

# 会展管理

## 职业技能等级标准

(2021 年 1.0 版)

网育网（北京）国际教育科技发展中心 制定  
2021 年 3 月 发布

# 目 次

前言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 适用院校专业	4
5 面向职业岗位（群）	4
6 职业技能要求	4
参考文献	13

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：网育网（北京）国际教育科技发展中心、中国商业联合会、天津商业大学会展研究所、长沙商贸旅游职业技术学院、重庆城市管理职业学院、南开大学旅游与服务学院、山东旅游职业学院、浙江旅游职业学院、天津科技大学、福州职业技术学院、广东交通职业技术学院、重庆青年职业技术学院、浙江农业商贸职业学院、陕西职业技术学院、佛山市顺德区北滘职业技术学校、陕西众创会展服务有限公司、西安市丝路会展研究院、中桥国际会展（山东）有限公司、山东欧迪克展览有限公司、山东坤达焱展览有限公司。

本标准主要起草人：杨琪、许名勇、莫志明、周杰、孙赫、张素、林海榕、陈颖、严敏、姚伟、张翠娟、刘洪艳、李晨、岳辉、吕玉龙、何明月、郑晓星、杨金国、邓华、王莉、蒋筱碧、黄运鑫、郭建、方桂艳、吴利波、田旺、张恩山、朱亮。

**声明：本标准的知识产权归属于网育网（北京）国际教育科技发展中心，未经网育网（北京）国际教育科技发展中心同意，不得印刷、销售。**

## 1 范围

本标准规定了会展管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于会展管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

DB21/T 2830-2017 会展行业公共信息标志

DB33/T 770-2009 会展行业服务规范

DB34/T 2445-2015 会展租赁服务规范

DB45/T 684-2010 会展场馆安全管理要求

GB/T 36682-2018 展览物流服务基本要求

GB/T 26165-2010 经济贸易展览会术语

## 3 术语和定义

国家、地方、行业界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 会展 convention and exhibition

举办单位在一定地域空间和有限时间内，组织的以信息交流、商业贸易和文娱娱乐为主要目的，有多人参与的活动。

注 1：本标准中的地域空间主要指物理空间。

注 2：主要包括但不限于会议、展览、节事庆典、体育赛事、文化演艺、展示展销、奖励旅游等活动形式。

[T/CCPITCSC 044—2020, 定义 3.1]

### 3.2 展会 exhibition

即在一定地域空间和有限时间区间内举办的，以产品、技术、服务的展示、参观、洽谈和信息交流为主要目标的，有多人参与的群众性活动。

[GB/T 26165-2010, 定义 2.1.1]

### 3.3 主办单位 organizer;sponsor

策划、运营展览会，拥有并对展览活动承担主要责任的组织。

[GB/T 26165-2010, 定义 2.3.1]

### 3.4 承办单位 co-organizer

受主办单位委托，承担、协助、参与展览会策划或运营的组织。

[GB/T 26165-2010, 定义 2.3.2]

### 3.5 参展商 exhibitors

签订参展合同，履行合同义务，拥有展台使用权，展示产品、技术和服务的组织。

[GB/T 26165-2010, 定义 2.3.5]

### 3.6 专业观众 trade visitor

展览会展出期间，出于收集信息、采购洽谈、联络参展商等专业或商业目的的参加展览会的观众。

[GB/T 26165-2010, 定义 2.3.10]

### 3.7 现场服务 on-site service

展览会期间，主办（或承办）单位和展览服务商在展览场所向参展商和观众提供的各种服务。

[GB/T 26165-2010, 定义 2.4.7]

#### 4 适用院校专业

中等职业学校：会展服务与管理、旅游服务与管理、酒店服务与管理、景区服务与管理、康养休闲旅游服务、导游服务、休闲体育服务与管理等专业。

高等职业学校：会展策划与管理、旅游管理、酒店管理、旅行社经营管理、休闲服务与管理、景区开发与管理、森林生态旅游、导游、体育运营与管理、休闲体育、社会体育、服装陈列与展示设计、展示艺术设计等专业。

应用型本科学校：会展经济与管理、旅游管理、酒店管理、旅游管理与服务教育、文化产业管理、社会体育指导与管理等专业。

#### 5 面向职业岗位（群）

主要面向开展会议、展览、庆典、赛事、演出、广告、旅游、酒店、在线展览、线上会展、云展会等相关服务的企事业单位，从事会展营销、活动策划与开发、会展服务与运营管理、会展设计等相关工作；也可面向政府机构、旅行社、酒店、景区、会展行业协会、会展专业组织等机构从事会展相关的行业规划与管理工作。

