

ICS XXX  
CCS XX



# 团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2023

---

## 会议接待服务师职业能力要求

Requirements for occupational competence of meeting hospitality service  
professional

(征求意见稿)

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

---

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

# 目 次

前言.....	2
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 职业概况.....	4
5 基本要求.....	6
6 工作要求.....	7
7 权重表.....	22
附录 A.....	23

## 前 言

本文件按照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件的知识产权归属于中国国际贸易促进委员会商业行业委员会。任何组织、个人使用本文件开展认证、认定、评价等活动应经中国国际贸易促进委员会商业行业委员会批准授权。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 会议接待服务师职业能力要求

## 1 范围

本文件规定了会议接待服务师的职业概况、基本要求、工作要求及理论知识和职业能力权重表。

本文件适用于会议接待服务师职业能力等级的培训、考核与评价，服务领域从业人员的聘用、职业教育和职业培训可参考使用本标准。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 30520-2014 会议分类和术语

LB/T 059-2016 会议服务机构经营与服务规范

T/CCPITCSC 026-2019 会议型酒店服务规范 会议服务

## 3 术语和定义

GB/T 30520-2014、T/CCPITCSC 026-2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**会议接待服务师** meeting hospitality service professional (MHSP)

在专业会议服务公司、目的地管理公司、会议中心、会展中心和会议型酒店、行业协会、政府组织等会议相关组织中，从事为各类会议项目提供会议策划、流程管理、接待实务等系统性服务的人员。

### 3.2

**会议** meeting; conference; convention; congress

在特定的时间和空间，通过发言、讨论、演示、商议、表决等多种形式以达到议事协调、交流信息、传播知识、推介联络等目的的一定人数的群体活动。

[来源：GB/T 30520-2014，3.1.1 ]

### 3.3

**国际会议** international meeting; international conference; international convention

在我国境内举办的、与会者来自3个或3个以上国家和地区（不含港、澳、台地区）的年会、例会、研讨会、论坛等会议。

### 3.4

**专业会议组织者** professional congress / conference organizer (PCO)

### 专业会议服务公司

为客户组织和管理会议项目，提供全面且专业的会议服务而获取收入的企业。

注：其提供的服务通常包括会议策划、注册、会址选择和预定、物流、灯光音响和IT方案、推广、社交活动和预算控制与管理，并提供会议可持续发展建议咨询等服务。

### 3.5

#### 目的地管理公司 destination management company (DMC)

为会议主办者或其委托的专业会议组织者在会议举办地提供专业接待服务的企业。

注：通常拥有良好的本地资源和会议服务经验，负责实施安排餐饮交通、社交活动、酒店预定等部分会议活动。

[来源：GB/T 30520-2014, 3.2.12 ]

### 3.6

#### 会议中心 convention center; conference center

主要功能用于集中举办各种规模和形式的会议活动，包含多个不同规模的会议室以及宴会厅、报告厅、停车场、商务中心以及会议附带展览需要的室内展览区域等设施的建筑物。

[来源：GB/T 30520-2014, 3.6.1 ]

### 3.7

#### 会展中心 convention & exhibition center; conference & exhibition center

用于集中举办各种规模和形式的会议以及展览，包括专业展厅、会议室、停车场、商务中心等设施的建筑物。

[来源：GB/T 30520-2014, 3.6.2 ]

### 3.8

#### 会议型酒店 conference hotel

以会议为主要市场定位，拥有一定规模专业化的会议场地及设备设施，并能提供住宿、餐饮等相关会议服务。

## 4 职业概况

### 4.1 职业技能等级

本职业技能等级从低到高共设五个等级，分别为：五级会议接待服务师、四级会议接待服务师、三级会议接待服务师、二级会议接待服务师、一级会议接待服务师。

### 4.2 职业环境条件

本职业的工作环境为室内、外，包括但不限于各机场、车站、码头等口岸，各类场馆、会议室、接待厅，特殊场地（如历史古迹，博物馆，主题公园，邮轮）等活动场所。

### 4.3 职业能力特征

#### 4.3.1 基本能力：

思维敏捷，口齿清楚，形象良好，亲和力强，服务意识强且细致周到，谈吐得体，具有一定的理解、表达、观察、沟通、应变及人际交往能力。

#### 4.3.2 核心能力：

拥有专业知识与技能、问题分析与解决、组织协调与沟通、情绪控制，应变、局面把控等能力。

#### 4.3.3 发展能力：

创新意识与能力，身心抗压与调适，风险评估与防范，信息检索与利用，自主学习与提升等能力。

#### 4.4 普通受教育程度

中职（或相当文化程度）及以上。

#### 4.5 职业技能鉴定要求

##### 4.5.1 申报条件

##### 4.5.1.1 五级职业能力

申报五级职业能力，专业不限，但应满足以下条件之一：

- 中等职业学校二年级（含）以上学生；
- 大学专科或高职院校大一年级（含）以上学生；
- 大学本科院校大二年级（含）以上学生。

##### 4.5.1.2 四级职业能力

申报四级职业能力，专业不限，但应满足以下条件之一：

- 大学专科或高职院校大二年级（含）以上学生；
- 大学本科院校大三年级（含）以上学生。
- 累计从事本职业或相关职业工作1年（含）以上或取得本职业或相关职业五级职业能力等级证书。

