

高校博物馆学生讲解团队的建设管理

——以北部湾海洋博物馆为例

陈一红 曹允青 涂肇男 李陆平
(北部湾大学 广西钦州 535000)

摘要: 学生讲解团队能弥补博物馆讲解员不足等问题, 对学生讲解员的培训包括博物馆空间与藏品知识的培训、讲解技能培训及礼仪规范方面的培训等。学生讲解团队建设存在的问题包括知识结构和讲解技能不高、管理的规章制度不够完善。做好选拔学生讲解员的工作、完善管理制度及提升学生综合素质是解决讲解团队存在问题的方法。

关键词: 高校博物馆; 学生讲解员; 建设管理

北部湾海洋博物馆位于北部湾大学校内, 收藏了各种反映北部湾沿海一带海洋历史文化积淀与社会经济变迁的历史遗物, 是开展教学、研究等的重要平台, 同时也是校内外人士了解钦北防一带海洋文化的重要窗口。学生讲解团队在在引导参观中发挥着重要作用, 是参观者快速了解展品的指引者。如何提升学生讲解团队的工作质量和综合能力, 是我们思考的一个问题。

一、培养学生讲解员的作用

(一) 有效弥补博物馆讲解员不足的问题。

北部湾海洋博物馆自开馆以来, 馆内未设有专职的讲解员, 讲解任务由专业教师兼任, 兼任的教师平时有教学、科研任务, 难以时时兼顾到博物馆讲解任务, 讲解员严重不足。针对这一情况, 博物馆通过培养学生讲解员的方式加以解决。开馆以来, 在相关老师的组织下, 选拔了 5 名学生作为讲解员培养对象, 经过相关知识、讲解技巧、礼仪规范等方面的培训, 他们成为北部湾海洋博物馆首批学生讲解员。近两年来, 又选拔、培养了 15 名学生讲解员, 现在共有 20 多名学生讲解员。学生讲解员在接待参观者中发挥了重要作用, 在各级各类重大活动中, 顺利地完成了为评估专家及其他参观者讲解的任务。博物馆作为新生入学教育、对外宣传交流的平台, 学生讲解员同样发挥着重要作用。学生讲解员有效地缓解了博物馆讲解员不足的状况。

(二) 有助于学生能力与素质的进一步提升。

参加海洋博物馆学生讲解员选拔与培训的学生, 通过上岗前的培训, 学到了许多海洋文化与博物馆等方面的人文社会科学知识, 掌握了各种讲解技巧、能力, 懂得了礼仪规范的要求, 综合素质得到明显提升。同时, 学生讲解员在讲解的实践中不断熟悉、强化相关的知识与能力, 在应对参观者的各种问题中, “增加了人际交往的机会, 也获得了互相影响和互相促进的机会, 使自己的人际交往能力得到锻炼和提高, 增强了自信心”^[1]。博物馆学生讲解员在北部湾大学校园导游技能大赛、迎新生游园活动中表现优秀, 受到师生肯定。

(三) 有利于增强学生服务地方的意识和能力。

北部湾海洋博物馆主要以收藏具有北部湾沿海特色或与沿海海洋历史文化变迁关系密切的物品为主, 学生讲解员在岗前培训以及讲解馆内藏品过程中, 更深入地了解北部湾区域与海洋文化相关的“老物件、老手艺、老民俗、老故事”, 不断强化对钦北防区域社会历史文化、民俗风情的理解, 为将来服务地方储备基本知识, 同时也增强了对地方的认同, 升华了对地方的情感, 树立了主动服务地方的意识, 深入了解地方是培养学生对地方建立深厚情谊的重要途径。从实践效果看, 参与博物馆讲解的学生知识与实践能力得到进一步提升, 增强了毕业后服务地方的能力。

二、学生讲解员的选拔与管理

(一) 学生讲解员的选拔。

北部湾海洋博物馆每年 10 月份在全校学生进行选拔。选拔由专门工作小组负责, 工作小组成员对前来应选的同学进行考核, 包括初试、复试、三试。每次面试各有侧重点, 主要考察应选者的政治素质、历史文化与博物馆知识、形象气质、语言表达能力、讲解技能等, 最后根据综合考核成绩择优录取。

招聘后的学生通过《旅游礼仪》《模拟导游实训》等课程的学习与训练, 掌握导游言行举止等方面的基本礼仪, 熟悉导游服务工作内容、操作流程、讲解技能与注意事项等方面的知识。通过实训将理论知识运用于实际导游服务中, 逐渐具备一名导游的基本素养与技能。此外, 通过专业教师对相关知识的培训, 学生对北部湾区域历史文化、民俗文化, 尤其是对海洋文化风情、人文特色有了一定程度的了解, 既具备博物馆讲解员需要的基本知识与技能, 又对北部湾沿海一带历史文化具有一定的认识^[2]。

