



北京奥运会通用培训系列教材

北京奥运会 志愿者读本

第29届奥林匹克运动会组织委员会 组织编写
北京奥运会志愿者工作协调小组办公室 编撰

 中国人民大学出版社





北京奥运会志愿者读本

第29届奥林匹克运动会组织委员会 组织编写
北京奥运会志愿者工作协调小组办公室 编撰

图书在版编目 (CIP) 数据

北京奥运会志愿者读本 / 第29届奥林匹克运动会组织委员会组织编写;
北京奥运会志愿者工作协调小组办公室编撰.
北京: 中国人民大学出版社, 2006
(北京奥运会通用培训系列教材)
ISBN 7-300-07483-9

- I. 北...
II. ①第... ②北...
III. 奥运会 - 志愿 - 社会服务 - 培训 - 教材
IV. ① C916 ② G811.21

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 081214 号

责任编辑: 罗海林 刘晶 美术编辑: 北京嘉泰利德制版公司

北京奥运会通用培训系列教材

北京奥运会志愿者读本

第29届奥林匹克运动会组织委员会 组织编写

北京奥运会志愿者工作协调小组办公室 编撰

出版发行 中国人民大学出版社

地 址 北京中关村大街31号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511239 (出版部)
010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)
010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>
<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京华联印刷有限公司

规 格 170 mm × 230 mm 16开本

印 张	11	版 次	2006年8月第1版
字 数	174000	印 次	2006年8月第1次印刷
印 数	1-21000	定 价	19.80元

版权所有 侵权必究 印装错误 负责调换

出版说明

为了切实做好奥运培训工作,为举办一届“有特色、高水平”的北京奥运会、残奥会提供有力的组织管理和服务保障,实现“新北京、新奥运”的战略构想,由北京奥运培训工作协调小组策划组织,中国残疾人奥林匹克运动管理中心、中共北京市委宣传部、首都精神文明建设委员会办公室、北京市教育委员会、北京奥运会志愿者工作协调小组办公室以及北京奥组委人事部、新闻宣传部等单位具体承办,共同编写了这套北京奥运会通用培训系列教材。

本套教材共11种13册,重点介绍了奥林匹克运动基本知识、北京奥运会和残奥会的简要情况、各行业服务保障人员的素质要求以及与奥运相关的英语知识,是对北京奥组委工作人员、志愿者、合同商工作人员、国内技术官员、窗口行业员工、大中小学学生、广大市民和观众进行奥运培训的基本教材。

在编辑本套教材的过程中,中共北京市委、北京市人民政府和北京奥组委的主要领导同志高度重视,北京奥运培训工作协调小组统一组织、统筹协调,相关责任单位积极配合、狠抓落实。各编写组在时间紧、任务重的情况下,以高度的责任感圆满完成了任务。原北京奥运培训工作协调小组组长龙新民同志为本套教材的编写做了许多具有指导性和奠基性的工作,副组长耿学超、关成华同志也都给予了具体的指导。北京奥组委顾问何振梁同志亲自对奥林匹克通用知识部分作了审核。北京大学、中国人民大学、北京师范大学、北京体育大学、北京语言大学、首都体育学院等高校的领导同志和专家教授参与了编审工作,北京奥组委各部门以及许多从事奥运培训工作的同志提出了很多宝贵的意见和建议,在此谨向所有关心和支持这套教材编辑出版的同志致以深深的谢意。

