

<<场馆运行论>>

图书基本信息

书名：<<场馆运行论>>

13位ISBN编号：9787200082654

10位ISBN编号：7200082651

出版时间：2010-6

出版单位：北京出版集团

作者：鲁勇

页数：287

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>

<<场馆运行论>>

内容概要

场馆运行是有效保障发生在多处或一处空间内的各种大型活动顺畅落实的管理服务过程。它所包含的管理理念、组织模式、计划流程和过程监控等基本理论，具有很强的可操作性，一旦被有效实施，便能把工作人员培训成相关岗位上的专才，实现场馆运行的基本目标。

《场馆运行论:北京奥运会启示录》紧密结合北京奥运会残奥会赛时场馆运行的成功实践，详举海内外的典型案例，对上述基本理论做了不乏创见的充分阐述。

书中关于创立“大型活动运行设计学理论”的呼唤及其具体思路，不仅开阔了读者视野，而且彰显了作者的学术激情。

包括非体育类的大型活动组织者在内，特别是需要多个活动场所同时提供统一规范服务的大型活动组织者，他们将会从《场馆运行论:北京奥运会启示录》中读出乐趣。

<<场馆运行论>>

书籍目录

前言第一章 悠久历史与辉煌现实 第一节 奥林匹克运动的里程碑 国际奥委会主席罗格向世人宣告，这是一届“真正的无与伦比的奥运会”；国际残奥委会主席克雷文由衷赞叹，这是一届“有史以来最伟大的残奥会”。

第二节 北京奥运会的运行与管理 办好北京奥运会残奥会，场馆建设是基础，场馆运行是关键，场馆管理是根本。

第二章 大型活动与场馆运行 第一节 大型活动的要素分析 组织任何大型活动，都是围绕满足利益相关者的需求展开的。

为此，活动策划者在活动举办之前首先要回答“5W-2M-1C”问题。

第二节 大型活动的筹办载体 大型活动有3种组织模式：公司运作组委会、政府运作组委会、政府主导与市场运作相结合的组委会。

不同的组织模式反映了政府与市场不同的定位。

第三节 大型活动的策划设计 品牌是一种名称、名词、标记或设计，或是它们的组合运用，其目的是借以辨认某个或某群销售者的产品，并使之同竞争对手的产品区别开来。

第四节 大型活动的实际运行 大型活动有两种管理方式：项目团队管理和场馆运行管理。

几十个场馆同时举行活动的时候，场馆运行有利于确保各场馆服务规范和标准的一致性。

第三章 场馆运行的管理理念 第一节 愿景共识，契约保障 场馆运行明确具体的服务目标为利益相关者所接受并共同追求，并通过签订一定形式的合同契约来提供场馆运行的制度保障。

第二节 客户为本，贴近需求 场馆运行紧紧围绕进入场馆的各类客户的需求来展开，并以满足场馆内各类客户群的现场实际需要为第一信号。

第三节 重心下移，团队主责 大量的组织指挥工作由场馆管理团队按照已经编制并经测试、批准的运行计划来实施，只有极少数问题或突发事件的决策报请上级做出决策。

第四节 统一规范，测试磨合 各个场馆中同类服务的服务标准基本一致、各类管理服务的政策程序基本一致，并通过实战人员的备战磨合达到各个服务环节和工作流程的有机衔接。

第五节 品牌保护，注重遗产 大型活动能够周期性延续举办，关键在于通过场馆运行的具体实践有效保护活动遗产和自有产权。

第六节 项目管理，过程监控 项目管理是场馆运行计划编制工作的主要工具和基本手段，过程监控是分时间点和阶段性工作目标全方位监督控制组织管理效能和质量要求的措施。

第四章 场馆运行的组织模式 第一节 统一协调，经理负责 大型活动组委会通过确定组委会指挥中心和各场馆运行团队两层级组织架构，实现上下有机联动，组委会拥有十项职权，团队拥有9项权力。

第二节 专设团队，条专块统场馆运行包括活动场馆、配套场馆和服务场所的运行，同时也包括服务于场馆运行的专项工作团队的运行，场馆团队的组织结构一般分为3个层级。

第三节 双路报告，无缝衔接 确定场馆运行的报告体系的基本原则包括：指挥层级少，组织架构简单；统筹能力强，权力相对集中；沟通渠道畅，信息传递快捷。

第四节 统配资源，效能监察 统一采购调配各个场馆所需的运行资源，场馆团队统筹管理进入场馆的资源；对资源的获得过程、方式和使用状况进行效能监察。

第五节 内外整合，属地保障 通过完善管理体制、工作机制，建立起权责明确、人员融合的保障体系，提供常态状况下的运行保障，提高紧急情况下的应急能力。

第五章 场馆运行的计划流程 第一节 聚焦客户，需求分析 大型活动的组织过程，是以满足参加活动的人群和利益相关者需求为基本出发点的，而满足各类客户的需要又是以编制和落实客户服务计划为基础的。

第二节 功能分区，客户分流 将不同客户的活动范围限定在不同的活动区域内，形成互不干扰并协调一致的人流、车流活动流线和空间。

第三节 案例解剖，测试校正 在一个典型的场馆中研究出场馆运行的基本规范、运行程序、管理制度、服务标准等，由此确定出各个场馆通用的基本运行政策和服务规范。

<<场馆运行论>>

第四节 提炼规范，统一推广通过案例解剖、测试校正形成的场馆运行规范，经过大型活动组委会审定后，作为场馆运行的指导意见下达给各个场馆团队参照执行。

第五节 遴选经理，早期介入 场馆经理要真正行使起对团队的管理职责并按照统一的规范落实场馆运行任务，就必须在场馆运行团队编制计划、组织测试演练阶段起到领导作用。

第六节 注重细节，尊重个性 各个场馆的基础条件、承担任务、周边环境等都有其特殊性，因此场馆团队根据组委会的推广案例编制本场馆运行计划之时，尤其要在尊重个性上下工夫。

第七节 扩充团队，演练磨合 组建团队的“12321法则”，挖掘员工潜能、提升员工团队合作能力和与客户沟通能力的“九型性格学”。

第六章 场馆运行的过程监控第七章 场馆运行的体验管理第八章 案例：第11届世界女子垒球锦标赛场馆运行简介附录后记关于创立大型活动运行设计学理论的联想本书主要参考文献

<<场馆运行论>>

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>