

浅议幻影厅的管理

汉阳陵博物馆 张鹏华

帝陵博物馆不仅仅是因为地面覆土绿化，地下气象万千。而主要是皇帝宫廷生活的真实写照，是中国第一座紧贴帝陵封土、将文物和游客分隔在两个不同温湿度环境的全地下遗址博物馆。从而有了支撑博物馆的力量和博物馆发展的源泉，这是长久而持续的发展动力。如何继续发扬这种保护理念，形成“人文阳陵、活力阳陵、和谐阳陵”，我们不仅要接受思想观念上的考验、能力素质上的考验和管理机制上的考验，更重要的是服务质量的考验。幻影厅又是汉阳陵博物馆重要组成部分，利用现代科技手段，穿越时空隧道，还原千年历史，介绍汉景帝和王皇后生平故事及主要历史事件。幻影厅承担着科学管理、设备维护、补票等优质服务的职责，在帝陵地下博物馆处于点地位，幻影厅的管理、服务态度、服务质量直接影响和感染游客，博物馆又是爱国主义教育基地，我们的一言一行直接影响着游客，游客的言行直接影响着社会。因此服务质量不仅仅是一种态度、一份责任，更是个人素质和博物馆文明程度的体现，没有好的工作作风就没有好的工作氛围，就没有个人的进步和博物馆的壮大。

帝陵办把学习科学发展观，转变部门工作作风为日常工作重中之重。坚持以人为本、服务游客，更好地让人民共享文化发展成果。大力提倡：勤奋好学、学以致用；系游客、服务游客；真抓实干、务求实效；艰苦奋斗、勤俭节约；发扬民主、团结共事；服务大局的良好风气开展优质服务，练就过硬的作风。

一、自觉和严格的遵守工作纪律。纪律既是工作的保障、职业道德的底线，又是严谨的工作作风和优良馆风形成的基础。遵守工作纪律首先要遵守博物馆的规章制度帝陵办严明的工作纪律是靠制度来推行的。开馆以来，先后制定《帝陵办管理制度》，《安全巡查、环卫保洁、优质服务人员工作守则》，《幻影厅工作手册》、《设备行工作手册》、《设备维护保养工作手册》、《幻影厅工作人员量化考核细则》。从检查和考核的结果来看，大多数人员都能严格要求自己，遵守纪律，特别是组长能起示范带头作用，认真做好表率，但也有个别员工忽紧忽松，放松了对自己的要求，态度不踏实，没有全身心投入工作。工作起来心不在焉，没有什么业绩和效率可言。通不断学习各项规章制度，使这些人员都能认真遵守和落实好博物馆的各项制度，做到用制度管理、按制度办事、靠制度管人，使帝陵办的管理能正确、合理、有序、高效运行。同时也认识到遵守工作纪律还要顾全大局。坚持围绕博物馆、服务大局开展工作，坚决杜绝遇事斤斤计较、拈轻怕重、挑肥拣瘦，以个人利益为重，没有吃苦精神奉献精神，缺乏团结协作和开拓进取精神等不和谐的现象。构建和谐博物馆，首先人人都要顾全大局，这样才能出积极性、出智慧、出干劲，使工作“效能”发挥到最大度，才能起到示范作用。

二、落实年初签订目标任务。落实是一切工作的关键，所有的工作都要靠落实来推动。如何抓落实是幻影厅工作的重点。幻影厅根据工作岗位的特点，逐级签订目标责任书，责任到人，任务到人。树立强烈的事业心、责任感，勤勤恳恳做事，踏踏实实做人，以实干的本领、争先的精神，勤学习、勤思考、勤实践。以敬畏之心对待岗位对待工作、对待服务对象。管理者走出办公室，深入一线，随时了解情况，及时发现问题，现场解决问题。为保障计划落实、任务完成，帝陵办制定细致的措施和严格的核细则，规定了完成的期限和质量要求，月有计划，周有要点。明确幻影厅主要负责人为第一责任人，作为个人周、月、年量化考核和评选年度先进的首要条件。幻影厅他员工无论承担什么任务，无论补票还是检票，无论播放还是维护秩序，不管有多少困难，都自觉地、主动地、一丝不苟地起到示范作用，让帝陵办放心，让同事信服，游客满意。

