贵意见和建议，以使本教材日臻完善。

编者

2019年1月



# 目 录

## | 单元一 走进会议服务 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 任务一 了解会议           | 2  |
| 活动一 了解会议的含义与特点     | 2  |
| 活动二 搜集会议的类型        | 8  |
| 任务二 了解会议服务的任务与内容   | 10 |
| 活动一 了解会议服务的任务      | 11 |
| 活动二 会议服务的岗位职责及服务规程 | 13 |
| 活动三 对会议服务人员的行为要求   | 15 |

## | 单元二 体验会议服务 |

|                 |    |
|-----------------|----|
| 任务一 各类代表会议服务    | 22 |
| 活动一 了解各类代表会议的特点 | 22 |
| 活动二 接受任务和会前准备工作 | 23 |
| 活动三 茶歇服务        | 25 |
| 活动四 会场内服务       | 30 |
| 活动五 厅室服务        | 32 |
| 活动六 主席台座次安排     | 34 |
| 活动七 主席台服务       | 35 |
| 任务二 会见服务        | 39 |
| 活动一 了解会见分类      | 40 |
| 活动二 会见前的准备工作    | 41 |
| 活动三 会见的座次安排     | 43 |
| 活动四 会见的服务规程     | 44 |
| 任务三 会谈服务        | 47 |
| 活动一 了解会谈活动的特点   | 48 |

|     |            |    |
|-----|------------|----|
| 活动二 | 会谈厅的布置     | 48 |
| 活动三 | 会谈用品的配备和摆放 | 50 |
| 活动四 | 会谈的座次安排    | 51 |
| 活动五 | 会谈的服务程序    | 53 |
| 任务四 | 签字仪式服务     | 56 |
| 活动一 | 了解签字仪式     | 57 |
| 活动二 | 签字仪式的安排    | 59 |
| 活动三 | 签字仪式的服务规程  | 62 |
| 任务五 | 座谈会服务      | 66 |
| 活动  | 座谈会服务      | 67 |
| 任务六 | 工作会议服务     | 69 |
| 活动  | 工作会议服务     | 69 |
| 任务七 | 典礼仪式服务     | 72 |
| 活动一 | 掌握开幕式的程序   | 73 |
| 活动二 | 掌握闭幕式的程序   | 75 |
| 活动三 | 掌握颁奖仪式的程序  | 77 |
| 任务八 | 视频会议服务     | 79 |
| 活动一 | 远程电话会议     | 80 |
| 活动二 | 远程电视电话会议   | 81 |
| 活动三 | 远程计算机网络会议  | 83 |

### | 单元三 会议策划 |

|     |          |     |
|-----|----------|-----|
| 任务一 | 会议设计     | 88  |
| 活动一 | 会场装饰设计   | 88  |
| 活动二 | 会议服务环节设计 | 100 |
| 任务二 | 会议策划     | 103 |
| 活动一 | 会议主题策划   | 104 |
| 活动二 | 会议日程安排   | 106 |
| 活动三 | 会务安排     | 109 |

|      |     |
|------|-----|
| 参考文献 | 129 |
|------|-----|

## 单元一

# 走进会议服务

会议是人类社会自古以来就有的一种社会现象，在现今社会生活中，各类会议活动更是随处可见，已经成为一种经常性的社会活动形式。会议是现代政治、经济、文化、军事、外交、管理等方面的重要活动形式和手段。人们通过会议交流信息、集思广益、研究问题、作出决定、部署工作、协调人际关系、联络感情、解决矛盾等，从而推动社会的不断发展。



## 任务一

## 了解会议

## 工作情境

2008年5月12日，发生在中国四川的一场始料不及的大地震造成了难以估算的生命和财产损失，中央政府和各地区领导部门为此召开了一系列的紧急会议。这些会议原不在计划之内，但会议目的却相当清晰，那就是要协同各省市、各地区、各部门共同研讨抗震救灾的办法和对策，部署、协调各地区、各部门迅速开展救灾救援的工作。由于会议开得及时、开得富于效率，因此整个抗震救灾工作开展得有条不紊，在国际上也赢得了许多的赞许和认可。

