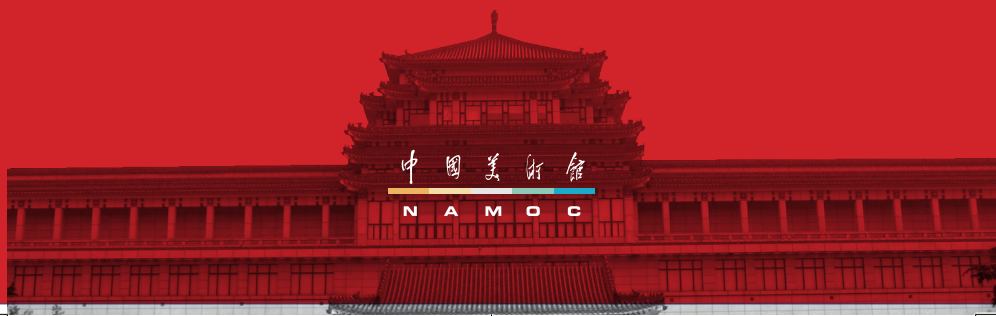
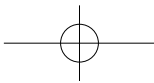
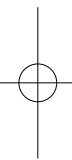
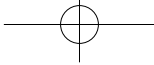


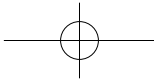
中國美術館
志愿者工作手册

NATIONAL ART MUSEUM OF CHINA

HANDBOOK
FOR
VOLUNTEERS







中國美術館

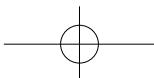
志願者工作手冊

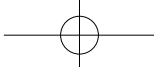
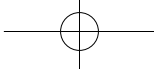
NATIONAL ART MUSEUM OF CHINA

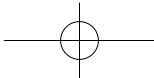
HANDBOOK
FOR
VOLUNTEERS

2013 版

中國美術館
N A M O C





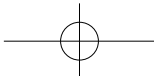


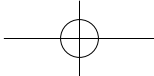
中国美术馆 (NAMOC)

中国美术馆是以收藏、研究、展示 20 世纪以来中国美术为重点的国家级视觉艺术博物馆，是文化部直属的公益性文化事业单位。

N A M O C

HANDBOOK FOR VOLUNTEERS >> 5

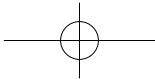




中国美术馆志愿者队伍

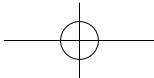
在中国美术馆, 志愿者队伍由公共教育部管理。自 2006 年 3 月组建志愿者团队以来, 我馆的志愿者工作已经取得令社会各界瞩目的进展, 发挥着日益重要的作用。通过我们多年的努力, 现在志愿者队伍的专业素质和年龄结构等日趋合理, 向建设一支北京乃至全国最好、最专业的志愿者队伍的目标更进了一步。为使对志愿者的管理更加专业化和规范化, 公共教育部制定并推出了《中国美术馆志愿者章程》、《中国美术馆志愿者管理办法》等, 同时加大了志愿者管理、志愿者素质与技能培训、志愿者义务导赏及其它服务方面的工作力度。

为了进一步吸引和稳定志愿者队伍, 提高其



服务水平, 2010 年公共教育部特别推出了“志愿者素质与技能培训计划”, 邀请有经验的讲师利用周末时间讲授系列课程, 内容包括如志愿者与公民社会、快乐志愿者、朗读技巧与应用、志愿者礼仪、志愿者心理、讲解技巧等。2011 年, 公共教育部又推出了以 20 世纪中国画和中国油画为重点的系列专业知识培训讲座, 使志愿者对美术史知识有了更加深入系统的学习和理解。2012 年则推出了中国书法篆刻和博物馆学相关主题的系列培训讲座, 拓展志愿者的知识视野。平时中国美术馆结合展览举办的各种学术讲座和研讨交流活动, 也优先向志愿者开放。

除了结合重要展览向广大观众提供的义务

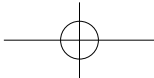
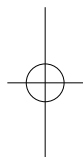
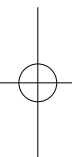
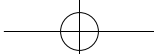