(二) 学生讲解员的管理。

学生讲解员队伍组建后, 在专业教师的指导下, 建立了相应的组织机构与管理制度。学生讲解团队由北部湾海洋博物馆管理员具体负责管理, 并从讲解员队伍中选出两名学生作为队长和副队长, 辅助管理员从事日常管理工作。同时, 还初步拟定了相应的管理制度。

1. 选拔制度。规定每年 10 月份进行学生讲解员队伍

招募、选拔。每次选拔均成立专门工作小组及制定选拔规则，对前来应选的同学进行考核。

2. 建立学生讲解员个人档案。对讲解员队伍中每个成员的个人资料、服务水平、工作情况进行详细记录，以便进行日常管理与数据统计分析、资料存储。

3. 形成总结学习制度。学生讲解员队伍根据一周来的讲解情况，于周五下午召开会议，总结一周的讲解服务工作，对工作中发现的问题及时纠正。

4. 考勤评定。每学期开学之初，队长根据每个成员的课程合理安排值班表，讲解员持证上岗，每一次值班都要在学生讲解工作安排表签到，并且要有相应值班老师签名确认的工作记录。

三、学生讲解员的培训

（一）博物馆空间与藏品知识的培训。

北部湾海洋博物馆主要壮族民居、大石铲文化、史前遗址、南海明珠等主题文化展区空间，每一展区主要展出相关主题的实物及其图片、文字说明，为教学科研和公共文化服务。学生讲解员需要了解博物馆基本知识，掌握博物馆布展空间设计，熟悉馆内所展示的每一件藏品的历史、内涵和特点。因为“每件展品都有它自身的深刻内涵，只有将讲解词与鲜活的实物紧密联系在一起，才能发挥讲解的真正作用”。因此，北部湾海洋博物馆培训工作小组在适当时间会带着新选拔出来的学生讲解员拿着解说词熟悉布展空间、逐一讲解每一件藏品的来龙去脉、文化内涵、特征等，又辅以“以老带新”方式强化训练新选拔的学生讲解员。通过教师讲解员的讲解和学生“以老带新”的方式，使新选拔出来的学生讲解员逐步熟悉博物馆的空间设计以及展品的相关知识^[3]。

（二）讲解技能培训。

博物馆讲解工作是对展品的再“创造”。优秀的讲解员可以通过讲解技巧快速地将展品信息传递给参观者，引导参观者从直观感性认识上升到理性认识，更深层次地理解展品的文化内涵。不少新选拔出来的学生讲解员曾经学习过有关讲解的课程，具有一定讲解技能的基础，但大多只是通过理论学习与景区讲解的训练，与博物馆讲解技能的要求还有相当距离，因此，学生讲解员专业性讲解技能的养成还要依托专业教师的全面指导与训练，所以，培训工作小组带着新选拔出来的学生讲解员实地演习如何介绍整体布展、掌握讲解节奏、练习讲解语速语调、回答参观者提问、现场应变能力等技能。讲解是一门艺术，讲解员要充分发挥自己的个人特质，根据不同参观者的不同需求、现场氛围等因素灵活应对，“运用真情和技巧使参观者的思想、情感等进入到展品，以使展品所蕴含的文化思想、历史情感等进入到心中”。因此，要对讲解员进行多元化的训练。

（三）礼仪规范培训。

学生讲解员的仪容仪态与言行举止不仅是一个人精神

风貌的展示，更代表着北部湾海洋博物馆乃至学校的整体形象。在学生讲解员选拔出来之后，培训工作小组会邀请专业老师结合博物馆的具体实情，到博物馆实地进行演示、指导、现场纠正，进一步强化礼仪规范培训，培养学生讲解员具备良好的语言表达和组织能力，塑造举止优雅和端庄大方的气质形象，保持热情、耐心、细心、礼貌的服务态度，展现讲解员个人、博物馆乃至学校的良好形象。博物馆力求通过讲解员的工作使参观者享受文化熏陶的同时有宾至如归的感受，通过他们的口耳相传吸引更多人员前来参观，发挥更大的文化传播与社会教育功能^[4]。

（四）综合素质培养。

博物馆涉及诸多学科，内容广泛，不但需要考古、文物、历史、文化方面的知识，同时也涉及诸如思想品质、职业道德、服务意识和心理学、社会学、行为学、信息技术等方面综合素质的运用。“讲解员是地方高校博物馆与外界连接的桥梁，是反映博物馆整体素质的代表，是人们了解博物馆的中介”。他们“在讲解过程中除了宣传、介绍博物馆的展品外，对观众有着潜移默化的影响”。因此，学生讲解员应该具备良好的思想品质和职业道德，热爱博物馆事业，爱岗敬业，增强服务意识，通过其他学科的学习，提升自身综合素质。学生讲解员如果遇到问题，首先由博物馆管理员提供指导。如果遇到的问题超出博物馆管理员的领域，再由博物馆负责单位协助商请其他专业人士进行指导，共同提高师生的综合素质，提升北部湾海洋博物馆的服务水平。