## 具体工作任务

- 了解会议的含义与特点；
- 搜集会议的类型。

## 活动一 了解会议的含义与特点

从上面的工作情境中，我们可以感受到会议的重要性。那么，究竟什么是会议呢？它有着怎样的特点呢？就让我们一起来了解一下吧！

## 信息页一 会议的含义

从字面含义上看，“会议”一词中的“会”有聚集、见面、会合等含义，“议”是商议、讨论的意思。

人们在一定时间内，有目的、有组织地把相关人员召集起来，通过讨论商议，集中集体的智慧来认识问题、解决问题而举行的活动，就是会议。

会议是一种围绕特定目标进行的、以口头发言或书面交流为主要方式的、有组织有计划的商议活动。



一般而言，会议通常包含8个基本要素，如表1-1-1所示。其中，举办方、与会者、议题和结果是会议的最基本要素。

表1-1-1 会议的组成要素

| 序号 | 要素  | 详解                                                         |
|----|-----|------------------------------------------------------------|
| 1  | 举办方 | 也称会议的发起人或东道主。现在一些较大型的会议还有主办方、承办方、协办方之分，都是其会议的举办方，只是分工不同而已  |
| 2  | 与会者 | 参加会议的成员，是会议的主体。与会者一般依会议涉及的范围和内容而定，会议的大小根据与会者的多少或领导层次的高低来判断 |
| 3  | 议题  | 根据会议目标确定并提交会议讨论或解决的具体问题，是会议活动的必备要素。举行会议要明确“为什么而议”和“议什么”    |
| 4  | 名称  | 一般指会议的主要议题和会议类别。常见的会标，实际上表达了会议的名称                          |
| 5  | 方式  | 指用以达到会议效果的一些会议样式、采用的手段                                     |
| 6  | 时间  | 会议日期或召开会议的具体时间                                             |
| 7  | 地点  | 会场所在地。大型会议还有主会场、分会场等                                       |
| 8  | 结果  | 会议结束时实现会议目标的程度，是会议期望最终达到的效果                                |

任务单一 了解会议的基本要素

请填写会议的最基本组成要素，完成下面的表格。

| 序号 | 基本要素 | 详解 |
|----|------|----|
|    |      |    |
|    |      |    |
|    |      |    |
|    |      |    |

案例分析：优秀企业成功经验高层研讨会简报

由中国企业联合会和企业家协会主办、北京××文化传播有限公司协办的“优秀企

业成功经验高层研讨会”，于2001年7月19日在青岛海尔国际培训中心隆重开幕，会期4天。会议邀请到美国通用电气公司、摩托罗拉公司、海尔公司的高层领导参加，同时也邀请了一些知名企业的董事长、总经理、企业高级经营管理人员，还邀请了一些专家和学者一起参加会议。大家济济一堂，探讨了“企业管理本质、新技术与企业战略”，也分享了海尔文化与管理理念。会议主要采用了参观考察海尔工业园，详细了解海尔的发展历程与企业文化理念，了解海尔的车间管理、工作管理、资本管理、资源管理、市场管理、文化管理、物流管理、领导行为管理、员工班组管理等理念；与一些企业高层领导就“现代企业股权激励机制设计”等课题进行研讨；以及与海尔人对话等形式进行。会议举行得非常成功。

请结合案例分析会议的基本组成要素。

## 信息页二 会议的目的

近年来，随着我国现代化建设的持续发展和社会、经济活动的日益频繁，人们召开的各种会议和举办的各类与会议相关的活动也日益增多，这大大推动了各项工作的开展，促进了各项事业的进步与发展。但一般而言，会议的目的可概括为以下几个方面，如表1-1-2所示。

表1-1-2 会议的目的

| 序号 | 目的        | 详解                                                                         |
|----|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 开展有效的沟通   | 通过会议进行充分交流，集思广益，实现有效沟通是会议的一个主要目的。例如，某市的科研交流会、跨企业的技术交流会等                    |
| 2  | 传达资讯，资源共享 | 通过会议通报一些新决定、新决策，使更多的人了解来自上级或其他部门的相关资讯。也可以利用开会汇集资源，以期相互帮助、相互促进、共同进步，例如学术报告会 |

(续表)

| 序号 | 目的        | 详解                                                                                                         |
|----|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | 监督员工，实施管理 | 许多公司和部门召开的常规会议、工作例会等，其实是其实施管理的手段之一。通过这类会议，领导层可以及时了解、跟进工作的进度，可以及时掌握员工的工作状况，可以及时调整、部署下一阶段的工作任务等              |
| 4  | 协调矛盾，达成协议 | 人们经常会借助会议这种“集合”的、“面对面”的形式来协调上下级的紧张关系或员工之间的矛盾冲突，最终使大家统一思想，达成共识。例如，商务谈判会议、班级组织的班会、部门工作会议等                    |
| 5  | 集思广益，开发创意 | 会议相较于其他沟通方式，一个显著的优点就是它将众多的人聚集在一起，就某个问题互相交流认识、经验、对策。这种集体的智慧常常比一个人的思考要科学、全面得多，而且更能解决问题，充分发挥人的主观能动性，推动事物更好地发展 |

## 任务单二 小组讨论、搜寻资料完成以下任务

### 案例分析：定期深入一线，倾听员工呼声

上海巴士集团工会建立的定期与员工对话制度，成为企业与员工沟通交流的一个重要平台。自2004年以来，巴士集团工会共深入一线召开座谈会17次，出席会议的员工达360余人。为了达到实际效果，每次座谈会都采取提前公布、员工自愿报名的方式，出席人数一般在20人左右。出席会议的员工十分珍视这种对话的机会，总是提前就座谈的课题和内容广泛征求身边同事的意见。在座谈会上集中反映员工的心声，内容涉及车辆修理、营运管理、干部作风、收入分配和奖励考核等方面。目前，一线座谈会已经成为工会的“必修课”，在集团工会的积极推动下，巴士集团各成员单位工会都已建立定期到一线与员工对话沟通的机制。

