

# 会展管理

## 职业技能等级标准

(2021 年 2.0 版)

网育网（北京）国际教育科技发展中心 制定  
2021 年 12 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） ..... | 5  |
| 6 职业技能要求 .....    | 5  |
| 参考文献 .....        | 14 |

# 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、南开大学旅游与服务学院、长沙商贸旅游职业技术学院、重庆城市管理职业学院、山东旅游职业学院、浙江旅游职业学院、天津商务职业学院、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、上海旅游高等专科学校、中山火炬职业技术学院、佛山市顺德区北滘职业技术学校、北京市对外贸易学校、陕西众创会展服务有限公司、西安市丝路会展研究院、浙江米奥兰特商务会展股份有限公司、上海八彦图信息科技有限公司、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、岳辉、陈颖、吕玉龙、何明月、郑晓星、邓华、王莉、蒋筱碧、黄运鑫、褚玉静、郑标文、梁剑锋、李洋、申洁、万涛、王炳文、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、商业贸易和文艺娱乐为主要目的，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**

### **4.1 参照原版专业目录**

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、应用英语（国际商务会展方向）、国际经济与贸易、商务管理、国际商务等专业。

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。

### **4.2 参照新版职业教育专业目录**

中等职业学校：会展服务与管理、旅游服务与管理、高星级饭店运营与管理、康养休闲旅游服务、导游服务、休闲体育服务与管理、体育设施管理与经营、服装陈列与展示设计、商务英语、国际商务等专业。

高等职业学校：会展策划与管理、旅游管理、酒店管理与数字化运营、民宿管理与运营、旅行社经营与管理、休闲服务与管理、智慧景区开发与管理、智慧旅游技术应用、森林生态旅游与康养、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、文物展示利用技术、应用英语、商务英语、国际经济与贸易、商务管理、国际商务、文化创意与策划、全媒体广告策划与营销等专业。

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、会展、文化产业管理、社会体育指导与管理、休闲体育、体育旅游、国际经济与贸易、国际商务等专业。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理、旅游规划与设计、展示艺术设计、社会体育指导与管理、休闲体育、应用英语、国际经济与贸易等专业。

## 5 面向职业岗位（群）

**【会展管理】（初级）：**主要面向会展营销、活动策划与开发、会展服务与运营管理、会展信息管理等职业岗位，主要完成协助开展工作、、执行指令操作、整理材料等工作，从事理解指令、信息操作、人际协调等工作。

**【会展管理】（中级）：**主要面向会展服务、营销策划、休闲活动策划、景区活动策划、体育赛事策划、执行运营、品牌推广、涉外旅游、会展信息管理等职业岗位，主要完成独立协调业务、撰写工作方案、分析编写材料、组织执行指令等工作，从事组织执行、信息分析、操作集成、业务协同等工作。

**【会展管理】（高级）：**主要面向会展调研、项目运营、品牌管理、公关策划、大客户管理、行业活动策划组织、会展研究与管理、商务考察、奖励旅游活动策划与管理、会展教育等职业岗位，主要完成独立主持业务、撰写制度方案、撰写研究材料、管理监督执行等工作，从事管理监督、信息研究、管理集成、主导合作等工作。

