

《北京奥运会观众服务-志愿项目管理研》

图书基本信息

书名：《北京奥运会观众服务-志愿项目管理研究》

13位ISBN编号：9787300172866

10位ISBN编号：7300172865

出版社：黄克瀛 中国人民大学出版社 (2013-05出版)

作者：黄克瀛编著

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《北京奥运会观众服务-志愿项目管理研》

内容概要

黄克瀛编著的《北京奥运会观众服务志愿项目管理研究》翔实记录了北京奥运会观众服务志愿项目的运作管理实践，通过对悉尼、雅典、北京奥运会的观众服务运作管理进行比较，以战略规划、志愿者管理、志愿服务质量管理为重点，追溯服务理念引入对北京奥运会观众服务志愿者项目产生的影响，从理论层面解读该项目的成功要素和经验教训。

在志愿者管理方面，《北京奥运会观众服务志愿项目管理研究》并未局限于“志愿者人力资源管理”问题，而是更多关注“志愿者管理”与“服务管理”的融合，重点研究服务管理的观念、策略与要求是如何转化为志愿者管理体系中的相关内容的，提出了“以观众满意为中心”、“以志愿者满意为必经途径”的志愿服务项目运作管理框架。本书将服务运作管理中的7P要素与志愿者管理的主要内容相结合，对志愿者管理的各类要素进行重新分类与梳理，并对各类要素之间的相互关系进行了分析归纳。

《北京奥运会观众服务-志愿项目管理研》

作者简介

黄克瀛，共青团北京市委员会副书记，北京大学政府管理学院博士。2003年8月—2008年12月，担任北京奥组委运动会服务部、志愿者部观众服务处负责人。作为该部门第一个到岗的工作人员，见证了奥运惯例和西方理念与中国文化和中国体制之间相互碰撞、相互影响，最终成功全面融合的过程；亲历了一个规模庞大的服务体系从无到有，逐步完善并经受了奥运考验的全过程；亲眼目睹了一支拥有近两万名志愿者的优秀团队产生、发展、壮大的成长过程。

书籍目录

| |
|------------------------------|
| 第一章 导论 / 1 |
| 一、奥运会志愿者管理的发展历程 / 1 |
| 二、观众服务志愿项目的研究价值 / 3 |
| 三、观众服务志愿项目的研究基础 / 7 |
| 第二章 北京奥运会观众服务概述 / 12 |
| 第一节 2008的挑战 / 13 |
| 第二节 精彩高效的赛时运行 / 15 |
| 一、赛时运行的内容与规模 / 15 |
| 二、赛时运行亮点分析 / 19 |
| 第三节 场馆为主的管理模式 / 24 |
| 一、奥运会场馆运行模式 / 24 |
| 二、组织机构的二级体制 / 25 |
| 三、指挥汇报体系的双重性 / 29 |
| 第四节 分段推进的赛前筹备 / 32 |
| 一、观众服务赛前筹备的六个阶段 / 32 |
| 二、场馆运行模式下的职责划分 / 34 |
| 第三章 观众服务战略规划研究 / 38 |
| 第一节 服务理念的介绍 / 38 |
| 一、服务与服务运作管理 / 39 |
| 二、顾客满意 / 41 |
| 三、员工满意 / 44 |
| 第二节 观众服务战略规划概述 / 46 |
| 一、战略规划的目标与内容 / 46 |
| 二、战略规划的过程 / 48 |
| 三、战略规划过程中存在的问题 / 49 |
| 第三节 北京奥运会观众需求研究 / 51 |
| 一、研究目标、内容与方法 / 52 |
| 二、北京奥运会观众的类型、观赛预期与满意度 / 55 |
| 三、对观众服务战略规划产生影响的重要研究发现 / 57 |
| 四、城市服务需求研究的主要贡献 / 59 |
| 第四节 北京奥运会观众经历模拟研究 / 60 |
| 一、研究目标、内容与方法 / 61 |
| 二、不同类型观众的不同服务需求 / 64 |
| 三、观众在不同经历环节的服务需求 / 66 |
| 四、大观众服务的共识 / 67 |
| 五、对战略规划具有重要影响的研究成果 / 68 |
| 第五节 观众服务项目框架分析 / 70 |
| 一、总体目标体系 / 71 |
| 二、场馆现场服务 / 73 |
| 三、观众信息服务 / 77 |
| 四、人员计划与管理 / 83 |
| 五、运行支持与保障 / 85 |
| 第四章 悉尼、雅典、北京奥运会观众服务比较分析 / 89 |
| 第一节 2000年悉尼奥运会观众服务 / 90 |
| 一、“以运行保障为核心”的观众服务模式 / 90 |
| 二、项目筹备历程 / 91 |
| 第二节 2004年雅典奥运会观众服务 / 94 |