请结合案例分析会议的目的。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 信息页三 会议的特点



现代的会议种类很多，其共有的特点如表1-1-3所示。

表1-1-3 会议的特点

| 序号 | 特点      | 详解                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 目的性     | 会议是为了某一明确的目的而开展的活动。举行会议是有明确目的的，有的是布置任务、落实措施，有的是贯彻政策、互通信息，有的是总结工作、交流经验，还有的是为了宣传教育、表彰先进。比如，举行各级人民代表大会就是为了使各级国家权力机关及时、充分地发挥其职能，实现国家法制化和决策民主化。又如，2005首届中国旅游景区管理经验交流会的目的是为了帮助旅游业行政管理人员、旅游景区管理人员和相关理论研究者更深入、更集中地了解国内旅游景区的现状和发展趋势，为解决景区可持续发展过程中出现的前沿问题搭建互动平台，从而使景区更快、更健康地发展 |
| 2  | 组织计划性   | 会议活动不仅要有明确的目标，而且要有一定的组织和计划。一般会议都会有主持人，一些大型的会议有时还要设立会议组织机构，包括主席团、秘书组、会务组等。组织一场会议，常常要经过确定会议目标、制定会议议题、选择会场、确定会议时间等一系列程序。会议活动只有具备高度组织性，才能使会议有序地进行，从而实现会议的目标                                                                                                              |
| 3  | 群体沟通性   | 会议是一种至少有3人参加的群体沟通活动。随着科技的迅猛发展，人们的沟通方式愈来愈多，可以通过电话、E-mail、多媒体等各种形式进行，但面对面的群体沟通是其他任何沟通方式都难以代替的，因为这种方式最直接、最直观，也最符合人类原本的沟通习惯                                                                                                                                              |
| 4  | 交流方式多样性 | 传统的会议是以口头交流为主、书面交流为辅的活动方式，但是根据现代会议所采用的交流方式来看，在会场上还可以运用图表、多媒体、影视或录像等方式进行交流。会议是一个集合的载体，大家聚集在一起共同讨论、交流。通过会议使不同的人、不同的想法汇聚一堂，相互碰撞，从而产生新想法、新思路，许多高水准的创意就是开会期间不同观念相互碰撞的产物                                                                                                   |

### 任务单三 熟悉会议的特点

#### 案例分析：卓有成效的内部会议

××公司是一家新兴的高科技企业，经过几年的努力，已在华东地区、华中地区成立了多家分公司。当初公司刚刚组建时，公司总经理就曾希望能打造一支优秀的管理团队，让集体的智慧发挥作用，避免出现个人决策的随意性及失误。为此，××公司几乎每个星期都要召开一次跨区域的网络会议。在会议上，总部各部门的经理、总监都要跟各分公司的经理、总监进行沟通和交流。在会上，大家一起讨论某件事情做还是不做、怎么做、先做什么、再做什么，经过多次讨论之后才形成一个集体决议。因为是员工自己认同的，因而能够激励员工更好地做事。这种决策集合了上上下下全体员工的智慧，而不是公司个别领导坐在办公室里，拍拍脑袋决定的。凭借其独特的管理方法，公司团队越来越具活力，公司发展也越来越红火。

根据案例分析会议的特点，在每组间交流。

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 案例分析：迷茫的李秘书

小李大学毕业后，应聘到一家公司做行政秘书。有一次，公司准备召开“管理培训会议”，会议的组织安排工作自然就落在小李身上。小李一时傻了眼，虽然是从名牌大学中文系毕业，但是他对会议策划组织方面的知识，对于会议的重要性、多样性以及复杂性却不甚了解，无从下手。于是，小李到办公室虚心向一位经验丰富的老秘书求教。老秘书听后耐心地告诉小李：秘书工作主要是“三办”，即办文、办会、办事，所以，根据会议不同的要求、目的，搞好会务工作是秘书的一项经常而又重要的工作。一般来说，遇到公司要开会，秘书应弄清楚开什么会，确定怎么开会和选择开会时间和地点，还应考虑参会人员名单等。会议具有多样性，不同的会议，就会有不同的会议组织工作。即使是摆放桌子，要求也不一样，像小型日常办公会议，就可以摆放成椭圆形或“回”字形；如果是一些茶话会、宴会等，一般可摆放成“星点形”。一些大型会议还需要做好会前的策划准备工作、会中的服务工作和会议的善后工作，环节较多，也比较复杂，所以也就要求秘书尽量策划周密、服务到位……小李听后茅塞顿开，积极地去筹

备会议了。

根据案例及自己的理解，说说什么是会议服务？会议有哪些特点？召开会议的目的有哪些？

---

---

---

---

---

---

---

---

## 活动二 搜集会议的类型

你知道会议有哪些类型吗？你都听到过、看到过、参加过哪些会议呢？让我们一起来交流一下吧！

## 信息页 会议的类型

会议是一种目的性很强的社会交往活动，会议的筹划和实施均围绕着会议的目的和主题来进行。会议的类型很多，各有不同的作用，如表1-1-4所示。会议的应用十分广泛，掌握会议的类型，有助于正确地发挥会议的作用。

