

国际展览业协会 场馆管理协会 展馆管理课程

UFI-VMA Venue Management School 2024

沈阳，2024年5月27-29日

Host:

沈阳新世界
博览馆
SHENYANG
NEW WORLD EXPO



课程简介 Course Introduction

- 国际展览业协会 (UFI) 在83个国家拥有700多名会员。UFI代表全球超过50,000名展览业员工，与55个国家和地区协会合作。UFI的主要目标是代表、促进和支持其会员和展览业的商业利益。澳大利亚的场馆管理协会 (VMA) 拥有分布在澳大利亚、新西兰和东南亚的700多名会员，包括展览和会议中心、体育场馆、娱乐场所、表演中心和展览场地。VMA通过专业发展、教育和网络致力于发展场馆管理行业。
- UFI和VMA合作在中国开办全新的展馆管理课程，旨在为全亚洲发展最快的中国展览市场培养展馆管理人才。此课程内容是以成功运营多年的场馆管理学院的课程内容为蓝本，旨在打造一个具有坚实理论基础并融合澳洲、香港和中国的实践经验的国际化标准课程。
- 此项目会邀请在亚洲知名展馆任职的CEO和高级经理为讲师，结合在中国运营展馆的实际情况，安排三天的课程。课程会为学生提供良好的学习环境、与业内资深人士的交流机会、课程考核以及毕业证书。课程内容包括展馆营销管理策略、展馆风险管理、展馆安保管理、日常运营管理以及领导力培养等等。课程主要以中文讲授并提供课程资料的中文翻译版本。
- 如想要了解更多课程细节和报名课程，请发邮件至 vmsasia@ufi.org。

课程组织者简介 Organiser Introduction

- 国际展览业协会（UFI）是全球领先的展会组织者和展览中心为主要会员的协会，也是主要的国际展览行业的专业协会以及展览业精诚的合作伙伴。目前全球有超过 942 个商业展览申请并获得批准为UFI Approved Events（国际），为参观者和参展商提供质量保证。
- UFI目前在中国拥有222名正式会员，是全球最多的，多年来UFI一直与国内的展览行业密切合作，携手共进，中国会员一直为国际商界中的各行业公司提供营销的商业平台，旨在发展最全面、最出色的面对面洽谈的商机。在中国有208个贸易展览已经获得了UFI的符合国际标准展览的认证。
- UFI的使命是代表和服务全球展览业。UFI致力于推广贸易展览会的独特价值并为展览业的专业人士提供教育机会。UFI 用其强大的全球影响力提供了广泛的教育机会（包括实地和网络培训），使会员能够通过接受适合的教育而实现业务增长。UFI 通过国际认可的认证方式对参与人员进行认证和颁发证书。
- 这次UFI察觉到国内展馆行业需要具有国际认证和视野的内容去丰富和提升管理人员的知识储备，因此与国际具有最丰富展馆教育经验的场馆管理协会合作去促成国内的展馆管理课程。

课程提供者简介 Course Provider Introduction

- 场馆管理协会（VMA）于 1992 年 8 月 6 日成立，旨在促进大型场馆管理相关个人和组织之间的合作与互助，为参与场馆管理的人员提供教育和培训，并制定场馆管理相关的教育计划和课程，协助场馆管理人员发展至职业的最高水平，另外还会特别为所有参与场馆管理的人员制定职业行为准则。作为一家非营利性上市公司，VMA由会员运营，旨在为会员谋取利益，并促进整个场馆管理行业的发展。
- 协会在1999年在澳大利亚创办了场馆管理学校（Venue Management School），供场馆管理行业的从业人员提升自己、影响行业。在过去 25 年里成为近 1,000 名行业专业人士职业生涯的转折点。场馆管理课程是国际公认的亚太地区唯一一所行业开办的同类课程，利用案例研究、课堂讨论、行业最佳实践分析、个人练习和小组讨论来获取 35 个行业特定主题的知识，以确保学员掌握所需知识。参与人员向业内最优秀的人学习，将技能和知识提升到行业最佳实践，并与行业同行建立长期的职业关系。
- 国际展览业协会（UFI）旨在将场馆管理课程中的优秀内容汉化并结合国内实际运营情况为国内场馆从业者提供场馆管理相关的知识和行业标准。同时为参与者提供一个交流平台，互通有无，形成良好的交流氛围。