##### 4.5.1.3 三级职业能力

申报三级职业能力，应具备以下条件：

- 具有大学专科或高职及以上学历（专业不限）；
- 取得全国英语等级考试三级（PET-3）或取得大学英语三级或同等级其他外语水平证书；
- 累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上或取得本职业或相关职业四级职业能力等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

##### 4.5.1.4 二级职业能力

申报二级职业能力，应具备以下条件：

- 具有大学本科及以上学历（专业不限）；
- 取得全国英语等级考试四级（PET-4）或取得大学英语四级（CET-4）或同等级外语水平证书；
- 累计从事本职业或相关职业工作6年（含）以上或取得本职业或相关职业三级职业能力等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

##### 4.5.1.5 一级职业能力

申报一级职业能力，应具备以下条件：

- 具有大学本科及以上学历（专业不限）；

——取得全国英语等级考试四级（PET-4）或取得大学英语六级（CET-6）或同等级外语水平证书；

——累计从事本职业或相关职业工作10年（含）以上或取得本职业或相关职业二级职业能力等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作8年（含）以上。

#### 4.5.2 鉴定方式

该职业的评价方式分为理论知识考试、职业能力考核以及综合评审。理论知识考试、职业能力考核和综合评审均实行百分制，成绩均达到60分（含）以上者为合格，同时兼顾英语能力考核以及综合评审。

4.5.2.1 理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本知识和相关知识。

4.5.2.2 职业能力考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的职业能力水平。

4.5.2.3 综合评审主要针对二级职业能力和一级职业能力，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

#### 4.5.3 监考人员、考评人员与考生配比

4.5.3.1 理论知识考试监考人员与考生配比为 1:15，每个标准教室不少于 2 名监考人员；

4.5.3.2 技能考核中的考评人员与考生配比为 1:5，且考评人员为不少于 3 人（含）以上单数，同时，行业专家不少于 1/3；

4.5.3.3 综合评审委员为不少于 3 人（含）以上单数，且行业专家不少于 1/3。

#### 4.5.4 鉴定时间

4.5.4.1 理论知识考试时间不少于 90 分钟；

4.5.4.2 技能操作考核时间不少于 30 分钟；

4.5.4.3 英语能力考核以及综合评审 30 分钟。

#### 4.5.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或按考试系统配备的计算机房内进行；技能考核在具备会务接待场景操作所需的终端、相关设备及业务软件的场所进行。

## 5 基本要求

### 5.1 职业道德

爱岗敬业，忠于职守；

诚实守信，文明礼貌；

优质服务，顾客至上；

克己自律，团结互助；

廉洁奉公，服从大局。

## 5.2 基础知识

会议接待服务师应具备的基础知识包括但不限于：

- a) 会议策划基础知识
- b) 会务服务基础知识
- c) 服务心理学
- d) 管理心理学
- e) 会议流程管理知识
- f) 会议人力资源管理
- g) 会务信息管理
- h) 会议风险管理
- i) 会议财务管理
- j) 会议文案知识
- k) 会议营销管理
- l) 会议采购与供应链管理
- m) 中外商务礼仪知识

## 6 工作要求

本文件对五级会议接待服务师、四级会议接待服务师、三级会议接待服务师、二级会议接待服务师和一级会议接待服务师的技能要求和相关知识要求以此递进，高级别涵盖低级别的要求。

表 1 会议接待服务师职业能力（五级会议接待服务师）

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待实务	1.1 会前服务	1.1.1 能辅助制作简单会议通知 1.1.2 能完成会议物料准备 1.1.3 能联络会议配套服务商，完成会议场所布置 1.1.4 能根据会议需求，协助安排会议所需设施 1.1.5 能辅助设计、制作会议证 1.1.6 能够协助完成接站服务	1.1.1 掌握会议现场布置的方法 1.1.2 掌握会议常见物料种类 1.1.3 掌握接站服务礼仪要求
	1.2 会中服务	1.2.1 能在会议现场辅助进行场地布置 1.2.2 能协助进行会议现场服务	1.2.1 了解会议现场布置的类型、原则与标准 1.2.2 掌握会议现场常用设备的类型、特征、基本使用



		1.2.3 能根据会议流程引导与会者到位	方法和简单维护方法 1.2.3 掌握会议现场各版块服务礼仪要求
	1.3 会后服务	1.3.1 能协助撰写会议总结	1.3.1 了解会后需要收集信息的主要种类
2. 会 前 分 析	2.1 信息收集	2.1.1 能区别各类型会议的常见组织形式（主动了解会议主办方、分组信息等信息和基本知识） 2.1.2 能收集潜在会议客户信息并进行数据库维护 2.1.3 能够收集关于国际、国内会议的举办要求	2.1.1 了解会议的定义、要素和常见分类 2.1.2 了解各类型会议的常见组织形式 2.1.3 掌握收集客户信息的途径 2.1.4 了解在华举办国际会议的要求
3. 流 程 管 理	3.1 流程制订	3.1.1 能辅助整合会议服务提案 3.1.2 能辅助制订会议现场方案	3.1.1 了解会议的工作流程安排及会议准备工作的内容 3.1.2 掌握现场咨询接待的规范与基本要求

