## 附件3

## “冬奥志愿技能”大PK活动方案

一、活动目的

围绕赛会志愿者应具备的实操技能，推动从疫情防控、外语、礼仪、助残、应急救护等五方面开展技能培训，通过PK活动检验学习培训效果。

二、活动时间与地点

另行通知

三、参与人员

我校北京冬奥会赛会志愿者（含候补）

四、活动形式

校团委组织我校赛会志愿者学习北京冬奥组委志愿者部提供的疫情防控、英语口语、礼仪与沟通、助残、应急救护共五门实操技能短视频和培训师线下培训，并在此基础上开展这五方面的志愿技能挑战活动。

志愿技能大PK活动开展方式以个人为参赛单位，分为理论和实景两个环节。

理论环节从志愿技能题库中抽取题目进行答题，答题方式为纸质试卷。

实景环节组织一个3-5人评审团队，分别负责助残、英语口语、礼仪与沟通、应急救助、防疫5个方面。参加志愿技能大PK的选手在实景环节需要从题库中随机抽取一道题目进行实景演练，这一过程中如果涉及对话，需要评审团队对应老师共同参与并有评审团给出实景演练环节的成绩。

综合理论和实景的成绩，向优秀参赛选手颁发奖项。

五、项目详情

（一）疫情防护

实景演练参考考核点如下：

1.正确乘坐电梯

场景描述：当一名志愿者需要在比赛场馆内乘坐电梯时，志愿者将如何处理。

考核要点：

是否有意识在电梯中尽可能保持安全距离；

是否有意识在电梯人员过多时选择乘坐下一趟或者选择楼梯；

是否可以使用工具安全地进行电梯按钮的接触；

当没有可使用的安全工具时，是否使用指关节接触后及时洗手。

2.正确进行工作防护-开会场景

场景描述：当一名志愿者需要前往会议室开会时，志愿者将如何处理。

考核要点：

在进入会议室前能否有意识进行测温登记；

线下会议准备时是否注意开窗通风；

是否在会议当中可以保持安全距离；

是否在会议结束后进行个人防护消毒；

是否有意识在会议结束后对场地进行消毒。

3.出入口登记测温

场景描述：当志愿者在场馆出入口进行登记测温工作时，志愿者将如何处理。

考核要点：

是否礼貌地引导进场人员进行测温；

是否礼貌地对进场人员的温度等信息进行登记；

是否可以礼貌、沉稳地对体温高于37.3℃的进场人员进行劝退，禁止进入到场馆内；

是否可以礼貌、沉稳地将体温高于37.3℃的人员引导到发热门诊进行医学筛查；

登记完成后是否礼貌地提醒进场人员进行手部消毒后再进场。

（二）英语口语

实景演练参考考核点如下：

2.物品遗失处理

场景描述：观众物品遗失，向志愿者求助，志愿者如何处理。

考核要点：

问好、送别用语是否得体；

是否询问物品遗失地点；

是否询问遗失物品特征信息，如品类、外形、颜色等；

登记话术是否完整，包括要求填写表格，以及表示寻得后主动联系；

动作表情是否热情、得体。

2.天气询问

场景描述：观众向志愿者询问天气信息，志愿者如何处理。

考核要点：

天气信息描述是否全面，包括降水、气温、风力等，不少于两项；

天气信息回答是否与提问相对应；

语音语调是否得体；

表情动作是否热情、得体。

3.搭乘地铁

场景描述：观众向志愿者询问搭乘地铁相关事宜，志愿者如何应对。

考核要点：

问候、告别用语是否得体；

对交通方式提问回答是否清晰得体；

