



## 第二届中国国际进口博览会

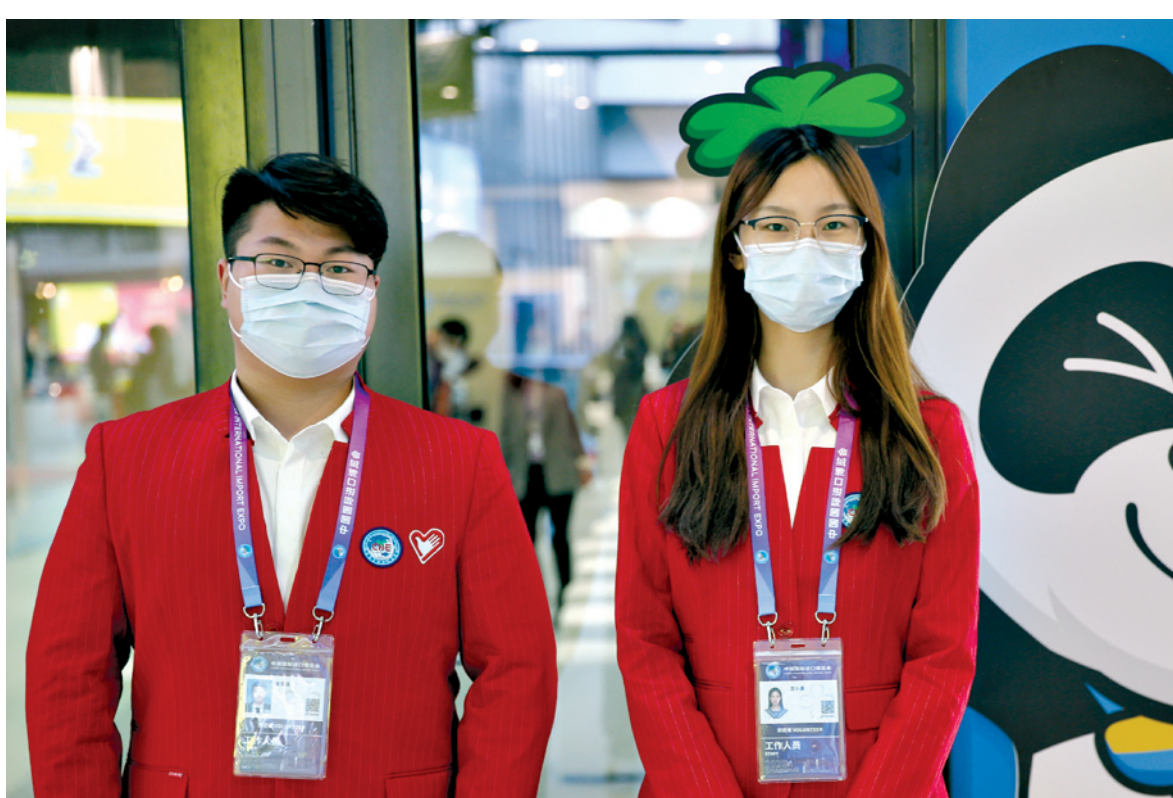
2020

# 向前进 博青春

中国盛会,东方之约。第三届中国国际进口博览会昨天开幕,4000余名志愿者将走上九大岗位,用真诚的微笑、热情专业的服务,迎接各方宾客。

上岗服务,功夫在岗前。今年一名合格的“小叶子”要经历校级培训、市级网课培训、巡馆行动等流程后,最终才能上岗。新增的“小叶子”讲师团,巡馆反调查问卷机制完善了培训机制,也让“小叶子”明白,穿上这身志愿者服就代表了志愿者形象。

青年报记者 周胜洁



在场馆内各个角落都有志愿者的身影,随时准备帮助大家解决各种问题。

# 合格“小叶子”是怎样炼成的?

## 科目① 校级培训课 从一个场馆“小白”变身为“场馆通”

“场馆太大,路线陌生,我能不能胜任这份志愿工作?”这是未上岗前,上海交通大学志愿者“一年级生”王兴宇的担忧,也说出了很多进博会“一年级生”的心声。

从一个场馆“小白”变身为“场馆通”,要走过多少道关卡?经过了三届进博会,对于志愿者的培训机制也日趋完善,上海市青年志愿者行动指导中心介绍,今年完善了培训流程,进博会志愿者要经历校级培训,10门市级网课重点培训,用人单位培训、实训,巡馆行动、“啄木鸟”行动后,才能上岗。

在校级层面,各个高校安排了颇有针对性的课程。如同济大学给志愿者安排了团课培训,侧重介绍进博会情况,还向志愿者提出要学会培养责任意识、奉献意识、规矩意识、大局意识。此外还有进博会基础知识培训和志愿服务礼仪培训的“加持”,让志愿者更了解进博会。根据今年疫情防控的要求,今年还增加了疫情防控专项培训。

上海交通大学为“小叶子”安排了进博外事交流技能培训,介绍进博会相关情况,传授外事场合交

流礼仪。口语培训告诉“小叶子”如何提升口语表达,规避不恰当交流方式。除了急救培训和战疫经验交流会外,还特别安排了“四史”教育学习,请来专业教师与志愿者交流“四史”知识。

在参与了学校岗前培训,特别是上了口语培训后,他知道了如何简洁明了地介绍场馆,也学习了当嘉宾提出问题后,如何礼貌得体地回应,让他忐忑的心稍稍安定了。

今年最让王兴宇开心的是,工作吊牌带子上还多了铜制“一年级”徽章,这是身份的代表。

## 科目② “小叶子”讲师课 “新叶子”学习经验 熟悉志愿服务

经历了校级培训后,上海市青年志愿者行动指导中心为所有“小叶子”准备了课程大礼包。今年的市级网课重点培训课程早在9月就已经开录。党课、团课学习,跨文化交流及志愿者外事接待,志愿者心理抗压能力培养,志愿者沟通能力等,一共涉及10门课程。

这其中,“小叶子”讲师团带来的重点岗位讲解培训可谓是今年培训的新亮点,这堂课由前两届的优秀志愿者通过录制视频,向“新叶子”分享经验,传承精神,一起成长。

00后范晓譞是上海财经大学

“小叶子”讲师团的一员,这名进博会“二年级生”,去年作为党建联盟秘书处志愿者,帮助相关用人单位理邮件,收集整理各单位党员事迹,整理联络信息并编制手册等。今年她则成为了企业嘉宾接待组志愿者,需要为嘉宾规划行走路线等。

作为讲师团的一员,范晓譞在长达一个月的备课工作中认真收集资料、梳理结构、准备讲稿,最终呈现了《小叶子,向阳而生——进博会志愿者岗位分类与分工》课程,后期还成为了进博会上财志愿者的培训“小讲师”,“希望我的课

程能让新上岗的志愿者对自己的岗位有全面的认识。”

今年,上海市青年志愿者行动指导中心一直在思考,如何发挥前两届进博会志愿者骨干传帮带和“种子”培训师的作用,来提升高校基础培训和市级集中培训成效。于是历时一个月,上海40所高校完成优秀志愿者推介,最终筛选出110名志愿者组成了第三届进博会志愿者“小叶子”讲师团。

他们围绕“进博会概况、场馆介绍、岗位情况、志愿服务经验分享”等内容共提交了93门课程,助力本届“小叶子”熟悉志愿服务。

