# MANUÁL PÉČE O NÁVŠTĚVNÍKA

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **ANIMÁTOR**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Muzejní komplex Národního muzea

1. únor 2023



POŽADAVKY NA ANIMÁTORY ....................................................................................................................... 3 NÁPLŇ PRÁCE .............................................................................................................................................. 3 příloha č. 1: přehled exponátů v rámci DM a s nimi spojené činnosti ......................................................... 4 Příloha č. 2: základní informace o tematickém uspořádání DM a koncepce práce s návštěvníky ............... 5

Práva a povinnosti pracovníka aNIMAČNÍCH SLUŽEB .................................................................................. 6

NÁRODNÍ MUZEUM ......................................................................................................................................... 8

MUZEJNÍ KOMPLEX NÁRODNÍHO MUZEA (Museum Complex of the National Museum) ............................... 8

NOVÁ BUDOVA NÁRODNÍHO MUZEA (NEW BUILDING) .............................................................................. 8

HISTORICKÁ BUDOVA NÁRODNÍHO MUZEA (HISTORICAL BUILDING) ......................................................... 8

MUZEJNÍ KOMPLEX V SOUČASNOSTI........................................................................................................... 9

NOVÉ EXPOZICE ........................................................................................................................................... 9

ODPOVĚDI NA OPAKUJÍCÍ SE OTÁZKY: ........................................................................................................... 12 AKTUÁLNÍ EXPOZICE A VÝSTAVY ................................................................................................................ 12 COVID OPATŘENÍ ....................................................................................................................................... 12 FOCENÍ ...................................................................................................................................................... 13 KOMENTOVANÉ PROHLÍDKY ..................................................................................................................... 13 MÉDIA ........................................................................................................................................................ 13 NABÍDKA / IDENTIFIKACE PŘEDMĚTŮ ........................................................................................................ 13 NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD ........................................................................................................................................ 14 OTEVÍRACÍ DOBA MUZEJNÍHO KOMPLEXU ................................................................................................ 14 STÍŽNOSTI .................................................................................................................................................. 14 ŠATNY, ÚSCHOVA ZAVAZADEL ................................................................................................................... 14 NÁVŠTĚVA S DĚTMI ................................................................................................................................... 14 OBČERSTVENÍ ............................................................................................................................................ 15 MOBILNÍ APLIKACE .................................................................................................................................... 15 ŠKOLNÍ NÁVŠTĚVY ..................................................................................................................................... 15 VSTUPENKY DO MUZEJNÍHO KOMPLEXU .................................................................................................. 15 PARKOVÁNÍ, BEZBARIÉROVOST ................................................................................................................. 17 PROGRAM.................................................................................................................................................. 18 PRONÁJEM PROSTOR ................................................................................................................................ 18 ZTRÁTY A NÁLEZY ...................................................................................................................................... 18 ŽÁDOSTI O KONTAKTY ............................................................................................................................... 18 KONTAKTY – DALŠÍ PRAŽSKÉ OBJEKTY NÁRODNÍHO MUZEA ..................................................................... 18 KONTAKTY – MIMOPRAŽSKÉ OBJEKTY NÁRODNÍHO MUZEA .................................................................... 19

ZÁKLADNÍ SLOVNÍČEK V ANGLICKÉM JAZYCE ............................................................................................ 19

### POŽADAVKY NA ANIMÁTORY

*Obecné požadavky:*

pozitivní vztah k dětem

komunikativnost a dobré vyjadřovací schopnosti příjemné vystupování

pozitivní vztah ke kultuře a muzejnictví trpělivost dochvilnost zodpovědnost

*Znalosti a vědomosti:*

znalost základů mezilidské komunikace základní znalost komunikace v AJ

povědomí o jednotlivých objektech Národního muzea, jejich zaměření a umístění povědomí o nabídce expozic a výstav v objektu, kde je služba vykonávána

znalost interiéru a exteriéru objektu, kde je vykonávána služba (umístění pokladen, šaten, toalet, přednáškové/konferenční místnosti, občerstvení atd.) znalost interních předpisů Národního muzea týkající se provozu znalost doporučených postupů pro komunikaci s návštěvníkem

### NÁPLŇ PRÁCE

Role animátorů v Dětském muzeu je dvojí: a) udržování plynulého, bezpečného a bezproblémového provozu v expozici a b) poskytování informací návštěvníkům souvisejících s orientací v expozici a s obsahem a smyslem expozice.