对地铁乘坐方式，尤其是路线、换乘站等关键信息回答是否清晰得体；

语音语调是否得体；

表情动作是否热情、得体。

4.旅游景点推介

场景描述：观众向志愿者咨询北京本地旅游地点推荐，志愿者如何处理。

考核要点：

问好、送别是否得体；

是否准确推荐北京市内最具代表性景点；

是否根据对方要求正确推荐赛区内景点；

语音语调是否得体；

表情、动作是否热情得体。

5.紧急服务场景：着火了

场景描述：观众向志愿者紧急反馈场地内起火，志愿者如何处理。

考核要点：

是否第一时间询问准确起火地点；

是否准确指示紧急出口；

表达用词是否简洁、得体；

6.场馆介绍

场景描述：当观众向志愿者询问冬奥会场馆信息，志愿者如何处理。

考核要点：

是否准确回复北京冬奥会场馆数量及不同类型场馆数量；

是否准确回复北京冬奥会场馆在三个赛区的分布情况；

语音语调是否得体；

表情动作是否热情、得体。

7.赛事相关日期信息

场景描述：当观众向志愿者询问有关北京冬奥会举办时间的问题，志愿者如何应对。

考核要点：

是否准确回答北京冬奥会比赛举办时间；

是否准确回答北京冬残奥会比赛举办时间；

是否准确回答开、闭幕式举办时间；

语音语调是否得体；

表情动作是否热情、得体。

8.体育馆入口医疗服务

场景描述：体育场馆入口观众排队入场，志愿者负责进行防疫相关工作，志愿者如何处理。

考核要点：

是否礼貌、得体地要求观众出示健康宝并测温；

是否礼貌、得体地要求观众以一米间隔进行排队；

语音语调是否得体；

表情动作是否热情、得体。

9.残疾人服务安检

场景描述：志愿者在安检处工作，面对残疾人观众入场，志愿者如何处理。

考核要点：

问候、送别是否得体；

是否正确引导听障者接受安检；

是否正确引导乘坐轮椅者接受安检；

语音语调是否得体；

表情动作是否热情、得体。

10.餐饮服务、餐饮标准解释

场景描述：当有素食运动员向志愿者询问北京冬奥会餐饮相关问题时，志愿者如何应对。

考核要点：

是否准确表达各大赛区餐饮标准情况；

是否准确表达各场馆同一天餐同一餐次菜品是一致的；

是否准确表达北京冬奥会厨师将进行统一培训；

是否准确解答关于素食主义者如何选取餐食的问题；

语音语调是否得体；

表情动作是否得体、语速是否平缓易懂。

（三）礼仪与沟通

实景演练参考考核点如下：

1.观众来错场馆，并引起冲突的应急处理

场景描述：观众因志愿者的表述错误，导致来错了场馆，且比赛即将开始，要求退票。志愿者无法满足需求，其他志愿者与其发生冲突，志愿者如何应对。

考核要点：

是否准确感知对方核心诉求，并提出问题解决思路；

志愿者态度是否真诚；

是否使用礼貌称呼对方，使用“叔叔”、“大哥”、“阿姨”、“姐姐”等敬语；

是否能够利用专业知识，给予观众建议。（如应前往场馆的实际地点，乘坐何种交通工具能够到达等）；

是否能够在结束后，对观众再次表示歉意，并微笑与其再见。

2.志愿者情绪控制：运动员迟到

场景描述：一位存包处志愿者，因为大量运动员没有按照规定时间到存包点存包，导致临近比赛还有大量运动员在存包处排队，并有人不断催促志愿者抓紧时间，再晚就要耽误比赛了，志愿者将如何应对。