#### 6 职业技能要求

##### 6.1 职业技能等级划分

会展管理职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

**【会展管理】（初级）**：主要面向会展公司、文化发展公司、广告公司、旅行社、婚庆策划公司、星级酒店宾馆、旅游景区等企业，从事市场营销、活动策划、行政管理、休闲服务与管理、景区开发与管理、展会开幕准备服务、现场接

待服务、会展商务服务等工作。

**【会展管理】（中级）：**主要面向各类会展公司、会展中心、广告公司、公关公司、旅游公司、会议酒店、文化创意公司、外贸公司、国际贸易与商务管理部门等相关企事业单位，从事会展服务、营销策划、执行运营、品牌推广、休闲活动策划、景区活动策划、体育赛事策划、涉外旅游等第一线工作。可在会展业、旅游业、广告业、机关企事业单位的宣传部门、市场部门、公共关系部门与发展开拓部门，从事会展的市场调研、会议营销、项目管理、现场综合服务及团队组织管理、运营管理、客户关系管理等工作。

**【会展管理】（高级）：**主要面向各类会展公司、主办机构、广告公司、公关公司、旅游公司、酒店宾馆、外贸公司、国际贸易与商务管理部门等相关企事业单位，从事项目运营、品牌管理、公关策划、大客户管理等工作；面向政府机构、会展行业协会和社团组织，从事会展调研、行业活动策划组织、研究与管理等工作；面向会展场馆、酒店和各类文博馆等场馆机构，从事会展活动策划、会议与活动管理、运营管理；面向目的地管理公司、旅游公司或旅行社、涉外旅游，从事商务考察、奖励旅游活动策划与管理；面向参展企业，从事企业参展管理、品牌推广工作；面向会展教育、科研、咨询和出版机构，从事教学、咨询与研究等工作。

## 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 会展管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.会展策划	1.1 策划构思与诊断	1.1.1 能记录和整理项目策划过程信息资料。 1.1.2 能陈述会展项目利益相关者。 1.1.3 能协助制定项目策划程序。 1.1.4 能按照规定编辑策划文案。

工作领域	工作任务	职业技能要求
	1.2 策划论证	1.2.1 能应用相关软件录入策划信息。 1.2.2 能协助执行项目策划程序。 1.2.3 能填写项目预算表。 1.2.4 能统计和协助分析项目策划信息。 1.2.5 能协助进行项目策划可行性论证。
	1.3 招投标管理	1.3.1 能按招投标规定准备相关资料。 1.3.2 能填写招投标相关资料表格。 1.3.3 能描述招投标流程。
	1.4 项目前期筹备	1.4.1 能陈述项目论证方案框架内容。 1.4.2 能寻找和联络项目配套供应商。 1.4.3 能联络和收寄项目相关资料。 1.4.4 能执行项目材料的全程物流管理。 1.4.5 能根据材料清单寻找和验收材料。
2.会展营销	2.1 问卷调查	2.1.1 能根据调查目标制定简单的调查问卷。 2.1.2 能识别问卷调查的对象。 2.1.3 能编辑与发布线上问卷。 2.1.4 能整理和分析问卷数据。 2.1.5 能协助开展线下问卷调查。
	2.2 电话营销	2.2.1 能通过电话向潜在客户介绍产品或服务。 2.2.2 能按照工作流程并运用电话沟通技巧与客户进行电话沟通。 2.2.3 能按照公司规范解答客户的疑问。 2.2.4 能记录客户对产品或服务的意见或建议。 2.2.5 能开展电话营销总结。 2.2.6 能协助实施会展推介活动。
	2.3 客户沟通	2.3.1 能展现客户沟通中个人仪容、仪表、仪态等礼仪。 2.3.2 能进行自我介绍、介绍他人及产品。 2.3.3 能运用客户拜访的规范标准与客户进行握手、递接名片及行致意礼。 2.3.4 能倾听并回答客户提出的基础性问题。 2.3.5 能领会洽谈时机并适时告辞。 2.3.6 能协助处理客户投诉。 2.3.7 能整理并上报客户投诉与意见反馈。
	2.4 招商与招展	2.4.1 能收集整理招商招展资料。 2.4.2 能讲解招商招展项目基本信息。 2.4.3 能协助编制招商招展资料和合同。 2.4.4 能进行参展商、专业观众协调沟通。 2.4.5 能协助讲解招商招展项目相关的权利、义务和违约责任。