Pracovní činnosti spojené s rolí a):

* *informování návštěvníků o pravidlech* návštěvy Dětského muzea. Animátor návštěvníky poučí o pravidlech v případě jejich porušení, zároveň jejich porušování aktivně předchází tím, že monitoruje aktivitu návštěvníků obzvláště tam, kde porušení pravidel nejvíce hrozí. Dále upozorňuje na přítomnost infografik s návodem k použití jednotlivých interaktivních prvků v expozici.
* *udržování expozice v reprezentativním stavu*. Animátor dohlíží na udržování pořádku v expozici. Aktivně předchází vzniku nepořádku (informuje návštěvníky o umístění odpadkových košů), odstraňuje odpadky a drobná znečištění, odstranění rozsáhlejšího znečištění koordinuje s úklidovou službou. Závady a poškození v rámci expozice neprodleně hlásí odpovědným osobám.
* *péče o interaktivní prvky*. Animátor průběžně kontroluje stav interaktivit v rámci expozice. V příloze č. 1 je uveden přehled všech exponátů spolu s činnostmi, které je třeba provádět. Obecně se jedná 1) kontrolu stavu exponátů; 2) průběžné navracení interaktivních exponátů do původního stavu; 3) kompletace dílů vícedílných/rozebíratelných exponátů; 4) vyžaduje-li to situace, demonstruje funkčnost interaktivních exponátů.
* *doplňování materiálů.* Animátor kontroluje a doplňuje stav materiálů všude tam, odkud si je návštěvníci mohou brát v místnosti č. 2 a 4. K uskladnění materiálů k doplnění jsou využity servisní/technické prostory v místnosti č. 4.

Pracovní činnosti spojené s rolí b):

* *informování o struktuře, smyslu a souvislostech tematických celků expozice* (viz popis ústředního konceptu DM (včetně soupisu témat) v příloze č. 2). Animátor poskytuje návštěvníkům základní informace o tematickém uspořádání expozice, o jejím uspořádání a o orientaci v ní.
* *asistence při samoobslužných aktivitách.* Animátor dohlíží na využívání samoobslužného katalogu aktivit ve čtvrtém sále. Animátor neinvazivně asistuje při řešení aktivit a upozorňuje v souladu s principy výše na návaznost pracovních listů na expozici DM a obecně na exponáty a expozice v rámci NM. Dohlíží na stav pomůcek a materiálů a udržuje pořádek v místnosti.

