**兰 州 大 学 博 物 馆**

博发〔2018〕2号

兰州大学博物馆讲解员队伍建设

工作方案（试行）

讲解员队伍是联系参观者与博物馆之间的桥梁和纽带，担负着宣传、教育、组织、协调、引导和疏导等多项义务和职能。讲解的水平和服务的质量，直接影响着参观者的感受和体验，也关乎着博物馆的形象和管理水平。

为了充分发挥校史馆、博物馆文化传承载体作用和文化育人服务功能，在传承展示学校百年历史、宣传弘扬学校文化特色、构建创新学校公共文化服务体系、协同促进校园文化建设、保护厚植校史文物馆藏等方面起到引领，进一步提升兰州大学讲解员队伍的服务质量、讲解水平和综合能力，特制定本办法。经2018年4月26日馆务会议讨论通过。自颁布之日起试行。

一、纳新工作

兰州大学校史馆博物馆讲解员队伍，基本由学生担任。讲解员队伍包含讲解小组和新闻小组两个工作小组。

每年9月，根据退役学生人数的多少和实际工作需要，确定纳新的时间、方式和程序，从新生中选拔，历时为入学后1-2个月之内完成选拔工作。选拔办法见《兰州大学校史馆博物馆讲解

员（新闻员）选拔办法》（见附件1 ），报名表见附表1《兰州大学校史馆博物馆讲解员（新闻员）报名表》。

二、培训工作

讲解员队伍培训分为：岗前培训、中期培训和专业培训。

**岗前培训**

主要是指在纳新工作结束后，由博物馆组织有关专家和老讲解队队员，对新纳入的讲解员和新闻员进行集中培训。培训时间安排在纳新结束后1-2个月内进行。

**中期培训**

主要是博物馆根据需要，适时组织全体讲解员队伍成员赴本地或外地高校的校史馆和博物馆现场观摩、学习。

**专业培训**

主要是指博物馆邀请历史、人文、博物馆学等专家学者或资深讲解员，对我校讲解员队伍开展人文历史讲座、专业知识培训、仪容仪表规范指导、语言和发声技能辅导等培训。培训每年安排3-5次不定时。

三、考核工作

**（一）纳新考核**

每年纳新结束后，对新入职讲解员和新闻员进行笔试、面试或专业知识技能考核。考核合格者，方能作为准入讲解员，试讲期1-2个月。试讲期结束后，再次进行考核，合格者颁发聘书和工作证。

**（二）年度考核**

**考核时间：**考虑到博物馆纳新工作时间进度和5.18世界博物馆日拟举办关连活动等情况，将年度考核时间定在每年4月底前进行。

**考核范围：**全体讲解员、新闻员。

**考核方式：**采取笔试、抽查面试、各类测试、专业知识技能测试等方式。

**考核内容及分值：**

讲解小组考核内容：（1）讲解基本功考核；（2）各个展厅知识点的掌握情况和熟悉程度；（3）综合知识测试；（4）应急应变能力。考核评分见附表2《兰州大学校史馆博物馆讲解员考核评分表》。

新闻小组考核内容：（1）新闻编写能力；（2）拍摄能力；（3）综合知识测试；（4）应急应变能力。考核评分见附表3《兰州大学校史馆博物馆新闻员考核评分表》。

**考核等级：**年度考核分为不合格、合格、良好和优秀四个等级。考核成绩在合格以上者，可报名参加优秀讲解员评选活动，并志愿参与每年举办的5.18世界博物馆日活动；考核不合格者，将进行补考或约谈，并根据实际情况予以解约或续约。

四、评级工作

根据校史馆博物馆工作实际，将兰州大学校史馆博物馆讲解员分为金牌讲解员、优秀讲解员和普通讲解员三个等级；新闻员分为金牌新闻员、优秀新闻员和普通新闻员三个等级。

评级工作每年或每两年进行一次。具体评级办法、规则和评定程序见《兰州大学校史馆博物馆讲解员（新闻员）评级办法》（见附件2）。

五、参赛工作

全体讲解员队伍成员可以参加校内外有关赛事。对于重要的赛事，博物馆将开展集中培训、重点集训等赛事组织工作，帮助队员了解赛事规则、比赛程序、评奖办法等，积极统筹和做好组织工作。具体工作安排届时根据各赛事情况再行制定。