编辑出版本套教材是一项严肃的工作,也是一项艰巨的任务。由于我们经验和水平有限,书中难免存在一些不足之处,敬请读者给予指正和谅解。

北京奥运会通用培训系列教材编审委员会

2006年8月

《北京奥运会志愿者读本》

编审委员会

名誉主任：关成华

主 任：刘 剑

副 主 任：汪明浩 冯惠玲 方 力 李先忠 王 粤

编 委：（以姓氏笔画排序）

王小虎 王宏伟 张振良 邵 锋 胡百精 郭新保

凌 越 路 靖 魏 娜

主 编：魏 娜

副 主 编：王宏伟 胡百精

撰 稿：（以姓氏笔画排序）

毛立红 王宏伟 刘 倩 迟 强 孙 璐 张文涛

张振良 张 颖 胡百精 崔玉开 韩 芳 魏 娜

审 稿：（以姓氏笔画排序）

毛振明 孙丕评 冯惠玲 仰 东 李建平 张大诺

陈 涛

前言

志愿者的微笑就是北京 最好的名片

世界给我一个机遇，我还世界一个精彩。

2008年，奥运圣火传到了北京。从奥林匹亚到万里长城，奥运百年神韵，中华千载文明。博大精深的中华文明与奥林匹克运动交相辉映，将为世界留下宝贵的精神遗产。

奥运会是运动员的盛会，也是志愿者的盛会。能够见证历史，分享光荣，成为北京2008年奥运会和残奥会的志愿者，我们幸运，我们骄傲，我们欣喜。“服务至上、和谐至上”是我们的行动理念，“有特色、高水平”的服务是我们对奥运会和残奥会的至诚献礼。

我们来自四面八方，我们的生活背景、职业经历、兴趣爱好也许不尽相同，但我们却有着共同的理想：众志成城，为2008年北京奥运会和残奥会贡献出自己的一份力量。

“奉献、友爱、互助、进步”是志愿者的精神。在志愿服务期间，我们将进入奥运会和残奥会的各个环节，为每个需要帮助与服务的人贡献自己的力量。我们会以服务他人、奉献社会的意识，让每一位参与者都能享受到热情、周到、细致、得体的服务，都能感受到北京奥运会的人文关怀。奥运会志愿者是一个光荣的称号，它不仅仅属于我们每个个体，更属于我们这个光荣的群体。在奥运会赛场内外，在北京的大街小巷，我们每一次诚挚的微笑都将是对这个光荣称号的精彩诠释。

奥运会志愿者不仅仅是服务的提供者，更是中外文化交流的使者。我们将展示中华民族的灿烂文化和当代中国人民的精神风貌。学习和借鉴人类一切优秀文明成果，让中国了解世界，更让世界了解中国。作为奥运会志愿者，弘扬中华民族优良传统是我们的神圣职责，为奥运会和残奥会的顺利举办提供优质服务是历史赋予我们的光荣使命！

赠人玫瑰，手留余香。为了北京奥运的梦想，我们一点点地耕耘，一点点地播种，一点点地收获。2008年，被服务者诚挚的赞许、满意的微笑将是我们人生中最深刻的印记。

一个致力于创造明天的行动，孕育希望；一个着眼于未来发展的事业，前途无量。让我们携手行动起来，谨记绿色奥运、科技奥运、人文奥运的承诺，用最严格的标准要求自己，用最丰富的知识和技能完善自己，为北京增添一份荣耀，为世界呈献一片精彩。

承办奥运，我们微笑！

分享荣光，我们微笑！

面对艰难，我们微笑！

获得成功，我们微笑！

喜迎四海之宾，我们微笑！

见证奥运辉煌，我们微笑！

微笑是温暖人心的表情，微笑是体贴入微的话语，微笑是打开心扉的钥匙，微笑是熠熠生辉的名片。

2008年，志愿者的微笑就是北京最好的名片。

目 录

第一章 志愿者与志愿服务

第一节 爱的奉献——志愿者与志愿服务	3
一、爱心的使者——志愿者	3
二、爱心的传播——志愿服务	4
三、为什么要成为一名志愿者——从事志愿服务的动机	5
四、奉献、友爱、互助、进步——志愿服务的精神	7
五、高尚的追求——志愿服务的价值	9
第二节 他山之石——国外志愿服务	11
一、悠悠历史——国外志愿服务的缘起	11
二、蓬勃发展——国外志愿服务的发展与现状	12
三、群星璀璨——国际志愿组织与节日	13
第三节 和谐之美——志愿服务在中国	15
一、仁者爱人——中国源远流长的志愿文化	15
二、不懈追求——中国志愿服务的现代实践	17

第二章 奥林匹克运动与奥运会志愿者

第一节 奥林匹克运动	27
一、渊源与复兴——古代奥运会与现代奥林匹克运动	27
二、感悟真谛——奥林匹克的精神家园	30
三、组织与赛事——奥林匹克运动的坚实支柱	34
四、五环相扣——内涵丰富的奥林匹克标志	38