表1-1-4 会议的类型

| 划分项目  | 划分结果                                           |
|-------|------------------------------------------------|
| 按规模划分 | 有几人到十几人参加的小型会议；上百人的中型会议；上千人的大型会议；上万人的特大型会议等    |
| 按地域划分 | 有国际性会议、全国性会议、区域性会议、单位性会议、街道会议、家庭会议等            |
| 按内容划分 | 有在一次会上要讨论研究多方面问题的综合性会议；有专题性会议，比如专题讨论会、学术会议等    |
| 按形式划分 | 有有聚有议的会议，比如代表人会议、讨论会；有有聚不议的会议，比如报告会、表彰会等       |
| 按目的划分 | 同一个会议常包含一个或多个目的，比如研究会议、招商会议、观摩会议、促销会议等         |
| 按性质划分 | 有法定性会议，比如各级人民代表大会；非法定性会议，比如咨询会议、总结交流会、培训会、协调会等 |

**任务单 小组讨论集思广益会议的类型****案例：××集团的会议**

××集团组织机构庞大，日常业务流程复杂，现有的管理模式已不能满足有效、快捷地处理企业经营中产生的大量信息数据的需求，如何根据市场竞争的要求改善公司内部沟通，满足外部的市场竞争需求？××集团最终决定采用视频会议来加强企业内部信息的共享性、信息流动的时效性，从而提升企业管理效率，达到企业内外资源的最大化利用和最优化配置。在××集团的重大生产、决策过程中，视频董事会会议起到了不可替代的作用。通过这一套先进的视频会议系统，分布在各地的董事会成员可以直接面对面沟通，商议公司年报、应对危机以及其他内部事务，使公司的一切运行顺畅平稳；同时，在××集团公司总部和分部工厂能够同步举行管理层会议，有效地整合了生产销售能力。

结合案例，分析会议的类型并进行组间分享。



请将你知道的会议类型写在下面的横线上。

---

---

---

---

---

---

---

## 任务评价

| 评价项目                   | 具体要求                | 评价                                                                                |                                                                                   |                                                                                    |    |
|------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                        |                     |  |  |  | 建议 |
| 了解会议的含义与特点             | 1. 会议的基本要素          |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|                        | 2. 用实例说明会议的目的       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|                        | 3. 用实例说明会议的特点       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|                        | 4. 搜寻会议的种类          |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
| 学生自我评价                 | 1. 准时并有所准备地参加团队工作   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|                        | 2. 乐于助人并主动帮助其他成员    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|                        | 3. 遵守团队的协议          |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|                        | 4. 全力以赴参与工作并发挥了积极作用 |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
| 小组活动评价                 | 1. 团队合作良好，都能礼貌待人    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|                        | 2. 工作中彼此信任，互相帮助     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|                        | 3. 对团队工作都有所贡献       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
|                        | 4. 对团队的工作成果满意       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
| 总计                     |                     | 个                                                                                 | 个                                                                                 | 个                                                                                  | 总评 |
| 在了解会议的含义与特点的学习中，我的收获是： |                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
| 在了解会议的含义与特点的学习中，我的不足是： |                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |
| 改进方法和措施有：              |                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |    |

### 任务二

## 了解会议服务的任务与内容

### 工作情境

学生甲在毕业时成功地应聘到××单位担任会议服务工作，他既欣喜又担忧。欣喜的是能到这么知名的单位工作，担忧的是怕自己不能胜任这份工作。这时，他下定决心开始补习专业知识，从基础学起。

### 具体工作任务

- 了解会议服务的任务；
- 了解会议服务的岗位职责及服务规程；
- 了解对会议服务人员的行为要求。

## 活动一 了解会议服务的任务

当我们接到一个会议服务的任务时，应该做些什么呢？让我们一起来了解一下吧！

### 信息页一 会议服务的任务(如表1-2-1所示)

表1-2-1 会议服务的任务

| 序号 | 服务任务          | 详解                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 为保障会议顺利召开提供服务 | 会议接待通过妥善、周到、耐心、细心的安排，给与会者提供多项便利条件，为其解除后顾之忧，以便能够全身心地投入工作之中，从而保证会议活动的高质高效，开有成果，达到预期的目标。会议服务就是要通过安全、满意的服务，确保会议的成功召开以及各类活动的圆满举办                                                                                                                      |
| 2  | 为与会者提供全过程服务   | 接待的过程就是服务的过程，24小时的咨询服务，全天候的迎来送往，达到会议所期望的目的。让与会者在物质和精神方面都得到满足，这是会议服务的一项重要任务。物质满足主要是指为与会者提供更具现代化、科学化的会议场所和充足的后勤供应等硬件。精神满足主要是指对优质服务的认同感。优质服务是通过服务员标准、得体的语言交流，让与会者时刻感到亲切；通过服务员细致、周到的安排使与会者高兴而来、满意而去，获得满足感；通过服务员有针对性的服务，使与会者难以忘怀，这种良好的心理感受就是精神文明成果的体现 |
| 3  | 确保与会者的安全      | 与会者的安全是会议活动的根本保障。会议服务人员要加强会议、住所等场地的安全保卫、治安消防工作以及交通安全。大型会议应请交管部门协调配合，一些高层会议还应设有警卫措施；要满足会议的保密要求，严格遵守保密纪律；要重视饮食卫生，避免发生食物中毒事件；搞好会议场地及周边环境的清洁卫生，大型会议要为与会者配备专职医护人员或指定求医地点，提供安全、卫生、方便的就医场所                                                              |