六、日常工作

**（一）接待参观工作：**

讲解小组的主要职责是：

1.迎接和衔接参观者签到；

2.对参观者讲解校史、文物馆藏等展览情况。

新闻小组的主要职责是：

1.配合讲解员、保安人员进行秩序维护和馆藏品安全保卫工作；

2.负责撰写新闻稿和拍摄新闻照片。

**（二）日常值班工作：**

1．全体讲解员根据自身上课时间，错时排班、值日，做好日常考勤和签到。

2．未接到讲解任务的值班时间内，应完成博物馆工作人员安排的其他工作。

附件：

1．兰州大学校史馆博物馆讲解员（新闻员）选拔办法

2．兰州大学校史馆博物馆讲解员（新闻员）评级办法

##  兰州大学博物馆

##  2018年4月26月

|  |  |
| --- | --- |
| 兰州大学博物馆  | 2018年4月26日印发 |

附件1：

兰州大学校史馆博物馆讲解员（新闻员）选拔办法

为进一步加强兰州大学校史馆博物馆讲解员队伍建设，发挥博物馆文化育人功能和作用，打造高素质、高水平的讲解员队伍，兰州大学校史馆博物馆于每年9月面向全校公开招聘、选拔讲解员和新闻员。

1. 总体要求

坚持“公开、平等、竞争、择优”的原则，按照自愿报名、资格审查、统一面试、选拔录用的程序进行。

1. 具体条件

1．政治立场坚定，拥护党的路线方针政策，遵守国家法律法规，热爱祖国，具有良好的思想品质和职业道德，有较强的服务意识和奉献精神。

2．热爱讲解工作，普通话标准，口齿清楚，声音洪亮，有较强的语言表达能力（针对报名讲解员人员的要求）；热爱新闻工作，有一定的写作能力或摄影基础者优先（针对报名新闻员人员的要求）。

3．性格开朗，稳重大方，有亲和力，无不良嗜好。

1. 报名及资格审查

**1．报名时间：**每年9月份左右（具体届时通知）。

**2．报名方式：**

（1）现场报名：到博物馆一楼大厅填写《兰州大学校史馆博物馆讲解员（新闻员）队伍报名表》；

（2）网上报名：登录兰州大学博物馆官网，下载《兰州大学校史馆博物馆讲解员（新闻员）报名表》，填写并网上递交至指定邮箱。

**3．资格审查：**

对报名人员资格条件进行审查审核，不符合条件人员取消报名资格。资格审查贯穿于公开选拔全过程，对弄虚作假人员，一经发现，取消面试或录用资格。

1. 选拔及录用

**1.统一选拔**

采取笔试、面试、专业知识技能测试等方式进行考核，于10月30日前完成选拔工作。

**2.录取试用**

对考核合格的讲解员和新闻员，作为准入讲解员，试讲期1-2个月。试讲期结束后，再次进行考核。

**3．正式录用**

试讲期结束并通过考核后，予以正式录用，签约并颁发聘书和工作证。

本办法解释权归兰州大学博物馆。

附表1：

兰州大学校史馆博物馆讲解员（新闻员）报名表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓 名** |  | **性 别** |  | **民　　族** |  | 照片 |
| **籍 贯**  |  | **出生年月** |  | **政治面貌** |  |
| **身 高** |  | **学 院** |  | **专 业** |  |
| **联系地址** |  | **年 级** |  |
| **联系电话** |  | **微信号** |  | **Q Q** |  |
| **报名意向** | * **讲解小组 □ 新闻小组**
 |
| **爱好特长** |  |
| **熟悉哪些****电脑软件** |  |
| **中学阶段曾****担任过的职务** |  |
| **自我介绍** |  |
| **你对校史馆、博物馆的认识** |  |