表 2 会议接待服务师职业能力（四级会议接待服务师）

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 会 前 分 析	1.1 收集分析	1.1.1 能区别各类型会议的常见组织形式（主动了解会议主办方、分组信息等信息和基本知识） 1.1.2 能收集潜在会议客户信息并进行数据库维护 1.1.3 能够收集关于国际、国内会议的举办要求并分析	1.1.1 了解会议的定义、要素和常见分类 1.1.2 了解各类型会议的常见组织形式 1.1.3 掌握收集客户信息的途径 1.1.4 理解在华举办国际会议的要求
2. 会 议 策 划	2.1 会议策划	2.1.1 能够参与策划团队进行方案沟通 2.1.2 能够发放方案意见收集文件 2.1.3 能对策划团队的意见进行初步审核和录入 2.1.4 能够收集会议目的地城市奖励政策	2.1.1 了解会议的种类 2.1.2 理解会议的特点 2.1.3 掌握会议的举办条件 2.1.4 理解会议的功能 2.1.5 理解会议审批程序
	2.2 会议制订	2.2.1 能够识读会议策划书 2.2.2 能够理解开会的目的	2.2.1 了解会议策划书的种

		2.2.3 能够识读风险管理方案 2.2.4 能收集供应商价格	类 2.2.2 理解会议策划书的格式 2.2.3 掌握会议策划书的内容 2.2.4 掌握会议风险管理的要求 2.2.5 理解会议价格的体系
	2.3 会议投标	2.3.1 能够收集国际/国内会议信息 2.3.2 能够理解国际/国内会议招标要求	2.3.1 了解会议举办机构的种类 2.3.2 了解会议组织者的职责 2.3.3 了解国际/国内会议招投标流程
3. 流 程 管 理	3.1 流程制订	3.1.1 能够识读会议日程的书面结构 3.1.2 能够识读会议流程的书面结构	3.1.1 了解会议日程的结构内容 3.1.2 理解会议日程的编排要点 3.1.3 理解会议流程的编排要点
	3.2 现场控制	3.2.2 能够协助进行议程控制 3.2.3 能够理解会议服务流程的各项节点要求	3.2.1 了解会议议程的结构内容 3.2.2 了解会议议程编排要点
4. 接 待 实 务	4.1 会议邀请	4.1.1 能够利用网络手段主动搜集参会者信息并进行邀请 4.1.2 能够梳理与会人员信息 4.1.3 能够发放会议通知	4.1.1 了解会议通知的作用 4.1.2 了解会议通知的种类 4.1.3 了解会议通知的内容 4.1.4 了解会议通知的结构 4.1.5 了解会议通知的形式 4.1.6 了解会议通知的发放 4.1.7 了解主要机场代码
	4.2 会前接待	4.2.1 能够识读与会人员抵达信息 4.2.2 能够理解与会人员接站	4.2.1 了解主要机场代码 4.2.2 了解主要航空公司代码

		信息 4.2.3 能够梳理与会人员酒店信息	4.2.3 了解酒店的种类 4.2.4 了解酒店的品牌 4.2.5 了解会前接待的常见流程
	4.3 会中接待	4.3.1 能够查验与会人员证件 4.3.2 能够登录与会人员信息 4.3.3 能够制作与会人员证件 4.3.4 能够整理并分发各类与会人员参会资料 4.3.5 能够指引与会人员 4.3.6 能够理解会议场馆运作流程 4.3.7 能根据参会者的具体情况, 合理安排餐饮	4.3.1 了解证件的种类 4.3.2 了解办公软件的知识 4.3.3 了解会务礼仪的知识 4.3.4 了解会议场馆的种类 4.3.5 了解宗教信仰的知识 4.3.6 了解饮食文化的知识 4.3.7 了解会议记录的作用 4.3.8 了解会议记录的内容 4.3.9 了解会议记录的方法
	4.4 会后接待	4.4.1 能够收集与会人员反馈 4.4.2 能够提供目的地旅游信息	4.4.1 了解会展旅游的知识 4.4.2 了解客户满意度相关知识
5. 财 务 管 理	5.1.1 会议收费	5.1.1 能够收取与会人员参会费用 5.1.2 能够收集各类账单	5.1.1 了解注册费的内容 5.1.2 了解收费凭证开具 5.1.3 了解应收账款统计与管理知识
6. 营 销 推 广	6.1 营销管理	6.1.1 能够实施营销推广方案 6.1.2 能够收集营销活动案例	6.1.1 了解营销推广知识 6.1.2 了解会议营销知识
	6.2 渠道管理	6.2.1 能够与会议销售商进行日常沟通 6.2.2 能够与会议销售商进行日常业务往来 6.2.3 能够建立与会人员客户档案	6.2.1 了解营销管理相关知识 6.2.2 了解客户关系管理系统操作知识
	6.3 品牌推广	6.3.1 能够协助执行品牌推广活动 6.3.2 能够协助收集品牌反馈信息	6.3.1 了解品牌推广活动相关知识

