

<<上海世博会园区工作人员读本>>

图书基本信息

书名：<<上海世博会园区工作人员读本>>

13位ISBN编号：9787309071634

10位ISBN编号：7309071638

出版时间：2010-4

出版时间：复旦大学出版社

作者：上海世博会事务协调局 编

页数：160

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<上海世博会园区工作人员读本>>

前言

再过30天，万众期待、全球瞩目的中国2010年上海世博会就将盛大开幕。直接参与5.28平方千米园区运营的所有世博会工作人员，将用自己的扎实付出、卓越表现，接受全球目光的检验，履行向世界奉献一届“成功、精彩、难忘”世博会的庄严承诺。

从五湖四海汇聚到浦江两岸的广大世博会园区工作人员，能见证、参与这场世界各国人民欢聚、人类文明成果展示的全球盛会，是光荣和幸运，更是责任和挑战。

据估计，会期每天平均在园区的参观人数将超过40万人，园区工作人员累计将达到17万人次。

其间，6个月不间断的持续运营，台风、梅雨、酷暑等不良气候条件，国内外错综复杂的安全形势都对成功办博构成了严峻的考验。

在这载入史册的184天中，我们工作人员如何用良好的精神风貌、得体的行为举止和专业的服务技能，应对严峻考验，努力克服困难，让上海世博会成为世博会历史长河中最闪亮的记忆呢？

工欲善其事，必先利其器。

办博者的良好素质既来自以往学习工作中的积累，更来自专门的培训和实践。

园区工作人员来自四面八方，有着不同的工作经历和知识结构。

要将其锻造成一支纪律严明、知识丰富、能打硬仗的善战之师，必须树立明确的目标，建立科学的制度，进行系统的培训。

只有这样，才能向世界展示鲜明的世博人形象，保障世博会的顺利运行。

“知世博会宣传，知需求会服务，知规章会劝导，知急情会处置，知规范会自律。

”这是上海世博会事务协调局领导对全体工作人员的殷殷嘱咐。

展现在读者眼前的《上海世博会园区工作人员读本》，完整、清晰地体现了“五知五会”的应有之意，旨在进一步推动世博会园区工作人员培训工作的有效开展，为园区工作人员的更好服务提供有益帮助。

<<上海世博会园区工作人员读本>>

内容概要

作为上海世博会园区工作人员的通用培训教材，《上海世博会园区工作人员读本》主要根据园区工作人员培训的目标与要求编写，具体内容从介绍世博会的历史与上海世博会背景知识开始，逐项介绍了园区工作人员应当遵守的各项行为规范和礼仪要求，然后从服务意识和技能角度，详细列举了工作人员在为不同人群提供服务的过程中需要运用的不同方法，接着重点讲授了园区工作人员在应对突发事件需要具备的相关知识和技能等，最后，介绍了跨文化交流所具备的技能，旨在为园区工作人员有效地开展工作提供一本普及性、指导性的读物。

