第一图书网, tushu007.com

<<特殊奥运会的规范管理>>

图书基本信息

书名：<<特殊奥运会的规范管理>>

13位ISBN编号：9787506648608

10位ISBN编号：7506648601

出版时间：2008-3

出版时间：中国标准出版社

作者：上海质量管理科学研究院

页数：241

字数：363000

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

<<特殊奥运会的规范管理>>

内容概要

筹备历时五年的2007年世界夏季特殊奥运会已于2007年10月11日在上海胜利闭幕。
这是世界夏季特殊奥运会第一次走进发展中国家、走进亚洲、走进中国，也是中国迄今为止承办的规模最大、参赛国家和地区最广、与会人数最多的综合性国际赛事。
2007年上海世界夏季特殊奥运会组委会和上海承办方在国际特奥会的帮助指导下，在社会各界的大力支持下，通力协作、共同努力，使本届特殊奥运会办出了上海特色、体现了中国水平、赢得了国际声誉。
本届特殊奥运会完成了各项活动，既符合国际惯例，又体现中国特色，实现了“平等、包容、接受”的特奥理念。
国际特奥会主席认为，本届特殊奥运会是特奥历史上最精彩的一届盛会。
特殊奥运会规范管理是遵循国际特奥会的要求，以特奥运动员为关注焦点，以过程为中心，以策划、控制和改进为手段，以志愿者以及相关方参与为基础所建立的系统的管理体系。
本书主要通过对2007年世界夏季特殊奥运会的实践，介绍了特殊奥运会的规范管理等。

<<特殊奥运会的规范管理>>

书籍目录

第一章 “ 你行我也行 ”——特奥运动与特殊奥运会 第一节 以人为本看“ 智障 ” 一、残疾与智力障碍的概念 二、以医疗为主的残疾观 三、以社会为主的残疾观 第二节 “ 平等、包容、接受 ”——特奥运动的发展 一、特奥运动与特殊奥运会的起源 二、特殊奥运会的组织 三、特奥运动的理念 四、特奥运动与特殊奥运会的发展历程 第三节 “ 共同参与、分享快乐 ”——特殊奥运会的管理 一、在美国了解到的项目管理 二、在爱尔兰考察到的合作管理 三、在日本体验到的运作管理 四、在中国实施的规范管理第二章 “ 预则立 ”——规范管理的策划 第一节 “ 善其事，利其器 ”——规范管理策划的目的和方法 一、规范管理策划的目的 二、规范管理策划的方法和步骤 第二节 “ 运筹帷幄 ”——规范管理策划的实施和主要内容 一、识别关键顾客和主要攸关方及其需求 二、确定活动关键点 三、确认关键接口 四、风险管理 第三节 “ 按图索骥 ”——规范管理策划的方案 一、特殊奥运会规范管理总体方案 二、特殊奥运会活动工作方案第三章 “ 二八原理 ”——关键点控制 第一节 “ 纲举目张 ”——控制要素的分析 一、关键点分析 二、控制要素的确定 第二节 “ 探骊得珠 ”——控制的方案 一、控制方案的制定 二、关键点的控制 第三节 “ 行为重 ”——控制的实施 一、分层次控制 二、依阶段控制 三、按职能控制第四章 “ 无缝链接 ”——接口管理 第一节 结合部现象——接口的形成和类型 一、接口的形成与影响 二、接口的类别 第二节 无边界合作——接口的疏通 一、明确接口工作职责 二、制定接口工作程序 三、建立接口疏通渠道 第三节 沟通平台——接口的信息管理 一、信息沟通平台的构成 二、信息沟通平台的功能第五章 橙色使命——志愿者的服务和管理 第一节 大爱无言——志愿服务与志愿者 一、志愿服务成为最高尚的行为 二、志愿者发挥了不可替代的作用 第二节 团队建设——志愿者的组织和管理 一、全社会参与 二、全过程培训 三、全方位调控 四、团队激励 第三节 “ 奉献、友爱、互助、进步 ”——志愿者在行动 一、语言服务，融合沟通 二、生活服务，倾注激情 三、关爱服务，弘扬理念 四、满意服务，真情回报第六章 “ 未雨绸缪 ”——应急预案管理 第一节 “ 居安思危 ”——风险分析 一、风险识别 二、风险分析 第二节 “ 胸有成竹 ”——应急预案的分级和制定 一、应急预案的分级 二、应急预案的制定 三、应急预案的补充和完善 第三节 “ 从容应对 ”——应急预案预警和实施 一、应急预警措施 二、应急预案实施环节 三、应急预案实施实例第七章 “ 没有最好，只有更好 ”——评估与改进 第一节 “ 层层推进 ”——评估的方式和内容 一、评估的方式 二、评估的内容 第二节 “ 望闻问切 ”——现场评估的实施 一、培训评估人员 二、制定实施计划 三、实施现场评估 第三节 “ 日臻完善 ”——评估分析与改进 一、评估分析 二、分析结果的传递 三、改进第八章 精彩难忘的印记——满意度测评 第一节 “ 好谋善断 ”——满意度测评的设计 一、满意度测评设计的理念 二、满意度测评设计的方法 第二节 “ 一叶知秋 ”——满意度测评的实施 一、测评工作的计划 二、测评志愿者的组织 三、测评样本的发放和处理 第三节 “ 数据说话 ”——测评结果的分析 一、感知的体验 二、期望的审视 三、满意的延伸附录1 2007年上海世界特殊奥林匹克运动会组委会组织机构框图附录2 2007年世界夏季特殊奥林匹克运动会工作大纲（总表）附录3 2007年世界夏季特殊奥林匹克运动会规范管理程序（选录） 特殊奥运会大型活动管理程序 特殊奥运会体育项目管理程序 特殊奥运会接待管理程序 特殊奥运会城镇接待计划项目管理程序 特殊奥运会志愿者管理程序附录4 2007年世界夏季特殊奥林匹克运动会活动与比赛场馆分布图 社区（城镇）接待计划举办城市分布示意图 比赛场馆分布示意图附录5 本书常用名词术语解释参考文献后记