### 案例分享

某公司承接了一个有关远程教育的会议，且会议安排在北京某家四星级酒店。当时，中央八套正在热播电视连续剧《雍正王朝》，非常不巧的是，酒店的电视没有该频道的设置。一位代表因为不能收看该剧，在酒店大堂对会务组的工作人员大发雷霆。按理来说，

没有任何一个条款对四星级酒店的电视节目设置有硬性的规定，一定要能收到某个电视节目，这也不在会务组的工作范畴之内，但如果会务组只是生硬地去对客人解释，恐怕不仅不能解决问题，还会火上浇油。因此，会务组工作人员采取了以下处理方式：首先，承认他们在酒店的细节把握上存在一定的疏忽，安抚该代表的激动情绪；其次，承诺一定妥善地解决此事，并请该代表先回房间耐心等待；随后，派工作人员到最近的音像店购买了一套《雍正王朝》的碟片，并通过酒店相关部门的协调后借到一台VCD机，一并送到该代表的房间。

当会务组完成这些工作后，该代表的脸上流露出非常意外的神情，他为自己之前的冲动情绪表示歉意。之后，他一直积极参与会议的各项安排，并主动提出愿意协助会务组做一些力所能及的协调工作。会议结束离开酒店前，他将买碟片的费用如数付给了会务组，并特意致函会议的主办单位，再次表达自己的歉意和感激之情。他认为会务组的这种耐心、细致的处理方式在一定程度上体现了对每一位代表的重视程度，并明确表示会继续参加主办单位以后的相关活动。

## 信息页二 会议服务的内容

会议服务是围绕会议或者活动的整个过程而进行的，一般会议的服务内容由接待、住宿、会间、餐饮等几部分组成。因此，会议服务的内容主要体现在会议服务与会议接待两方面。一般来讲，接待工作主要在两头，而会议服务在中间，它们是一个整体，哪一环都不能脱节或忽视，如表1-2-2所示。

表1-2-2 会议服务的主要内容

|      |                                             |
|------|---------------------------------------------|
| 会前准备 | 会议通知、会场布置、会议编组、证件制发、交通接送、安全保障等              |
| 会间工作 | 人员签到、迎候入座、文件印发、会议记录、参观引导、会场调度、现场指挥、生活服务 etc |
| 会后收尾 | 票务安排、文件清退、财务结算、会场清理等                        |

### 知识链接

### 国际机构会议服务

国际机构会议服务部门设有“会议官员”(Conference Officers)，这些人员要通晓外语，熟悉国际会议的程序，一般都要经过专业培训。他们做的似乎都是一些具体的服务工作，但却是保证会议顺利进行不可缺少的环节。其服务范围，一般包括以下内容。

(1) 会议开始前检查灯光、室温、卫生、名牌、桌椅、纸笔、饮水杯、投影设备、同声传译等是否均已符合要求。

(2) 负责会前注册登记，包括签到和领取代表证件、会议文件及纪念品等。

(3) 检查与会人员证件；会议开始后，清退非与会人员和非邀请人员。

- (4) 迎接嘉宾，引导代表等至指定席位。
- (5) 记录会议的进程过程及代表的发言内容。
- (6) 对要求发言的代表进行登记，及时将名单按报名先后顺序送交会议主持人或会议秘书。注意记录代表的姓名、所代表的国家或机构及发言顺序的先后要求。
- (7) 在场内分发代表发言稿、声明、提案草案、修正案稿等。发言稿通常在该代表发言期间分发，如稿件未到，可在主持人发言小结时分发，或在下次会议开始前分发；为保证记录的准确性，如代表系临时发言且有手稿，可在其发言后向其暂借，复制后随即归还。
- (8) 随时准备提供必要的会议文件及有关资料，供讨论时参阅。
- (9) 处理会议期间所发生的事务，提供其他所需的服务。

现代的会议服务工作内容很繁杂，涉及的范围很广泛，从接洽到接站、咨询、会前招待、会间服务、餐饮招待、环境介绍、设备使用、参观游览、车船订票等，以及所有需要帮助解决的困难或者其他有特殊需要的服务工作。所以，会议服务工作是全方位、立体化的过程服务。

