**城市规划展览部志愿讲解员培训计划**

**培训目的：**志愿讲解员需要在周末的定点讲解中配合讲解员完成展馆第一篇章岭南古邑或者第五篇章滨海筑梦（二选一）的讲解，为了让志愿讲解员深入了解讲解员的工作，规范志愿讲解员的接待流程，提升讲解员队伍的综合素质，做好讲解员团队讲解服务的工作，故对志愿讲解员开展岗前培训。

**培训时间：**培训时间为两个月，共分为两个阶段

**第一阶段：**资料准备，为期一个月。

**第二阶段：**现场辅导与实习，第一篇章：周六下午（14:30-17:00）；第五篇章：周日下午（14:30-17:00），共四次

**培训内容：**

**第一阶段**，我部将提供展馆讲解词的两个篇章：第一篇章岭南古邑和第五篇章滨海筑梦，供参培人员进行选择（二选一），选定后根据篇章内容自行查找相关资料，并结合展馆讲解词形成具有自己风格的讲解词，通过我部审核后，对讲解词进行背诵记忆。期间遇到什么问题，有什么想法可在工作时间与我部负责培训的老师联系。

**第二阶段**，现场辅导包括展馆设备的控制、讲解时辅助工具（激光笔）的使用、讲解时的肢体语言（包括手势、走姿、站姿等）、讲解着装和礼仪等。（详见课表如下）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课别** | **培训时间** | **培训内容** | **培训地点** | **培训方式** |
| 第一课 | 周六下午  （14:30-17:00） | 讲解礼仪、  走姿、站姿、手势、有效引导、站位、设备使用（理论知识） | 负一楼培训室 | PPT授课 |
| 第二课 | 第一篇章：  周六下午  第五篇章：  周日下午  （14:30-17:00） | 实践 | 展馆相应展区 | 1对1现场辅导 |
| 第三课 | 第一篇章：  周六下午  第五篇章：  周日下午  （14:30-17:00） | 实践 | 展馆相应展区 | 1对1现场辅导 |
| 第四课 | 第一篇章：  周六下午  第五篇章：  周日下午  （14:30-17:00） | 实践 | 展馆相应展区 | 1对1现场辅导 |

（备注：实践课可请假1次，培训期间考勤计入结训考核成绩）

**考核：**培训结束后，由分管领导、部门主任以及讲解员团队进行考核，考核形式为现场讲解，考核通过后即可成为展馆正式的志愿讲解员，配合讲解团队完成周六日的定点讲解服务。

**备注：**从培训的第二阶段现场辅导开始为志愿者记录义工服务时间，计入志愿者服务时长中。