

2020 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》 真题卷（下半年）

重要提示：

为维护您的个人权益，确保事业单位考试的公平公正，请您协助我们监督考试实施工作。

本场考试规定：监考老师要向本考场全体考生展示题本密封情况，并邀请 2 名考生代表验封签字后，方能开启试卷袋。

条
形
码

请将此条形码揭下，
贴在答题卡指定位置。

注意事项

1. 本题本由给定资料与作答要求两部分构成。考试时限为 180 分钟。其中，阅读给定资料参考时限为 50 分钟，作答参考时限为 130 分钟。
2. 请在题本、答题卡指定位置上用黑色字迹的钢笔或签字笔填写自己的姓名和准考证号，并用 2B 铅笔在准考证号对应的数字上填涂。
3. 请用黑色字迹的钢笔或签字笔在指定的答题区域内作答。在非指定位置作答或用铅笔作答的，成绩无效。
4. 待监考人员宣布考试开始后，你才可以开始答题。
5. 所有题目一律使用现代汉语作答。在作答时，不得使用本人姓名，答题中凡出现本人姓名者作违纪处理。
6. 监考人员宣布考试结束时，考生应停止作答，将题本、答题卡和草稿纸留在桌上，在考生座次表对应准考证号、姓名栏内签字确认后方可离开。

严禁折叠答题卡！

【背景材料】

材料 1:

博物馆是保护和传承人类文明的重要殿堂，是连接过去、现在、未来的桥梁。D 市博物馆是该市文化广电旅游局所属公益一类事业单位，是集收集、研究、展览、公共教育和文化交流于一体的综合性博物馆。D 市博物馆展品总数近 20 万件，类型涵盖青铜器、金银器、石刻、陶瓷器、书籍、家具、皮影、木偶等。

D 市博物馆的机构设置分为业务、行政、后勤保障三大板块，共 12 个内设机构。综合办公室负责全馆日常行政事务；负责全馆各项重大项目活动策划与宣传推广；负责全馆综合类重要会议组织、记录及纪要的编发工作；负责全馆层面的重要活动的组织、协调工作，督办馆内重大事项的落实；负责与新闻媒体的联系与合作；负责官网、官方微信公众号及官方微博的日常运营；负责全馆制度建设统筹工作；负责观众意见搜集与反馈；负责全馆年度工作总结和计划的拟定工作；负责与国内外文博相关单位建立联系，开展业务合作。

小丁是综合办公室主任助理，协助主任完成工作任务。

材料 2:

博物馆官网中设置的留言板是观众反馈的主要渠道之一。有很多市民在使用过程中，反映 D 市博物馆官网留言板的用户体验很差，针对这一问题，博物馆领导非常重视，让小丁对官网留言板中观众留言与回复情况进行分析，以便改进博物馆的工作。

2019 年官网留言板的部分内容：

留言时间(2019/04/20)：想咨询一下贵馆五月份有什么展出活动。

回复时间(2019/04/23)：届时留意官网。

留言时间(2019/05/01)：去过一些地方博物馆(院)，像 D 市博物院这样位置偏远，交通不便，辐射范围有限的，还是头一个，令人扼腕叹息！

回复时间(2019/05/03)：这是城市规划部门的事情，我们也很无奈，请向他们反映。

留言时间(2019/05/16)：您好，早些年到 D 市博物馆参观，可以免费学习刺绣，我想问一些，现在还有教学吗？具体开放时间呢？

回复时间(2019/05/17)：您可以电话咨询，0XXX-85058869

留言时间(2019/05/18)：您好，这个电话号码是空号，还有其他咨询方式吗？

回复时间(2019/06/01)：请拨打 114 进行查询。

留言时间(2019/06/02)：我昨天在参观时看到“仕女下棋”的古画，画中两位仕女为何要将右手交握在一起，而用左手取子下棋呢？恳请指点，谢谢。

回复时间(2019/06/04)：这是我馆最具代表性的展品之一，双方是击掌的姿势，营造一种紧张而又热烈的对弈比赛氛围。

留言时间(2019/06/08)：我 6 月 3 日通过官网预约了端午节期间的门票。7 日早上 10 点去时看到排队很长，就打电话咨询，却被告知当天没有预约通道，那干嘛要开启节日期间网上预约？完全起不到控制人数的作用，毫无意义，建议应加强管理。