7. 团 队 管 理	7.1 业绩考核	7.1.1 熟悉工作绩效考评指标 7.1.2 能根据工作绩效考评结果改进自己的工作	7.1.1 了解绩效考核的指标 7.1.2 了解绩效考核的作用
	7.2 团队激励	7.2.1 能够理解团队激励目标及内容 7.2.2 能够进行自我激励	7.2.1 了解激励的常见方式 7.2.2 了解激励的注意事项
8. 评 估 管 理	8.1 会议评估	8.1.1 能够对会议住宿进行评估并提出建议 8.1.2 餐饮(茶歇)进行评估并提出建议	8.1.1 了解评估的定义和类型 8.1.2 了解评估的作用及意义 8.1.3 了解评估的内容及原则

表 3 会议接待服务师职业能力（三级会议接待服务师）

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 会 议 策 划	1.1 会议策划	1.1.1 能够组织策划团队进行方案沟通 1.1.2 能够运用多种方式收集方案意见 1.1.3 能对策划团队的意见进行梳理和分析 1.1.4 能够分析会议目的地城市奖励政策	1.1.1 了解会议的种类 1.1.2 理解会议的特点 1.1.3 理解会议的举办条件 1.1.4 理解会议的功能 1.1.5 理解会议审批程序
	1.2 会议方案制订	1.2.1 能够制订会议策划书 1.2.2 能够制订开会的目的 1.2.3 能够制订风险管理方案 1.2.4 能够分析和比较供应商价格	1.2.1 了解会议策划书的种类 1.2.2 理解会议策划书的格式 1.2.3 理解会议策划书的内容 1.2.4 理解会议风险管理的要求 1.2.5 理解会议价格的体系 1.2.6 理解供应商的种类

	1.3 会议投标	<p>1.3.1 能够分析国际/国内会议信息</p> <p>1.3.2 能够理解国际/国内会议招标要求</p> <p>1.3.3 能够起草国内会议投标文件</p> <p>1.3.4 能够了解会议同类竞争者信息</p>	<p>1.3.1 理解会议举办机构的种类</p> <p>1.3.2 理解会议组织者的职责</p> <p>1.3.3 理解国际/国内会议招投标流程</p>
	1.4 市场分析	<p>1.4.1 能够收集会议主题涉及行业的发展情况</p> <p>1.4.2 能够分析与参会人员参会特征</p> <p>1.4.3 能够根据参会人员参会特征分析判断销售机会与威胁</p>	<p>1.4.1 理解与会人员的类别</p> <p>1.4.2 理解组织购买行为的特征</p> <p>1.4.3 理解销售机会与销售威胁的种类</p>
2. 流 程 管 理	2.1 流程制订	<p>2.1.1 能够根据主题和一体制订会议日程</p> <p>2.1.2 能够根据主题和一体制订会议流程</p> <p>2.1.3 能够协助制订会议筹备进度</p>	<p>2.1.1 理解会议日程的结构内容</p> <p>2.1.2 理解会议日程的编排要点</p> <p>2.1.3 理解会议流程的编排要点</p> <p>2.1.4 理解会议议程的结构内容</p>
	2.2 现场控制	<p>2.2.1 能够独立进行议程控制</p> <p>2.2.2 能够制订会议服务流程的各项节点要求</p>	<p>2.2.1 理解会议议程的结构内容</p> <p>2.2.2 理解会议议程编排要点</p>
3. 接 待 实 务	3.1 会议邀请	<p>3.1.1 能够收集、梳理演讲者个人信息</p> <p>3.1.2 能够收集、梳理受邀嘉宾信息</p> <p>3.1.2 能够制作国内会议邀请</p> <p>3.1.3 能够收集演讲者和受邀嘉宾抵离信息</p> <p>3.1.4 能够收集各国入境中国各类签证申请要求</p>	<p>3.1.1 理解会议邀请的作用</p> <p>3.1.2 理解会议邀请的种类</p> <p>3.1.3 理解会议邀请的内容</p> <p>3.1.4 理解会议邀请的结构</p> <p>3.1.5 理解会议邀请的形式</p> <p>3.1.6 理解会议邀请的发放</p> <p>3.1.7 理解主要机场代码</p> <p>3.1.8 理解签证的种类</p> <p>3.1.9 理解申办签证的要求</p>
	3.2 会前接待	<p>3.2.1 能够梳理演讲者入住酒</p>	<p>3.2.1 理解酒店的种类</p>