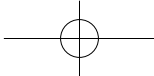
导赏服务,中国美术馆志愿者也承担了大量的公共教育活动组织实施及其它服务工作,充分体现了美术馆公共教育的公益性。近八年来,平均每年有 1458 人次的志愿者在我馆提供各种服务,平均每年服务观众 6 万人次,服务范围涉及展厅导赏、教育活动实施、新闻宣传、外语翻译、摄影设计、资料整理等美术馆工作的诸多方面,其中导赏服务占 90%。

目前我馆志愿者队伍的人数已经稳定在 120 余人,并在不断发展壮大,其年龄跨越老中青三代。志愿者在服务中付出了大量的精力和时间,为我馆公共教育等方面工作做出了巨大的贡献,在公共文化服务方面发挥了重要作用,真正成为中国美术馆与社会公众的纽带和桥梁。



志愿者 管理





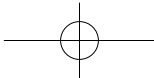
志愿者招募

中国美术馆志愿者招募工作主要通过网上报名,进行先期的筛选后,安排面试和笔试的环节。

中国美术馆志愿者面试审核项主要包括以下几个方面:

- + 热情、公益 20%
- + 服务时间 20%
- + 胜任度 20%
- + 专业背景 20%
- + 服务目的 10%
- + 沟通能力 10%

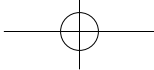
中国美术馆志愿者笔试的主要目的在于了解应试志愿者的专业水准和整体素质,以便日后安排相关培训和工作。



2006 年 3 月首次志愿者招募试讲



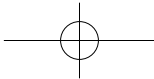
2006 年志愿者首次进行签约、领取证件



志愿者招募笔试

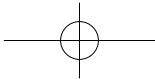


志愿者招募面试



志愿者档案

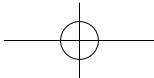
为实现科学管理, 我馆公共教育部详细记录每位志愿者的具体资料, 包括专业背景、服务类型、服务时间、兴趣爱好等内容, 并结合工作特点将志愿者分为 4 组 (导赏组、值班组、服务组、教员组), 并选出组长配合管理。



志愿者服务内容分组

志愿者服务内容的分派, 主要以部门工作需要为出发点, 以充分发挥志愿者的作用, 调动各自的长处, 有效安排工作。

- + **导赏组** / 承担展厅导赏工作, 包括面向成人、儿童和外宾的导赏; 承担部分外语翻译工作
- + **值班组** / 承担志愿者休息室值班, 填写值班日志, 记录值班情况及处理日常工作
- + **服务组** / 承担档案、设计、新闻、摄影、会务等服务工作
- + **教员组** / 承担部分公共教育活动的策划与实施



年度考核与总结

根据每位志愿者的服务时间和综合表现进行相应的考核、总结与表彰。

志愿者证件资料

服务满 3 年以上持志愿者证

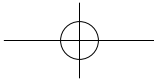
见习期 1 年未滿持见习志愿者证

《中国美术馆志愿者工作手册》

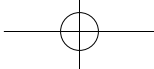
《中国美术馆志愿者服务记录本》

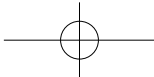
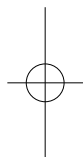
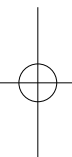
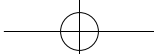


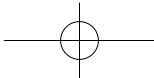
志愿者 培养



志愿者年度总结表彰会





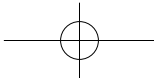


常规性展览培训与讲座

邀请我馆馆内专家参与培训工作, 参与的部门有: 研究与策划部、展览部、典藏部、民间美术部、公共教育部等。

邀请馆外专家参与培训工作, 参与的机构有: 敦煌艺术研究院、广东美术馆、湖北美术馆、江苏省美术馆等。

邀请部分国际合作专家参与培训工作, 参与者有: 瑞士银行藏品展策展人、“美国艺术三百年”展策展人、英国“透纳绘画珍品展”策展人、西班牙“立体主义时代”展策展人、比利时“图与词: 马格利特以来”展览策展人等。

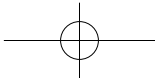


志愿者素质与技能培训

为了进一步吸引和稳定志愿者队伍, 提高队伍的服务水平, 我部结合志愿者的专业背景、工作经历, 以及志愿者们在服务中遇到的实际问题, 特别策划了一系列的志愿者素质与技能培训课程, 邀请富有经验的专业志愿者培训师讲授。