回复时间(2019/06/08)：您好，建议已转达相关部门。

留言时间（2019/07/04）：请问为什么不允许带不符合规定的充电宝入馆参观？

回复时间（2019/07/05）：这当然是为了确保文物及观众人身安全，具体要求参见中国民用航空局对个人乘机携带充电宝的相关规定。

留言时间（2019/07/12）：D市博物馆以前有古代书画展，近几年为什么一直都没有？我多次留言询问，未有回复，也未见重设古代书画展，求解，谢谢！

回复时间（2019/07/16）：古代书画藏品脆弱，在展出及转移过程中，光照、温度、湿度等要素的变化会不可逆地减损它们的寿命，在展出时间和次数上进行简化，出于对文物保护的考虑，文物保护的考虑，以展出不超过三个月为限，在文物库房休息三年以上，才会再次对外展出。每年我馆会根据展陈计划推出不同系列的书画展览，请您随时关注。

留言时间（2019/07/29）：古代科技展厅的体验式设备有利于小朋友的兴趣，但就是很多设备都损坏了，没法使用，建议加快维修更新，还有不少人越过警戒线去摸石碑，这种行为应引起重视。

回复时间（2019/07/31）：您好，建议已转达相关部门。

留言时间（2019/08/08）：表扬汉代画像艺术展厅的讲解员小姐姐啊，热情又知识渊博！但古代科技展厅的讲解员真是惜字如金，匆匆走个过场！

回复时间（2019/08/09）：您好，意见已转达相关部门。

留言时间（2019/08/24）：你好，最近在D市出差，想去贵馆参观，听说是免费，就没提前关注门票。今天上网查询才得知需提前一周预约，可8月27日就要返程。请问后天（8月26日）前去参观还有别的办法吗？咨询预约吗？

回复时间（2019/08/26）：场馆的参观是免费的，免费不免票，须携带有效证件领票入内。

留言时间（2019/8/30）：前天去贵馆参观时，由于太过惊奇，情不自禁摸了展柜玻璃，突然有管理人员大喊不能摸，我很迷惑，请问触摸了展柜玻璃会引起什么严重后果吗？另外为什么不允许开闪光灯拍照呢？

回复时间（2019/09/03）：触摸会影响展柜的透光度，闪光灯会对文物造成不可逆的损害，也干扰其他参观者，请文明观展。

留言时间（2019/09/15）：第一次参观，收获很多，就是某些展厅没有开放，有些遗憾，希望能多宣传，另外不知道不能带水进来，没有提前喝，渴死了。

回复时间（2019/09/16）：您好，这是本馆的参观要求。

留言时间（2019/09/22）：展览形式应更加多样化，多利用现代多媒体技术。

回复时间（2019/09/26）：目前做不到。

留言时间（2019/10/01）：您好，请问咱们馆有英文宣传手册吗，特别是民俗方面的，期待回复，谢谢。

回复时间（2019/10/03）：没有宣传手册。

留言时间（2019/12/15）：博物馆的灯光都只是照射展品，其他地方整体很暗，阴森森，很压抑，我带小孩来参观，小朋友下的直喊恐怖，要快点离开，而且光线太暗看不到斜坡和台阶，存在安全隐患，希望贵馆能改进。

回复时间（2019/12/17）：博物馆照明的照度标准设置，是基于展品保护确定的。请您看护好自己的孩子。

留言时间（2019/12/22）：您好，请问参观贵馆展览的馆藏和景点大约需要多长时间？

回复时间（2019/12/25）：这真不好说，因人而异。

材料 3:

为了解 D 市博物馆讲解员队伍的思想动态和工作状况，激发讲解员工作热情。领导安排小丁与部分讲解员进行了一次交流。以提升服务质量。

小 A：我做讲解员五年多了，讲解时间超过 1800 个小时，早就不是新手了，但感觉知识和经验都不够用，以前我只要背展词，不需要个人发挥，应付工作绰绰有余。可现在观众要求越来越高，需求越来越多样化，这就要求讲解员不仅要会“背”和“说”，更重要的还要会“讲”，少说毫无信息量的“水词”，多介绍有内容和有温度的“干货”。虽然现在博物馆运用了一些先进的布展手段和技术，展品信息量也比以前丰富，观众不需要依靠讲解员就能了解到很多知识，但我觉得讲解员和观众的互动仍然不能少。正因为这样，我才会力不从心，一方面是知识储备不足，另一方面源于不知道怎么办。

小 B：很多人觉得只要颜值高，嘴皮子够强，就能当讲解员，认为当讲解员很轻松。就是在各个展厅里走走，给观众讲讲，收入也还稳定。但实际上讲解员不仅语言表达能力要强，还要善于和群众沟通，更是一份体力活。由于经费有限，讲解员数量不足，一遇到周末和旺季，我们就得连轴转，吃饭喝水的时间都没有，一天下来腰酸腿疼，累的要死，我讲解一趟差不多是两公里。光是去年暑假，就至少走了两三百公里！

小 C：我从小就喜欢历史，对博物馆有一种情怀，所以大学毕业后就想报考讲解员，经过基层选拔，总算梦想成真了。讲解员的入职门槛并不低，对学历、专业甚至外语都有要求，我在大学时就通过了英语专业八级，这也是我的优势，本想着找到了一份喜欢的工作，可以大干一场了，结果却有些无奈，在我印象中，入职时培训过一次，后来别说是培训，就连业务研讨都没有过。尤其是举行一些特展活动时，一些信息和背景根本不了解，也没人给讲讲，为了做好工作，我只能自费去“充电”。因为外语好，所以当初给我的定位是涉外接待，可是来我们这参观的外宾寥寥无几，入职以来也就接待过两、三位，外语根本没有用武之地，博物馆免费开放后客流量明显增加，我们工作负荷很大，我也经常听观众抱怨找不到讲解员，可我们也分身乏术啊！

小 D：以前除了觉得上升空间不大之外，也没什么不好的感觉，但现在却有了很强的危机感，觉得有些无所适从，领导说准备实施讲解员岗位绩效考核制度，引入“星级讲解员”评定机制，只有获得三星以上的才能上岗，还要进行“末位淘汰”。考核我不反对，只是觉得不合理，比如说，要主动提高自身的能力和综合素质，否则就要扣分，这怎么考核啊？参加培训和单位活动不合格就要扣分，单位根本不组织培训啊！引起观众不满和投诉也要扣分，可责任明确不在我。还要规定讲解不少于多少时间，可有些观众遇到不感兴趣的根本没有耐心听下去。这些考核标准根本没有从我们的角度出发，也没尊重我们的意愿。我大学一毕业就来博物馆做讲解员，工龄十几年了，经验很丰富，但是知识储备和学习能力明显比不上年轻人。工作上我还是很努力的，但是这样的考核方式，最吃亏的就是像我这样的人，其他工作我也不会。

小 E：目前，我和我的同学相比，能有这样一份工作，我还是挺满意的。我没啥大追求，就图这份工作比较稳定，工作环境也不错。收入比上不足比下有余。虽然工作时间忙，但总体上还是有业余时间。我今年刚入职，属于“菜鸟”级别，工作上有着老员工带着，一般也不会有啥大失误，至于业务技能提升，慢慢来

啊，那么多东西哪能一、两个月全学会呀！再说，现在布展的区域，很多观众可以借助视频和音频实现“自助式观展”“体验式观展”，绩效考核和末位淘汰等淘汰我也不担心，不管怎么样，我总不会成为最后一个吧？

