**湖北省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

会场场馆经营与管理是研究会场场馆经营与管理规律的一门应用性基础学科。通过开展会场场馆经营与管理的学习，能很好地对会展场馆与设施、设备进行管理，保证会议展览活动的正常进行；特别是能运用有关会议和展览场馆管理的基本原理和方法，将有利于会展经济朝着健康有序的方向发展。会场场馆经营与管理课程主要是为高等教育旅游专业、高等教育自学考试旅游管理、会展管理专业自学考试设置的一门必修核心课程，同时也兼顾相关专业高等教育自学考试开设会展管理相关课程的需要。

  **二、课程目标与基本要求**

**课程目标：**使攻读旅游管理专业的自学应考者认识会展场馆经营与管理在旅游业发展中的作用、地位和意义；掌握会展场馆经营与管理的基本原理与原则；掌握会展场馆规划管理的一般规律；熟悉与了解会展场馆设施设备系统管理；并了解会展场馆计划与财务管理、组织结构与人力资源管理、会场场馆的营销管理与现场管理以及危机与安全管理等，为从事旅游会展及相关行业服务与管理工作打下坚实的理论基础。

**基本要求：**学习这门课程，除了认真阅读和理解教材的内容之外，要密切联系实际，在实践中努力分析相关会议和展览场馆的管理现象，提高预测和引导能力，用所学的管理学知识和方法解决工作实践和社会实践中的各种问题。

**三、与本专业及其他课程的关系**

鉴于《会展场馆经营与管理》是一门理论性很强并兼顾实际运用的课程，要求理论学习与实践运用相结合。本课程在开设之前要求学生对会展旅游及其运行有一定程度的了解，因而学习这门课程应具备必要的财务管理、人力资源、管理学、营销学、危机管理等方面的知识。

**第二部分 考核内容与考核目标**

**第一章 会展场馆及其管理概述**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以了解会展场馆的概念，知道展览中心和会议中心的概念和类型。了解会展场馆的作用，掌握会展场馆管理的目标、内容、理念及方法。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）会展场馆的概念和分类（重点）

**识记：**会展场馆、展览中心、会议中心

**理解：**会展场馆的特点、会展场馆的分类

（二）会展场馆的作用和运营（次重点）

**理解：**会展场馆的作用、会展场馆的运营模式

**应用：**我国会展场馆运营存在的问题及解决对策

（三）会展场馆管理概述（一般）

**理解：**会展场馆管理的目标、内容、理念、方法

**第二章 会展场馆规划管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以掌握会议场馆和展览场馆的选址要素，了解会议场馆和展览场馆的功能配置。理解会展场馆功能的充分利用和创新。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）会展场馆的选址（重点）

**识记：**展馆架构、社会配套

**理解：**会议场馆的选址要素、展览场馆的选址要素

**应用：**会展场馆的周边交通规划应注意的问题

（二）会展场馆的功能设置（次重点）

**识记：**视听设备控制室、同步传译室

**理解：**会议场馆的功能分区、会议室的功能设置内容，展厅要素规划内容、展览场馆的功能分区

**应用：**场地管理应注意的问题，展厅的空间规划理念及注意问题

（三）会展场馆功能设计原则（一般）

**识记：**一体化

**应用：**会展场馆功能设计的基本原则

**第三章 会展场馆设施设备及其管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以了解会议中心和展览中心的常用设施设备，掌握会议中心和展览中心的设施设备管理。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）会展场馆设施设备的配置（重点）

**识记：**音响设备、放映设备、视频点播系统、视频会议设备

**理解：**会议中心的常用的音响、放映、特殊视听、演示设备，展览中心的基本配置内容、展览中心提供的租赁设施

**应用：**会展场馆配套设施设备的分类

（二）会展场馆的设施设备系统管理（次重点）

**识记：**值班、巡视检查、危急缺陷、严重缺陷、一般缺陷

**理解：**会议中心设施设备系统管理要点内容、展览中心设施设备操作规程的内容，

**应用：**会议中心设施设备选择的标准，如何建立展览中心设施设备的日常维护制度，如何加强会展场馆的运行分析和缺陷管理，会展场馆网络管理员的职责

（三）展览中心的增值配置（一般）

**理解：**展览中心的增值配置

**第四章 会展场馆计划与财务管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以了解会展场馆的计划管理，理解会展场馆财务管理的对象、内容和目标。理解会展场馆的收入预算、支出预算与筹资预算，理解会展场馆利润规划和利润控制的方法。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）会展场馆的计划管理（重点）