培训计划包含多方面内容, 如志愿者与志愿者精神、快乐志愿者、朗读技巧与应用、讲解技巧、志愿者礼仪、志愿者心理、中外美术史、书法篆刻、艺术材料与创作等。目前每年都有 4 个左右的培训讲座。

主要课程有: 志愿者心理培训、志愿者礼仪培训、书法篆刻系列培训、中外美术史系列培训等内容。



+ 与艺术家面对面

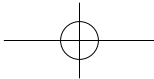
邀请艺术家参与志愿者的培养培训。设计一些主题性活动, 通过与艺术家面对面接触, 了解艺术家的创作过程和感受。

+ 考察交流活动

+ 外出考察活动

+ 同行交流会

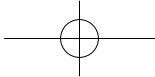
+ 内部座谈会



本馆策展人团队培训志愿者



本馆策展人团队培训志愿者



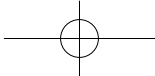
比利时策展人培训志愿者



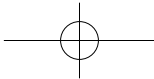
书法创作与欣赏培训讲座

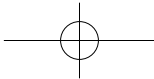
N A M O C

HANDBOOK FOR VOLUNTEERS » 25

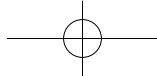


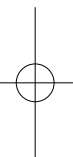
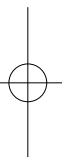
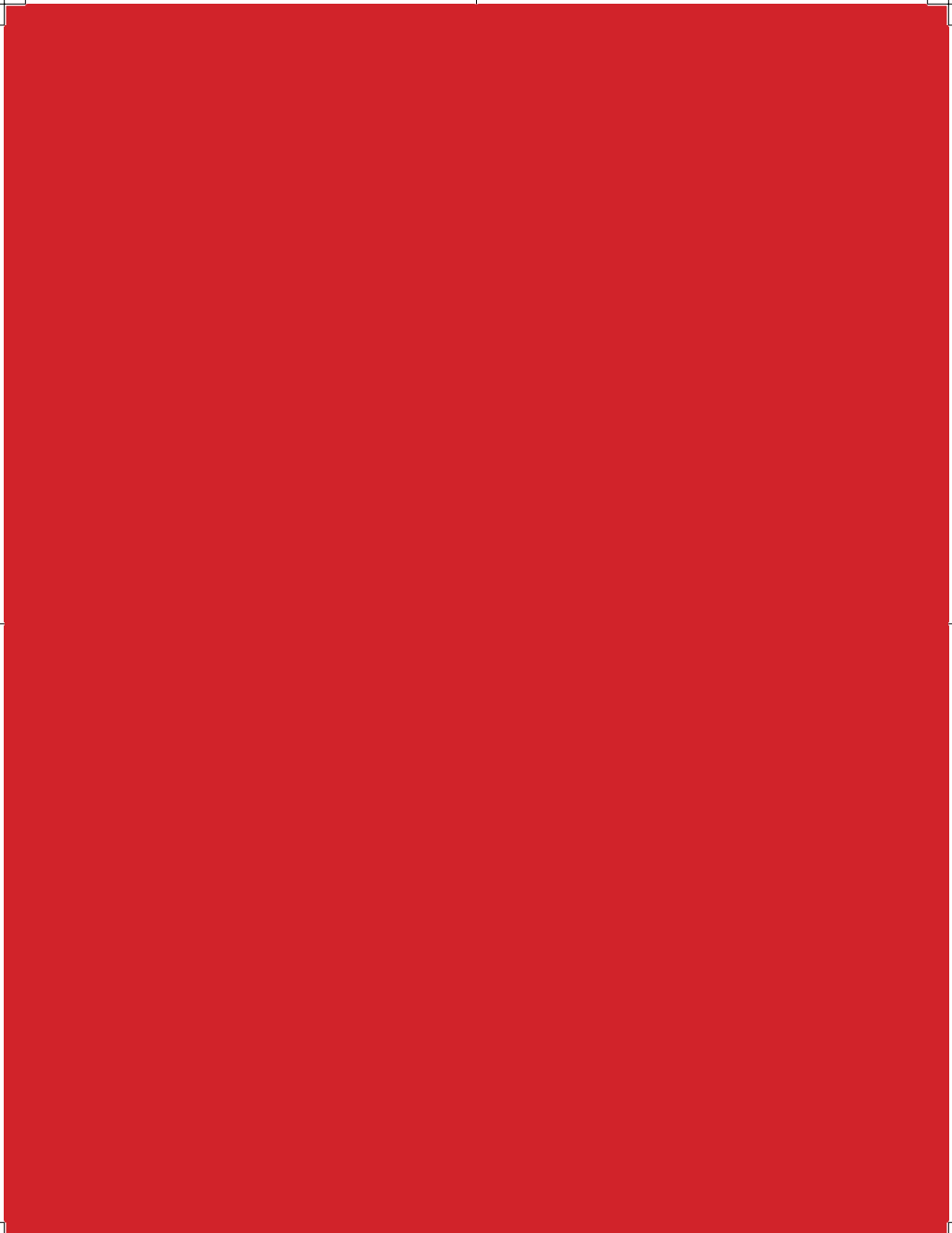
俄罗斯艺术 300 年展志愿者培训合影