材料 4:

2019 年 12 月 20 日，D 市博物馆为期 10 天的年度大展《盛世侧影——汉唐文物精品展》拉开序幕，展品中有 30 多件平常不对公众展出的珍贵文物，堪称珍品荟萃，精彩纷呈。

12 月 20 日一大早，博物馆大门外的观众就排成了“回形针”8 点 30 分，博物馆门一开，就出现了观众“冲刺跑”的场面，为维持秩序，D 市博物馆在展期内实施了限流措施，文物爱好者 Y 先生提前在网上预约了门票，但即使如此，他还是等了 3 个小时才看上展览，“我大概 8 点就开始排队了，直到 11 点才进博物馆，展馆很小，人又多。”Y 先生介绍 D 市博物馆设置了两次限流，第一次限流在进大门后的广场，第二次限流在展馆入口，“据我目测，广场排了七八百人，展馆入口是分拨走，一拨能走 50 人左右吧，”为了早进展馆，不少人不得不在两个限流节点之间小跑前进。Y 先生说“广场到展馆之间有一个陡坡，有些人都跑摔倒了，特别危险。”而博物馆为了控制参观人数，观众在展区的停留时间 10 分钟，Y 先生表示时间根本不够，只能走马观花，后面几天的情形虽然好一些，但依旧是人满为患，每天闭馆时，垃圾遍地。

这次汉唐文物精品展，在本市的一些文化论坛上引发热议，有赞许也有吐槽，有些观众甚至将对本次展览的不满情绪宣泄到了 D 市博物馆从去年起开始实施的免费政策上。

脚步轻盈：这次精品展览很值得一看。

繁花似锦：今天去看精品展才知道 D 市博物馆免费开放了！以前都不知道啊，要多去几次，也不知道能免费多久？

穷一枚：以前像精品展这样的展览门票得大几十，不舍得去啊，现在好了，D 市博物馆免费开放了，想去就去，

我是文物爱好者：博物馆免费开放是好事儿，但像精品展这种特殊展览也搞免费开放，我觉得文化惠民就走偏了，很多人纯粹是凑热闹，把展厅弄得吵吵嚷嚷，像个菜市场！限流展时管理也有些简单粗暴，排了 3 小时，看了 10 分钟，观展体验实在不爽！

乖宝妈：我宁愿花钱看展览，也不愿意免费，简直是受罪啊！本来是想带孩子来感受文物魅力，激发他对历史的兴趣，但排队排到崩溃，都没心思看了。

微尘：这次精品展完全可以进行预约排号，按预约时间和预约号来参观不就有序多了，我看还有坐轮椅的老人，也没个特殊通道，卡在人流中间，真是替他们着急，还有小孩摔倒了，家长急得要命，也没见工作人员来维护秩序。

睁大眼睛看世界：这次精品展愣是把一件高雅的事情变成了“冲刺跑”。本来应该是慢慢看、细细品的欣赏过程，却变成了需要大家抢位，看谁跑得快，也看不到博物馆的管理和服务，甚是奇葩！

我信息：这次精品展我盼很久，但是看了第一天的报道就不敢去啊。要是网场 3D 展出就好了，现在很多博物馆都有网上展厅，用虚拟现实等先进技术做的，不出门就可以在网上看到珍稀展品，也免得人挤人了！

独自静处：好希望回到以前收费的时候，人不多，清静静的，可现在的博物馆真是什么人都有，小孩子跑来跑去的，闪光灯能闪瞎眼，乱哄哄的。还有人不顾劝阻伸手摸文物，唉！

繁杂人生：现在每次来自助取票机前都排满了人，导览器租借点也排长队，带孩子过来连童车都租不上了，我觉得，既然都已经预约了，为啥就不能直接刷身份证呢，这不是多此一举吗？

暗雷：有些场馆不允许带水杯，但寄存柜有严重不足，放在公共区域也不放心啊。上厕所也排长队，卫生情况也堪忧，休息区的椅子也不够，很多人就坐在台阶或者广场上，硬生生的把博物馆搞成了休闲广场了。