### 任务单 列举会议服务的主要内容

会前准备

会间工作

会后收尾

## 活动二 会议服务的岗位职责及服务规程

会议服务的岗位职责与服务规程，因各单位会议服务范围、内容、要求的不同而各异。作为会议服务的工作者，我们都有哪些职责呢？

### 信息页一 岗位职责

- (1) 服从会议主管的领导，确保各类会议的接待和组织活动的顺利完成。
- (2) 根据会议接待单的相关内容，配合会议主办方做好会场布置及会议前期的各项准

备工作，做好会前的物品准备。

(3) 检查会场设施设备，保持设备的完好、有效。会前消除隐患，排除故障。

(4) 做好会议接待工作。

(5) 遵守服务程序和服务规范，热情、主动、有礼貌地接待客人，细致周到地做好会议的各项服务工作。

(6) 加强责任心，会议或接待途中不得擅自离岗做职责以外的事情，同时负责各会议室之间的协调配合工作。

(7) 做好会中服务和会议期间各项记录，确保会议有序进行。

(8) 以认真负责的态度，处理会议期间各项应急事件。

(9) 保证会议用具的清洁卫生，协助做好饮食卫生服务。

(10) 严格遵守各项规章制度和保密制度。

## 信息页二 服务规程

### 一、会前准备

(1) 会前一小时，会议服务员打开会议场所门，灯光、空调按主办单位要求做好准备。

(2) 会场管理员提前一小时到场再次检查，及时协助业务部门做好与主办单位的沟通，处理相应问题。再次检查设备，开启音响。

(3) 会议前一小时打开空调。室内温度调控为：冬季19~22℃，夏季22~25℃。

(4) 会议服务员应在会前一小时按要求着工作服上岗，站在会场入口的显要位置，面带微笑，指引客人进入会场。

(5) 分别为主席台人员和与会的其他重要宾客分发小毛巾或湿纸巾，斟倒茶水。

(6) 规范操作：斟茶时，先主位，再副主位，依次类推，前排以后可以从一侧开始依次倒茶水；倒水时，要站在与会者右后侧，将茶杯盖翻放在桌上，以确保卫生；然后拿起杯子倒水，茶杯要拿到与会者身后斟倒，以免挡住与会者的视线；主席台上配置矿泉水时，要根据主办单位的需要配置相应水杯。

### 二、会中服务

(1) 会议开始时，关闭各通道门。

(2) 会议服务人员必须根据要求，自始至终站立在会场内的合适位置待命，不得擅自离场。若因会场面积限制或会议保密需要，服务员应待立会场门外。

(3) 会议进行中，第一次续水一般在会议开始后20分钟，以后一般30分钟添水一次，

主要根据主办单位的情况而定。添加茶水时要动作敏捷、轻盈，尽量不发出声音。

(4) 主席台人员如超过半小时未饮用茶杯内的茶水，应根据需要更换一杯新的热茶水。使用演讲台时，每更换一次演讲人，需更换一次茶杯或水杯，更换时要使用托盘。

(5) 会中休息或休会期间应进行简单保洁，撤去空瓶，更换新的矿泉水，但不得翻动主办单位的文件资料。

### 三、退场服务

(1) 会议结束时及时拉开各通道门。

(2) 指定部分会议服务人员站在主通道门前，为与会人员送行，并照顾年老体弱的参会人员退场。指定另一部分会议服务人员及时检查现场有无遗留物品，如文件等，一经发现，及时送还。检查会场物品完好情况，发现问题要及时处理。

(3) 参会人员离开后，服务员开始着手清场工作，关掉大部分的照明灯，只留适当的灯光供清场用。

(4) 撤走会议桌上的所有器皿，并送洗、消毒。

(5) 清洁四周护墙及地面，清理地毯，如地毯有污垢，立即安排保洁员清洗。

(6) 落实安全措施，关闭水阀，切断电源，锁好会议厅室所有门窗，由当班负责人做完最后的安全防患复查，落实会议室各项安全防患工作，方可离岗。

#### 任务单 列举会议服务的岗位职责

---



---



---



---

### 活动三 对会议服务人员的行为要求

如果你想成为一名会议服务的工作人员，那么你知道对会议服务人员的行为要求吗？

#### 信息页 对会议服务人员的行为要求

会议服务人员诚恳热情的态度，热情、友好的言谈举止，关心、周到的服务，会使与

会者产生一种温暖、愉快的感觉。会议接待服务是典型的社交礼仪活动，务必以礼待人，体现素养，讲究礼仪。会议接待服务的内容具体而又烦琐，涉及许多方面，要按照领导的意图和会议的要求，精心组织、统筹协调、内外照应、有条不紊。会议接待服务人员要严格遵守安全保卫工作的规章和工作规程，防止各类危害与会人员事故的发生，做好会议保密工作。

为使会议服务工作有据可依、有章可循，以下从政治、语言、交际、心理、保密等方面制定了会议服务人员必须遵循的行为基本要求，如表1-2-3～表1-2-7所示。这些基本要求，是各单位会议服务人员在岗位期间实施服务工作的基本准则，要求每一位服务人员都必须认真对待、严格遵守。

表1-2-3 政治行为基本要求

|           |                                                                                                                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 拥护政府、爱岗敬业 | 会议服务人员大多是党政组织、人民团体、企事业单位主要领导机关的工作人员，必须认真地维护各级组织领导机关的声誉，不得有反对领导机关的言论、举动，不得支持反政府集会、游行等活动。热爱机关、热爱本职工作，能钻研服务技能、技艺，具有埋头苦干、默默奉献的精神                         |
| 服从组织、服从领导 | 服从组织、服从领导是会议服务人员必须遵守的组织纪律，是政治行为规范的重要组成部分。会议服务涉及面广、领导层次多，这一服务性质决定了会议服务人员在工作中必须遵守“三服从”要求，即“下级服从上级、个人服从组织、局部服从大局”                                       |
| 遵守法律、服从政令 | 会议服务人员要自觉地学习法律知识和法规常识，增强法制观念，提高执行法规的自觉性。会议服务人员在服务工作中，必须在法律和政令允许的范围内活动。在任何时候都要坚决服从命令，严格做到令行禁止，不论其情况如何特殊，都不能有任何不接受政令的行为。任何时候都不能不受政令的约束，任何情况下都不能不执行政令通告 |