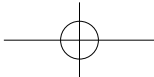
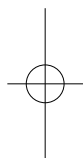
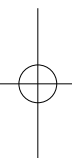
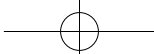
“光辉历程, 时代画卷”展志愿者培训合影

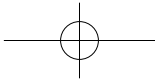






志愿者 服务





服务形式

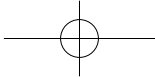
- + 展厅导赏服务
- + 参与专题教育活动
- + 其它特别展厅服务
- + 值班室值班、会务服务
- + 高雅艺术进校园活动
- + 社会活动——参与“魅力北京”志愿者文化讲述团
- + 艺术宣讲走基层
- + 参与专业交流活动



志愿者义务导赏服务



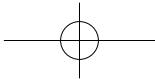
志愿者在展厅为孩子们辅导玩具游戏



志愿者参与专题教育活动

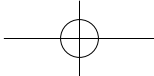
N A M O C

HANDBOOK FOR VOLUNTEERS >> 35



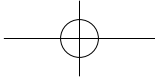
服务人群

- + 单位团体
- + 学生、儿童
- + 老年人
- + 社会弱势群体
- + 外宾



志愿者教员

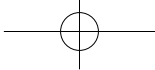
为了进一步扩大和深化中国美术馆公共教育体系建设,近年来我馆公共教育部注重提高志愿者的教育能力,逐步培养了一批热爱艺术博物馆事业、理解艺术博物馆教育的意义、懂得策划实施公共教育活动的志愿者,组建了一支专业化的“志愿者教员”队伍,作为中国美术馆志愿者队伍的重要组成部分,为我馆完成了部分教育活动的策划与实施,取得良好的反响。



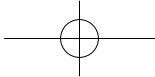
志愿者为孩子导赏



志愿者服务单位团体



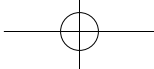
志愿者为残障人士导赏



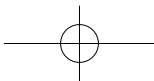
志愿者服务老年人



志愿者接待外宾



志愿者教员参与培训

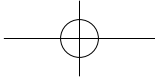


小小讲解员

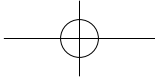
我馆公共教育部选拔部分优秀的小学生,经过系统的专业培训,在家长的陪同下,利用周末时间义务为社会公众提供生动活泼的展厅讲解,起到良好的公共教育效果,得到各界观众的普遍好评。通过讲解服务,小小志愿者们既奉献社会、服务他人,也锻炼自己、提升自我,收获颇多。在讲解服务期间,小小志愿者们也与中国美术馆的老志愿者们互帮互学,结下了深厚的友谊。他们的服务也体现了中国美术馆的社会公益性。通过鼓励社会不同年龄层次的公众关注、参与和支持美术馆公共教育,有利于形成美术馆与学校、家庭的良好互动。

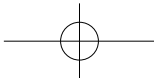
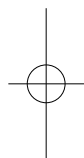
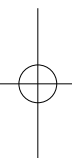
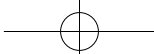