<<上海世博会园区工作人员读本>>

书籍目录

- 第一章 走近世博会 一、世博会知识词典 1.世博会是什么 2.世博会的发展历程 3.世博会的管理组织和章程 4.世博会的分类 5.世博会的意义 二、中国2010年上海世博会——城市，让生活更美好 1.世博会让上海更瞩目 2.世博会园区整体看 3.世博会文件细解读 4.举办上海世博会的意义 三、荣誉背后的使命与挑战 1.我们的荣誉与使命 2.我们的机遇与挑战 3.“一精神三意识” 4.“五知五会” 5.世博会因我们而精彩 第二章 工作在世博 一、变纪律为自律 1.时间方面 2.操守方面 3.安全方面 二、坚守工作规范 1.工作原则 2.工作态度 3.工作方式 4.工作要求 5.仪容装束 三、懂得各项礼仪要求 1.日常礼仪 2.外宾接待礼仪 四、维护环境，学会劝导 1.秩序维护 2.设备与环境维护 3.园区绿化维护 4.劝止其他不文明行为 五、与媒体良好沟通 1.绝对“零冲突” 2.“首问负责制” 3.不私自接受采访 4.知晓媒体服务设施概况 第三章 服务在世博 一、为世博会服务 1.世博会服务的原则 2.世博会服务的内容 3.世博会服务的技能 4.服务困惑与服务意识 二、为一般参观者服务 1.接待一般参观者的基本思路 2.接待一般参观者的服务技能 三、为残障人群服务 1.为残障人士服务的基本思路 2.为残障人士服务的一般技巧 3.为残障人士服务的注意事项 四、为其他特殊人群服务 1.为老年人服务 2.为婴幼儿服务 3.为孕妇服务 4.为重要人物服务 五、投诉处理 1.投诉的种类 2.应对投诉 3.基本程序 4.处理投诉的技巧 第四章 平安在世博 一、平安世博的要求 1.世博会安全管理的重要性 2.世博会安全管理的复杂性 3.世博会安全管理的全程性 二、我们周边的风险在哪里 1.自然灾害 2.公共卫生事件 3.事故 4.公共安全事件 三、确保安全我们该如何准备 1.提升预防意识 2.知晓各类预警的具体内容 3.了解工作的环境 四、突遇危机我们该如何处置 1.园区现有的应急管理机制 2.突发事件应对的“五步骤工作法” 3.突遇自然灾害的处置方式 4.火灾处理 5.触电事故 6.交通事故 7.人群管理 8.对食物中毒的处理 9.对不明物体的处理 10.对治安事件的处置 五、医疗急救常识 1.一般处理原则 2.危重急症的一般症状及对应紧急处理 3.呼救及转运 4.心肺复苏(CPR) 5.创伤现场急救技术 第五章 交流在世博 一、世博会中的跨文化交流 1.跨文化和跨文化交流 2.世博会的跨文化传播 3.做一个“世博人” 二、跨文化交流的必备工具 1.“六把文化尺” 2.非言语沟通习俗 3.宗教礼仪和习俗禁忌 三、跨文化交流的基本技能 1.跨文化交流的五种技巧 2.跨文化交流的五项修炼 附录 附录一 国家馆日和国际组织荣誉日 附录二 常用英语 附录三 重要相关网站及求助号码 附录四 上海世博会交通服务信息 后记 配套光盘目录 一、工作人员知识篇 1.《上海世博会园区工作人员读本》电子书 2.世博知识扩展 (1) 世博一般规章 (2) 世博主题手册 (3) BIE介绍 (4) 各国场馆美图 (5) 了解更多历史 二、培训资料篇 1.走进世博会 2.工作人员行为规范及基本技能 3.世博礼仪 4.跨文化交流 5.紧急救助 6.消防安全 7.世博外语

章节摘录

第三，它是全球文化领域内最为夺目的交流盛会。

世博会为人类展示其最新的科技、文化等成就提供了一个舞台，人们在各种互动和体验中感受世博会的独特魅力。

世博会为人类提供了一个全球沟通的平台，跨文化的碰撞和融合是世博会一如既往的使命。

世博会鼓励各参展国和国际组织发挥创造能力，并把理性和情感结合起来，将各种有助于人类发展的新概念、新观念、新创意展现在世人面前，创新是世博会亘古不变的灵魂；世博会开启了多元世界和谐共存之窗，和谐社会的缔造、人类文明的发展也是世博会永恒的主题。

因此，世博会被誉为世界经济、科技、文化的“奥林匹克”盛会。

世博会的内涵是相当丰富、多元的，仅仅理论上的叙述无法穷尽它的含义。

在不同的参观者眼里，世博会有着不同的面目和色彩。

而对于园区工作人员来说，世博会就更多了一层光辉和意蕴。

那么，世博会究竟是什么，就让我们拭目以待，在184天的实地体验之后再揭晓谜底吧！

国际展览局秘书长洛塞泰斯曾说：“世博会是一个重大的世界性活动。

世界上没有一个类似活动持续这么长时间，吸引这么多人参观，并且展示这么多国家和国际组织的成果，在美丽和睦中把世界各国带到了一起，吸引了所有人的心。

” 世博会以它的超大规模、广泛交流、丰富形式等特点，传播其独特的理念，影响着千百万普通人的价值观。

换个角度说，当某个时代特别需要某种理念的时候，最能够有效普及这种理念的世博会，是最成功的。

一百多年来，世博会逐步发展成为普及主题理念、推动社会文化进步的大型国际盛事，这是世博会得到长足发展的内在原因。

正如《国际展览公约》第一章第一条明确的，“世界博览会是一种展示活动，无论名称如何，其宗旨在于教育大众。

它可以展示人类所掌握的满足文明需要的手段，展现人类在某一个或多个领域经过奋斗所取得的进步，或展望未来的前景”。

简言之，世博会的宗旨是促进世界各国经济、文化、科学技术的交流与发展，使每个参展国家能够利用这个机会宣传自身的正面形象，向全世界展示各自在各个领域所取得的建设成就。

世博会面向世界人民，是一场为普通人而设的国际盛会，是促进和平、相互了解的全球盛会。

它是对当代文明的记录，是对未来发展的展望，借助它海纳百川的平台，新科技、新产品、新理念、新知识、新文化在世界各国之间得以广泛交流。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>