表1-2-4 语言行为基本要求

|                |                                                                                                                             |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 使用服务用语         | 是完成各项工作、提供最佳服务的基本条件，是感情服务不可缺少的媒介。优美的语言会令客人感到满意，同时能使企业获得较高声誉，因此，语言交际是每一位服务人员都应具备的第一项工作要素                                     |
| 语言标准简洁         | 会议服务人员要能熟练地掌握和使用普通话，基本达到标准化、规范化。还应该根据需要练习并掌握一些汉语方言、外语等。接待语言确切简洁，可提高会议服务工作效率                                                 |
| 合乎逻辑           | 与会人员来自各地，语言表达方式各有不同，会议服务人员的语言表达要规范化，具有逻辑性，回答问题、提供咨询、请示工作、解答原因要条理清晰、思路清楚、目的明确、层次分明、时机恰当                                      |
| 注意场合           | 语言要简练清楚、礼貌文雅，在客人思考问题或是与朋友交谈时，征得许可，方可与其讲话                                                                                    |
| 掌握好语音、语气、语调、语速 | 语音应以低音为主，做到吐字清楚，语句清晰；语气应委婉含蓄，避免争执，善用幽默，掌握语言应变能力；语调要高低抑扬适度、委婉动听，要用诚挚、友好、热情、亲切等富有人情味的语调与客人讲话；语速要因人而异、快慢适中，根据不同的对象灵活掌握，恰到好处地表达 |
| 热情礼貌           | 是会议服务人员与他人交谈时的基本准则，也是会议服务人员在日常服务工作中必须认真掌握、时时处处体现的。要热忱回答与会者的每一句问话，对与会者不能使用否定句作回答，不清楚的要想办法给予解决或给予满意的解释                        |

表1-2-5 交际行为基本要求

|                       |                                                                                                                                                   |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 服从上级领导                | 会议接待服务人员必须服从上级领导。要按本企业的要求办事，如实地向领导报告工作，尊重和维护上级的威信，有问题要及时请示，增强工作的主动性，尽职尽责地做好分内的服务工作。要细心观察、善于分析，不断提高服务水平，遇到问题要敢于承担责任                                |
| 尊重同事                  | 要与同事友好相处，并以自己的情绪、语言以及得体的举止和友好的态度向对方表达友好相处的愿望，以增进彼此间的信任和友谊                                                                                         |
| 协调友邻                  | 会议接待服务是一项综合性工作，要靠各部门的共同努力来完成。尤其对于大型会议或活动，更是一项全局性的工作，因此，搞好友邻协调工作尤为重要。这就要求会议接待人员有大局观念，局部服从大局，从整体出发，不能只考虑本部门的利益。只有把整体利益放在第一位，才能协调好各部门之间的利益关系，共同把工作做好 |
| 客人到前台签到时              | 服务员要起立，热情接待。与客人说话，要自然大方，切忌态度生硬、语言粗鲁                                                                                                               |
| 酒店门口接待服务的顺序           | 原则上按照先主宾、后随员，先女宾、后男宾的顺序，帮忙把行李送至签到台或前台，协助办理签到手续                                                                                                    |
| 日常工作中要保持环境安静          | 搬动家具或办公用品时要避免发出过大的响声。禁止大声喧哗、开玩笑、聊天、哼唱歌曲。应客人呼唤时不可声音过高，如距离太远则可点头示意，对扰乱室内安静的行为要婉言劝止                                                                  |
| 当客人有问题需要解决而到服务台寻求帮助时  | 服务人员要立姿与客人交流，语气温和，有耐心，双目注视对方，集中精神倾听。处理问题时，语气要委婉；当客人提出的问题不能解决时，不要轻易允诺，可表示向有关人员请示后作答，并记下客人的联系方式，以便及时回答                                              |
| 举止要庄重、文明，无论站、坐，姿势都要端正 | 站时不要东倚西靠；坐时不要跷二郎腿、晃腿；交谈时不要用手物品指着对方，也不要挠头、搔痒、剔牙；更不能边嚼口香糖边和客人交谈                                                                                     |
| 陪客人乘电梯时               | 要伸手示意请客人先进电梯；对老弱病残者，要主动搀扶                                                                                                                         |
| 有事要进入客人房间时            | 需先轻轻敲两下门或按两下门铃，如对方没有回应，则可以重复做一次；切记敲门和按铃不能过急。待对方开门允许后才可以进入房间，不能贸然闯进客人房间                                                                            |

