



# 在线会议管理

4 级项目





# 目录

- 2 项目介绍
- 3 你的任务
- 4 评估你的技能
- 5 能力
- 6 在线沟通
- 7 在线会议或网络研讨会之前
- 10 引导在线沟通
- 12 复习和运用
- 13 完成你的任务
- 14 资源

**TOASTMASTERS INTERNATIONAL**

[www.toastmasters.org](http://www.toastmasters.org)

© 2016 Toastmasters International. 版权所有。  
Toastmasters International、Toastmasters International 标识及所有其它  
Toastmasters International 商标和著作权均属 Toastmasters International  
独家所有，未经准许不得使用。

Rev. 11/2016 书目编号 CS8407

## 项目介绍



随着科技日新月异，新的沟通形式和工具不断涌现。凭借这些演变可让我们以前所未有的方式联合全球社区。通过利用这些技术工具，你可以与 Toastmasters 会员、同事或世界各地的任何人分享知识、进行对话。

运用新科技进行沟通有很多好处，包括节省成本和提高效率。使用新工具时，每个领导者和沟通者都要作出选择。协调员负责选择采用最佳的途径召集团队进行开会。当面、在线、通过远程连接，或通过网络研讨会或在在线会议引导员。

大多数 Toastmasters 会员习惯面对面沟通。这与在线会议或网络研讨会会有很多方面的不同。理解其中的区别可帮助你选择最佳工具，并成为高效的协调员。

在本项目中，你将学习如何有效地开展在线会议和网络研讨会，准备和组织必要的视觉辅助工具以及其他补充材料，并能自信引导及协调。

## 你的任务



对于所有任务细节  
和要求，请查看第  
14 页的“项目总结  
清单”。



**目的：**本项目的目的是练习引导在线会议或引导网络研讨会。

**概述：**与 Toastmasters 开展 20 到 25 分钟的在线会议，或使用视觉辅助工具与 Toastmasters 开展 20 到 25 分钟的网络研讨会。你决定会议或网络研讨会的主题。研究和使用最适合你的需求和所在地理区域的软件。邀请你的评估员参加在线会议或网络研讨会。如果你与非 Toastmasters 完成任务，必须获得教育副主席的批准，并邀请你的评估员出席。

在整个项目中，你将看到页面空白处的图标并排放置。  
这些图标表示在线提供的其他资料。



**视频：**登录到 Base Camp 观看支持本项目的视频。



**互动活动：**登录到 Base Camp 完成互动活动。



**资料：**登录到 Base Camp 在线查看此资料。

# 评估你的技能

通过为每项叙述打分，评估你当前的技能水平。

基于你当前的技能选择适当的数字：



| 5<br>模范 |   |   |   |   | 4<br>精通                                |  |  |  |  | 3<br>熟练 |  |  |  |  | 2<br>能力初显 |   |   |   |   | 1<br>有待提高 |  |  |  |  |
|---------|---|---|---|---|----------------------------------------|--|--|--|--|---------|--|--|--|--|-----------|---|---|---|---|-----------|--|--|--|--|
| 项目前     |   |   |   |   | 陈述                                     |  |  |  |  |         |  |  |  |  | 项目后       |   |   |   |   |           |  |  |  |  |
| 5       | 4 | 3 | 2 | 1 | 我知道网络研讨会与在线会议的区别。                      |  |  |  |  |         |  |  |  |  | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 |           |  |  |  |  |
| 5       | 4 | 3 | 2 | 1 | 我知道如何选择适合自己需求的在线软件。                    |  |  |  |  |         |  |  |  |  | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 |           |  |  |  |  |
| 5       | 4 | 3 | 2 | 1 | 我相信自己能够制定和组织在线会议或网络研讨会。                |  |  |  |  |         |  |  |  |  | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 |           |  |  |  |  |
| 5       | 4 | 3 | 2 | 1 | 我具备制作任何视觉辅助或面向参与者的材料所需的工具和知识。          |  |  |  |  |         |  |  |  |  | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 |           |  |  |  |  |
| 5       | 4 | 3 | 2 | 1 | 我相信自己可以成功地处理和缓解任何不可预见的情况。              |  |  |  |  |         |  |  |  |  | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 |           |  |  |  |  |
| 5       | 4 | 3 | 2 | 1 | 我相信自己能够开展在线会议或网络研讨会。                   |  |  |  |  |         |  |  |  |  | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 |           |  |  |  |  |
| 5       | 4 | 3 | 2 | 1 | 在线会议或网络研讨会之后，我能够自如地向参与者征求反馈。           |  |  |  |  |         |  |  |  |  | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 |           |  |  |  |  |
| 5       | 4 | 3 | 2 | 1 | 我清楚如何将本项目学习到的内容应用到 Toastmasters 以外的生活。 |  |  |  |  |         |  |  |  |  | 5         | 4 | 3 | 2 | 1 |           |  |  |  |  |