主办方简介 Host Introduction

- 沈阳新世界博览馆（“博览馆”）是东北地区全新、国际领先的会议展览场馆，于2017年3月正式投入使用。博览馆由沈阳新世界博览馆管理有限公司（“SML”）负责管理和营运。SML是香港上市机构新创建集团有限公司的附属机构，拥有超过30年的成功管理经验。
- 博览馆从运营开始已经成为UFI的荣誉会员。博览馆一直致力以卓越的服务建设一支专业和热诚的团队，确保博览馆依据国际场地设施标准成为一个高效的场馆并且得到国际场馆经理人协会（IAVM）及国际展览业协会（UFI）之认可。
- 博览馆总展览面积为24,000平方米，另有4,000平方米可供会议、研讨会及宴会等灵活使用，其中包括1,700平方米的无柱多功能会议厅及17个不同规格的国际化会议室。博览馆拥有种类丰富的多元化五星级餐饮服务、宽敞的地下停车位、国际顶级水平的科技及设备、严谨的布展与撤展建筑设计与管理，适合承接全球各类高品质的展会。博览馆与其相连通的沈阳K11购物艺术中心及沈阳新世界酒店将共同为宾客提供会展新体验。
- 在全球可持续发展的趋势下，博览馆团队承诺肩负企业公民责任，在实现卓越业务的同时，全力保护环境，回馈社会。

基本信息 Key Information

- 日期：2024年5月27-29日 (周一至周三全天)
- 地点：沈阳新世界博览馆 (Shenyang New World EXPO)
- 对象：在职的场馆高层管理人员以及有晋升潜力的中层管理人员
- 语言：中文
- 费用：学费20,000元 (此費用不含住宿費、不含稅)
- 费用包括：教学资料、课程期间的午餐、课程期间的茶歇、毕业晚宴、毕业证书
- 优惠政策：
 1. 曾经参加过UFI-VMA课程的公司，派一名学员可享10%的折扣，派两名学员可享20%的折扣，派三名学员可享30%的折扣
 2. 新参加UFI-VMA课程的公司，派两名学员可享10%的折扣，派三名学员可享20%的折扣，派四名学员可享30%的折扣