章节摘录

第一章 “你行我也行”——特奥运动与特殊奥运会 2007年10月，以“你行我也行”为主题的第十二届世界夏季特殊奥运会在中国上海成功举行。
165个国家／地区组团参与，120个国家／地区的1400家媒体报道上海特殊奥运会，80个国家／地区的电视台或实况或录播特殊奥运会开幕式，覆盖10多亿名观众。
2007年10月1日，本届特殊奥运会开幕式的前一天，中国国家主席胡锦涛来到上海市虹口区曲阳街道社区智障人士的“阳光之家”，参与社区接待活动，与来自五大洲的特奥运动员们进行交流并致以亲切问候。
10月2日，胡锦涛主席出席开幕式，宣布“2007年世界夏季特殊奥运会开幕”。
美国总统布什专门向胡锦涛主席发来贺信，感谢“中国人民在准备主办2007年世界夏季特殊奥林匹克运动会上所付出的辛勤劳动”，赞扬中国人民“向世界展示了同情心、热情和理解”。
俄罗斯总统普京在特殊奥运会期间，亲笔写信鼓励在中国参赛的本国运动员。
国际社会普遍认为“本届特殊奥运会开创了发展中国家特奥运动的新时代，中国发挥的典范作用能使特奥运动在全球壮大，营造一个欢乐和谐的世界”，赞扬“中国为世界树立了榜样”。
国际特奥会主席蒂姆·施莱佛（Timothy Shriver）在闭幕式演讲中说：“感谢中国，感谢上海，感谢志愿者，你们举办了特奥历史上最精彩的一届盛会。
” 本届特殊奥运会取得了巨大成功，达到了“办出上海特色、体现中国水平、赢得国际声誉”的预期效果，是国际特奥运动和残疾人事业发展的一个重要里程碑。
举世瞩目的2007年世界夏季特殊奥运会，成功在哪里？
成功在于中国政府的高度重视，成功在于执委会的高效运作，成功在于全社会的共同关注，成功在于志愿者的热情参与，成功在于“平等、包容、接受”的特奥理念。
本届特殊奥运会的成功，还得益于规范管理的实施。
第一节 以人为本看“智障” 几十年来，国际社会为了保障残疾人的平等权利做出了不懈的努力，促使人们对残疾的认识发生了很多的转变，而最重要的转变是从“以往的视残疾为病患、需要医疗和救济的纯‘医疗’模式转变为一个要求体制性变革的‘社会’模式。
按照这个新模式，残疾人是权利享有者，同样是促进其自身发展及国家经济增长的主导者。
这个发展趋势标志着一个重要的突破，即采取以权利为本促进发展的方式，进一步消除阻碍残疾人充分参与社会生活和发展的障碍。
” ……

第一图书网, tushu007.com

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