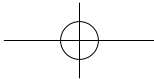
服务 展览



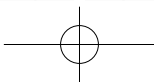
小小志愿者讲解服务







截至 2013 年 7 月 31 日，中国美术馆志愿者队伍在 8 年中共参与 30 个大展期间的相关服务工作，参加 156 场各类专业培训。

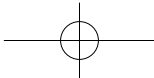


2006 年 _

- + 俄罗斯艺术 300 年——国立特列恰科夫博物馆珍品展
- + 中国美术馆陶瓷艺术邀请展
- + 墨西哥绘画：从壁画三杰到当代展
- + 农民·农民——中国美术馆藏品暨邀请展

2007 年 _

- + 19 世纪下半叶俄罗斯现实主义绘画展
- + 美国艺术三百年：适应与革新
- + 从提香到戈雅——普拉多博物馆藏艺术珍品展
- + 影戏华彩——中国美术馆藏皮影珍品陈列
- + 中国美术馆第二届当代名家书法提名展

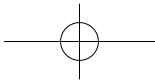


2008 年 _

- + 盛世和光——敦煌艺术大展
- + 移动的地平线：瑞银集团艺术珍藏
- + 灵动的风景：穿越德意志艺术时空

2009 年 _

- + 中国工艺美术大展
- + 泰特美术馆藏透纳绘画珍品展
- + 渡——国际灾后应急建筑设计展
- + 讲·述——2009 海峡两岸当代艺术展
- + 向祖国汇报——新中国美术 60 年

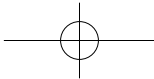


2010 年 _

- + 虎年新春贺岁·中国年画大展
- + 胜利属于人民——纪念中国人民抗日战争胜利
65 周年美术作品展览
- + 澳大利亚土著艺术展

2011 年 _

- + 大众篆刻——李岚清篆刻书法艺术展
- + 光辉历程·时代画卷——庆祝中国共产党成立
90 周年美术作品展览
- + 百年风云·壮志丹青——纪念辛亥革命 100 周
年美术作品展
- + 法国设计先锋与艺术大师们的对话

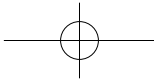


2012 年 _

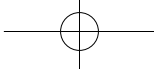
- + 邓拓捐赠中国古代绘画珍品特展
- + 从延安走来——纪念毛泽东同志《在延安文艺座谈会上的讲话》发表 70 周年美术作品展
- + 大器“玩”成——中国美术馆藏民间玩具精品展
- + 搜尽奇峰——20 世纪中国山水画选展

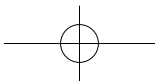
2013 年 _

- + 群珍荟萃——全国十大美术馆藏精品展
- + 与时代同行——中国美术馆建馆 50 周年藏品大展



中国美术馆、台湾美术馆志愿者工作交流会



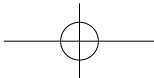
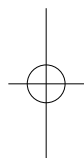
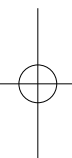
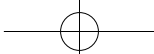


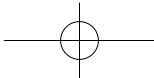
服务统计

- + 2006 年, 服务 173 天, 2700 小时,
参与服务 1221 人次, 服务观众 54000 人。
- + 2007 年, 服务 182 天, 2900 小时,
参与服务 1314 人次, 服务观众 59000 人。
- + 2008 年, 服务 142 天, 3650 小时,
参与服务 2157 人次, 服务观众 94900 人。
- + 2009 年, 服务 156 天, 2846 小时,
参与服务 1248 人次, 服务观众 40000 人。
- + 2010 年, 服务 109 天, 2195 小时,
参与服务 798 人次, 服务观众 43000 人。
- + 2011 年, 服务 45 天, 778 小时,
参与服务 315 人次, 服务观众 9000 人。
- + 2012 年, 服务 289 天, 2700 小时,
参与服务 3157 人次, 服务观众 126300 人。



中国 美术馆 志愿者 章程



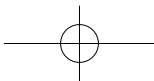


第一条 宗旨

为充分发挥中国美术馆公共教育职能,中国美术馆公共教育部(以下简称:公共教育部)向社会招募组建公益性质的志愿者队伍。

第二条 志愿者资质

凡热爱博物馆事业、具有一定的美术基础知识或具备一定特长、能够熟练使用普通话或一门外语、身心健康且自愿利用业余时间无偿为社会公众提供服务者,通过中国美术馆测评后成为中国美术馆志愿者。