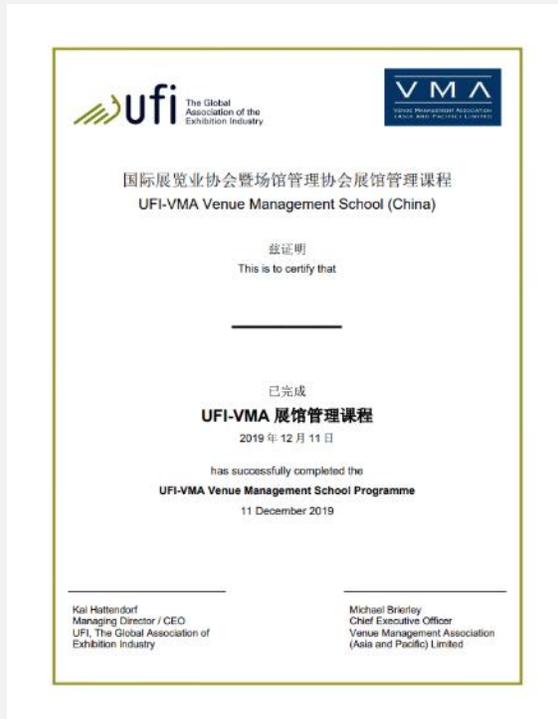
日程安排 Programme Agenda



*具体日程届时会有细微调节

毕业证书 Certificate

- 完成所有课程及通过测试的同学将获得UFI和VMA共同认证的毕业证书
- 平时上课表现优异及考试成绩优异的学员将获得优秀学员证书



导师简介 Instructor Introduction



Monica Lee-Müller

梅李玉霞

董事总经理，香港会议展览中心（管理）有限公司

梅李玉霞女士自 2012 年 7 月起担任香港会议展览中心（管理）有限公司（HML）董事总经理。HML 是一家专业展馆管理公司，负责管理和运营占地 306,000 平方米的香港会议展览中心。梅李玉霞女士是一位在酒店行业拥有 30 多年经验的资深人士。在加入 HML 之前，她曾在香港多家国际酒店担任多个高级职位。她自 1994 年加入 HML，历任多个管理职位，并于 2012 年晋升为董事总经理。她领导 HML 的高级管理人员成功规划和实施业务开发和服务计划，为众多世界知名的展览和会议提供服务。她还负责指导耗资 10 亿港元的 HKCEC 五年发展项目，涵盖设施和技术升级。

梅李玉霞女士是 MICE（会议、奖励旅游、会议及展览）行业的积极推动者，自 2014 年起担任 UFI（国际展览业协会）董事会成员，并担任 2021 /12年度 UFI 主席。她也是香港展览会议业协会（HKECIA）的执行委员会成员。

梅李玉霞女士致力于可持续发展，自 2015 年起带领 HML 获得 ISO20121 活动可持续发展管理体系认证。在她的领导下，该组织于 2018 年启动了“塑料前思考”计划，并成功逐步淘汰了每年 170 万件塑料制品的使用量。这一成就获得了 2019 年 UFI 可持续发展奖的认可。

*其它导师名单将会稍后公布

导师简介 Instructor Introduction



Diane Chen

陈倩

董事总经理，沈阳新世界博览馆

陈倩女士 (Ms. Diane Chen) 现任沈阳新世界博览馆管理有限公司董事总经理。沈阳新世界博览馆 (博览馆) 是中国东北全新、国际领先的会议展览场馆。陈倩女士于2012年筹备阶段加入博览馆，在2016年晋升为总经理前，曾担任多个高级管理领导职务。

陈倩女士一直积极推广会议及展览行业，现为国际展览业协会 (UFI) 亚太区副主席、董事会董事，亦是场馆管理协会 (亚太区) (VMA) 的成员。并在2017-2019年担任UFI-VMA展馆管理学校的导师。她还定期担任沈阳市政府大型活动立项评估专家评审团成员，并担任沈阳欧盟商会董事会成员。

加入博览馆前，陈倩女士任职于香港/深圳安永会计师事务所从事金融审计咨询工作，并就职于一家美国国际市场营销咨询公司。

陈倩女士持有法国巴黎高等商业经济研究学院商业战略管理学硕士研究生学位和巴黎大学邦岱翁-索邦法学院法律学士学位。陈倩女士持续进修以提升资历，她成功地完成了在澳大利亚举办的展馆管理学校的课程，并曾在美国加州大学欧文分校和美国常青藤学府康乃尔大学进修。陈倩女士在2021年荣获国际场馆经理人协会 (IAVM) 授予的认证场馆高级管理人 (CVE) 的殊荣，成为中国大陆场馆行业首位获得IAVM该项权威认证的专业人士，自1976年以来全球仅有310位场馆负责人获得了此项殊荣。

*其它导师名单将会稍后公布

导师简介 Instructor Introduction



*其它导师名单将会稍后公布

Jessica Wong

黄宝仪

总监-场地营运，香港会议展览中心

黄宝仪女士自2017年1月起出任香港会议展览中心(管理)有限公司(HML)场地营运总监。每年黄女士在会展中心负责管理举行的活动约有1,100项。

黄女士从事会议展览及酒店业已有30余年的经验丰富。她于1989年加入会展管理公司，担任过不同的营运职位，至2011年晋升为项目策划及统筹部主管，负责培植一支项目经理团队，确保会展中心能圆满举办各项活动，当中不乏亚洲最大规模的行业展览、国际会议，以及有国家元首、政府官员及名人出席的重要活动。

黄女士目前的职责是领导各有专长、分别在管家部、项目策划及统筹部、保安部等部门负责场地营运工作的300多名员工。她领导才能出众，曾为多个在会展中心举行的世界级活动提供支持。包括巴塞尔香港艺术展、香港回归祖国25周年纪念庆典、香港特别行政区第五届政府就职典礼等。她曾成功推动过多项计划，包括为展览的进馆和撤馆引入新安全措施，令会展中心继续成为健康安全的工作场所。