**识记：**计划指标、出租率、周转率、营业收入、利润、顾客回头率、固定增长法、滚动计划法

**理解：**会展场馆计划指标要素、会展场馆长期计划和年度综合计划内容，会展场馆计划编制依据、原则、步骤与方法，会展场馆目标管理的内容及优点

**应用：**会展场馆出租率和周转率、营业收入、利润的重要意义，滚动计划法的特点，会展场馆计划执行的环节及控制工作内容

（二）会展场馆财务管理和预算管理（次重点）

**识记：**财务管理、资金、资金回收、预算、外部效益、现金拨款

**理解：**会展场馆财务管理的对象、主要内容和目标，会展场馆的收入预算、支出预算与筹资预算，会展场馆初始资金的筹集方式

**应用：**筹资管理、营运资金管理、成本费用管理等应遵循的原则，以利润最大化作为场馆财务管理的目标的积极意义和优缺点，以外部效益最大化为目标的优缺点

（三）会展场馆利润管理（一般）

**识记：**利润、利润规划、固定成本、变动成本、半变动成本、会展场馆经济效益分析

**理解：**会展场馆利润管理的内容和作用

**应用：**会展场馆利润控制的措施，会展场馆的经济效益分析指标的涵义、计算及意义

**第五章 会展场馆组织与人力资源管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以了解会展场馆的组织结构、设计步骤和主要形式，理解会展场馆组织结构简介；了解会展场馆的人力资源管理流程，掌握会展场馆管理体制及其创新。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）会展场馆的组织结构（重点）

**识记：**组织结构、管理幅度、直线制、职能制、直线—职能制、事业部制、模拟分权制、矩阵制

**理解：**组织结构设计步骤、确定管理幅度的遵循原则，会展场馆的组织结构、会展场馆的组织部门

**应用：**扁平结构形态和锥形结构形态的优缺点，直线制、职能制、直线—职能制、事业部制等组织结构的优缺点，

（二）会展场馆人力资源管理流程（次重点）

**识记：**会展场馆人力资源计划、人力资源需求预测、目标考评法、关键事件法、目标激励、负激励

**理解：**会展场馆人力资源计划的阶段、会展场馆人力资源五大招聘步骤、会展场馆人力资源的培训过程、会展场馆人力资源的绩效考核标准及方法、会展场馆人力资源的奖励方法

**应用：**内部招聘和外部招聘的优缺点，会展场馆员工培训的方法及实施

（三）会展场馆管理体制创新（一般）

**识记：**公建公营型场馆、公建私营型场馆、私建私营型场馆

**理解：**会展场馆之间的合作联盟要注意的问题

**应用：**会展场馆市场化的必然趋势及道路选择

**第六章 会展场馆营销管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，掌握会展场馆的营销过程，掌握会展中心的4P组合，理解展览中心的营销过程，了解展览中心的客户服务中心。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）会展场馆营销过程（重点）

**识记：**PEST分析

**理解：**市场调研的要素、目标市场定位、制定计划、评估和调整

（二）会议中心营销策略（次重点）

**识记：**产品、会议中心的产品周期、价格、促销

**理解：**会议中心产品的特征、生命周期、定价目标，销售渠道的职能，

**应用：**产品创新策略，影响定价的因素，会议中心的定价策略、具体渠道、促销手段

（三）展览中心营销过程（一般）

**识记：**客户服务中心、理解价值定价法、成本导向定价法、认知导向定价法、逆向定价法、习惯定价法、竞争导向定价法

**理解：**影响展览中心市场定位的因素，客户服务中心的目的、功能、服务手段和服务标准

**应用：**影响会展场馆定价的因素，会展场馆经营价格定价方法，客户服务中心设计布局时应该注意的因素

**第七章 会展场馆现场管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，了解会展场馆现场管理的概念和内涵，掌握会展场馆现场管理的基本原则；了解展览场馆现场控制的主要内容，以及会议场馆现场控制的主要内容。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）场馆现场管理概述（重点）

**识记：**现场管理、系统性原则

**理解：**会展场馆现场管理的重要性，会展场馆现场管理的执行者、执行范围及实施对象

**应用：**会展场馆管理遵循原则

（二）展览场馆现场管理（次重点）

**识记：**标准展台、特装展台、消防安全、人身安全、展品安全、专业观众

**理解：**布置阶段的场馆管理内容、开展阶段的场馆管理内容、撤展阶段的场馆管理内容

**应用：**知识产权保护应坚持的基本原则，场馆现场综合服务管理内容

（三）会议场馆现场管理（一般）

**理解：**会场布置、会场现场管理检查清单、会展现场注册主要内容，会议餐饮的类型，酒水饮料的服务类型

**应用：**会议室布置的类型及各自优缺点，会议餐饮付费方式

**第八章 会展场馆危机与安全管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，正确理解会展场馆危机的特征和类型及影响，掌握会展场馆危机处理的原则和过程；掌握会展场馆危机预防的措施、危机的处理与恢复；理解会展场馆安全管理。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）会场场馆危机管理（重点）