工作领域	工作任务	职业技能要求
3.会展运营	3.1 项目计划执行	3.1.1 能填报项目计划表。 3.1.2 能操作项目计划系统进行任务分派管理。 3.1.3 能绘制项目计划工作图表。 3.1.4 能编辑和打印项目运营文档资料。
	3.2 现场接待服务	3.2.1 能执行观众登记和来宾引领服务。 3.2.2 能布置接待活动现场环境。 3.2.3 能执行现场前台顾客咨询和投诉接待工作。 3.2.4 能协助现场安检、检证和秩序维护工作。 3.2.5 能协助组织和指导现场临时员工、志愿者。
	3.3 会展商务基础服务	3.3.1 能执行会展礼仪服务人员规范。 3.3.2 能执行会议记录、文件收发等文档工作。 3.3.3 能完成文印、传真和邮递等商务中心服务。 3.3.4 能协助组织和指导办理展品运输、展位展品租赁等手续。 3.3.5 能协助执行会展商务咨询服务。
	3.4 会展服务规范执行	3.4.1 能根据服务流程和规范执行相关会展服务工作。 3.4.2 能调配会展活动物料和清点库存。 3.4.3 能执行会展项目公关宣传规范。 3.4.4 能执行会展现场安全、急救、消防等应急措施。
4.会展信息管理	4.1 会展信息采集	4.1.1 能识别不同会展信息。 4.1.2 能搜集会展举办地信息。 4.1.3 能搜集会展参展商信息。 4.1.4 能采集会展现场观众信息。 4.1.5 能运用互联网搜索引擎完成会展信息收集整理。
	4.2 会展信息加工	4.2.1 能列举会展信息的分类标准与关键词。 4.2.2 能运用现代办公软件对会展信息整理。 4.2.3 能进行简单的会展信息加工与处理。 4.2.4 能协助做好会展信息的基本分析与报告整理工作。 4.2.5 能使用新媒体进行会展信息的发布。
	4.3 会展信息系统与软件操作	4.3.1 能识别计算机软硬件系统常见故障。 4.3.2 能安装配置会展信息系统及相关软件。 4.3.3 能描述会展信息系统的操作方法。 4.3.4 能导入与导出会展信息系统数据。 4.3.5 能查询、统计相关会展信息数据，并打印报表。

表2 会展管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
------	------	--------