### 以下是你将在本项目中学习和实践的能力列表。

- 通过沟通软件协调网络研讨会或在线会议。
- 娴熟地与出席网络研讨会或在线会议的参与者互动。
- 网络研讨会或在线会议期间，根据参与者的反馈进行调整。

## 在线沟通



在线沟通形式多样，包括网络培训、电话会议和在线会议。虽然很多同样的建议和技能适用于其他形式的在线沟通，但本项目的重点放在网络培训和在线会议上。

### 网络培训

网络培训是以在线形式教授的课程或开展的研讨会。发言人向听众提供材料。可以与听众进行互动，但主要目的在于传达信息，而不是进行交流。

网络培训适用于：

- 开展网络研讨会、研讨会或教授课程
- 提供拓展或免费学习
- 告知公众有关新产品或服务的信息

## 在线会议

在线会议是一种比网络研讨会更具协作性的互动。它们可以在时间、成本和地理位置不允许的情况下取代传统的面对面会议。

开展在线会议的一些原因包括：

- 与无法前往集合地的人员沟通
- 与参与项目的其他人协作
- 让项目团队了解动态

所选形式（网络研讨会或在线会议）取决于沟通的内容和目标。

## 在线会议或网络研讨会之前

任何类型的陈述或在线会议都需要做准备。提前为你的研讨会或在线会议做足充分计划（及所需的任务），以能成功引导活动。

### 选择网络研讨软件

有各种各样的强大在线沟通软件。从自己作为网络研讨和在线会议出席者的经历中总结经验，列出所需的重要功能。如果你很少参加在线会议，可以与朋友、同事交谈或进行在线调研，以确定你要纳入愿望清单的功能。

选择最适合你的软件将帮助你顺利开展在线会议。在调研时，确保你选择的软件与所在地理区域的技术相兼容，并且可供你居住或工作的地方使用。

调研时考虑的一些功能包括能够：

- 使用聊天或其他互动工具。
- 录制你的网络研讨会，以供分享和归档。
- 可在会议或网络研讨会期间告知你出席者是否全神贯注（例如，没有访问其他网站）。

一些软件公司提供教程或开展他们自己的网络研讨会，以概述他们产品的特色和优势。通过出席在线活动，可从该软件的用户那里找出其产品任何可用的功能。

### 阐述你的目标

定义会议的目标。在计划过程中可回顾这些目标，以确保你在网络研讨会或在线会议期间完成计划的任务。

### 选择日期和时间

确定时间时，考虑参与者的需求（如需包括发言人），并注意时差。确保你选择的日期不会与任何节假日、工作日或个人事务冲突。

### 提供议程

制定会议的议程（待讨论项目的列表）。提前告知参与者，以便他们熟悉你的议程。

### 安排资源

提前安排演示所需的会议软件或技术。对于任何附加的在线资源，提供其链接。

## 制定大纲和议程



制定好议程或大纲后，会议或研讨会的组织就变得容易多了。大纲是你要在会议中讲述的内容及其顺序的简要描述或计划。大纲供主持人和任何主讲人使用；并不面向参与者。议程大致一样，但是为活动的出席者制定的。可以使用第 19 页的“在线会议议程”资料开始。

你的大纲或议程可引导你陈述信息。使用大纲可帮助你听起来更自然、更像谈话。相比较而言，逐字阅读陈述内容会让听众感到厌烦。

## 邀请参与者

可通过电子邮件、运用程序或网络服务。正式邀请在线研讨会的参与者。还可以通过社交媒体网站向公众推介网络研讨会活动。

在活动开始的前一天通过电子邮件向参与者发送提醒，并在活动开始前 15 到 30 分钟再发送一次。提供所有链接或准备的材料，如果参与者需要下载软件才能参会，提前通知参与者，并建议参与者在网络研讨会或在线会议之前测试一下软件。