## 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     | 1.1.1 能采集策划资源与环境信息。<br>1.1.2 能记录和整理项目策划过程信息资料。<br>1.1.3 能陈述会展项目利益相关者。<br>1.1.4 能协助制定项目策划程序。<br>1.1.5 能按照规定编辑策划文案。                                                                              |
|        | 1.2 整理策划论证材料 | 1.2.1 能应用相关软件录入策划信息。<br>1.2.2 能协助执行项目策划程序。<br>1.2.3 能填写项目预算表。<br>1.2.4 能统计和协助分析项目策划信息。<br>1.2.5 能协助进行项目策划可行性论证。                                                                                |
|        | 1.3 招投标材料准备  | 1.3.1 能按招投标规定准备相关资料。<br>1.3.2 能填写招投标相关资料表格。<br>1.3.3 能描述招投标流程。                                                                                                                                 |
|        | 1.4 项目前期筹备联络 | 1.4.1 能陈述项目论证方案框架内容。<br>1.4.2 能寻找和联络项目配套供应商。<br>1.4.3 能联络和收寄项目相关资料。<br>1.4.4 能执行项目材料的全程物流管理。<br>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。<br>2.1.2 能识别问卷调查的对象。<br>2.1.3 能编辑与发布线上问卷。<br>2.1.4 能整理和分析问卷数据。<br>2.1.5 能协助开展市场调查。                                                                                     |
|        | 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。<br>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。<br>2.2.3 能按照公司规范解答客户的疑问。<br>2.2.4 能记录客户对产品或服务的意见或建议。<br>2.2.5 能开展电话营销总结。<br>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。<br>2.3.2 能进行自我介绍、介绍他人及产品。<br>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。<br>2.3.4 能倾听并回答客户提出的基础性问题。<br>2.3.5 能领会洽谈时机并适时告辞。<br>2.3.6 能协助处理客户投诉。<br>2.3.7 能整理并上报客户投诉与意见反馈。 |

| 工作领域     | 工作任务           | 职业技能要求                                                                                                                                                                  |
|----------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | 2.4 招商与招展      | 2.4.1 能收集整理招商招展资料。<br>2.4.2 能讲解招商招展项目基本信息。<br>2.4.3 能协助编制招商招展资料和合同。<br>2.4.4 能进行参展商、专业观众协调沟通。<br>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。<br>2.4.6 能运用招商招展的基本技巧与方法执行招商招展的具体工作任务。 |
| 3.会展运营   | 3.1 项目计划执行     | 3.1.1 能填报项目计划表。<br>3.1.2 能操作项目计划系统进行任务分派管理。<br>3.1.3 能绘制项目计划工作图表。<br>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。<br>3.2.2 能布置接待活动现场环境。<br>3.2.3 能执行现场前台顾客咨询和投诉接待工作。<br>3.2.4 能协助现场安检、检证和秩序维护工作。<br>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。<br>3.3.2 能执行会议记录、文件收发等文档工作。<br>3.3.3 能完成文印、传真和邮递等商务中心服务。<br>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。<br>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。<br>3.4.2 能调配会展活动物料和清点库存。<br>3.4.3 能执行会展项目公关宣传规范。<br>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。<br>4.1.2 能搜集会展举办地信息。<br>4.1.3 能搜集会展参展商信息。<br>4.1.4 能采集会展现场观众信息。<br>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。<br>4.2.2 能运用现代办公软件对会展信息整理。<br>4.2.3 能进行简单的会展信息加工与处理。<br>4.2.4 能协助做好会展信息的基本分析与报告整理工作。<br>4.2.5 能使用新媒体进行会展信息的发布。                                      |
|          | 4.3 会展管理信息系统操作 | 4.3.1 能识别计算机软硬件系统并处理常见故障。<br>4.3.2 能安装配置会展信息系统及相关软件。                                                                                                                    |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求                                                                        |
|------|------|-------------------------------------------------------------------------------|
|      |      | 4.3.3 能描述会展信息系统的操作流程。<br>4.3.4 能导入与导出会展信息系统数据。<br>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                                                                                                                                                                                  |
|--------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.会展策划 | 1.1 策划基础分析   | 1.1.1 能分析项目策划的政策与宏观环境。<br>1.1.2 能分析竞争对手的差异性和发掘创意。<br>1.1.3 能协助分析和制定项目策划目标。<br>1.1.4 能运用利益相关者模型分析会展项目主体关系。<br>1.1.5 能寻找和分析项目策划的目标市场。<br>1.1.6 能协助组织策划活动和建议创意思路。<br>1.1.7 能协助分析和评审项目策划报告。 |
|        | 1.2 策划论证分析   | 1.2.1 能编制项目策划论证方案。<br>1.2.2 能执行项目策划论证程序。<br>1.2.3 能协助制定项目策划过程控制措施。<br>1.2.4 能编制项目分项预算。<br>1.2.5 能执行项目成本预算并控制成本。<br>1.2.6 能协助控制项目策划进度和预算。<br>1.2.7 能协助进行项目策划实施偏差检查和分析。                   |
|        | 1.3 招投标执行    | 1.3.1 能制定招标评审规则。<br>1.3.2 能编制简单的招投标方案。<br>1.3.3 能讲解和演示招投标方案。                                                                                                                            |
|        | 1.4 项目前期筹备执行 | 1.4.1 能解释项目方案基本内容。<br>1.4.2 能联络和沟通项目合作单位。<br>1.4.3 能考察和准确反馈项目举办场地信息。<br>1.4.4 能审核项目预定设备及物料的可行性和功能。<br>1.4.5 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。<br>2.1.2 能制定市场调查问卷和访谈提纲。<br>2.1.3 能运用多种市场调查方法。<br>2.1.4 能运用市场调查数据分析工具。                                                                                                 |
|        | 2.2 网络营销     | 2.2.1 能制定网络营销工作方案。<br>2.2.2 能运用网络营销工具进行细分市场营销。<br>2.2.3 能使用互联网推广工具。<br>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。<br>2.2.5 能监测营销数据及优化营销策略。<br>2.2.6 能收集广告数据及效果跟踪。                             |

