MANUÁL PÉČE O NÁVŠTĚVNÍKA

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **INFORMÁTOR**

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

Muzejní komplex Národního muzea

1. únor 2023



Příloha číslo 2 Smlouvy: Závazné dokumenty / Manuál informátor

[POŽADAVKY NA PRACOVNÍKY-INFORMÁTORY 3](#_Toc34865)

[NÁPLŇ PRÁCE 3](#_Toc34866)

[NÁRODNÍ MUZEUM 7](#_Toc34867)

[MUZEJNÍ KOMPLEX NÁRODNÍHO MUZEA (Museum Complex of the National Museum) 7](#_Toc34868)

[NOVÁ BUDOVA NÁRODNÍHO MUZEA (NEW BUILDING) 7](#_Toc34869)

[HISTORICKÁ BUDOVA NÁRODNÍHO MUZEA (HISTORICAL BUILDING) 7](#_Toc34870)

[MUZEJNÍ KOMPLEX V SOUČASNOSTI 8](#_Toc34871)

[NOVÉ EXPOZICE 8](#_Toc34872)

[ODPOVĚDI NA OPAKUJÍCÍ SE OTÁZKY: 11](#_Toc34873)

[AKTUÁLNÍ EXPOZICE A VÝSTAVY 11](#_Toc34874)

[COVID OPATŘENÍ 11](#_Toc34875)

[FOCENÍ 12](#_Toc34876)

[KOMENTOVANÉ PROHLÍDKY 12](#_Toc34877)

[MÉDIA 12](#_Toc34878)

[NABÍDKA / IDENTIFIKACE PŘEDMĚTŮ 12](#_Toc34879)

[NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD 13](#_Toc34880)

[OTEVÍRACÍ DOBA MUZEJNÍHO KOMPLEXU 13](#_Toc34881)

[STÍŽNOSTI 13](#_Toc34882)

[ŠATNY, ÚSCHOVA ZAVAZADEL 13](#_Toc34883)

[NÁVŠTĚVA S DĚTMI 13](#_Toc34884)

[OBČERSTVENÍ 14](#_Toc34885)

[ŠKOLNÍ NÁVŠTĚVY 14](#_Toc34886)

[VSTUPENKY DO MUZEJNÍHO KOMPLEXU 14](#_Toc34887)

[PARKOVÁNÍ, BEZBARIÉROVOST 16](#_Toc34888)

[PROGRAM 17](#_Toc34889)

[PRONÁJEM PROSTOR 17](#_Toc34890)

[ZTRÁTY A NÁLEZY 17](#_Toc34891)

[ŽÁDOSTI O KONTAKTY 17](#_Toc34892)

[KONTAKTY – DALŠÍ PRAŽSKÉ OBJEKTY NÁRODNÍHO MUZEA 17](#_Toc34893)

[KONTAKTY – MIMOPRAŽSKÉ OBJEKTY NÁRODNÍHO MUZEA 18](#_Toc34894)

[ZÁKLADNÍ SLOVNÍČEK V ANGLICKÉM JAZYCE 18](#_Toc34895)

2

Příloha číslo 2 Smlouvy: Závazné dokumenty / Manuál informátor

## POŽADAVKY NA PRACOVNÍKY-INFORMÁTORY

*Obecné požadavky:*

upravený vzhled pozitivní přístup padnoucí čisté oblečení příjemné vystupování solidní vyjadřovací schopnosti pozitivní vztah ke kultuře a muzejnictví dochvilnost

*Znalosti a vědomosti:*

 znalost základů mezilidské komunikace základní znalost komunikace v AJ zodpovědnost

přiměřená fyzická zdatnost (specifikovaná v Příloze č. Závazné interní dokumenty objednavatele a tam Kvalitativní požadavky na pracovníky) kladný přístup k práci s dětmi

 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

Informační servis spočívá v proaktivní přívětivé komunikaci s návštěvníky Muzejního komplexu Národního muzea, zodpovídání návštěvnických dotazů ohledně Národního muzea, expozic a výstav, exponátů a budovy a pomoci s ovládáním mobilní aplikace Národního muzea jak na návštěvnických, tak muzejních zařízeních, pravidelném doplňování informačních a propagačních materiálů (letáky, mapky atd.), doplňování pásků v automatické pokladně a ve vizuální kontrole funkčnosti výstav a expozic a jejich multimediálního obsahu.

Navigační servis spočívá v zajištění plynulosti návštěvnického provozu, asistenci s orientací, pohybem a navigací návštěvníků v prostoru Muzejního komplexu, a to v souladu s navigačním systémem a ve fyzické asistenci návštěvníkům s kočárky a ZTP.

Informátoři jsou návštěvníkům dostupní na předem určených stanovištích a v rámci pravidelných obchůzek po svém úseku.