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.会展策划	1.1 策划构思与诊断	1.1.1 能分析项目策划的政策与宏观环境。 1.1.2 能分析竞争对手的差异性和发掘创意。 1.1.3 能协助分析和制定项目策划目标。 1.1.4 能运用利益相关者模型分析会展项目主体关系。 1.1.5 能寻找和分析项目策划的目标市场。 1.1.6 能协助组织策划活动和建议创意思路。 1.1.7 能协助分析和评审项目策划报告。
	1.2 策划论证	1.2.1 能编制项目策划论证方案。 1.2.2 能执行项目策划论证程序。 1.2.3 能协助制定项目策划过程控制措施。 1.2.4 能编制项目分项预算。 1.2.5 能执行项目成本预算并控制成本。 1.2.6 能协助控制项目策划进度和预算。 1.2.7 能协助进行项目策划实施偏差检查和分析。
	1.3 招投标管理	1.3.1 能制定招标项目的评审规则和评分标准。 1.3.2 能编制简单的招投标方案。 1.3.3 能讲解和演示招投标方案。
	1.4 项目前期筹备	1.4.1 能解释项目方案基本内容。 1.4.2 能联络和沟通项目合作单位。 1.4.3 能考察和准确反馈项目举办场地信息。 1.4.4 能审核项目预定设备及物料的可行性和功能。 1.4.5 能编制项目宣传资料。 1.4.6 能协助组织项目宣传活动和邀约谈判。
2.会展营销	2.1 市场调查	2.1.1 能制定市场调查方案。 2.1.2 能制定市场调查问卷和访谈提纲。 2.1.3 能运用询问法进行市场调查。 2.1.4 能运用市场调查数据分析工具制作可视化报表。 2.1.5 能撰写会展市场调查报告。
	2.2 网络营销	2.2.1 能制定网络营销工作方案。 2.2.2 能运用网络营销工具进行细分市场营销。 2.2.3 能使用互联网推广工具。 2.2.4 能使用微信、微博、小程序、公众号等移动互联网自媒体营销工具。 2.2.5 能监测营销数据及优化营销策略。 2.2.6 能收集广告数据及效果跟踪。
	2.3 客户服务	2.3.1 能进行分类管理参展商和观众等客户数据，并及时更新。 2.3.2 能制定客户服务管理策略和措施。 2.3.3 能了解客户需求，持续与客户互动。 2.3.4 能制定客户回访方案和建立客户档案。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		2.3.5 能开展客户跟踪服务。 2.3.6 能编写客户关系改善报告与建议。
	2.4 招商与招展	2.4.1 能运用会展招商招展的方法。 2.4.2 能制作招展函和开展宣传推广。 2.4.3 能测算招商招展成本。 2.4.4 能撰写招商、招展方案、赞助方案等文案。 2.4.5 能撰写招商招展的相关法律文书。
3.会展运营	3.1 项目运营计划工作协调	3.1.1 能协调项目工作内涵界定、时间估算和设计工作排序。 3.1.2 能归纳汇总计划与进度信息。 3.1.3 能发布计划与进度信息。 3.1.4 能总结和反馈项目执行情况。
	3.2 现场引导服务与管理	3.2.1 能执行会展现场接待工作方案。 3.2.2 能协调和执行会展现场配套服务。 3.2.3 能协调和执行现场车辆引导和场地标识设置。 3.2.4 能协调和执行特殊人群接待与服务工作。 3.2.5 能执行临时员工、志愿者招募与管理工作。
	3.3 会展商务咨询服务	3.3.1 能培训与指导临时员工、志愿者工作礼仪规范。 3.3.2 能处理和指导填写会展商务相关工作文档、表格。 3.3.3 能协助组织和指导办理展品单证与报关手续。 3.3.4 能协助执行相关会展商务委托服务。 3.3.5 能执行会展商务咨询服务。
	3.4 会展服务质量管控	3.4.1 能协助组织和指导执行会展服务流程和质量标准。 3.4.2 能制订会展物料采购标准和协助组织采购。 3.4.3 能协助建立和组织实施会展项目公关宣传规范。 3.4.4 能联络和协助消防、治安等部门的现场安保检查。
4.会展信息管理	4.1 会展信息采集	4.1.1 能识别会展项目中的关键信息。 4.1.2 能获取同类展会信息。 4.1.3 能获取会展参展商关键信息。 4.1.4 能运用搜索引擎及多种新媒体工具开展观众信息采集。 4.1.5 能建立会展信息采集标准。 4.1.6 能建立信息数据库并更新。
	4.2 会展信息加工	4.2.1 能运用现代办公软件对会展信息资料分析和归类。 4.2.2 能整合分析同类展会关键数据。 4.2.3 能进行多维度的会展信息加工与处理。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		4.2.4 能撰写会展信息的基本分析报告。 4.2.5 能协作进行会展新媒体信息的编辑、发布与管理工作。
	4.3 会展信息系统与软件操作	4.3.1 能运用系统组织协调项目分工。 4.3.2 能运用系统执行策划运营分项工作。 4.3.3 能运用系统进行岗位工作管理。 4.3.4 能运用系统进行场馆和设备使用登记。 4.3.5 能运用系统进行进场和撤场管理。

表 3 会展管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.会展策划	1.1 策划构思与诊断	1.1.1 能分析项目策划的市场定位和目标客户群定位。 1.1.2 能组织中小型会展项目立项创意研讨会。 1.1.3 能撰写会展项目可行性研究报告。 1.1.4 能制定和撰写会展项目策划方案。 1.1.5 能制定会展项目具体实施计划。 1.1.6 能编制会展项目风险控制与应急预案。 1.1.7 能诊断项目策划方案。
	1.2 策划论证	1.2.1 能分析项目策划任务书。 1.2.2 能编制项目策划实施方案。 1.2.3 能制定项目策划工作制度。 1.2.4 能编制和审核项目资金论证方案。 1.2.5 能制定项目资金计划方案与资金风险预案。 1.2.6 能审核项目进度和资金应用情况。 1.2.7 能审定项目策划方案。
	1.3 招投标管理	1.3.1 能撰写和审定招投标方案。 1.3.2 能测算招投标方案标的成本。 1.3.3 能分析招投标合同。 1.3.4 能进行招投标竞争性谈判。
	1.4 项目前期筹备	1.4.1 能讲解项目方案内容与策划思路。 1.4.2 能执行项目组织机构间的联络和反馈。 1.4.3 能勘测和选择项目举办场地。 1.4.4 能组织项目合作单位进行合作洽谈。 1.4.5 能撰写项目宣传工作方案。 1.4.6 能协助开展项目临时人员培训。