考核要点：

志愿者能否及时明确自身角色定位，控制住负面情绪；

志愿者能否在面对催促的高压下，全程微笑服务；

志愿者能否在对方催促之下，注意用词礼貌等；

志愿者能否尝试用增加人手、联系有关部门的方式，帮助解决问题。

3.残疾人服务礼仪与沟通

场景描述：当志愿者需要引导残疾人运动员进入比赛场馆时，志愿者将如何表现。

考核要点：

面对乘坐轮椅的残疾人，能否做到平视对方，不居高临下；

面对残疾人，志愿者能否更加积极主动，主动询问对方需求；

面对残疾人，志愿者能否有效把握服务程度，不过分帮助伤害到残疾人自尊心，提供帮助前应该先征得同意。

（四）助残

实景演练参考考核点如下：

1.与乘坐轮椅的残疾人交流时应注意的礼仪

场景描述：当遇到坐轮椅的观众询问场馆入口在哪里的时候，志愿者如何应对。

考核要点：

是否有礼貌的询问肢体残疾人需要帮助；

是否在服务过程中，采用蹲姿与肢体残疾人保持目光平视；

是否刻意不触碰残疾人身体、轮椅等；

是否能够有效、准确的回答问题（如，回答询问地点时能够采用东100米，向右转等方位词）；

是否面带微笑、举止谈吐得体 ；

是否能够不刻意注视残疾人残缺部位。

2.协助乘坐轮椅的残疾人下车

场景描述：有一位残疾人运动员需要从乘坐的轿车上下来，需要志愿者协助其坐上轮椅并送至场馆内，志愿者如何处理。

考核要点：

是否有礼貌的向残疾人问好；

是否在残疾人乘坐轮椅前，将轮椅的停止闸关紧；

是否在残疾人坐稳后，将轮椅的停止闸打开；

是否在推轮椅动作中，采用平稳、匀速的方式前进；

当出现多个轮椅同步使用时，纵向行进，不要横向并排阻挡道路。同时前后注意保持合适距离；

服务结束后能够礼貌的与残疾人再见。

3.搀扶孕妇上台阶

场景描述：当志愿者在场地内遇到一位孕妇观众时，志愿者如何处理。

考核要点：

是否遵循安全第一的原则；

尽量不与孕妇产生肢体接触，如必须接触，尽量选择同性别的志愿者进行帮助；

有礼貌地提醒其上台阶时注意脚下安全；

有礼貌地提醒其尽量不要做下蹲、深弯腰等动作；

结束帮助后，能够面带微笑的向孕妇告别。

（五）应急救护

实景演练参考考核点如下：

1.应急救护-应急救护程序

场景描述：当有人受伤，现场环境安全，医护人员还没有到场的情况下，需要志愿者初步判断伤情，志愿者如何处理。

考核要点：

是否检查环境是否安全；

检查伤情措施是否全面：反应、气道、呼吸、血液循环等：

是否及时关注伤员的精神状态清醒程度来判断伤情；

是否充分暴露受伤部位，做进一步检查。

2.应急救护-现场成人心肺复苏的操作流程

场景描述：当有伤员需要心肺复苏，志愿者如何处理。

考核要点：

是否确认现场环境是否安全、做好个人防护；

是否判断伤员意识、检查呼吸；

是否及时、迅速呼救；

CAB流程是否实施完整；

判断伤员是否恢复，如果没有则继续实施心肺复苏。

3.应急救护-少量的出血处理

场景描述：当有伤员出现少量出血，志愿者如何处理。

考核要点：

是否洗净双手、戴好防护手套；

针对表面伤口擦伤，是否使用干净流水冲洗；

是否使用正确物品包扎伤口。

4.应急救护-急性冠脉综合征的应急救护原则

场景描述：当有伤员出现急性冠脉综合征，志愿者如何处理。

考核要点：

是否引导患者原地休息并帮助患者减轻心脏负担；

是否准确拨打急救电话，要求配备除颤设备救护车，或者立即取用现场AED；

是否正确协助患者服药；

是否在患者出现心搏骤停时正确实施心肺复苏；

是否在有条件的情况下帮助患者吸氧。

5.应急救护-发生电击伤时如何救护

场景描述：当有人被电击晕倒后，志愿者如何处理。

考核要点：

是否正确的切断电源与伤者之间的联系；

是否在确认伤员不带电的情况后，再进行救助；

如果环境潮湿，是否穿着绝缘胶鞋，戴胶皮手套或者站在干燥木板上；

是否进行了紧急的呼救；

是否给心搏骤停的伤员进行了心肺复苏；

对有局部烧伤的伤员是否正确进行创面包扎。