		<p>店信息</p> <p>3.2.2 能够分配与会人员酒店客房</p> <p>3.2.3 能够分配演讲者酒店客房</p> <p>3.2.4 能够分配受邀嘉宾酒店客房</p>	<p>3.2.2 理解酒店的品牌</p> <p>3.2.3 理解客房的种类</p>
	3.3 会中接待	<p>3.3.1 能够掌握会议场馆运作流程</p> <p>3.3.2 能够理解各国家饮食及风俗习惯</p> <p>3.3.3 能够起草会议简报</p> <p>3.3.4 能够使用会议技术设备</p> <p>3.3.5 能够使用会议注册系统</p>	<p>3.3.1 理解会议场馆的种类</p> <p>3.3.2 理解宗教信仰的知识</p> <p>3.3.3 理解饮食文化的知识</p> <p>3.3.4 理解会议简报的作用</p> <p>3.3.5 理解会议简报的内容</p> <p>3.3.6 理解会议简报的编写方法</p> <p>3.3.7 理解会议信息管理知识</p>
	3.4 会后接待	<p>3.4.1 能够分析与参会人员反馈</p> <p>3.4.2 能够收集演讲者反馈</p> <p>3.4.3 能够收集嘉宾反馈</p> <p>3.4.4 能够对不同的种类人员投诉给出适当处理建议</p>	<p>3.4.1 理解客户满意度相关知识</p> <p>3.4.2 理解投诉的知识和处理客户投诉的方法</p>
4. 财务管理	4.1 财务计划	<p>4.1.1 能够制订财务目标</p> <p>4.1.2 能够制订财务预算</p>	<p>4.1.1 理解注册费的内容</p> <p>4.1.2 理解会议预算的类型</p> <p>4.1.3 理解会议预算的结构</p> <p>4.1.4 理解应收账款统计与管理知识</p>
5. 营销推广	5.1 品牌策划	<p>5.1.1 能够协助制定会议品牌调研计划</p> <p>5.1.2 能够协助收集及分析会议品牌市场竞争相关信息</p>	<p>5.1.1 理解品牌调研知识</p>
	5.2 品牌推广	<p>5.2.1 能够协助执行品牌推广活动</p> <p>5.2.2 能够协助收集品牌反馈信息</p> <p>5.2.3 能够协助管理实施品牌</p>	<p>5.2.1 理解品牌推广活动相关知识</p> <p>5.2.2 理解整合营销相关知识</p>

		整合营销方案	
	5.3 营销管理	5.3.1 能够执行营销推广方案 5.3.2 能够制订营销活动方案	5.3.1 理解会议营销知识
	5.4 渠道管理	5.4.1 能够了解渠道模式 5.4.2 能够执行渠道流程 5.4.3 能够执行销售商绩效评估	5.4.1 理解渠道模式知识 5.4.2 理解渠道流程知识 5.4.3 理解销售商绩效评估指标
6. 团 队 管 理	6.1 团队培训	6.1.1 能够分析培训需求 6.1.2 能够协实施培训计划	6.1.1 理解实施培训计划知识
	6.2 业绩考核	6.2.1 能够对工作绩效考评指标及关联要素进行描述 6.2.2 能够采集工作绩效信息 6.2.3 能够计算工作绩效考评结果	6.2.1 理解绩效信息采集方法 6.2.2 理解绩效考评结果计算方法
	6.3 团队激励	6.3.1 能够对团队个体成员进行鼓励 6.3.2 能够对团队个体成员进行指导	6.3.1 理解团队激励的工具和手段
7. 评 估 管 理	7.1 会议评估	7.1.1 能够建立与会人员客户档案 7.1.2 能够对与会人员进行评估并提出建议 7.1.3 能够对会议场所设施、服务与环境评估并提出建议	7.1.1 理解客户关系管理系统操作知识 7.1.2 理解评估的定义、类型 7.1.3 理解评估的作用及意义 7.1.4 理解评估的内容及原则

表 4 会议接待服务师职业能力（二级会议接待服务师）

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
------	------	------	--------