三、进一步提高服务质量。开馆以来各项工作质量有了相对保障，但离馆的发展要求还远远不够。因此，不仅馆要有新的发展目标，幻影厅也要有新的工作目标。博物馆肩负社会教育基地作用，社会主义核心价值体系教育作用，中华优秀传统文化教育作用，增强社会主义意识形态的吸引和凝聚力作用，建设和谐文化，抵制各种错误和朽思想的影响，培育文明风尚等方面发挥作用。增强博物馆活力，切实提升博物馆社会功能的新思想和新措施。幻影厅要进一步增强紧迫感和危机感，一方面要自我加压提高工作标准；一方面要脚踏实地，干好工作，确保工作质量。人人都要树立精品意识，努力把工作的难点转化为特点，把特点培育成亮点，把亮点打造成示范岗点。

四、树立创新意识。创新是一个民族进步的灵魂，没有创新就没有发展。因此，帝陵办确立了“科学、从严、民主、遵规、创优”的十字管理方针，以“落实、巩固完善、提高”为工作重点，从遇事解决转变为事前预防。孔子曰：“凡事预则立，不预则废。”就是告诫人们在平安环境里，也要想到出现危险的可能，那么思想就要重视，就要有所准备，则危险就不会出现。这也启示我们要管理好幻影厅，就必须居安思危，思则有备，有备无患地开展各项工作，特别是幻影厅安全工作。因此，帝陵管办公室先后制定了《帝陵馆突发事件预案》、《幻影厅设备故障应急预案》、《幻影厅安全巡查日志》、《幻影厅日常消毒制度》等安全制度，并对预案进行不断学习和战演练，使全体人员做到常备不懈，熟练掌握预案的内容、要求和职责。例如，2008年5月12日下午14：27分突发地震，幻影厅费静同志在突发而至的地震灾害面前，临危不惧，沉着应对，大声喊道：“大家安静，不要慌，跟我来”，短短几句话，稳定了游客的情绪，游客在她的正确引导下从最近的安全通道撤了出来。整个疏散过程无一人拥挤、踩踏受伤。费静同志的出色表现，全馆发起向费静同志学习的号召。虽然我们的管理在实践中初显成效，但与目前的安全形势相比，还需要继续努力，继续不断创新，继续不断完善幻影厅预案和制度，来适应新形势下安全需要。努力为中外游客提供一个安全、舒适的观看环境，使游客高兴而来，平安而归。

五、加强团队建设。每个组都是一个团队，只有每个团队都发展了，才有帝陵办这个大集体的发展；每个人都是团队的一员，只有每个人发展了，部室才能发展。因此，要加强团队建设重在抓团队文化建设。团队文化是一个集大局意识、协作精神、服务理念集中表现。要形成被全体成员认可接受的团队精神和核心理念，建立起彼此信任、真诚沟通、精诚合作、相互补台的良性人际关系；要以团结协作、优势互补为核心，以忠诚和民主为纽带，创造和谐的人际关系，保障良好的心态，使每一名成员现出无私奉献的精神境界和维护团队的自觉意识。帝陵办为能者打开发展空间，为平者提供生存空间，不让每个人因自身能力、素质差异而掉队，最大限度地发挥团队的体合力，先后开展了阳陵历史、文明用语、服务接待、英语口语、安全预案等应知应会培训。组织开展“关于传统美德与八荣八耻”、“如何对待金钱与诚信”讨论会。

积极组织员工参加馆文体活动；积极倡导送温暖献爱心活动；积极开展月评季奖。使团队成员具有大局观、发展观、精品观、责任观、学习观、团结观。

由于汉阳陵博物馆幻影成像厅因高科技多媒体技术与幻影光成像技术在博物馆辅助陈列中的出色运用和内部科学管理，被评为“2008年陕西省职工经济技术创新示范岗位”。