### PŘÍLOHA Č. 1: PŘEHLED EXPONÁTŮ V RÁMCI DM A S NIMI SPOJENÉ ČINNOSTI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | objekt/exponát  | sál/ patro  | téma  | činnosti  |
| 0  | *interaktivní stěna*  | První sál  | všechna  | dohlíží na řádné užívání interaktivní stěny, provádí úklid míčků na určené místo  |
| 1  | *zeměkoule*  | Druhý sál – 1. p.  | všechna  | kontroluje a reguluje obsazenost, kontroluje stav a funkčnost herních kiosků  |
| 2  | *hrad a termitiště*  | Druhý sál – přízemí  | OBYDLÍ  | kontroluje funkčnost displeje  |
| 3  | *divadlo*  | Druhý sál – přízemí  | HRA  | kontroluje a uklízí rekvizity  |
| 4  | *zoetrop*  | Druhý sál – přízemí  | POHYB  | demonstruje otáčení; upozorňuje na přírodovědný a kulturně-historický rozměr  |
| 5  | *spona*  | Druhý sál – přízemí  | BLYŠTIVOST  | seznamuje s pravidly užívání, váhavé návštěvníky vybízí ke klouzání  |
| 6  | *čtyřlístky*  | Druhý sál – 1. p.  | CHYBA  | průběžně roztáčí válec, aby nezůstával v jedné pozici; odkazuje k vitríně k tématu CHYBA; zdůrazňuje pozitivní aspekty anomálií  |
| 7  | *chyby v obraze*  | Druhý sál – 1. p.  | CHYBA  | demonstruje práci s UV lampou, ukazuje, jak kde najít nápověď  |
| 8  | *migrace*  | Druhý sál – přízemí  | POHYB  | kontroluje funkčnost displeje  |
| 9  | *brnění*  | Druhý sál – 2. p.  | OBRANA  | nevyžaduje supervizi  |
| 10  | *ulita*  | Druhý sál – přízemí  | OBYDLÍ  | nevyžaduje supervizi (do ulity je sice možné vlézt, ale nenachází se v ní žadná informace nebo aktivita...), lze upozorňovat na vztah k tématu brnění („šnek stricto sensu *ne*bydlí v ulitě“)  |
| 11  | *vícehlas*  | Druhý sál – 2. p.  | SMYSLY  | nechává otevřené dveře, přepíná displej do defaultního nastavení, kontroluje funkčnost sluchátek, vrací je na místo  |
| 12  | *potrubní pošta:* *zelený muž*  | Druhý sál – přízemí  | ZÁZNAM  | doplňuje lístky, demonstruje spínání nasávacího zařízení  |
| 13  | *potrubní pošta:* *strom přání*  | Druhý sál – 2. p.  | ZÁZNAM  | nevyžaduje supervizi, kontroluje míru naplnění zásobníku  |
| 14  | *Braillovo písmo*  | Druhý sál – 2. p.  | SMYSLY  | nevyžaduje supervizi, v případě potřeby demonstruje způsob užívání  |
| 15  | *jak kdo vidí*  | Druhý sál – 2. p.  | SMYSLY  | kontroluje funkčnost zařízení; uvádí příklady dalších podob zrakového vnímání a alternativ k němu (echolokace, taktilní vnímání apod., spojitost s Braillovým písmem)  |
| 16  | *čichoskop*  | Druhý sál – 2. p.  | SMYSLY  | nevyžaduje supervizi  |
| 17  | *město všech dob*  | Druhý sál – 2. p.  | VÝVOJ  | průběžně sklízí jednotlivé díly, dohlíží na to, aby se neodnášely do jiných částí expozice  |
| 18  | *souvrství*  | Druhý sál – přízemí  | VÝVOJ  | nevyžaduje supervizi  |
| 19  | *hledání vzácností*  | Druhý sál – 2. p.  | BLYŠTIVOST  | kontroluje funkčnost displeje  |
| 20  | *podlahová skládačka*  | Druhý sál – 2. p.  | VÝVOJ  | průběžně vrací do původního stavu  |
| 21  | *podlahová vitrína*  | Druhý sál – přízemí  | BLYŠTIVOST  | průběžně sešlapává nožní spínač (UV světlo)  |
| 22  | *straka*  | Druhý sál – přízemí  | BLYŠTIVOST  | u stračího hnízda se důraz klade na vyvracení mýtů o „strace zlodějce“ – zdůrazňuje se inteligence krkavcovitých ptáků  |
| 23  | *motýl*  | Druhý sál – přízemí  | KŘEHKOST  | seznamuje s pravidly užívání  váhavé návštěvníky vybízí k lezení na motýla upozorňuje na spojitost s interaktivním exp. *zoomování motýla*  |
| 24  | *zoomování motýla*  | Druhý sál – přízemí  | KŘEHKOST  | přepíná zvětšení na nejmenší stupeň  |
| 25  | *sbírkostěna*  | Druhý sál – přízemí  | HRA  | nevyžaduje supervizi, exponát primárně cílí na nejmladší návštěvníky, proto je třeba v případě potřeby asistovat ve větší míře  |
| 26  | *rytíř*  | Druhý sál – 1. p.  | OBRANA  | upozorňuje na informace o jednotlivých dílech v rámci infografiky  |