第二节 奥运会志愿者	40
一、奥林匹克主义与志愿精神的伟大践行者——奥运会志愿者	40
二、从默默无闻到中流砥柱——奥运会志愿者之路	41
第三节 值得借鉴的志愿者管理经验	45
一、志愿者的招募	45
二、志愿者的培训	47
三、志愿者的激励	50

第三章 北京奥运会与奥运会志愿服务

第一节 光荣与梦想	57
一、东方古国的奥运梦想	57
二、难忘光荣的历程	62
第二节 “同一个世界 同一个梦想”——2008年北京奥运会	66
一、目标与理念	66
二、方针与口号	68
三、标识与吉祥物	70
四、机构与赛事	73
第三节 北京奥运会，志愿者的盛会	79
一、北京奥运会志愿者项目的启动	79
二、北京奥运会志愿者的使命	80
三、奥运会志愿者，你准备好了吗？	83

第四章 奥运会志愿服务的组织与管理

第一节 奥运会志愿者的招募	91
一、奥运会志愿者的招募原则	91
二、奥运会志愿者招募的工作方针	92

三、奥运会志愿者招募的政策	93
第二节 奥运会志愿者的培训	94
一、奥运会志愿者培训工作的意义	95
二、奥运会志愿者的培训项目	96
三、奥运会志愿者的主要培训形式	96
第三节 奥运会志愿者的激励与关怀	98
一、奥运会志愿者的激励	98
二、奥运会志愿者的关怀和保护	99

第五章 北京奥运会志愿服务的岗位及要求

第一节 北京奥运会需要哪些志愿者	103
一、“迎奥运”志愿者	103
二、奥运会赛会志愿者	104
三、残奥会赛会志愿者	105
四、奥组委前期志愿者	105
第二节 北京奥运会志愿服务有哪些岗位	107
第三节 志愿服务的要求与规范	109
一、志愿服务的要求	109
二、志愿服务的规范	112

第六章 志愿服务的技能

第一节 交往常识 ABC	119
一、与人交往的守则	119
二、保持优雅的仪态	120
三、与人沟通的礼节	123
四、与国外友人交往中的禁忌	124

第二节 出现突发事件怎么办	126
一、中暑怎么办?	127
二、遇到休克者怎么办?	127
三、身处拥挤场所怎么办?	128
四、突然停电怎么办?	128
五、电梯遇险怎么办?	129
六、遇到火灾怎么办?	129
七、地铁遇险怎么办?	130
第三节 扶残助残技能技巧	131
一、如何与残疾人沟通	131
二、如何扶残助残	133

第七章 了解举办城市 服务奥运盛会

第一节 了解主办城市——北京	139
一、北京概况	139
二、北京民俗与旅游	142
三、北京的宗教	147
四、北京奥运交通	149
第二节 了解其他协办城市	150
一、青岛	151
二、香港	152
三、天津、上海、沈阳、秦皇岛	154

结 语 志愿者是奥林匹克运动的基石

主要参考资料	161
--------------	-----

第一章

志愿者与志愿服务



志愿服务 迎接奥运



第一节 爱的奉献——志愿者与志愿服务

印度著名诗人泰戈尔曾说：“花朵以芬芳薰香了空气，但它最终的任务，是把自己献上给你。”那些无私帮助他人、服务社会的人们，正如泰戈尔所说，他们的生命就像花朵一样，奉献自己，薰香别人。这样的一群人，我们称之为志愿者。他们为他人、为社会奉献的行为，我们称之为志愿服务。那么，“志愿者”、“志愿服务”这样简单的词汇究竟具有什么样的内涵？让我们从对“志愿者”的解读开始吧。

一、爱心的使者——志愿者

“志愿者”的英文为 volunteer，来源于拉丁文 valo 或 velle，意思是“希望、决心或渴望”。在西方，志愿者被认为是在职业之外，不受私人利益或法律强制



微笑服务 美心美境

驱使，为改进社会、提供福利而付出努力的人们。我国的志愿者协会给“志愿者”下的定义是：不为物质报酬，基于良知、信念和责任，志愿为社会和他人提供服务和帮助的人。在不同的地方志愿者有不同的称谓，例如在我国香港称其为“义工”，在我国台湾称其为“志工”。

