



# 项目一 会议概说

## 【学习目标】

会议是人类最常见的沟通方式之一，是社会  
组织之间及社会组织内部协商事宜、交流信息、  
沟通情感、达成共识的一种重要行为过程。因此，  
认识会议的要素和种类，研究办会的一般规律，  
提高办会能力和质量，就成了秘书人员的首要任  
务。



## 【 知识目标】

熟悉会议的含义和要素  
了解秘书与会议的关系  
掌握会议的组成要素

## 【 能力目标】

了解如何针对会议要素来准备会议  
熟悉会议的种类和会议的特点  
掌握会议的误区及解决对策



## 任务三 会议不良现象及解决对策

会议对人类社会活动有着重要的作用，但由于观念、组织、程序以及认识的误区等各种原因，实际工作中的会议存在诸多弊端。



## 一、会议不良现象

### （一）会议缺乏意义

很多公司的会议不是为解决问题而召开，而是由于以下几个理由而召开：

- （ 1 ） 为交际而开会。
- （ 2 ） 为惯例而开会。
- （ 3 ） 为攀比而开会。
- （ 4 ） 为表功而开会。
- （ 5 ） 为推卸责任而开会。
- （ 6 ） 为避免尴尬而开会。



## （二）会上议而不决

会议的实质是解决问题。但经常有一些会议出现议而不决的情况，即使到了会议结

束时大家也不清楚下一步该做什么。引起会议议而不决主要有以下几个原因：

（1）推卸责任。

（2）追求完美。

（3）习惯拖延。

（4）信息阻塞。



### （三）讲话滔滔不绝

一些官员在会议中习惯讲官话套话，滔滔不绝、侃侃而谈却言之无物，一些实实在在需要引起重视的东西，却被淹没在一大堆正确的废话中，让执行打了折扣，落实遇了障碍。

### （四）态度自由散漫

由于缺乏对会议的正确态度，在会议召开过程中，自由散漫现象也比较严重。



## （五）会议不计成本

会议召开必定需要一定的成本，会议成本包括显性和隐性两个方面，遗憾的是，在很多会议组织中人们往往只计算能够看得到的显性成本，很少关注会议的隐性成本，从而造成相当惊人的间接浪费。



## 二、提高会议质量的策略

### (一) 会议前

- 1 判断会议的必要性会议之前首先要判断会议的必要性。对于不必召开的会议，应立即取消。
- 2 取消不必要例会 偶尔取消一两次例会，以观察这类会议的需要程度。
- 3 将会议的决定权上交
- 4 确立会议目标
- 5 减少开会人员
- 6 选择适当的开会时间



- 7 选择适当的开会场地
- 8 实现发放饮料
- 9 计算会议成本
- 10 限定出席会议的次数



## （二）会议中

- 1 会议应准时开始
- 2 控制时间
- 3 不宜过于舒适
- 4 按议程开会
- 5 避免干扰
- 6 总结强调
- 7 准时结束



### (三) 会议后

- 1 随即考核
- 2 完善会议记录
- 3 标明不守会议纪律者
- 4 追踪会议的决定与代办事项
- 5 解散临时机构



## 任务四 秘书与会议

### 一、秘书会务工作内容

在各种会议的筹备和举行过程中，秘书人员担任着重要的角色，从会议的设计、安排、组织、服务、协调，到各种具体事务的处理、文件的收集、新闻的发布等，会务工作已成为秘书人员的一项最基本的工作职责，其主要任务是保障会议的顺利进行，圆满完成会议目标。



- ( 1 ) 协助领导进行会议策划；
- ( 2 ) 为领导提供会议信息和资料；
- ( 3 ) 进行会场布置和器材准备；
- ( 4 ) 起草会议文件；
- ( 5 ) 会议接待与食宿安排；
- ( 6 ) 会议期间的服务工作；
- ( 7 ) 会议期间的沟通协调工作；
- ( 8 ) 会议记录与资料收集；
- ( 9 ) 会议的总结和善后工作。