新科技难以预料。陈述前，确保你需要的技术和设备运行正常。

尽可能使用网线和有线连接，这比无线连接互联网更可靠。在使用视频的会议中，这一点尤其重要。视频需要比文本更大的流量来进行传输。会议期间连接中断会严重影响活动的成效。

在允许的情况下，与所有参加的主讲人进行简单的排练。检查是否有技术问题、审视议程，并确保所有主讲人都准备充分。

## 引导在线沟通

籍着强大的领导力可让你更高效地引导在线沟通。计划、组织、出色的时间管理以及优秀的协调能力是确保会议成功进行并按时结束的必要条件。

### 主持人

主讲人负责制作吸引人的内容发表，吸引会众。如果有多个主讲人参加的在线会议或网络研讨会，选一位引导员来引导会议。引导员专注在后勤和管理任务上，以便主讲人协调和传达高品质的内容。

如果硬件许可，你所选用的软件能支持视频，你可选择现场直播网络研讨会，主讲人必须留意非言语沟通，比如面部表情和手势。进行在线沟通时，非言语暗示可能会丢失或被削弱。主讲人使用清晰、明确和连贯的语言沟通是非常重要的，这可确保听众理解他们讲述的信息。

主讲人须解答疑问并澄清讲述的信息。在网络研讨会或会议前花些时间预测可能被问到的问题将帮助你在提问环节胸有成竹。

### 引导员

引导员处理技术问题、回答参与者的书面提问（如果软件包含聊天窗口），并管理任何其他技术或连接问题。引导员还根据需要将问题转给多个发言人、澄清问题，并确保网络研讨会或会议按时结束。引导员需要深入理解内容和议程，以确保在会议不会因为某个主题或问题滞留而继续向前进行。

引导员的作用与专题讨论的负责人或主持人类似。

### 开展网络研讨会/会议



开始你的会议或研讨会之前，先介绍你自己以及出席的其他人，包括主讲人。如果有必要或需要，可在介绍其他协调员或主讲人的资历时也一同提及自己的资历。

讲话时，面带微笑。微笑将影响你的语气，让你的声音变得更温暖、更友好。

按照你告知参与者的议程开展会议。可根据需要参考你的大纲，以提供附注和评述。

### **使用视觉辅助工具**

可以选择制作视觉辅助工具，比如幻灯片，以增强网络研讨会体验，并帮助你的参与者跟上节奏。

### **制作视觉辅助工具**

借助你的视觉辅助工具增强、渲染或阐明你讲述的内容。务必为自己留出时间来练习在你的发言中添加使用视觉辅助工具。

### **高效陈述**

每张幻灯片花三到四分钟的时间陈述。这个时间可让出席者有时间查看你发布的内容，并在你播放下一张幻灯片或图片之前作笔记（如有必要）。

### **解释内容**

讲述复杂图形、图表或视觉元素所传达的信息前，先解释它们的用意。你或协调员将需要密切关注聊天窗口和提问区，以确保你提供充足的背景，让出席者能充分消化新信息。

### **简化信息**

每张幻灯片使用三到五个小点。简化幻灯片上的信息可为参与者提供所需的信息，而不会分散他们对网络研讨会讲述部分的注意力。

### **充分利用你的时间**

将幻灯片作为陈述的一部分时，对于标准的 60 分钟网络研讨会，15 到 18 张刚合适。

## 在线会议的特殊注意事项

对于协调员而言，最重要的工作之一就是把时间留给每位贡献者同时也要涵盖议程中全部的主题，在两者间找到平衡点。如果谈话脱离正轨，就很容易失去干劲。出现这种情况时，会影响整个会议。做好准备，在遵循既定议程的情况下，将谈话拉回到有成效的模式中去。

在进行到新要点之前，先总结团队的意见、研究结果或决策，以突出会议的目的。简单明了（一两句话），然后介绍后续步骤或要讨论的主题。

跟进你的在线会议或网络研讨会以深化你传达的信息，确保任何约定的行动得到阐明，并根据需要促进另一场会议的安排。

跟进你的会议：

- 向参与者提供会议的纪要、笔记或约定的行动事项。
- 如适用，向参与者或受邀者分发录制的会议视频。
- 征求与主讲嘉宾、发表内容和在线形式或软件的反馈。
- 为了从出席者获得更正式的反应，可制定和分发问卷调查。