表1-2-6 心理素质基本要求

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 敏锐的注意力  | 人类的心理活动伴随着个人注意力的集中而产生。注意力是指人对一定对象的心理指向和集中。国际管家协会主席威尼克尔斯先生举过这样一个例子：当一个人走进一间坐有十几个人的会议室时，在很短的5秒钟内他可以收集到十几条信息，但说出来的一定是特别引起他注意的信息，比如会议的台形，主持人是男性还是女性，主持人的着装风度及相貌等。这个测试说明，人们对着装、容貌特别关注。因此，会议服务人员在注意和观察客人或他人的时候，其本人也是客人或他人注意和观察的对象。会议服务人员的准确观察是为客人主动服务的基础，要努力培养准确、敏锐的注意力 |
| 较强的记忆力  | 记忆是人脑对过去经验的反映。记忆的基本过程包括识记、保持、再忆、回忆。会议服务人员除了记忆比较复杂的接待服务操作规程以及饭店设施、服务简介、景点、交通等问讯服务常识以外，还要熟悉回头客及老客户的相貌特征、单位及姓名等，并能积极主动地提供有针对性的服务                                                                                                                                     |
| 敏捷的思维能力 | 如果说记忆是人的认识过程的初级阶段，那么思维就是人的认识过程的高级阶段。人在认识外界事物时，不但能直接感知个别事物的表象，而且能够发现事物的本质和事物内在的、有规律的联系。会议服务人员要学会通过观察客人外表、职业、表情等信息，及时、准确地推断出客人的心理。我们常讲要学会揣摩客人心理，实际上就是观察、分析、推断客人心理的思维过程                                                                                              |

(续表)

|           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 良好的情感自控能力 | 情感是人对客观事物的态度、体验和心理满足程度。情感和需求有着密切的联系。一般来说,能满足人们精神或物质需要的事物,都会使人产生肯定、积极、满意的情感。会议服务人员待客热情、彬彬有礼,会使客人感到非常满意。显然,这种满意的情感能够使客人得到精神和物质上的满足。服务人员有时处于激动状态,很难自制,表现出过激的动作和言辞;有时处于闷闷不乐的心境状态,对客人爱搭不理。当服务员与客人产生争执、口角时,多数正处于不良心境之中。会议服务人员应学会控制自己的情绪和心境,尤其要理智对待个性强的客人 |
| 坚强的意志     | 意志是人们为了达到预定的目标,自觉去克服各种困难的心理。意志品质表现在自觉性、果断性、自制性和坚毅性等4个方面。会议服务人员一方面受服务规程的约束,另一方面还要千方百计地为客人解决问题。这种控制性的行为举止就是意志自觉性、坚毅性的表现。会议服务人员会与各国、各地区、各阶层、各种身份及各种文化层次的客人接触,其意志是否坚强,对做好接待服务工作影响极大。因此,要勇于进取,培养良好的职业责任心、坚强的意志和良好的品质                                    |

表1-2-7 对保密行为的要求

|            |                                                                                                                                                                                            |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 进行安保检查     | 须在有安全保密保障措施的内部场所召开,不得在外资或中外合资宾馆及不具备保密条件的场所召开。会场的音像设备应符合保密要求,严禁使用无线话筒代替有线扩音设备。会场须安装会议保密机。制发会议证,凭证出入会场,无证人员不准进入                                                                              |
| 严格执行保密要求   | 会议开始时,会议主持人应对参会人员保密教育,宣布保密纪律和保密要求。未经会议主持人批准,不准录音、录像,经批准的录音、录像按会议同等保密级别管理。会议休息时,应指派专人看守会场。会议结束时,应对会议场所及与会人员房间进行安全保密检查,以防止丢失文件和资料。根据会议内容和需要,严格控制参会人员的范围。只需参加会议有关阶段的人员,不得参加会议的全过程,严禁无关人员列席或旁听 |
| 妥善保管会议文件资料 | 会议中使用的文件和资料要与会议主办单位做好交接手续,严禁乱堆、乱放;会议上的讲话未经同意,不得随便录音或复制。录音后的磁带要严格登记,妥善保存。不在不利于保密的地方存放会议文件和资料                                                                                                |

## 任务单 请分析自己能否胜任会议服务工作

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## 任务评价

| 评价项目                     | 具体要求                | 评价                                                                                |                                                                                   |                                                                                    |  | 建议 |  |
|--------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
|                          |                     |  |  |  |  |    |  |
| 了解会议服务的任务与内容             | 1. 列举会议服务的主要内容      |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
|                          | 2. 列举会议服务的岗位职责      |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
|                          | 3. 能否胜任会议服务工作       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
| 学生自我评价                   | 1. 准时并有所准备地参加团队工作   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
|                          | 2. 乐于助人并主动帮助其他成员    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
|                          | 3. 遵守团队的协议          |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
|                          | 4. 全力以赴参与工作并发挥了积极作用 |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
| 小组活动评价                   | 1. 团队合作良好，都能礼貌待人    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
|                          | 2. 工作中彼此信任，互相帮助     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
|                          | 3. 对团队工作都有所贡献       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
|                          | 4. 对团队的工作成果满意       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
| 总计                       |                     | 个                                                                                 | 个                                                                                 | 个                                                                                  |  | 总评 |  |
| 在了解会议服务的任务与内容的学习中，我的收获是： |                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
| 在了解会议服务的任务与内容的学习中，我的不足是： |                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |
| 改进方法和措施有：                |                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |  |    |  |



## 单元二

# 体验会议服务

我们了解了会议的类型及对服务人员的素质要求，让我们一起来体验一下会议服务吧。