| 工作领域     | 工作任务         | 职业技能要求                                                                                                                                                     |
|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | 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。<br>2.3.2 能制定客户服务管理策略和措施。<br>2.3.3 能了解客户需求，持续与客户互动。<br>2.3.4 能制定客户回访方案和建立客户档案。<br>2.3.5 能开展客户跟踪服务。<br>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。<br>2.4.2 能制作招展函和开展宣传推广。<br>2.4.3 能测算招商招展成本。<br>2.4.4 能撰写招商、招展方案、赞助方案等文案。<br>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   | 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。<br>3.1.2 能归纳汇总计划与进度信息。<br>3.1.3 能发布计划与进度信息。<br>3.1.4 能总结和反馈项目执行情况。                                                          |
|          | 3.2 现场接待服务   | 3.2.1 能执行会展现场接待工作方案。<br>3.2.2 能协调和执行会展现场配套服务。<br>3.2.3 能协调和执行现场车辆引导和场地标识设置服务。<br>3.2.4 能协调和执行特殊人群接待与服务工作。<br>3.2.5 能执行临时员工、志愿者招募与管理工作。                     |
|          | 3.3 会展商务服务执行 | 3.3.1 能培训与指导临时员工、志愿者工作礼仪规范。<br>3.3.2 能处理和指导填写会展商务相关工作文档、表格。<br>3.3.3 能协助组织和指导办理展品单证与报关手续。<br>3.3.4 能协助执行相关会展商务委托服务。<br>3.3.5 能执行会展商务咨询服务。                  |
|          | 3.4 会展供应链管理  | 3.4.1 能协助组织会展物流与货物相关工作。<br>3.4.2 能制订会展物料采购标准和协助组织采购。<br>3.4.3 能协助开展展览现场搭建与服务工作。<br>3.4.4 能联络和协助做好会展安保工作。                                                   |
| 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。<br>4.1.2 能获取同类展会信息。<br>4.1.3 能获取会展参展商关键信息。<br>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。                                                          |
|          | 4.2 会展信息加工   | 4.2.1 能对会展信息资料分析和归类。<br>4.2.2 能整合分析同类展会关键数据。<br>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。<br>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 会展信息系统与设备操作 | 4.3.1 能熟悉会展管理信息系统的结构与功能。<br>4.3.2 能执行会展管理信息系统的操作。<br>4.3.3 能操作会展信息设备。<br>4.3.4 能进行会展信息的维护与更新。。 |