四、学生讲解团队存在的问题

（一）规章制度有待完善。

有关学生讲解团队建设的规章制度还不够完善，缺乏专门的博物馆人事制度和管理章程，仍未形成良好的管理体系，制度的具体实施还存在一定困难。在学生讲解员团队中，管理者之间、各成员之间各自应尽的职责和任务分配还不够明确，容易造成团队成员间推诿与逃避责任。针对学生讲解员的管理和培训等还没有较完善的管理制度和执行措施，缺乏专门的管理机制和明确的培养方案，在学生讲解员的管理方面存在团队之间缺乏凝聚力的现象。

（二）知识结构和讲解技能不足。

学生讲解员虽然经过岗前培训，但博物馆藏品解说涉及诸多学科，信息量大，又不是学生的专业领域，相关知识与技能的学习、掌握较为不易，在博物馆讲解中运用与实践起来难以到位。学生讲解员介绍藏品的方式和内容缺乏多样性与灵活性，大多是按照已经记诵好的方式进行讲解，有时会出现卡顿现象。学生讲解员对于专业讲解技能的掌握还较为薄弱，缺乏艺术性和独特性，很少结合自身的特点和优势进行讲解。学生知识结构单一，对相关知识的了解还比较肤浅，特别是对历史物件的时间、空间、起源与变迁、文化意义等诸方面知识的掌握却较为薄弱，讲解之初显得相对生硬，如

在讲解过程中如有参观者提出问题,无以应对或不淡定,缺少专业的解释。

五、解决学生讲解员存在问题的对策

(一) 做好选拔学生讲解员的工作。

一是博物馆应该通过各种渠道加大宣传,吸引更多不同专业学生关注学生讲解员选拔信息,增加选拔基数。二是当前学生讲解员主要为义务讲解员,可以通过勤工助学适当给予物质补助形式吸引更多学生参加选拔。三是选拔讲解员时,在注重考察参加者的讲解技能与礼仪规范的同时,为了增加学生讲解员来源的多样性,可以适当把那些没有学习过讲解技能而文史知识较好的学生选拔进来,再重点施以讲解技能与礼仪规范的培训。四是把教师发现的“好苗子”,通过推荐的形式加入学生讲解员队伍。

(二) 完善学生讲解员相关规章制度。

学生讲解团队管理制度是保证博物馆学生讲解员选拔、培训、讲解、管理等方面正常有序运行的规范和准则,有利于学生讲解员培育,有助于整个博物馆制度建设的完善。一是在管理方法上要使制度化与人性化相互结合,健全博物馆管理制度,做到有章可循,各司其职。二是建立学生讲解员的责任与激励机制。一方面,有效的责任机制不仅能够规范学生讲解员的行为,而且能够加强学生对自身的认知与反思。另一方面,“可与高校学生的评优活动、社会实践活动、勤工助学等工作挂钩,建立辅助激励机制,从而激发和保护学生投身文博事业的积极性,促使学生志愿讲解员队伍后继有人”。对此,可以参照一些高校博物馆的做法,制定并完善《讲解员岗位职责》《优秀讲解员奖励办法》等规章制度,用来规范、约束、激励讲解员。

(三) 提升学生讲解员的综合能力。

随着专业师资力量的加强,对学生讲解员的选拔、培训更具针对性,培养工作会做得更好。一是鼓励讲解团队的学

生认真学习相关知识,二是邀请校外的专业人员培训学生,三是组织学生讲解员外出参观学习,通过与其他博物馆讲解员的交流、学习,借鉴成功经验,改进训练方式方法,进一步提高学生讲解员讲解的水平和质量。

六、结语

北部湾海洋博物馆通过选拔与培训学生讲解员的方式为参观者服务,学生在培训与实践讲解过程中,不断丰富自己的知识、提升自己的综合能力,为将来走上工作岗位、服务地方打下基础。这正是践行学校培养“地方性”“应用型”人才目标的具体体现。随着博物馆建设投入的增加和专业师资力量力量的增强,学生讲解员的培养及其相关制度建设将会得到进一步改善,博物馆整体建设也会越来越好。

参考文献:

- [1]彭洁.高校博物馆学生讲解员管理工作存在问题及对策[J].知识经济,2017,(07):131—132.
- [2]张瑞婷.博物馆中讲解员的角色定位以及讲解技巧[J].文物鉴定与鉴赏,2019,(07):108—109.
- [3]沈桂凤,倪东鸿.高校校史馆讲解员团队激励策略[J].文物鉴定与鉴赏,2021,(07):143—145.
- [4]曹馨.基于高校博物馆模式下的志愿者项目开发与思考[J].文化创新比较研究,2019,(3):151—152.

作者简介:

陈一红,女,壮族,广西钦州。北部湾大学档案馆、博物馆研究馆员。

曹允青,男,汉族,广西钦州。北部湾大学档案馆、博物馆馆员。

涂肇男,女,汉族,广西钦州。北部湾大学档案馆、博物馆学生助理。

李陆平,男,汉族,广西钦州。北部湾大学档案馆、博物馆学生助理