第三条 志愿者义务

热爱美术馆事业, 签订“中国美术馆公共教育部志愿者协议”并履行该协议规定的责任。

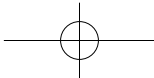
服务时仪表整洁, 言辞文明, 佩戴志愿者标识; 自觉维护中国美术馆形象, 自觉维护志愿者形象。

准时认真完成志愿服务的工作, 特殊情况不能到岗应至少提前两天向公共教育部说明。有志愿者服务任务时, 平均每星期志愿服务时间应不少于4小时。

不以志愿者身份从事与志愿服务无关的活动。

发现问题及时向中国美术馆公共教育部报告。

服从中国美术馆公共教育部的管理和工作安排。



第四条 志愿者权利

在岗位确认前有表达选择服务岗位意愿的权利。
优先参与中国美术馆举办的面向公众的讲座及其它相关教育活动。

有参加中国美术馆公共教育部每年组织的志愿者培训的权利。

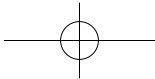
有就中国美术馆发展和志愿服务工作提出建议和意见的权利。

有申请退出志愿服务的权利。申请者应提前一个月告知公共教育部并及时交还志愿者证件。

六、持“中国美术馆志愿者证”在本馆书店、纪念品商店和咖啡厅享受 8.5 折优惠。

第五条 志愿者口号

共享艺术的快乐



第六条 附则

一、志愿者管理部门

中国美术馆公共教育部为志愿者管理部门。

二、志愿者的报名、招募、培训及上岗

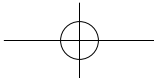
一) 志愿者报名:

1. 从中国美术馆官方网站上下载“中国美术馆志愿者申请表”，填写后发送到公共教育部邮箱中(ggjy@namoc.org)或送交公共教育部。
2. 对报名者进行初步审核后建立报名者档案。

二) 志愿者招募:

1. 基本条件

- + 年龄 18-65 周岁, 身心健康。
- + 长期在北京居住。



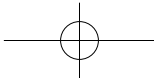
- + 具有奉献精神、热心公益事业, 愿意利用业余时间无偿为社会公众提供服务。
- + 具有大专或大专以上文化程度。
- + 热爱博物馆事业、有一定的美术基础知识或特长, 能够熟练使用普通话或一门外语。

2. 招聘办法

公共教育部视报名人数和工作需要安排招聘时间, 对符合基本条件的报名者进行考试, 考试合格者登记成为“中国美术馆见习志愿者”。

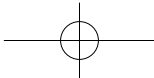
三) 志愿者的培训及上岗

“中国美术馆见习志愿者”须参加公共教育部组织的基础培训后方可上岗。其中的见习志愿讲解人员还须参加讲解培训后方可上岗。



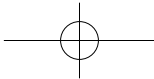
三、志愿者的考核

1. 见习志愿者的试用期为一年（见习期计入志愿服务年限），一年试用期满其工作时间和服务质量合格者可正式注册，登记成为“中国美术馆志愿者”；不合格者不予注册，并收回相关证件。
2. 对已获登记的志愿者，公共教育部将定期考核评定其工作时间和服务质量，考核评定结果将记入中国美术馆志愿者信息资料库。年终考核不合格者，不予续聘；年终考核合格者，我馆将续聘；年终考核优秀者，将给予适当的表彰和鼓励。对造成重大损害或不良影响者保有追究相关责任的权利。



四、激励和表彰

1. 根据“志愿者培训及服务记录”，每年将评选优秀志愿者，给予一定的表彰与奖励。
2. 依据“志愿者培训及服务记录”，根据需要为志愿者开具材料证明，以作为对志愿者个人表现的认可。
3. 志愿服务时间累计达到 500 小时以上、年满 65 周岁的优秀志愿者，如不再参加志愿者服务工作，将被授予“中国美术馆荣誉志愿者”称号，颁发相关证件。荣誉志愿者中国美术馆将不再安排其从事志愿服务，但仍享受志愿者所有权益。