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 能分析整理项目策划的定位。<br>1.1.2 能组织中小型会展项目立项创意研讨会。<br>1.1.3 能撰写会展项目可行性研究报告。<br>1.1.4 能制定和撰写会展项目策划方案。<br>1.1.5 能制定会展项目具体实施计划。<br>1.1.6 能编制会展项目风险控制与应急预案。<br>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。<br>1.2.2 能编制项目策划实施方案。<br>1.2.3 能制定项目策划工作制度。<br>1.2.4 能编制和审核项目资金论证方案。<br>1.2.5 能制定项目资金计划方案与资金风险预案。<br>1.2.6 能审核项目进度和资金应用情况。<br>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。<br>1.3.2 能测算招投标方案标的成本。<br>1.3.3 能分析招投标合同。<br>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。<br>1.4.2 能执行项目组织机构间的联络和反馈。<br>1.4.3 能勘测和选择项目举办场地。<br>1.4.4 能组织项目合作单位进行合作洽谈。<br>1.4.5 能撰写项目宣传工作方案。<br>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。<br>2.1.2 能进行市场政策与法律环境分析。<br>2.1.3 能进行竞争对手分析。<br>2.1.4 能运用多种市场分析工具。<br>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。<br>2.2.2 能确定媒体并策划信息发布时机。<br>2.2.3 能策划新闻宣传创意和编写新闻通稿。<br>2.2.4 能收集和反馈媒体受众信息。<br>2.2.5 能追踪和评估项目信息效果。<br>2.2.6 能联络和接待媒体记者。<br>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。<br>2.3.2 能处理客户投诉。<br>2.3.3 能制定项目客户维护与业务拓展方案。<br>2.3.4 能制定留住客户的工作方案。<br>2.3.5 能执行客户战略合作项目。<br>2.3.6 能执行项目客户分层管理和大客户服务。<br>2.3.7 能维护客户关系，建立商业友谊。<br>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。<br>2.4.2 能编制和执行项目招商招展营销方案。<br>2.4.3 能利用营销组合方法制定招商招展策略。<br>2.4.4 能组织安排好招商招展进度与相关活动。<br>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 | 3.1.1 能设计项目计划进度的监控机制。<br>3.1.2 能定义工作范围和制订相应进度计划。<br>3.1.3 能监管项目工作计划进度和协调相应执行。<br>3.1.4 能汇总项目执行情况和书面汇报材料。                                                                                        |
|        | 3.2 现场调度     | 3.2.1 能协助制订会展活动现场管理与接待服务方案。<br>3.2.2 能执行和管控活动现场搭建与拆撤。<br>3.2.3 能进行现场服务人员管理和设备调配。<br>3.2.4 能协助制定贵宾接待方案并执行接待工作。<br>3.2.5 能运用英语进行现场服务交流。                                                           |
|        | 3.3 商务服务管理   | 3.3.1 能建立会展礼仪人员服务规范和培训礼仪人员。<br>3.3.2 能制定和建立会展商务工作文件和表格规范。<br>3.3.3 能协助组织和办理展品运输与报关。<br>3.3.4 能协助制定和执行会展商务咨询方案。<br>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 会展供应链管理与应急处置  | 3.4.1 能协助制订和监管会展服务流程和质量规范。<br>3.4.2 能协助组织会展供应商和制订采购标准。<br>3.4.3 能协助制订会展项目财务预算和提供决算信息。<br>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 能使用相关渠道进行会展信息采集。<br>4.1.2 能建立会展项目信息采集来源模式。<br>4.1.3 能运用会展大数据采集工具与方法。<br>4.1.4 能运用多种工具开展客户信息采集。<br>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 能运用搜集的信息为会展项目立项。<br>4.2.2 能运用会展文献计量工具，并进行文献统计分析。<br>4.2.3 能进行复杂的会展信息加工与处理，大数据处理。<br>4.2.4 能撰写多维度会展信息的分析报告。<br>4.2.5 能带领团队开展会展新媒体管理工作。                                |
|          | 4.3 会展管理信息系统操作与分析 | 4.3.1 能运用系统进行资料审批与管理。<br>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。<br>4.3.3 能运用系统协助项目整体协调和交叉管理。<br>4.3.4 能利用会展数字化工具软件开展管理工作。<br>4.3.5 能运用系统开展工作流程管理与服务。<br>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] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021 年）》的通知（教职成〔2021〕2 号）
- [13] 《教育部关于公布 2019 年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2 号）
- [14] 《教育部关于公布 2020 年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1 号）