工作领域	工作任务	职业技能要求
2.会展营销	2.1 市场分析	2.1.1 能制定市场调查方案，并组织实施。 2.1.2 能进行市场营销环境分析。 2.1.3 能进行竞争对手分析。 2.1.4 能运用多种市场分析工具。 2.1.5 能撰写会展市场分析报告。
	2.2 媒体宣传	2.2.1 能策划和制定项目媒体宣传方案。 2.2.2 能确定媒体并策划信息发布时机。 2.2.3 能策划新闻宣传创意和编写新闻通稿。 2.2.4 能收集和反馈媒体受众信息。 2.2.5 能追踪和评估项目信息效果。 2.2.6 能联络和接待媒体记者。 2.2.7 能策划和组织项目新闻发布会、专题活动。
	2.3 客户关系管理	2.3.1 能运用客户关系管理软件开展管理工作。 2.3.2 能处理客户投诉。 2.3.3 能制定项目客户维护与业务拓展方案。 2.3.4 能制定留住客户的工作方案。 2.3.5 能执行客户战略合作项目。 2.3.6 能执行项目客户分层管理和大客户服务。 2.3.7 能维护客户关系，建立商业友谊。 2.3.8 能组织实施客户服务改善机制。
	2.4 招商与招展	2.4.1 能选择目标参展商、目标观众及代理商。 2.4.2 能编制和执行项目招商招展营销方案。 2.4.3 能利用营销组合方法制定招商招展策略。 2.4.4 能组织安排好招商招展进度与相关活动。 2.4.5 能评估和预算招商招展成本，并编制相关报表。
3.会展运营	3.1 项目运营计划监管与工作协调	3.1.1 能设计项目计划进度的监控机制。 3.1.2 能定义工作范围和制订相应进度计划。 3.1.3 能监管项目工作计划进度和协调相应执行。 3.1.4 能汇总项目执行情况和书面汇报材料。
	3.2 现场管控协调与贵宾服务	3.2.1 能协助制订会展活动现场管理与接待服务方案。 3.2.2 能执行和管控活动现场搭建与拆撤。 3.2.3 能进行现场服务人员管理和设备调配。 3.2.4 能协助制定贵宾接待方案并执行接待工作。 3.2.5 能运用英语进行现场服务交流。
	3.3 会展商务配套服务	3.3.1 能建立会展礼仪人员服务规范和培训礼仪人员。 3.3.2 能制定和建立会展商务工作文件和表格规范。 3.3.3 能协助组织和办理展品运输与报关。 3.3.4 能协助制定和执行会展商务咨询方案。 3.3.5 能设计和组织协调会展商务委托服务。

工作领域	工作任务	职业技能要求
	3.4 会展服务规范建设与组织实施	3.4.1 能协助制订和监管会展服务流程和质量规范。 3.4.2 能协助组织会展供应商和制订采购标准。 3.4.3 能协助制订会展项目财务预算和提供决算信息。 3.4.4 能协助建立会展危机管理体系和应急决策。
4.会展信息管理	4.1 会展信息采集	4.1.1 能使用相关软件进行会展信息采集。 4.1.2 能建立会展项目信息采集来源跟踪模式。 4.1.3 能运用会展大数据采集工具与方法。 4.1.4 能运用多种搜索工具开展客户信息采集。 4.1.5 能进行会展数据和行业数据库的维护。
	4.2 会展信息加工	4.2.1 能运用搜集信息为会展项目立项。 4.2.2 能运用会展文献计量工具，并进行文献统计分析。 4.2.3 能进行复杂的会展信息加工与处理，大数据处理。 4.2.4 能撰写多维度会展信息的分析报告。 4.2.5 能带领团队开展会展新媒体管理工作。
	4.3 会展信息系统与软件操作	4.3.1 能运用系统进行资料审批与管理。 4.3.2 能运用系统对会展信息进行多维度分类和宏观价值分析。 4.3.3 能运用系统协助项目整体协调和交叉管理。 4.3.4 能利用会展数字化工具软件开展管理工作。 4.3.5 能运用系统开展工作流程管理与服务。 4.3.6 能运用系统分析和评估会展项目分项工作。

## 参考文献

- [1] GB/T 30520-2014 会议分类和术语
- [2] GB/T 26165-2010 经济贸易展览会术语
- [3] GB/T 36682-2018 展览物流服务基本要求
- [4] GB/T 33490-2017 展览展示工程服务基本要求
- [5] GB/T 31082-2014 展览会数据审核规则
- [6] DB46/T 480-2019 酒店会议服务规范
- [7] DB51/T 2616-2019 机关会议服务规范
- [8] SB/T 10852-2012 展览馆运营服务规范
- [9] YD/T 3244-2017 远程呈现视频会议系统 系统架构
- [10] CGCC/Z 0003-2006 会展业职业经理人
- [11] T/CCPITCSC 044-2020 会展项目管理职业技能等级标准
- [12] 《中等职业学校专业目录》
- [13] 《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录》
- [14] 《普通高等学校本科专业目录》