林萧雪雪：我怎么觉得免费开放之后，能看到的文物比以前少了。之前看网上有评论说，一些博物馆免费开出之后变成了“无藏品，无人员，无活动”的“挂牌馆”“空壳馆”，还觉得难以想象，现在看 D 市博物馆也快差不多了！

操心的筱：现在每次会都是那些藏品，陈设也没变化，体验活动也没以前多了，文创产品也是乏善可陈，再这样下去 D 市博物馆状况堪忧！

针对观众对 D 市博物馆免费开放的热议，记者进行了实地走访：

对于特展期间的“冲刺跑”现象，观众服务中心的小张表示：

这一批文物也曾展出过，当时别说排队了，观看者也都寥寥无几，观众 文化需求，真是不断突破我们的预期呀

讲解员小李：免费开放后，来馆里参观的人过来，现在还要开夜场，以后又得轮流加班

费都不能发，我们现在主要依靠情怀。

科技部小周：排长队和冲刺跑，证明我们展览办得好呀，我们只是博物馆。做官网不是我们的本职工作。

业务部小曹：以前他们几年来一次，现在一年来几次看到的当然都是熟悉的展品，全国又有几家博物馆能频繁更换展品呢。

后勤保障部老林：过去是伺候好物，现在还要服务好人，因为人数过多。展厅的温度和湿度都受到影响，展柜上的玻璃都要擦半天，不利于展品保护，对于那些难以保管的珍品，我们不得不收回仓库了，另外，由于场馆设计之初未考虑夜间开放，现有场馆照明设备难以满足需要，不便于工作人员对周边环境和文物进行看护，同时开设夜场还面临着人员不足，保障经费压力大的难题。

博物馆相关负责人：D 市博物馆响应国家号召，实施免费开放政策，一年多来，让更多的人走进了博物馆，丰富了人们的精神文化生活，博物馆的人气也急剧上升，但确实面临着很多内外部挑战。免费开放是一项长期的惠民政策，我们会拿出更多举措完善相关制度，让博物馆既要好进，又要好看。

材料 5：

为推动博物馆文化创意产品的开发工作，2020 年 1 月 6 日，S 省文物局在省博物馆召开现场观摩交流和专题研讨会，D 市博物馆派小丁参加会议。

现场观摩交流在 S 省博物馆文化创意体验商店举行，体验店被称为博物馆“最后一个展厅”，一进门，小丁就被新奇的布局所吸引，S 省博物馆将文化体验商店打造成了艺术和商业兼顾、集书店、生活美学、咖啡、展览空间与服饰时尚等经营为一体的公共空间。S 省博物馆自主研发产品占据着主要位置。商品琳琅满目。陈设极富艺术感，也便于观众近距离欣赏。

在书签展示区，三个学生吸引了小丁的注意，一位女孩在抛扇子，边抛边像同伴寻求建议：“怎么办，两个都想要，我抛扇子如果抓到头，就买唐小姐代言的，抓到尾，就买蹴鞠这个。”这个名叫“唐小姐”的卡通人物是S省博物馆最年轻的代言人。设计灵感来自于唐朝的“仕女俑”。高耸入云的发髻，面如银盘的长相，丰腴的体态和温婉的仪表深得大家的喜爱，成为博物馆的“一姐”，商店里可以看到大量以唐小姐为题材的各类商品，包括公仔、抱枕、团扇、书签、手机壳、冰箱贴、钥匙链等。

S省博物馆文创负责人介绍，博物馆要做出特色、创立品牌，不可忽视一件明星藏品对博物馆品牌提升的影响力。博物馆必须提取自身的“标志性”元素。以“明星藏品”优先，将其体现的元素内涵，从“衣食住行”的角度，全方位，一条龙开发到极致，生产不同品味、价位的产品。