2012年，黄女士曾出任香港学术及职业资历评审局的工商管理荣誉学士课程甄审小组成员。她亦曾出任郑州国际会展中心的场地运营总监。该中心与会展管理公司属姊妹机构，2010年黄女士曾为中心多个营运部门提供培训及领导，令中心能达到所需的服务标准。

课程内容 Course Modules

领导力培训

领导观念随着时代的进步不断发展

- 为了成功地竞争、满足、甚至超越客户的期望，组织的转型可能是不可避免的。竞争和客户需求决定了需要创新的运营和服务方式。管理的质量和深度对于组织的有效性至关重要。
- 领导者和员工都必须分担责任。领导者的目标应该是建立一支与领导者一样对公司成功负有同样责任的团队。新领导层必须有勇气致力于建立一个更加开放、要求更高的体系。本课程帮助学生认识到管理层必须定期应对的主要挑战，以确保组织更有效的绩效并为客户提供更好的体验。

场馆应急预案

以专业、高效，尤其是安全的方式运营场馆是每个场馆负责人的责任

- 会展中心通常被视为“大型公众场地”。安全管理是场馆管理责任的关键环节，不容许有丝毫大意。在安全或应急管理中出现任何纰漏或过失都可能酿成严重的、无法挽回的后果。
- 任何危害或可能对生命或财产造成威胁的紧急事件会扰乱场馆运营、造成场馆的关闭、对设施或环境造成破坏、对场馆的财务或社会形象造成威胁。我们必须要为场馆制定一套包括规划、流程、制度、培训、演练、测试的精确的结构化程序和“应急预案计划”。

**具体课程内容以最终发给学员的课本为准*

课程内容 Course Modules

提升场馆潜力

提升展览场馆的需求和占用率是长远发展的基础

- 近二十年来，中国乃至全球会展业发生了翻天覆地的变化。中国会展场馆数量的扩容步伐领先于其他国家，但造成的结果是场馆的需求没有跟上扩容的速度。
- 寻求上述问题的解答，我们不能只侧重场馆的市场营销，还必须负责任地探究场馆在实践方面的潜力。例如我们如何开展场馆的日常运营工作以保持一套有序高效的运营模式。其中包括慎重考量以往和潜在的变化、场馆目前的服务标准，以及将工作重心放在场馆领导力这一重要方面。

客户体验

提供优质的顾客服务是场馆最重要的竞争力之一

- 在当今中国场馆竞争激烈的行业环境下，每一个企业都在寻求机会脱颖而出。而战胜对手的其中一个方法，就是提供优质的顾客服务。提升品牌形象的一个方法，就是展现出企业关注顾客的态度。这会让潜在的活动主办方感觉到，企业重视与客户之间的关系以及客户要开展的活动。如果潜在的客户在双方接触以前就对企业产生好感，将令企业在竞争中处于有利地位。
- 提供优质顾客服务的另一个益处是提高了场馆吸引和挽留人才的能力。信誉良好的企业总能吸引合适的员工。人们希望能加入成功的团队。如果员工对于能贡献自己的一份力量提供优质服务而感到自豪，就会与企业一起努力维护这一企业优势，始终保持优质的服务水准。

**具体课程内容以最终发给学员的课本为准*

课程内容 Course Modules

活动运营策划

活动策划是与展览主办方一起将活动构想付诸实践的过程

- 场馆管理者要对每次活动中活动主办方及其相关组织负责。而无论是场馆的利益相关者、相关的法律法规和条款规定，还是观众的期望，都将影响活动的策划。条理清晰的策划过程有助于确保活动高质量地完成，同时令观众、参展商、场馆工作人员以及主办方都能在各方面获益。
- 活动的顺利开展离不开倾听与理解，以及对各种琐碎事项的组织 and 协调。活动策划并没有什么最佳模板，每一场活动的要求其实都不一样。活动及场馆的规模和性质也会影响活动的策划思路。

