

2020 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》

真题卷解析（下半年）

【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。

【参考要点】

- 1、建立信息反馈制度。（可根据材料具体化）
- 2、落实首问责任制。（可根据材料具体化）
- 3、强化业务培训。（可根据材料具体化）
- 4、加强监督监管。（可根据材料具体化）

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。

【参考答案】

（一）讲解员队伍建设方面：1. 专业人才储备不足，讲解员数量少；2. 专业素质水平低，知识储备不足，讲解方式单一；3. 缺乏讲解与群众沟通技巧；4. 缺乏职业危机感和价值认同。

（二）讲解员队伍管理方面：1. 人才培养培养机制不健全，岗位晋升空间小；2. 管理制度不完善，缺乏合理分工，讲解员休息时间不足，身体负荷过大；3. 绩效考核制度不完善，导致工作积极性低；4. 缺少团队文化建设，对工作价值认同感低；5. 福利待遇不足，工作经费少，工资涨幅较小，工资待遇低。

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。

【参考答案】

让博物馆“好进”的建议：

1. 建立健全相关制度。完善线上线下同步预约制度，明确单日接待游客数量上限，进行分时段预约，科学规划参观路线，合理控制游客流量。

2. 提升软硬件条件。通过技术手段保证预约制度顺利落实，利用虚拟现实等先进技术开设网上展厅；加

强基础设施建设，增加导览器、安全提示牌等设施，增设无障碍通道、场馆照明设备；同时通过申请专项财政补贴等方式缓解经费压力。

3. 做好信息匹配工作。通过官方微博、网站等渠道及时公布展览信息、预约方式，告知参观注意事项，如禁止使用闪光灯、触摸文物等，从而提升游客素养，做到文明参展。

让博物馆“好看”的建议：

1. 丰富展览内容和形式。定期收集群众的建议和评价，根据群众的需求更新展品和陈设方式，开展形式多样的体验活动，创新文创产品，做到展览内容丰富、形式多样、满足群众需求。

2. 加强人才队伍建设。招募志愿者，对工作人员进行培训，提高业务素养和服务意识，明确岗位分工，增加对岗位的价值认同。

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。

【参考答案】

关于博物馆文创产品开发相关经验的情况汇报

文创产品是博物馆价值的延伸，是文化产业的重要组成部分，是实现馆藏文化“飞入寻常百姓家”的创新路径。近期，为推动博物馆文化创意产品的开发工作，我们对部分博物馆开发的实际情况进行了调研。现将有关调研情况汇报整理如下：

赋予时代内涵：将传统文化与现代产品相结合，紧跟时尚，引导大众通过产品学习文化，让博物馆价值得以延伸。

二、主动适应市场：贴合群众需求，丰富产品的外形设计，选取卡通人物作为代言人，全方位开发品牌产品，以满足各年龄阶段群众的多样化需求。

三、塑造特色品牌：开发明星藏品，创立品牌，做出特色，主动挖掘“明星藏品”的元素内涵，生产不同品位、价位的产品，从而提升产品影响力。

四、打造文化体验店：布局新奇，打造多种需求为一体的公共空间，陈列多样化产品，增强观众体验感，实现近距离沟通。

五、注重自主研发：1. 开发具有纪念意义或兼具实用功能的产品，融入博物馆 IP 文化内涵，赋予地方特色和艺术气息，避免同质化，让文创产品既有颜值又有内涵。2. 联合多方主体，确保资金投入，节省成本，规避风险，以实现文化产品价值。

以上是关于对博物馆文创产品开发经验的相关汇报，请领导参考审阅！