**识记：**危机、会展场馆危机管理、危机预防、危机处理、危机恢复管理

**理解：**危机的特征、危机的生命周期、会展场馆危机的特点和类型、会展场馆危机处理过程

**应用：**会展场馆危机处理原则，会展场馆危机处理策略

（二）会展场馆危机的预防、处理与恢复（次重点）

**识记：危机意识、场馆危机、预警系统、风险管理、**危机公关

**理解：**会展场馆风险来源、应对策略及识别方法、会展场馆危机公关的原则、会展场馆危机的事后管理目标及任务

应用：会展场馆预防危机的主要措施，如何建立场馆危机预警系统，如何建立场馆危机预控系统，会展场馆危机处理的一般步骤，

（三）会展场馆安全管理（一般）

**识记：**安全、会展场馆安全管理、展品的安全管理工作阶段、会展安全小组职能结构图

**理解：**会展场馆安全管理的内容

**第三部分 有关说明和实施要求**

 **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**

**指定教材：**胡平 编著《会展场馆经营与管理》，清华大学出版社，2013年。

**参考教材：**

林大飞 编著《会展场馆经营与管理》，重庆大学出版社，2007.

曾华 编著《会展场馆管理》，机械工业出版社，2008.

**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，就现代劳动经济学中的一些主要内容的要点、难点及发展动向、实际政策应用中所面临的主要问题进行教授，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、注意对应考者能力的培养，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。每章讲授完后，可就每章有关理论和实践中所面临的一些热点问题展开课堂讨论。

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  | 会展场馆及其管理概述 | 14 |
| 第二章 | 会展场馆规划管理 | 14 |
| 第三章 | 会展场馆设施设备及其管理 | 14 |
| 第四章 | 会展场馆设计与财务管理 | 13 |
| 第五章 | 会展场馆组织与人力资源管理 | 14 |
| 第六章 | 会展场馆营销管理 | 13 |
| 第七章 | 会展场馆现场管理 | 12 |
| 第八章 | 会展场馆危机与安全管理 | 14 |
| 合计 | 108 |

**五、关于命题考试的若干规定**

(包括能力层次比例、难易度比例、内容程度比例、题型、考试方法和考试时间等)

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 20 %、“理解”为 40％、“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65%，次重点占30%，一般占5%。

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，共6种类型。

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。

**六、题型示例（样题）**

**（一）单项选择题**

1、会展场馆功能设计原则不包括

 A.综合性 B.创新性 C.一体化 D.高科技与环保

2、带有展厅和会议室，但不带住宿设施的建筑物是

 A.会议中心 B.会展中心 C.专用会议中心 D.其他会议中心

**（二）多项选择题**

1、会场管理的理念包括

 A. 效益理念 B. 环保理念 C.服务理念

 D. 技术理念 E. 人才理念

2、会展场馆计划指标包括

 A．出租面积数 B．接待展会数 C．顾客回头率

 D．出租率和周转率 E．营业收入

**（三）名词解释题**

 1、会展场馆——

 2、现场管理——

**（四）简答题**

 1、会议中心的设施设备管理有哪些特点？

 2、会展场馆人力资源的培训内容有哪些？

**（五）论述题**

 简述会展场馆的营销过程。

**（六）案例分析题**

**展览馆的增值服务**

 展览活动不是独立存在的一个项目，它的完成涉及交通、餐快、住宿、广告、工程搭建、商务礼仪、休闲购物等多方面。随着展览业的不断成熟，越来越多的展览场馆意识到组办方、观众需求的全方位与多元化，并通过向上下游客户提供各类增值服务来获取盈利方式，这就是服务增值盈利模式。虽然这种模式本身在价值链中不占据主导地位，并且通过增值服务获得的利润只是展览场馆全部利润的很小一部分，但伴随着市场竞争的加剧，展览场馆通过提供差异化的增值服务不仅能有效同竞争对手区分开来，形成核心竞争力，也可拓展利润渠道，增加利润点，开辟新盈利空间，还可在为场馆创造价值的同时，满足客户个性化需求。因此，越来越多的展览场馆认识到增值服务这一利润空间，增值服务盈利模式也是现代展览场馆的一种重要盈利模式。

 大多数美国展览场馆都对组织者和参展商提供增值服务，活盖公用事业、餐饮、商务服务和劳务的广泛范围，如芝加哥的 McCormick展馆提供如电信、电器、有限电视和输水管道等内部增值服务,同城的沙滩展览会议中心的营业收入中，展览相相关服务收入占到15%~25%；中国展览场馆也积极整合其社会化服务资源，积极开发引进与展览、展务等一系列的服务项目，包括工程搭建、展具租赁、广告制作发布、餐饮住宿、商务礼仪、旅游票务等一系列连带项目和增值服务，以减少收益的外流，使之成为展馆自身的盈利来源，如2007年武汉国际展览中心在广场活动、广告法务、商务餐饮等增值服务方面的营业收入达到1000万元。

**问题：**如何开发和利用展览馆的配套设施设备和增值服务以使得企业更好地实现盈利目标?