营销管理策略

管理者如何制定营销策略对建立和维护展馆品牌非常重要

- 本课程为学生提供有关营销策略如何应用于场馆的日常运营中。以营销策划流程为框架，解释如何将营销策略有效地渗透到企业的各个方面。还有关于如何建立和维护展馆品牌的一致性，并介绍了一些吸引客户的最新营销技术和渠道。
- 市场营销是一个以满足顾客需求为中心的管理过程，是一个集合多种要素的过程，旨在判断展馆哪些场地和服务能够满足顾客的需求。它通过提供优质服务发掘并接触潜在顾客，从而满足并留住那些对企业有利的顾客。

**具体课程内容以最终发给学员的课本为准*

课程内容 Course Modules

安全管理

场馆安全的内涵不仅包括场馆和人群的安全，还包括活动规划和活动服务的安全

- 公众安全是中国政府的首要关注，因此，在公众安全方面场馆的职责有限。场馆可以安排政府派遣或批准的安保公司员工负责场馆的安保工作，场馆范围内的基本安全可由经公安部门审批、受场馆管理公司聘请的普通安保公司负责。活动现场的安保人员则均由经公安部门审批并任命的安保公司派遣。活动组织方需先提交活动安全管理流程给公安部门审批，然后由公安部门派遣活动安保人员进驻场馆。在这个过程中，活动组织方通常没有话语权，因为国家安全由中国政府全权负责。
- 本课程将重点讲解活动与场馆的安全及人群管理。本课程以中国市场需求为导向，因此，课程中的示例和流程均符合中国会展活动行业相关法规。

风险管理

风险管理就是平衡风险和收益，在最重要的事情上做出正确的决策以及最大程度地利用好有限的资源

- 什么是对场馆重要的事？达成场馆制定的宗旨和目标很重要，遵照法律法规、按照规章制度管理好企业也很重要。如果你是企业的CEO，你的目标可能是为场馆提升价值，提高利益相关者的满意度，提高效益。如果你是市场部经理，你的目标可能是扩大品牌影响力、避免品牌形象受损。如果你是项目经理，你的目标可能是按照规定时间、规定预算顺利进行一场高质量的展会活动，且没有任何人员受伤等安全事故。如果你是餐饮经理，你的目标可能是提供高品质的美食、确保食品安全、提升销售额。
- 而每个部门的管理者都会面临不同的风险。此课程帮助管理者在遵照法律和规章制度的前提下学会如何平衡风险和收益，尽可能实现重要的目标。

**具体课程内容以最终发给学员的课本为准*

课程内容 Course Modules

展馆排期管理

运营展览中心最重要的业务目标是通过合理的场馆预定和活动排期来实现收益最大化

- 场地预订和展览排期管理是场馆管理的一个重要方面。实现正确的活动组合可以显著提高场馆的盈利能力。本课程确保学生了解对不同场地类型适合怎样的活动组合和对其产生影响的许多变量，以及负责排期的管理者在确保理想的活动安排、进场、撤展方面应该做出的努力。
- 在中国，要想实现收益最大化，场馆面临的重大难题是平衡当地政府的展区需求以及其他商业活动对展区的需求，每一个场馆都很重视排期方面的决策，因为这关系到场馆收益能否增加。因此，这项业务活动受到高度关注并且涵盖多个方面的考虑。

展馆后勤管理

优秀的后勤管理是场馆高效运营的基础

- 后勤部门运营是工作时间最长的部门之一，在人们的视线之外，这给现代场馆管理者带来了许多挑战。运营良好的后勤部门可以极大地提高客户满意度，并最终带来良好的业绩和长期客户。所有场馆管理者都必须了解这一重要领域的工作知识，并认识到从装卸到场馆存在的风险和机遇。
- 后勤服务管理主要涉及展馆的建筑设施系统管理、展馆配套的餐饮和服务管理以及展馆相关物业和其它相关服务的管理。

**具体课程内容以最终发给学员的课本为准*

往届照片回顾 Photo of Past Editions



课堂上课照片



课堂活动照片

往届照片回顾 Photo of Past Editions



欢迎酒会照片



毕业证书颁发照片

往届照片回顾 Photo of Past Editions



毕业晚宴合影照片

谢谢！

联系方式：

Pam Pan

UFI 亚太区办事处

邮件：vmsasia@ufi.org