## 引导在线沟通



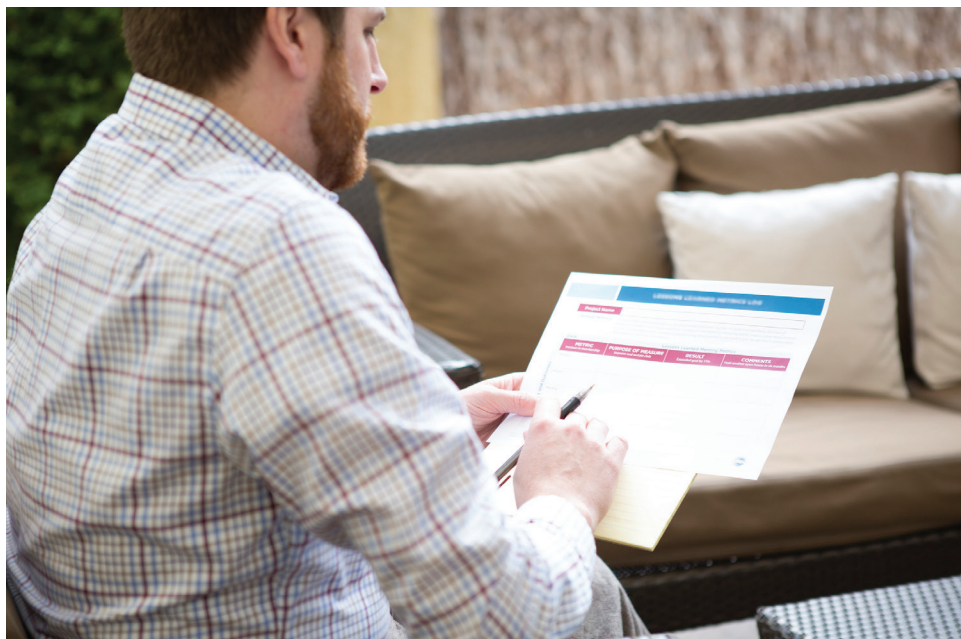
为帮助你组织和准备在线会议或网络研讨会，可使用第 23 页的“在线会议基本要素”资料，指导你促成不同阶段的计划。

## 复习和运用

完成任务前，先花些时间通读你在这里看到的问题。如果你不能流畅回答这些问题，请复习本项目的內容。

- 列出要为研讨会或在线会议做准备所需执行的一些步骤。
- 网络研讨会与在线会议的区别是什么？
- 你可以如何确认在线活动的听众的需求？
- 你将采取什么措施来准备视觉辅助工具（如果你需用上它们）？
- 如果你不熟悉正在使用或将要使用的网站工具，你将如何练习以确保在问答环节胸有成竹？
- 在网络研讨会或在线会议期间，有哪些处理反馈的策略？

## 完成你的任务



你已经通读本项目内容，现在请规划和准备你的演讲或报告。

**回顾：**返回到第 3 页查看你的任务。

**组织：**使用第 14 页的“项目总结清单”回顾步骤并添加自己的步骤。这将帮助你理清并为任务做准备。

**时间安排：**与教育副主席一起安排你的演讲时间。

**准备：**为你的评估做准备。查看第 16–18 页上的评估资料，并在演讲前与你的评估员分享所有资料。可以选择在线分享评估资料。



# 项目总结清单

## 在线会议管理

**目的：**本项目的目的是练习引导在线会议或引导网络研讨会。

**概述：**与 Toastmasters 开展 20 到 25 分钟的在线会议，或使用视觉辅助工具与 Toastmasters 开展 20 到 25 分钟的网络研讨会。你决定会议或网络研讨会的主题。研究和最适合你的需求和所在地理区域的软件。邀请你的评估员参加在线会议或网络研讨会。如果你与非 Toastmasters 完成任务，必须获得教育副主席的批准，并邀请你的评估员出席。

### 本项目包括：

- “在线会议议程”资料
- “在线会议基本要素”资料
- 计划和举行一场 20 到 25 分钟的在线会议或网络研讨会

下面是你需要针对本项目完成的任务。切记，你的项目对你而言独一无二。你可以更改以下列表，纳入你项目所需的任何其它任务。

☐ 选择一个主题，举办一场 20 到 25 分钟的网络研讨会，并确定你的受众。经过教育副主席批准，你可以与非 Toastmasters 或其他俱乐部举办在线会议或网络研讨会。