Poskytování zpětné vazby:

Poskytování zpětné vazby spočívá ve vzájemném předávání informací mezi recepcí, informátory a KGŘ4 formou pravidelných informačních porad a školení, hlášení nečekaných akutních problémů a asistencí při jejich řešení.

V případě mimořádných a společenských akcí je činnost vykonávána i v době mimo časový rozsah otevírací doby, a i vně Muzejního komplexu.

Povinnosti Informátora:

Informátor je povinen poskytovat informační a navigační služby řádně, v požadovaném rozsahu a ve vysoce odborné kvalitě.

3

Poskytování informačních a navigačních služeb zahrnuje zejména následující činnosti:

* komunikace s návštěvníky (informování o Národním muzeu, expozicích, výstavách, akcích, historii), na daném stanovišti a během pravidelných obchůzek; a to plynule v českém a anglickém jazyce;
* nepřetržité poskytování informačních služeb po celou otevírací dobu, kterou určuje návštěvní řád Muzejního komplexu Národního muzea;
* zodpovídání dotazů návštěvníků;
* navigace návštěvníků v návštěvnických zónách;
* asistence návštěvníkům ZTP a návštěvníkům s kočárky;
* pomoc s ovládáním mobilní aplikace Národního muzea na muzejních a návštěvnických zařízeních;
* vizuální kontrola funkčnosti expozic během pravidelné obchůzky a hlášení závad oddělení KGŘ 4; - účast na pravidelných školeních a poradách
* doplňování propagačních a informačních materiálů a vstupenkové kotouče v samoobslužných pokladnách;
* aktivní přístup k řešení mimořádných situací;
* povinnost neprodleně reagovat na poplachové signály poplachových systémů, zajišťovat součinnost s pultem centralizované ochrany, součinnost se složkami IZS, plnit hlásnou povinnost;
* rychlá reakce a neprodlený zákrok v situacích ohrožujících návštěvníky či exponáty (zamezení pádu, nebezpečná manipulace s interaktivními exponáty);
* schopnost dlouhého stání a kontinuálního pohybu po expozici, který zahrnuje i stoupání do pater (přiměřená tělesná zdatnost specifikovaná v Příloze č. 2 Závazné interní dokumenty objednavatele a tam Kvalitativní požadavky na pracovníky);
* vyhlašování v českém a anglickém jazyce ztráty a nálezy (např. nález dokladů, ztracené dítě) apod. evakuačním rozhlasem umístěným na velínu.
* V případě naplnění kapacity či jiných mimořádných situacích poskytovat služby návštěvníkům i vně Muzejního komplexu

### SPECIFKA NÁPLNĚ PRÁCE NA NĚKTERÝCH STANOVIŠTÍCH

Historická budova

Foyer / vchod do budovy

* Doplňovat pásky v samoobslužných pokladnách
* Doplňovat orientační mapy

Kavárna / dvorana

* Asistence návštěvníkům parkujících v garáži (ZTP), doprovod, nápomoc s koupí vstupenek apod. obchod a kavárna v prvním patře
* Aktivně upozorňovat návštěvníky na zákaz vstupu do expozic s otevřenými nápoji a občerstvením

Nová budova

Myšárium

Každé ráno a večer:

* Ořezání všech pastelek (všech, i těch, které jsou v šuplících)
* Uklizení magnetických písmenek (sundat přebytečná písmenka z magnetické tabule, aby tam nebyl nepořádek, pár jmen lze nechat)
* Uklizení v šuplících ve výtvarné zóně (materiál, který patří k sobě, by měl být na jednom místě)
* Uklizení v šuplících v herní zóně – všechny figurky a puzzle uklidit tam, kam patří, krabice s hrami uklidit do šuplíků
* Poklizení hraček a knížek
* Sundání cca třetiny obrázků z přísavek a jejich umístění k šuplíkům ve výtvarné zóně (vyzvedává lektorské oddělení)
* v případě, že chybí omalovánky či papíry na kreslení, prosím o zaklepání na kancelář č. 203 (u

Myšária), případně o zavolání na tel. 770 122 606 (Veronika Pleskotová)

* v případě rozbití zařízení Myšária prosím ihned o zavolání na výše uvedené tel. číslo
* průběžně prosím o udržování pořádku v Myšáriu (tedy opakování výše zmíněného, bude-li to potřeba)
* dohled nad návštěvníky a jejich informování o možnostech vyžití
* pomoc dětským návštěvníkům, budou-li mít zájem, s výtvarnými aktivitami a výrobou, hraním apod.
* Každý večer by Myšárium mělo být uklizeno a připraveno tak, aby ráno paní uklízečka mohla uklidit a aby byla zóna připravena na dětské návštěvníky.

### PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKA INFORMAČNÍCH SLUŽEB

1. Informátor 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. Informátor 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. Informátorovi 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 péče o návštěvníka 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.