今天，志愿服务的发展已经成为社会文明和进步的标志。志愿者的身影已遍布于我们社会生活的各个领域。

二、爱心的传播——志愿服务

志愿服务是什么呢？有人认为日常生活中的善举就是志愿服务；有人认为志愿服务是不能有任何酬劳的；还有人认为只捐钱没有从事实际服务工作的不能算作志愿服务……那么，到底什么是志愿服务？

志愿服务是个体为了增进邻人、社区、社会的福祉而进行的非营利、不支酬、非职业化的行为。志愿服务的表现形式很多，从传统的邻里互助到今天的为解除痛苦、解决冲突与消灭贫穷而进行的努力等都属于志愿服务。

美国社会工作协会认为，追求公共利益、本着自我意愿与选择而结合的一群人称为志愿服务团体，参与这种团体工作的人称为志愿者，而这种团体工作则称为志愿服务。

我们认为，志愿服务具有以下特征：

(1) 自愿行为：出于个人的济世胸怀服务社会，其行为是自愿选择，而非受第三人或外界的限制。

(2) 无报酬的奉献



您来北京 我来导游

行为：利用自己的时间、技能、资源和善心为邻居、社区、社会提供帮助，但求奉献，不求回报。

(3) 出于助人动机的行为：帮助他人，使社会更美好。

今天的志愿服务已经发展成一项内容丰富、形式多样的事业，主要有自助和互助型志愿服务、慈善事业型志愿服务、运动和宣传型志愿服务等。随着社会的进步，志愿服务的形式更加丰富，它在促进人类和平与发展方面的作用也更加显著。

三、为什么要成为一名志愿者——从事志愿服务的动机

志愿服务工作是以奉献、牺牲为主的工作，其中充满了困难与艰辛，但为什么还有很多人愿意参与到志愿服务工作中来，成为志愿者呢？

许多人对此进行了研究。有人认为人天生是群居动物，互帮互助是人的本能；有人认为行善助人，乐人乐己，参加志愿服务活动会善有善果；还有人认为志愿者是出于满足好奇心、结交朋友、锻炼自我等原因参与志愿服务活动的。但从志愿服务的本质来看，这些都不足以完全激励人们踊跃参与志愿服务工作。那么，人们从事志愿服务的动机是什么呢？

1. 精神追求

爱因斯坦说：“一个人的价值，应该看他贡献什么，而不应当看他取得什么。”志愿者在付出的过程中，收获的是被他人需要、被社会认可，这一回报不是金钱，也不是物质奖励，而是一种内在的精神价值。它使生命充满了意义，使社会充满了温馨，激励志愿者投入到志愿活动中。

2. 社会使命

志愿服务活动源于心系社



志愿者宣誓

会、服务社会的慈善捐助，今天的志愿者们秉承这一使命，并积极回应这一使命的召唤，以越发多样的志愿服务投入到增进人类福祉的活动中。志愿者们投身于

公益事业，不仅贡献个人力量，而且与社会形成互动，从而催生社会责任感和使命感；他们发扬人道主义精神和志愿服务精神，为政府分忧、为社会解困，改变着社会的面貌。正如爱因斯坦所说：“只有献身于社会，才能找出那短暂而有风险的生命的意义。”

3. 知识学习

志愿者在从事志愿服务工作时，不仅是帮助他人，还可以在这一过程中学习新的知识和技能，积极促进个人的成长和

人格的完善。志愿服务是团队工作，志愿者在这一团队中学会建立良好的人际关系，增强团队精神，加强团队合作。尤其是青年志愿者，他们在提供志愿服务的同时，也提高了自己的专业技能。同时，志愿服务也帮助他们了解社会，深化对理论知识的理解，并获得启迪与教育。今天的志愿服务越来越向专业化、正规化发展，志愿者在正式参加志愿活动之前都要进行专门培训，这对全面提高志愿者的素质有重要作用。

4. 价值实现

美国著名心理学家马斯洛认为，人生的最高境界是自我实现，其中就包括关心他人，超越自我。尽管人们在日常生活中追求物质利益，但从未放弃对美好生活的向往。心灵的充实、精神的升华、潜能的发挥以及自我价值的实现一直都是志愿者的不懈追求。志愿者的善举不仅充实了他们的生活，也升华了他们的灵魂，实现了他们的人生价值。

5. 人生体验

我们在生活中体验，也在体验中生活，为的是使我们的人生更加丰富多彩。



我志愿 我服务 我快乐