---

---

☐ 创建网络研讨会。

---

---

☐ 如果你想要使用视觉辅助工具，可以进行设计。

---

---

☐ 安排网络研讨会或在线会议并邀请教育副主席和评估员出席。

---

---



# 评估表格

## 在线会议管理

会员姓名 \_\_\_\_\_ 日期 \_\_\_\_\_

评估员 \_\_\_\_\_ 演讲长度：20 – 25 分钟

### 演讲题目

### 目的陈述

本项目的目的是让会员练习引导在线会议或引导网络研讨会。

### 评估员须知

在完成本项目期间，会员投入大量时间进行组织并为促进在线会议或网络研讨会做准备。

关于本次在线会议或网络研讨会：

- 为了完成本次评估，你必须出席网络研讨会或在线会议。
- 会员将提供组织有序的会议或网络研讨会。根据类型，会员可以促进他人之间的讨论，或在会议期间向出席者分发信息。
- 会员应展现出色的管理和演讲技巧。

### 总体意见

擅于：

待改进：

挑战自我：

评估员须知：除口头评估外，另请完成此表格。

| 5<br>模范                               | 4<br>精通 | 3<br>熟练 | 2<br>能力初显 | 1<br>有待提高 |     |
|---------------------------------------|---------|---------|-----------|-----------|-----|
| <b>明晰：</b> 口头语言清楚且容易理解                |         |         |           |           | 意见： |
| 5                                     | 4       | 3       | 2         | 1         |     |
| <b>抑扬顿挫：</b> 灵活运用语气、语速和音量             |         |         |           |           | 意见： |
| 5                                     | 4       | 3       | 2         | 1         |     |
| <b>眼神接触：</b> 有效使用眼神接触来吸引听众            |         |         |           |           | 意见： |
| 5                                     | 4       | 3       | 2         | 1         |     |
| <b>肢体动作：</b> 有效使用肢体动作                 |         |         |           |           | 意见： |
| 5                                     | 4       | 3       | 2         | 1         |     |
| <b>听众意识：</b> 表明了解听众互动和需求              |         |         |           |           | 意见： |
| 5                                     | 4       | 3       | 2         | 1         |     |
| <b>舒适度：</b> 自如面对听众                    |         |         |           |           | 意见： |
| 5                                     | 4       | 3       | 2         | 1         |     |
| <b>兴趣：</b> 使用有趣且结构合理的内容吸引听众           |         |         |           |           | 意见： |
| 5                                     | 4       | 3       | 2         | 1         |     |
| <b>技术管理：</b> 开展流畅的在线会议或网络研讨会，少有出现技术故障 |         |         |           |           | 意见： |
| 5                                     | 4       | 3       | 2         | 1         |     |
| <b>组织：</b> 在线会议或网络研讨会组织有序             |         |         |           |           | 意见： |
| 5                                     | 4       | 3       | 2         | 1         |     |

# 评估标准

## 在线会议管理

这个标准列出了该演讲具体的目标和期望。请回顾各级别内容，以帮助你完成评估。

### 明晰

- 5 – 是一位专业的演说榜样，什么时候都能被理解
- 4 – 擅于利用口头语言进行交流
- 3 – 口头语言清楚且容易理解
- 2 – 口头语言有些不清楚或很难理解
- 1 – 口头语言不清楚或不容易理解

### 抑扬顿挫

- 5 – 完美运用语气、语速和音量
- 4 – 擅于使用语气、语速和音量
- 3 – 灵活运用语气、语速和音量
- 2 – 对于语气、语速和音量的使用需要进一步练习
- 1 – 没有充分利用语气、语速和音量

### 眼神接触

- 5 – 使用眼神接触揣摩听众回应
- 4 – 使用眼神接触揣摩听众反响和回应
- 3 – 有效使用眼神接触来吸引听众
- 2 – 与听众的眼神接触需要提高
- 1 – 与听众眼神接触很少或没有眼神接触

### 肢体动作

- 5 – 将肢体动作与内容充分结合，发表模范式演讲
- 4 – 使用肢体动作增强演讲效果
- 3 – 有效使用肢体动作
- 2 – 使用有些使人分心的手势或使用一些手势
- 1 – 所使用的手势让人分心或者根本没有添加对手势的利用