1. 会 议 策 划	1.1 会议策划	<p>1.1.1 能够制订会议主题</p> <p>1.1.2 能够制订会议议题</p> <p>1.1.3 能够根据目的地奖励政策的分析确定会议城市</p> <p>1.1.4 能够策划结算/审计方案</p>	<p>1.1.1 理解理解会议主题的含义</p> <p>1.1.2 掌握会议主题策划要求</p> <p>1.1.3 理解会议议题的含义</p> <p>1.1.4 掌握会议议题策划要求</p> <p>1.1.5 理解会议的举办条件</p> <p>1.1.6 掌握选择会议地点的意义</p> <p>1.1.7 掌握会议策划项目管理</p>
	1.2 会议制订	<p>1.2.1 能够遴选演讲者</p> <p>1.2.2 能够遴选受邀嘉宾</p> <p>1.2.4 能够根据演讲者和受邀嘉宾情况制订接待方案</p> <p>1.2.5 能应对价格谈判</p> <p>1.2.6 能提出价格调整建议</p> <p>1.2.7 能够根据供应商报价遴选相关供应商</p> <p>1.2.8 能够根据演讲者及受邀嘉宾抵离信息制订接送方案</p>	<p>1.2.1 理解会议策划书的种类</p> <p>1.2.2 掌握会议策划书的格式</p> <p>1.2.3 掌握会议策划书的内容</p> <p>1.2.4 掌握会议价格的体系</p> <p>1.2.5 理解供应商的种类</p> <p>1.2.6 掌握价格谈判技巧</p> <p>1.2.7 掌握价格调整的相关知识</p>
	1.3 会议投标	<p>1.3.1 能够分析国际/国内会议信息</p> <p>1.3.2 能够理解国际/国内会议招标要求</p> <p>1.3.3 能够起草国际会议投标文件</p> <p>1.3.4 能够解释报价</p> <p>1.3.5 能够了解会议同类竞争者信息并进行分析</p>	<p>1.3.1 理解会议举办机构的种类</p> <p>1.3.2 掌握会议组织者的职责</p> <p>1.3.3 掌握国际/国内会议招投标流程</p> <p>1.3.4 理解报价解释原则</p>
	1.4 市场分析	<p>1.4.1 能够分析归纳与会人员参会需求</p> <p>1.4.2 能够根据主题和议题分析归纳与会人员参会意愿</p>	<p>1.4.1 理解与会人员需求模式分类</p> <p>1.4.2 掌握与会人员需求模式特点</p>



			1.4.3 理解销售机会与销售威胁的种类
2. 流 程 管 理	2.1 流程制订	2.1.1 能够根据会议日程制订各服务板块工作节点 2.1.2 能够根据会议议程制订各服务板块工作内容 2.1.3 能够制订会议筹备进度	2.1.1 理解会议日程的结构内容 2.1.2 掌握会议日程的编排要点 2.1.3 理解会议流程的编排要点 2.1.4 掌握会议议程的结构内容 2.1.5 理解会议服务流程要点
	2.2 现场控制	2.2.1 能够进行流程节点控制调整 2.2.2 能够控制演讲人演讲进度	2.2.1 掌握会议议程的结构内容 2.2.2 掌握会议议程编排要点 2.2.3 掌握会议服务流程要点
3. 接 待 实 务	3.1 会议邀请	3.1.1 能够制作国际会议邀请 3.1.2 能够编辑演讲人和受邀嘉宾简介 3.1.3 能够制作媒体邀请函并递送 3.1.4 能够收集各国各类入境签证申请要求	3.1.1 理解会议邀请的作用 3.1.2 理解会议邀请的种类 3.1.3 理解会议邀请的内容 3.1.4 掌握会议邀请的结构 3.1.5 掌握会议邀请的形式 3.1.6 掌握会议邀请的发放 3.1.7 掌握文字排版的要求 3.1.8 掌握签证的种类 3.1.9 掌握申办签证的要求
	3.2 会前接待	3.2.1 能够接待受邀嘉宾和演讲者 3.2.2 能够为受邀嘉宾和演讲者办理注册手续	3.2.1 掌握会议注册的内容 3.2.2 掌握涉外社交礼仪
	3.3 会中接待	3.3.1 能够掌握会议场馆管理流程 3.3.2 能够处置受邀嘉宾和演	3.3.1 理解会议场馆的种类 3.3.2 掌握宗教信仰的知识 3.3.3 掌握饮食文化的知识

		讲者现场投诉	3.3.4 掌握投诉的知识和处理客户投诉的方法
	3.4 会后接待	3.4.1 能够收集影响受邀嘉宾和演讲者满意度的数据 3.4.2 能够起草感谢信	3.4.1 掌握客户满意度相关知识
4. 财 务 管 理	4.1.1 财务实施	4.1.1 能够完成财务结算 4.1.2 能够评估财务计划	4.1.1 理解注册费的内容 4.1.2 理解会议预算的类型 4.1.3 掌握会议预算的结构 4.1.4 掌握应收账款统计与管理知识
5. 营 销 推 广	5.1 品牌策划	5.1.1. 能够制定品牌调研计划 5.1.2 收集及分析品牌市场竞争相关信息	5.1.1 掌握品牌调研知识
	5.2 品牌推广	5.2.1 能够组织品牌推广活动监测并进行效果数据分析 5.2.2 能运用现代信息化手段和技术进行品牌推广	5.2.1 掌握整合营销相关知识 5.2.2 掌握信息化推广知识
	5.3 营销管理	5.3.1 能够理解营销战略 5.3.2 能够进行营销战略分解	5.3.1 理解营销战略知识
	5.4 渠道管理	5.4.1 能够选择不同的渠道方式 5.4.2 能够进行销售商管理 5.4.3 能够设计分销渠道 5.4.4 能够制定基本渠道策略	5.4.1 理解渠道模式知识 5.4.2 理解渠道流程知识 5.4.3 理解销售商管理知识
6. 团 队 管 理	6.1 团队组建	6.1.1 能够协助进行会议项目人员组建 6.1.2 能够对各岗位职责和要求提出建议	6.1.1 理解项目管理知识 6.1.2 理解岗位职责和要求
	6.2 团队培训	6.2.1 能够提出培训建议 6.2.2 能够实施培训计划 6.2.3 能够识读服务质量标准 6.2.4 能够根据风险管理方案做好演练或对工作人员开展风险应对培训	6.2.1 理解培训流程知识 6.2.2 理解风险管理知识