### PŘÍLOHA Č. 2: ZÁKLADNÍ INFORMACE O TEMATICKÉM USPOŘÁDÁNÍ DM A KONCEPCE PRÁCE S NÁVŠTĚVNÍKY

Dětské muzeum (DM) tvoří předsálí a první sál s interaktivní stěnou, herními exponáty a posezením, druhý sál (hlavní expoziční sál – přízemí, 1. a 2. patro včetně promítacího glóbu) a místnost pro společné a lektorované aktivity (čtvrtý sál).

Hlavním úkolem animátorů je v rámci expozice návštěvníkům v přiměřené míře zprostředkovávat ústřední koncept, kterým je „poznávání světa z jiné perspektivy, než nabízejí školní škatulky školních předmětů“. Hlavní část expozice (druhý sál) by měla na návštěvníky celkově působit jako muzejní prostor (tzn. ne primárně jako „herna“, byť role interaktivních exponátů je zásadní), zároveň by však jeho jednotlivé komponenty při bližším pohledu působit ozvláštňujícím dojmem – prostor je sice zaplněn vitrínami a volně stojícími exponáty jako v „normálním“ muzeu, obsahy vitrín a funkcionality exponátů jsou ale netriviální – reprezentují 10 témat expozice, přičemž rozdělení témat mezi exponáty a části expozice není samozřejmé.

Témata: OBRANA, HRA, KŘEHKOST, BLYŠTIVOST, OBYDLÍ, CHYBA, POHYB, VÝVOJ, ZÁZNAM, SMYSLY

Konkrétně se tento koncept bude v práci animátorů realizovat prostřednictvím principu „*návštěvníci hledají sami cestu muzeem*“. Expozice obsahuje relativně malé množství textových vodítek. Tematické celky v expozici jsou pouze myšlené, doprovodná grafika do velké míry pracuje s „chaotičností“ jako ústředním motivem a interpretační iniciativa je ponechána na návštěvnících. Předpokládá se, že uspořádání a estetický dojem druhého sálu přirozeně vyvolají v návštěvnících představu nějakého vnitřního členění, na první pohled ale nebude zřejmé, v čem přesně spočívá. Animátoři v první řadě podporují využívání interaktivit a hledí na to, aby děti nebyly pasivními návštěvníky. V druhé řadě pak nenásilnou, spíše evokativní formou (např. kvízy, volnými asociacemi) představují samotná témata a pomáhají dětem nacházet vnitřní logiku expozice a hledat spojitosti mezi jednotlivými exponáty. Přičemž u každého tématu je možné zaujmout v rámci jeho prezentace/interpretace tři perspektivy, a to přírodovědnou, historicko-společenskou nebo symbolicko-kulturní.

### PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKA ANIMAČNÍCH SLUŽEB

1. Animátor je oprávněn:
	* + Vzdálit se ze stanoviště pouze v případě mimořádné události, která neumožňuje na místě setrvat, popř. vyžaduje přítomnost pracovníka na jiném místě, na pokyn odpovědné osoby objednatele, viz. Smlouva
		+ Nastoupit na přestávku na jídlo a oddech (1x30 min.) pokud je v místě stanoviště předem řádně vystřídán.
		+ Používat společné vybavení v provozním zázemí, které je určeno k převlékání a uložení osobních věcí.
2. Animátor je povinen:
	* + Svědomitě plnit povinnosti vycházející ze Smlouvy a jejích příloh a pravidelných školení
		+ Nastoupit do služby vždy nejpozději 15 minut před řádnou otevírací dobou a opustit službu vždy nejdříve 15 minut po skončení otevírací doby.
		+ Vyzvat každého k odvrácení škody na majetku objednatele.
		+ Ovládat technické vybavení (přenosné radiostanice).
		+ Přistupovat operativně k vyřešení nenadálé situace.
		+ Dbát pokynů odpovědných zástupců objednatele.
		+ Zachovávat mlčenlivost o systému zabezpečení, o objednateli, a to i po skončení pracovního poměru.
		+ Dokonale se orientovat v objektu, i pro případ evakuace návštěvníků.
		+ Vlastnoručně zaznamenávat své příchody a odchody do docházkové knihy objednatele, a to včetně přestávky na jídlo a oddech.
		+ Do výkonu služby nastoupit vždy včas, zdravý, odpočatý, řádně vybaven, ustrojen v předepsaném čistém stejnokroji a dbát na svůj zevnějšek.
		+ Mimořádné události (jak bezpečnostního, tak i jiného charakteru), které se staly během služby nahlásit ostraze a Oddělení péče o návštěvníka.
		+ V případě nepořádku informovat úklidovou službu.
		+ Zachovávat mlčenlivost před nepovolanými osobami o všech skutečnostech týkajících se objednatele a o informacích získaných v souvislosti s výkonem služby, a to i po skončení výkonu služby.
		+ Dodržovat stanovenou dobu služby a podle potřeb objednatele respektovat její případné posunutí.
		+ Dbát pokynů pro řádný chod provozního zázemí a udržovat v čistotě společné vybavení.
		+ Uhradit případné prokazatelné poškození či zničení vybavení společného provozního zázemí.
3. Animátorovi je zakázáno:
	* Vzdalovat se ze stanoviště vyjma mimořádných událostí - Vyřizovat si veškeré osobní záležitosti v době služby.
	* Přijímat v objektu osobní návštěvy.
	* Používat na stanovišti osobní mobilní telefon ani jiné přístroje odvádějící pozornost od řádného výkonu služby (např. MP3 přehrávače apod.).
	* Převlékat se a ukládat osobní věci jinde než v provozním zázemí k tomu určeném.
	* Pobývat (nebo si ukládat osobní věci) v tzv. záhumencích či podobných přilehlých prostorách, vyjma obsluhy osvětlení nebo audiovizuální aj. doprovodné techniky.
	* Sedět ve službě, opírat se o cokoliv, mít ruce v kapsách, číst si, jíst nebo vést hovory s kolegy a vykonávat jakoukoli jinou činnost, která by ho odváděla od plnění povinností, pokud není odpovědnou osobou objednavatele či Oddělením vzdělávání a kulturních aktivit uvedeno jinak
	* Před nástupem a v průběhu služby požívat alkoholické nápoje, drogy a další látky, které ovlivňují psychické a fyzické schopnosti vč. léků ovlivňující jeho rozpoznávací a ovládací schopnosti (zákaz dané látky vnášet do objektu). V případě podezření, že pracovník nastupuje do služby pod vlivem výše uvedených látek nebo že je pod jejich vlivem v průběhu služby, je poskytovatel povinen okamžitě provést prošetření případu na místě. O výsledku šetření vyhotoví ihned zápis podepsaný zástupcem poskytovatele i objednatele.
	* Kouřit v celém areálu objektu, tj. včetně provozního zázemí, WC, chodeb, schodišť, dvorů, vchodů a přilehlých venkovních prostor.
	* Vjíždět do objektu osobním vozidlem a parkovat v něm.
	* Bez vědomí odpovědné osoby manipulovat s majetkem objednatele, tzn. zákaz přenášet jakýkoli inventář.
	* Vnášet do objektu vlastní elektrospotřebiče.
	* Zdržovat se v provozním zázemí mimo doby nezbytně nutné na převlečení a uložení osobních věcí.
	* Vpouštět do provozního zázemí nepovolané osoby vč. dalších pracovníků, kteří nejsou ve službě.