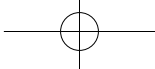


第七条 施行日期

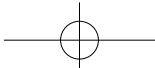
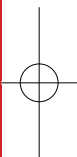
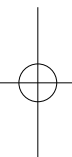
本章程自公布之日起施行。

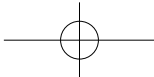
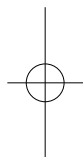
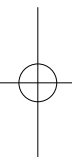
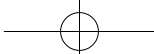
第八条 解释权

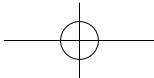
本章程的解释权属于中国美术馆公共教育部。



中国 美术馆 志愿者 管理办法





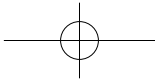


第一条

为加强中国美术馆公共教育部(以下简称“公共教育部”)志愿者(以下简称“志愿者”)队伍的管理特制订本办法。

第二条

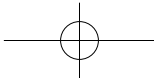
公共教育部指定专人负责志愿者的招募(一般春秋两季各一次)、注册、培训、管理、考核、表彰以及宣传等相关事宜;组织开展志愿者的服务活动。



第三条

申请和注册:

- 一、申请人填写“中国美术馆公共教育部志愿者报名表”提出申请;
- 二、对申请人进行面试、笔试考核;
- 三、合格者颁发“中国美术馆见习志愿者证(一年有效期)”;
- 四、申请人一年试用期满合格者可正式注册, 登记成为“中国美术馆志愿者(三年有效期)”, 待考察者继续持“见习志愿者证”, 其余不合格者不予录用。

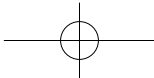


第四条

根据志愿者的专业技能、特长、爱好等情况进行分组并安排工作，做好工作记录并及时总结、评价，建立相应的考评机制。

第五条

注册志愿者配发“中国美术馆见习志愿者证”、“中国美术馆志愿者证”、《中国美术馆志愿者工作手册》及《中国美术馆志愿者服务记录本》；志愿者证分一年和三年有效期。

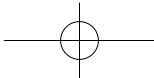


第六条

《中国美术馆志愿者服务记录本》用于记录注册志愿者基本信息及参加服务的时间、内容和质量。

第七条

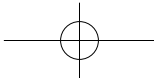
责任人负责安排组织志愿者培训，邀请相关专家进行。



第八条

按照志愿服务的不同内容,对志愿者进行分组管理;选出组长,并定期召开组长例会;

- 一) 导赏组: 主要承担展览的导赏工作。针对不同的服务对象,导赏组细分为不同的小组,如针对普通成人的导赏组,针对少儿的导赏组,以及针对外宾的导赏组。
- 二) 值班组: 主要负责志愿者休息室值班,填写日志,记录值班情况及处理日常工作。
- 三) 服务组: 主要协助中国美术馆公共教育活动的实施。按照不同活动内容,服务组又细分为不同的服务方向,其中包括:摄影摄像、平面设计、档案整理、新闻报道、会务协助方向等。
- 四) 教员组: 主要承担部分公共教育活动的策划与实施。

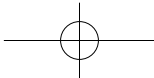


第九条

按招募时间进行年度考评。对表现优秀者予以表彰, 考评不合格者予以劝退。测评标准以公共教育部本年度实际工作量为依据, 按全年志愿者服务工作的总周次, 以每周服务 4 小时为完成标准。超额完成任务、综合表现突出评定为优秀; 完成工作评定为合格; 没有完成工作评定为不合格。