	6.2 业绩考核	6.2.1 能够协助制定绩效考核标准 6.2.2 能够选择绩效考核方法 6.2.3 能够协助分析绩效考核结果	6.2.1 理解绩效考核标准 6.2.2 理解绩效考核方法
	6.3 团队激励	6.3.1 能够进行团队鼓励和个体辅导 6.3.2 能够协助制定团队激励方案 6.3.3 能够运用相关激励手段	6.3.1 理解团队鼓励和个体辅导知识 6.3.2 理解激励手段的内容
7. 评估管理	7.1 会议评估	7.1.1 能够撰写会议评估报告 7.1.2 能够根据会议评估报告提出优化建议 7.1.3 能够根据会议营销评估方案收集相关信息	7.1.1 理解项目评估的定义和类型 7.1.2 理解评估的作用及意义 7.1.3 理解项目评估的内容及原则

表 5 会议接待服务师职业能力（一级会议接待服务师）

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 会议策划	1.1 会议策划	1.1.1 能够作出会议主题决策 1.1.2 能够作出会议议题决策 1.1.3 能够根据会议规模及市场定位，提出方案与目的地城市商讨特殊奖励政策 1.1.4 能够起草项目合同	1.1.1 掌握会议主题的含义 1.1.2 掌握会议主题策划要求 1.1.3 掌握会议议题的含义 1.1.4 掌握会议议题策划要求 1.1.5 掌握会议的举办条件 1.1.6 掌握选择会议地点的意义 1.1.7 掌握合同法知识
	1.2 会议制订	1.2.1 能够作出会议服务各板块方案决策 1.2.2 能够根据演讲人和受邀嘉宾背景作出遴选决策 1.2.3 能够起草演讲者和受邀	1.2.1 掌握会议策划书的种类 1.2.2 掌握会议策划书的格式

		嘉宾发言提问内容	1.2.3 掌握会议策划书的内容 1.2.4 掌握研讨会的知识
	1.3 会议投标	1.3.1 能够用英语陈述会议服务方案 1.3.2 能够作出国际/国内会议投标文件决策	1.3.1 理解会议举办机构的种类 1.3.2 掌握会议组织者的职责 1.3.3 掌握国际/国内会议招投标流程
	1.4 市场分析	1.4.1 能够对会议市场进行前瞻性分析与预测 1.4.2 能够根据会议营销机会与威胁提出相应的对策 1.4.3 能运用现代信息化手段和技术	1.4.1 掌握宏观经济与产业政策 1.4.2 掌握市场预测知识 1.4.3 掌握营销管理知识
2. 财 务 管 理	2.1 财务实施	2.1.1 能够对预算调整作出临时决策 2.1.2 能够对应付环节做适当监控 2.1.3 能够识读财务报表 2.1.4 能够根据会议结算/审计要求整理专项材料	2.1.1 理解注册费的内容 2.1.2 掌握会议预算的类型 2.1.3 掌握会议预算的结构 2.1.4 掌握应收账款统计与管理知识 2.1.5 掌握会计基础知识
3. 营 销 推 广	3.1 品牌策划	3.1.1 能够确定会议品牌形象及价值 3.1.2 能够确定品牌架构策略	3.1.1 掌握品牌管理知识
	3.2 品牌推广	3.2.1 能够制定品牌推广和整合传播策略 3.2.2 管控品牌推广的行动监测和效果评估 3.2.3 能够撰写新闻稿	3.2.1 掌握品牌推广和整合传播策略 3.2.2 掌握新闻稿知识
	3.3 营销管理	3.3.1 能够制订营销战略 3.3.2 能够进行品牌危机处理决策 3.3.3 能够搜索并提供未来商机线索	3.3.1 掌握战略营销相关知识 3.3.2 掌握品牌危机处理决策 3.3.3 掌握市场营销知识
4. 团 队	4.1 团队组建	4.1.1 能够制定会议接待服务师人力战略规划	4.1.1 掌握项目管理知识 4.1.2 掌握岗位职责和要求