附表2：

兰州大学校史馆博物馆讲解员考核评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评分标准及要求** | **分值** | **得分** | **备注** |
| 平时成绩 | 出勤率100%（缺勤1次扣0.15分） | 15 |  |  |
| 平时表现（队长打分占70%，同学互相打分占30%） | 10 |  |  |
| 笔试 | 试题答卷 | 20 |  |  |
| 面试（现场讲解、测试） | **仪容仪表：**衣着打扮端正得体，言行举止大方，符合讲解人员礼仪礼貌规范 | 7 |  |  |
| **言行举止：**礼貌用语恰当，态度真诚友好，表情生动丰富，手势及其他身体语言应用适当与适度 | 7 |  |  |
| **语言语调：**语音清晰，语速适中，节奏合理 | 8 |  |  |
| **表达能力：**语言准确、规范，表达流利、有条理具有生动性和趣味性； | 8 |  |  |
| **讲解内容：**信息准确，要点明确，详略得当，无明显错误 | 8 |  |  |
| **现场问答情况：**应对得当，反应迅速 | 7 |  |  |
| 其他工作 | 完成馆内其他工作任务 | 10 |  |  |
| **总分：**  |

附表3：

兰州大学校史馆博物馆新闻员考核评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **评分标准及要求** | **分值** | **得分** | **备注** |
| 平时成绩 | 出勤率100%（缺勤1次扣0.15分） | 15 |  |  |
| 平时表现（队长打分占70%，同学互相打分占30%） | 10 |  |  |
| 笔试 | 试题答卷 | 20 |  |  |
|  实践活动 | **新闻写作：**主题突出、文字精炼，文字简明扼要，语言规范、准确生动。 | 15 |  |  |
| **新闻拍摄：**主体清晰，色彩鲜明，画面生动，视觉中心突出，有人物、有故事、有动态。 | 15 |  |  |
| 现场工作 | **秩序维护情况：**是否履行职责，反应迅速，应对能力 | 15 |  |  |
| 其他工作 | 完成馆内其他工作任务 | 10 |  |  |
| **总 分：**  |

附件2：

兰州大学校史馆博物馆讲解员（新闻员）评级办法

为保证博物馆讲解员队伍整体质量，不断提升人员素质和服务水平，规范讲解员队伍管理机制，根据我馆实际情况，一年或两年举行一次讲解员、新闻员评级考核或级别调整。

1. 评级依据

评级或级别调整的主要依据为讲解员（新闻员）的年度考核成绩、评级考试成绩及日常表现评分等。

1. 等级划分

讲解员分为金牌讲解员、优秀讲解员、普通讲解员三个等级。

新闻员分为金牌新闻员、优秀新闻员、普通新闻员三个等级。

1. 等级评定标准

等级评分总分值为100分。将年度考核成绩、评级考试成绩和日常工作测评情况相加，并按下列比例计算部分：年度考核成绩占60%，评级考试成绩占20%，日常表现评分占20%。

**1.金牌讲解员（金牌新闻员）**

等级评分在90分（含90分）以上者，可评为金牌讲解员（金牌新闻员）。

**2.优秀讲解员（优秀新闻员）**

等级评分在80分（含80分）至89分者，可评为优秀讲解员（优秀新闻员）。

**3.普通讲解员（普通新闻员）**

等级评分在79分以下、60分以上者，评为普通讲解员（普通新闻员）。

四、评级程序

1．根据实际工作需要，等级评定一年或两年举行一次。

2．评级范围为全体讲解员和新闻员。

3．博物馆组织评级考试和日常工作测评。

4．按照等级评分总分，由高到低，将讲解员和新闻员分别进行排序，金牌讲解员（新闻员）占比不超过总人数的20%，优秀讲解员（新闻员）占比不超过总人数的40%，其余为普通讲解员（新闻员）。

5．对评级成绩不达标的成员，依据当年成绩进行等级降序调整。

6．评级结果在博物馆网站和一楼大厅公示3-5个工作日，公示结果如无异议，适时举行奖牌工作证颁奖典礼。

7．向讲解员（新闻员）所在学院发送兰州大学校史馆博物馆正式书面公函档案证明。

8．在博物馆网站、讲解员活动室、一楼大厅等工作场所公开发布各级别讲解员（新闻员）个人信息和照片，供参观者选择。