第十条

志愿者的继续注册与解约。本年度评定为优秀和合格的志愿者, 中国美术馆志愿者身份将持续有效, 继续注册; 评定为不合格者不予注册。

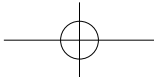
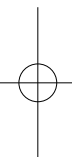
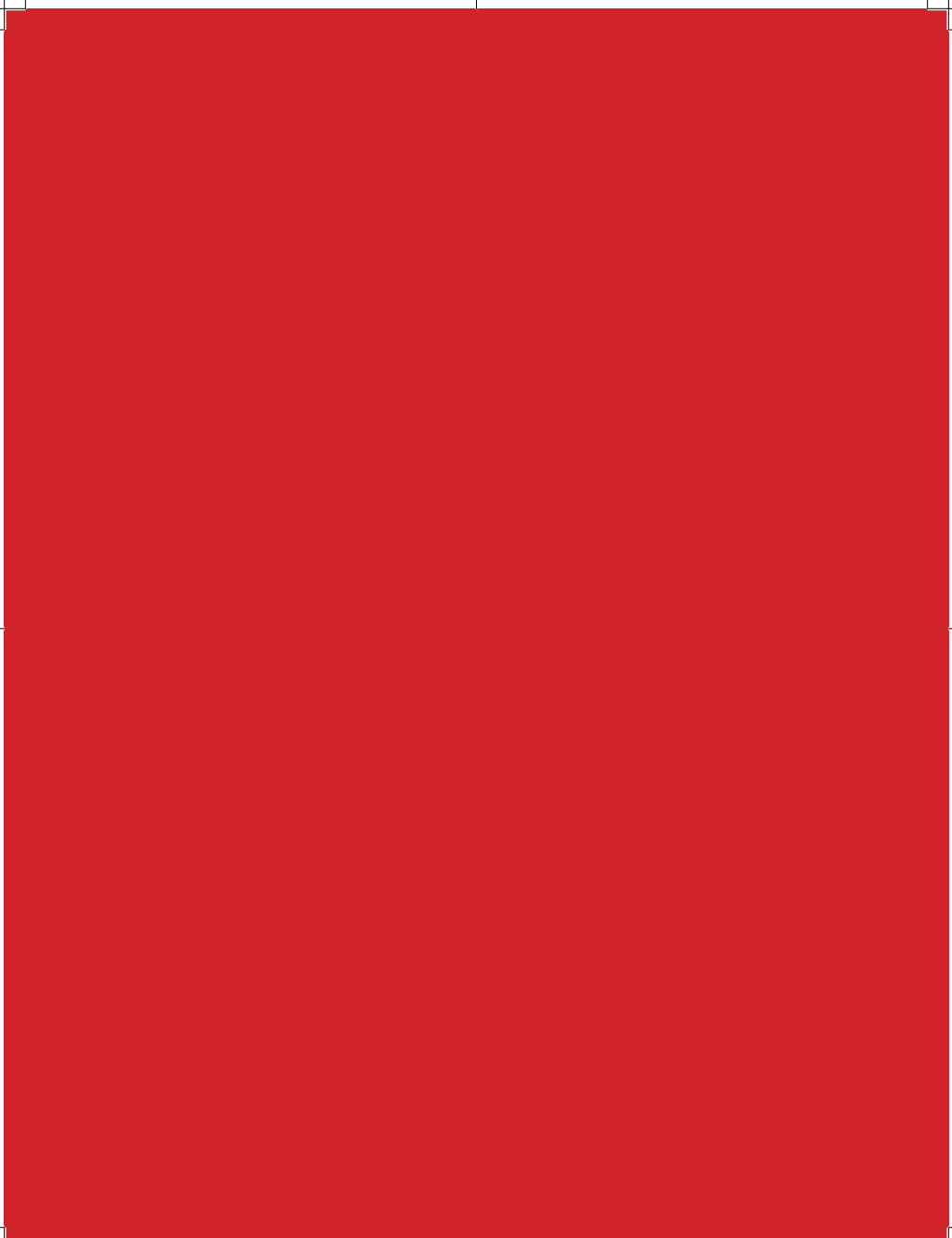
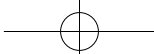


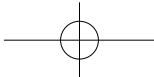
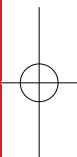
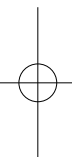
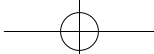
第十一条

志愿者服务期间请假。志愿者在服务期间, 如不能按时到岗, 要至少提前两天向公共教育部管理人员及负责的组长请假, 如有特殊情况需长期请假者需提交相关证明材料。

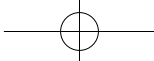
第十二条

本办法的修改、变更、解释权属于中国美术馆公共教育部。





设计_王东琳



中国美术馆
N A M O C

100010 北京市东城区五四大街 1 号

<http://namoc.org/>