## （一） 大型会议

规模在5 0 0人以上的大型会议， 组织工作复杂、 涉及面广泛、 接待任务繁重， 不可能由一两位秘书单独完成会务任务， 一般由秘书人员和其他工作人员组成相应的小组（ 或团队） 分别负责不同的工作。

## （二） 中型会议

规模在2 0 0 ~ 5 0 0人的中型会议， 需要进行认真的策划和组织。 秘书人员主要完成策

划、 组织、 接待、 协调、 后勤服务等工作任务。 此类会议要求秘书人员具有较好的综合素质

和应变能力， 从容应对各种状况， 有效组



### （三）小型会议

企事业单位最常见的是小型会议，规模一般在 200 人以内，其会务工作也是秘书日常工作的重要内容。领导作出会议决定后，会前、会中、会后的各项工作一般都由秘书完成。



## 二、 会务工作对秘书的要求

### （一） 职业道德要求

1 树立正确的服务观念 是指秘书人员在会务服务过程中所体现的热情、周到、主动的服务的欲望和意识

2 爱岗敬业 严格自律 做好会务服务工作须具备爱岗敬业的态度。

3 严守纪律 保守秘密 有些会议会涉及公司机密， 甚至是国家机密。作为一个有素质的秘书，必须具备严格遵守纪律、保守会议机密的职业道德， 自觉加强保密观念， 不得以任何形式泄露国家或公司机密。



## 二、 会务工作对秘书的要求

### （二） 业务素质要求

- 1 娴熟的服务技能
- 2 出色的沟通能力
- 3 灵活的应变能力



## 二、 会务工作对秘书的要求

### （三） 心理素质要求

会务工作紧张忙碌，势必会给秘书带来较大的心理压力。这就要求秘书必须具备良好的心理素质。一名优秀的秘书，应自觉培养自己良好的情感品质，清醒把握自己的情绪状态、保持稳定的心境，能镇静、从容、敏捷、果断地处理问题。



## 二、 会务工作对秘书的要求

### （三） 心理素质要求

会务工作紧张忙碌，势必会给秘书带来较大的心理压力。这就要求秘书必须具备良好的心理素质。一名优秀的秘书，应自觉培养自己良好的情感品质，清醒把握自己的情绪状态、保持稳定的心境，能镇静、从容、敏捷、果断地处理问题。



## 二、 会务工作对秘书的要求

- ( 1 ) 性格开朗， 积极乐观， 用良好的心态对待会议的每一个环节和每一个参会者；
- ( 2 ) 良好的自我控制能力， 能够在各种压力下迅速找到问题的解决方案；
- ( 3 ) 忍耐宽容地对待会议中的各种人和事， 针对不同的人不同的要求要以一颗平和的心去理解和体谅；
- ( 4 ) 增强自我调节能力， 避免复杂环境和不良情绪的干扰。



①意识调节： 人的意识能够调节情绪的发生和强度。一般来说， 思想修养水平高的人能更有效地调节自己的情绪。因为一旦遇到问题， 这类人更善于明理与宽容。

②语言调节： 语言是影响人的情绪体验与表现的强有力工具， 通过语言可以引起或抑制情绪反应， 秘书人员遇到问题时可以用自我语言暗示的方法来缓解不良情绪。

③注意转移： 把注意力从自己的消极情绪上转移到其他方面。俄国文豪屠格涅夫劝告那些刚愎自用、 喜欢争吵的人： 发言之前， 应把舌头在嘴里转十个圈。



④行动转移：即把情绪转化为行动的力量，把怒气转变为从事科学、文化、学习、工作、艺术、体育的力量。

⑤释放法：秘书人员在生气时可以把有意见的、不公平的、义愤的事情坦率地说出来，以消怒气，或者面对着沙包、人头面像猛击几拳，可达到松弛神经功能的目的。

⑥自我控制：人们可以用自我调控法控制情绪，即按一套特定的程序，以机体的一些随意反应去改善机体的另一些非随意反应，用心理过程来影响生理过程，从而达到松弛入静的效果，以解除紧张和焦虑等不良情绪。