参观途中，小丁与顾客进行了交流。

甲：我是专门来买这本《S省博物馆少儿版图册》的，这本图册生动形象，对白语言、关注点等都符合小朋友的特点，可以提升孩子的观展体验。

乙：我挺喜欢博物馆的产品，但大部分太萌了，感觉更适合年轻人，要是适合老年人的产品多一点就可以了。

丙：这里的口红和丝巾，无论是质量还是外观设计，希望适合中年女性。我不仅买来自己用，还会送给亲朋好友，他们也都很喜欢。

接下来的专题研讨会上，各位嘉宾踊跃发言：

国际博物馆协会理事蒋博士：博物馆的文化创意产品就是利用馆藏文物开发的具有纪念意义或兼具实用功能的产品，承载着于博物馆主题相关的历史、文化信息，并赋予了地方特色和艺术气氛，博物馆文创产品是能够“把博物馆带回家”的体验，让观众感受到博物馆与自身保持着近距离的沟通，通过好的文创产品可以将博物馆的记忆长久贮存。

X博物馆馆长：文创产品是博物馆价值的延伸，产品本身的文化属性是吸引大众注意力的关键，让人们通过文创产品直接接触到文化。亲身感受到文化是博物馆研发文创产品的出发点。让大众通过产品学习文化，通过文化引发思考，通过思考获取精神升华是博物馆文创产品的研发理念和落脚点。博物馆做文创产品与其说是在“卖产品”，不如说是在利用文化。。。

产品设计时，选取“朝珠”这一宫廷元素的细节；紧跟时尚，选择电子产品的耳机；不是原样复制文物造型，而是与现代产品相结合，给予文物“新生”；将“耳机”与“朝珠”融为一体，方便携带和使用，又成为一种富有文化寓意的装饰品。

博物馆专家刘教授：有些文创产品的设计者并未真正了解博物馆IP（版权形象或故事）文化内涵，只是将各种元素简单拼接。如果设计孵化出投入市场，反而会引起普遍民众对相关历史文化的误解。以文创产品来传播文化也就只是空谈。有一些文创产品，看起来萌萌的，却丢失了对文物的敬畏与敬仰。比如，有一阵人字拖很流行，有厂家把清代宫廷画家丁观鹏罗汉图设计在拖鞋上，这就是对宗教人物的不敬。

F博物馆馆长：要将抽象的文化融入到具体可感的产品中，着实不简单。目前市场上大部分文创产品只是单纯将文化元素印制在钱包、T恤、笔记本、抱枕等产品上，比纪念币和风光明信片强不了多少。同质化设计导致消费者审美疲劳。简单的符合嫁接导致文创产品有颜值无内涵。我馆因收藏大量精美的民族文字享誉国内外，创意资源分丰富。但独自开发大批量的文创产品成本太高，风险又大，也缺少资金支持，心有余

力不足。

S 省博物馆馆长，作为首批试点单位。。。。

【任务】

一、假如你是 D 市博物馆综合办公室主任助理小丁，请完成下列任务。

1、为改善与观众的沟通方式，提升博物馆的公共服务质量，请你根据材料二中 D 市博物馆官网留言板上观众留言的回复情况，针对留言回复工作，提出改进措施。（30 分）

要求：定位准确，措施具体，针对性强；不超过 250 字。

二、根据材料三，请你概括 D 市博物馆在讲解员队伍建设与管理中存在的主要问题。（35 分）

要求：概括准确，条理清晰，语言简洁；不超过 250 字。

三、针对材料四中 D 市博物馆实施免费开放政策以来各方面的反馈，就如何落实“让博物馆既要‘好进’又要‘好看’”的工作要求，提出你的改进建议。（40 分）

要求：有针对性，切实可行，条理清晰，不超过 450 字。

四、根据材料五，请你总结有关博物馆文创产品开发的经验，给 D 市博物馆馆长写一份汇报材料（列出内容要点即可）。（45 分）

要求：要点突出，层次清晰，不超过 500 字。

所有题目必须在答题卡上作答！