### 听众意识

- 5 – 充分吸引听众并能预料听众需求
- 4 – 充分了解听众互动/需求并做出有效的回应
- 3 – 表明了解听众互动和需求
- 2 – 听众互动或对听众的了解需要进一步练习
- 1 – 很少尝试或没有尝试吸引听众或满足听众需求

### 舒适度

- 5 – 面对听众时非常自信
- 4 – 自然面对听众
- 3 – 面对听众时表现自如
- 2 – 面对听众时表现不自然
- 1 – 面对听众时极不自然

### 兴趣

- 5 – 通过结构合理的有规律可循的内容完全吸引听众
- 4 – 使用极具吸引力且结构合理的内容吸引听众
- 3 – 使用有趣且结构合理的内容吸引听众
- 2 – 内容有趣，但结构不合理，或者结构合理，但不够有趣
- 1 – 内容无趣或者结构混乱

### 技术管理

- 5 – 举办了可被效仿的在线会议或网络研讨会。期间没有任何由于会员疏忽而引起的技术问题
- 4 – 开展了出色的在线会议或网络研讨会，没有出现任何技术故障
- 3 – 开展流畅的会议或网络研讨会，少有出现技术故障
- 2 – 会议或网络研讨会有时因为技术故障时有中断
- 1 – 会议或网络研讨会因为技术故障被终止

### 组织

- 5 – 在线会议或网络研讨会在使用媒体和传达内容方面可谓典范
- 4 – 主持了非常成功的在线会议或网络研讨会
- 3 – 在线会议网络研讨会井然有序
- 2 – 虽然尝试主持会议或网络研讨会，但在线会议进行得不顺利
- 1 – 没能正常主持会议或网络研讨会，最后不得不终止

# 在线会议议程

使用这张表格帮助你准备在线会议。

|         |    |
|---------|----|
| 会议题目    |    |
| 日期      | 时间 |
| 呼入号码/登录 |    |
| 协调员     |    |
| 出席者     |    |
| 目的      |    |
| 目标      |    |
| 资源      |    |

## 比赛前

| 任务 | 细节 |
|----|----|
|    |    |

议程项目

| 项目 1  | 细节 |
|-------|----|
| 描述    |    |
| 主讲人   |    |
| 规定的时间 |    |

议程项目

| 项目 2  | 细节 |
|-------|----|
| 描述    |    |
| 主讲人   |    |
| 规定的时间 |    |

议程项目

| 项目 3  | 细节 |
|-------|----|
| 描述    |    |
| 主讲人   |    |
| 规定的时间 |    |

## 行动项目

| 项目 1  | 细节 |
|-------|----|
| 描述    |    |
| 主讲人   |    |
| 规定的时间 |    |

## 行动项目

| 项目 2  | 细节 |
|-------|----|
| 描述    |    |
| 主讲人   |    |
| 规定的时间 |    |

## 行动项目

| 项目 3  | 细节 |
|-------|----|
| 描述    |    |
| 主讲人   |    |
| 规定的时间 |    |



# 在线会议基本要素

查看下面的信息，可帮助你更好地组织网络研讨会或在线会议。

## 开始在线会议或网络研讨会之前：

- 安排会议时间并邀请参与者。
- 制定议程并在活动前向所有确认的出席者发送该议程。
- 在不受干扰的安静空间设置硬件。
- 清除计算机桌面页上的任何保密或不当资料。
- 关闭或注销任何消息传送应用程序。
- 准备并在电脑屏幕上打开所有会议资料。
- 进行练习，以确保软硬件均正常工作。

## 在线会议或网络研讨会期间：

- 向所有出席者介绍你自己。
- 注意说话语气，确保声音富有吸引力且悦耳。如果出席者可以看到你，确保使用有效的身体语言。
- 按照议程举行会议。确保紧扣议程。
- 通过监控聊天状态、表情或有问题或发表评论者的其他信号为出席者提供支持。
  - 根据会议规模，可以在开始讲述之前让出席者介绍一下自己。
- 如适用，可安排问答环节，或提供你的联系方式，以便出席者后续可以提问。
- 会议结束后，向出席者致谢。

## 在线会议或网络研讨会之后：

- 向出席者发送会议资料。
- 如适用，分发在线会议录制视频。
- 通过制作和发送问卷调查，收集出席者的反馈。



[www.toastmasters.org](http://www.toastmasters.org)