队 管 理		4.1.2 能够制订各岗位职责和 要求 4.1.3 能够根据会议特点搭建 策划专项团队	
	4.2 团队培训	4.2.1 能够制订系统培训框架 4.2.2 能够根据不同会议类型 制订培训计划 4.2.3 能够调动培训资源	4.2.1 理解培训流程 4.2.2 掌握培训框架制订 4.2.3 掌握培训体系优化
	4.3 业绩考核	4.3.1 能够制订制定绩效考核 标准 4.3.2 能够制订绩效考核方法 4.3.3 能够审核绩效考核结果	4.3.1 理解绩效考核标准 4.3.2 掌握绩效考核方法 4.3.3 掌握绩效考核管理体 系
	4.4 团队激励	4.4.1 能够制订会议接待服务 师上会补助体系 4.4.2 能够指导团队文化建设	4.4.1 理解组织文化管理知 识 4.4.2 理解组织行为学知识
5. 评 估 管 理	5.1 会议评估	5.1.1 能够根据会议评估报告 提出优化决策 5.1.2 能够撰写会议营销评估 报告并提出优化决策 5.1.3 能够根据系列评估报告 撰写会议可持续改进报告	5.1.1 理解项目评估的定义 和类型 5.1.2 掌握评估的作用及意 义 5.1.3 掌握项目评估的内容 及原则 5.1.4 掌握服务质量持续改 进
	5.2 持续改进	5.2.1 能够根据可持续改进报 告建立并落实服务质量的自我 评价 5.2.2 能够制定有效的服务品 质保障体系 5.2.3 能够依托评估或招标机 制建立优质的第三方供应商库 和服务商库 5.2.4 建立项目管理制度和服 务质量标准	5.2.1 掌握可持续发展体系 5.2.2 掌握供应商管理知识
	5.3 资料管理	5.3.1 能够归档会议中各类合	5.3.1 理解档案管理知识

		同 5.3.2 能够协助归档会议中各类财务票据	
6. 风 险 管 理	6.1 风险管控	6.1.1 能够根据不同会议特点 组建风险管理小组 6.1.2 能够根据不同会议特点 进行各节点风险评估 6.1.3 能够根据风险评估情况 制定风险管理方案、预案	6.1.1 掌握风险管理

## 7 权重表

## 7.1 理论知识权重表

会议接待服务师五级至一级职业能力理论知识权重如表 6 所示。

表 6 会议接待服务师职业能力理论知识权重表

单位为百分百

项目		职业能力等级				
		五级	四级	三级	二级	一级
基本要求	职业道德	20	15	10	5	—
	基础知识	20	15	10	5	—
相关知识	接待实务	20	20	15	10	—
	会前分析	20	5	—	—	—
	会议策划	—	10	10	10	10
	流程管理	20	15	15	10	—
	财务管理	—	5	10	15	20
	营销推广	—	5	10	15	15
	团队管理	—	5	10	15	20
	评估管理	—	5	10	15	20
	风险管理	—	—	—	—	15
合计		100	100	100	100	100

## 7.2 职业能力要求权重表

会议接待服务师五级至一级职业能力要求权重如表 7 所示。

表 7 会议接待服务师职业能力要求权重表

单位百分百

项目		职业能力等级				
		五级	四级	三级	二级	一级
职业能力要求	接待实务	40	35	10	5	—
	会前分析	30	25	—	—	—
	会议策划	—	20	15	10	5
	流程管理	30	5	15	15	—
	财务管理	—	5	15	20	20
	营销推广	—	5	15	15	20
	团队管理	—	5	15	20	20
	评估管理	—	—	15	15	20
		风险管理	—	—	—	—
合计		100	100	100	100	100

## 附录 A

(资料性附录)

会议接待服务师职业能力等级与会议服务相关岗位、职位对照表

表 A 会议接待服务师职业能力等级与会议服务相关岗位、职位对照表

会议接待服务师职业能力等级	会议服务相关岗位、职位
五级会议接待服务师	会议服务员/会议专员助理
四级会议接待服务师	高级会议服务员/会议专员
三级会议接待服务师	助理会议服务师/会议主管
二级会议接待服务师	会议服务师/会议经理
一级会议接待服务师	高级会议服务师/会议总监



## 参 考 文 献

- [1] 《服务标准工作职能》 GB/T 15624-2011 全国服务标准化技术委员会
- [2] 《服务标准编写通则》 GB/T 28222-2011 全国服务标准化技术委员会
- [3] 《会议经营与服务规范 第1部分：会议服务机构等级划分与评定》 DB31/T 636.1-2018  
上海市旅游标准化技术委员会
- [4] 《会议服务机构管理和服务规范》 DB 3301/T0207—2017 杭州市旅游标准化技术委员会
- [5] 《会议经营与服务规范 第1部分：会议服务机构等级划分与评定》 DB33/T 2192.1-2019  
杭州市旅游标准化技术委员会
- [6] 《会议分类和术语》 GB/T 30520-2014 全国会展业标准化技术委员会
- [7] 《会议型酒店服务规范 会议服务》 T/CCPITCSC 026-2019 中国国际贸易促进委员会商业  
行业委员会
- [8] 中华人民共和国职业分类大典（2015年版）中国劳动社会保障出版社 2015年07月29日
- [9] 人力资源社会保障部办公厅 关于印发《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》  
的通知 人社厅发〔2018〕26号 2018年03月07日
- [10] 《会议策划与管理》（第二版）南开大学出版社 2018年1月
- [11] 财政部、外交部《关于严格控制在华举办国际会议的通知》 财行〔2011〕2号
- [12] 财政部关于印发《在华举办国际会议经费管理办法》的通知 财行〔2015〕371号
-