- 一、项目筹备历程 / 94
- 二、悉尼经验的继承与发展 / 96
- 第三节 连续五届项目外包的原因与影响 / 98
 - 一、项目外包的原因追溯 / 98
 - 二、项目外包的影响分析 / 100
- 第四节 北京奥运会观众服务的经验借鉴与战略转变 / 103
 - 一、往届奥运会观众服务的经验借鉴 / 103
 - 二、关键决策：项目外包V. S. 自主筹办 / 105
 - 三、项目定位：运行保障V. S. 观众满意 / 107
 - 四、服务内容：场馆服务V. S. 信息服务 / 110
 - 五、人员使用：付薪人员V. S. 志愿者 / 112
- 第五章 观众服务志愿者——the Face Of the Gallies / 116
 - 第一节 北京奥运会观众服务志愿者的基本分析 / 116
 - 一、观众服务志愿者的数量与分布 / 116
 - 二、观众服务志愿者的岗位设置 / 118
 - 三、观众服务志愿者的群体特征 / 121
 - 四、观众服务志愿者的工作环境 / 125
 - 第二节 观众满意度评价 / 129
 - 一、基本情况 / 129
 - 二、北京奥运会观众总体满意度 / 133
 - 三、外国观众的满意度 / 134
 - 四、观众信息服务的满意度 / 135
 - 五、观众对志愿者的赛时服务评价 / 136
 - 第三节 观众服务志愿者的经济贡献 / 137
 - 一、场馆观众服务志愿者创造的经济价值 / 138
 - 二、多语种信息咨询观众服务志愿者创造的经济价值 / 140
- 第六章 观众服务志愿者管理模式研究 / 143
 - 第一节 观众服务志愿者的管理特征 / 145
 - 一、基于馆校对接机制的志愿者管理分析 / 145
 - 二、基于志愿服务基本特征的志愿者管理分析 / 147
 - 三、基于志愿服务类型的志愿者管理分析 / 153
 - 第二节 观众服务志愿者管理过程分析 / 157
 - 一、志愿者需求计划 / 157
 - 二、志愿者的招募与选拔 / 159
 - 三、团队建设与培训 / 160
 - 四、志愿者的使用与管理 / 166
 - 第三节 志愿者管理中的团队影响力策略 / 173
 - 一、团队影响力V. S. 行政管理 / 174
 - 二、团队影响力的体现 / 174
 - 三、团队影响力的实现途径 / 176
 - 四、“志愿者管理者”的管理 / 179
- 第七章 观众服务志愿项目的质量管理策略研究 / 181
 - 第一节 志愿者管理与服务管理的融合 / 181
 - 一、7P营销组合 / 181
 - 二、服务质量管理 / 182
 - 三、内部营销理论 / 183
 - 四、服务利润链理论 / 186
 - 第二节 观众服务运作管理的7P要素分析 / 187
 - 一、观众服务的产品(Product) / 187

| |
|-----------------------------------|
| 二、观众服务的场所与渠道(Place) / 190 |
| 三、观众服务的价格与成本(PPrice) / 192 |
| 四、观众服务的营销(Promotion) / 194 |
| 五、观众服务的员工与顾客(People) / 196 |
| 六、观众服务的有形展示(Physical) / 197 |
| 七、观众服务的过程管理(Process) / 198 |
| 第三节 基于服务特征的运作管理策略分析 / 204 |
| 一、服务有效性的特征与策略 / 204 |
| 二、服务无形性的特征与策略 / 205 |
| 三、服务的不可分离性特征与策略 / 217 |
| 四、服务差异性特征与策略 / 220 |
| 第八章 研究结论 / 224 |
| 一、本书研究要点 / 224 |
| 二、超越与突破的原因综述 / 225 |
| 三、反思与超越：以观众满意为核心的志愿服务运作管理框架 / 226 |
| 四、有限性与适用性 / 229 |
| 附录一 北京奥运会、残奥会观众服务工作总结报告 / 230 |
| 附录二 北京奥运会、残奥会观众呼叫中心工作总结报告 / 265 |
| 附录三 奥运术语解释 / 283 |
| 附录四 观众服务场馆运行工作任务(通用)要点 / 285 |
| 附录五 观众服务场馆运行政策与程序(通用)清单 / 293 |
| 主要参考文献 / 295 |

《北京奥运会观众服务-志愿项目管理研》

编辑推荐

奥运会与残奥会的运行实践，是对观众服务运作管理的最终检验与评价；后来对奥运时期的回顾与分析，更有利于进一步减少研究假设，提高研究成果的有效性。观众服务团队五年积累的宝贵资料，不仅全面记录了北京奥运会观众服务项目“前期计划—试点检验—组织筹备全面推广赛时运行”的完整历程，而且真实、详尽地记录了所采用的工作方法、推进中的困难与挑战、实践效果与案例、阶段性思考等内容，对2008年以后的奥运研究、大型赛事与活动服务管理研究、志愿服务运作管理研究而言非常珍贵。这些丰富的素材和依据，也是黄克瀛编著的《北京奥运会观众服务志愿项目管理研究》选择观众服务项目作为研究对象的一个重要原因。

《北京奥运会观众服务-志愿项目管理研》

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:www.tushu000.com