# MANUÁL PÉČE O NÁVŠTĚVNÍKA

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **RECEPCE**

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

## Muzejní komplex Národního muzea

1. únor 2023



Příloha číslo 2 Smlouvy: Závazné dokumenty / Manuál recepce

POŽADAVKY NA PRACOVNÍKA-RECEPCE ..................................................................................... 3

NÁPLŇ PRÁCE ............................................................................................................................. 3

Povinnosti pracovníka recepce na služebním vstupu Nové budovy Národního muzea: ......... 3

Práva a povinnosti pracovníka recepčních SLUŽEB ................................................................. 4

NÁRODNÍ MUZEUM .................................................................................................................... 6

MUZEJNÍ KOMPLEX NÁRODNÍHO MUZEA (Museum Complex of the National Museum) .......... 6

NOVÁ BUDOVA NÁRODNÍHO MUZEA (NEW BUILDING) ......................................................... 6

HISTORICKÁ BUDOVA NÁRODNÍHO MUZEA (HISTORICAL BUILDING) .................................... 6

MUZEJNÍ KOMPLEX V SOUČASNOSTI ...................................................................................... 7

NOVÉ EXPOZICE ...................................................................................................................... 8

ODPOVĚDI NA OPAKUJÍCÍ SE OTÁZKY: ...................................................................................... 11

AKTUÁLNÍ EXPOZICE A VÝSTAVY ........................................................................................... 11

CESTOVATELSKÉ STŘEDY ....................................................................................................... 11

COVID OPATŘENÍ .................................................................................................................. 11

◦ E-SHOP ............................................................................................................................... 12

◦ ERASMUS/STÁŽE/BRIGÁDY/DOBROVOLNÍK ....................................................................... 12

FOCENÍ .................................................................................................................................. 12

KOMENTOVANÉ PROHLÍDKY ................................................................................................. 12

MÉDIA ................................................................................................................................... 12

NABÍDKA / IDENTIFIKACE PŘEDMĚTŮ ................................................................................... 13

NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD .................................................................................................................... 13

OTÁZKY NA KONKRÉTNÍ EXPONÁTY ...................................................................................... 13

OTEVÍRACÍ DOBA MUZEJNÍHO KOMPLEXU ........................................................................... 13

STÍŽNOSTI ............................................................................................................................. 14

ŠATNY, ÚSCHOVA ZAVAZADEL .............................................................................................. 14

NÁVŠTĚVA S DĚTMI .............................................................................................................. 14

OBČERSTVENÍ........................................................................................................................ 14

ŠKOLNÍ NÁVŠTĚVY ................................................................................................................. 14

VSTUPENKY DO MUZEJNÍHO KOMPLEXU ............................................................................. 15

PARKOVÁNÍ, BEZBARIÉROVOST ............................................................................................ 17

PROGRAM ............................................................................................................................. 17

PRONÁJEM PROSTOR ............................................................................................................ 17

ZTRÁTY A NÁLEZY .................................................................................................................. 17

ŽÁDOSTI O KONTAKTY .......................................................................................................... 18

KONTAKTY – DALŠÍ PRAŽSKÉ OBJEKTY NÁRODNÍHO MUZEA ................................................ 18

KONTAKTY – MIMOPRAŽSKÉ OBJEKTY NÁRODNÍHO MUZEA ............................................... 18

2

Příloha číslo 2 Smlouvy: Závazné dokumenty / Manuál recepce

### POŽADAVKY NA PRACOVNÍKA-RECEPCE

Obecné požadavky:

|  |  |
| --- | --- |
| upravený vzhled pozitivní přístup padnoucí čisté oblečení příjemné vystupování solidní vyjadřovací schopnosti pozitivní vztah ke kultuře a muzejnictví dochvilnost  | zodpovědnost přiměřená fyzická zdatnost (specifikovaná v Příloze č. Závazné interní dokumenty objednavatele a tam Kvalitativní požadavky na pracovníky)  |

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

Provoz recepce:

Zajištění plynulého provozu recepce spočívá v komunikaci s návštěvníky, zodpovídání dotazů v českém a anglickém jazyce na telefonní lince, v případě specifických dotazů pak přepojování na kompetentní zaměstnance, přijímání a zaznamenávání návštěv do bezpečnostního systému C4, zajištění plynulosti každodenního chodu recepce (evidence karet pro úklid, vedení písemné evidence o průběhu služby dle Závazných interních dokumentů, komunikace a asistence s ostatními dodavateli Objednavatele atd.), vyhlašování ztrát a nálezů (např. nález dokladů, ztracené dítě apod.) v českém a anglickém jazyce evakuačním rozhlasem umístěným na recepci.

Recepce je zajištěna nepřetržitě pondělí pátek od 6.45 hodin do 18.15 hodin a v soboty, neděle a dny pracovního klidu od 9.45 do 18.15 hodin. V případě mimořádných a společenských akcí je činnost vykonávána i v době mimo časový rozsah otevírací doby.

Poskytování zpětné vazby:

Poskytování zpětné vazby spočívá ve vzájemném předávání informací mezi recepcí 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.

POVINNOSTI PRACOVNÍKA RECEPCE NA SLUŽEBNÍM VSTUPU NOVÉ BUDOVY NÁRODNÍHO MUZEA:

Provoz recepce ve služebním vstupu Nové budovy Národního muzea zajišťuje nepřetržitě 24 hodin denně vždy minimálně jeden člen ostrahy. V pracovní dny od 6.45 do 18.15 a v sobotu, neděli a v dny pracovního klidu od 9.45 do 18.15 obsluhuje informační linku, zodpovídá dotazy návštěvníků v českém a anglickém jazyce, složitější

3

hovory odkazuje na informační e-mail nm@nm.cz nebo na konkrétní pracovníky Národního muzea. Pracovník recepce má povinnost neprodleně reagovat na poplachové signály poplachových systémů, součinně spolupracovat se složkami IZS a plnit hlásnou povinnost.

1. Pracovník recepce spolu s ostrahou provádí kontrolu vstupujících osob, aby zamezil vniknutí neoprávněných osob do budovy. Při tom je oprávněn si vyžádat předložení zaměstnaneckého průkazu Národního muzea. V případě, že si zaměstnanec průkaz zapomene, sám si zajistí pracovníka muzea, který potvrdí jeho totožnost a osobně si ho ve vrátnici vyzvedne. Pracovník recepce tuto osobu zapíše do systému C4 návštěv a také uvede, kdo si osobu vyzvedl. Pokud se osoba neprokáže platným zaměstnaneckým průkazem a nejedná se ani o návštěvu zaměstnance muzea, služba osobu z budovy vykáže. Kontrola průkazu Generálního ředitele a jeho náměstků se neprovádí.
2. Při příchodu návštěvy zaměstnance Národního muzea ostraha vyrozumí navštíveného zaměstnance Nové budovy Národního muzea, návštěvu zapíše do systému C4, vydá mu návštěvní kartu a vyčká do příchodu zaměstnance, který si návštěvu odvede (případně návštěva počká v návštěvní místnosti). Vstup návštěv do budovy bez doprovodu zaměstnance nebo ostrahy není povolen. Do C4 zapisuje jméno návštěvy podle OP (sken OP či jiného dokladu totožnosti ve čtečce na doklady), jméno navštíveného zaměstnance, čas příchodu, čas odchodu a číslo vydané návštěvní karty.
3. Při příchodu návštěvy, která chce navštívit generálního ředitele, nebo náměstky GŘ, pracovník recepce vždy informuje příslušný sekretariát a na jejich vyzvání návštěvu doprovodí. Doprovod této návštěvy má nejvyšší prioritu před ostatní činnosti ostrahy. Změnu této priority mu může nařídit pouze OBOM a pracovník velínu například v případě výskytu mimořádné události.
4. Pracovníky cizích organizací, kteří v budově pracují, nebo zde poskytují služby, do budovy pracovník recepce vpouští na základě platných jmenných seznamů, potvrzených oddělením bezpečnosti a ochrany majetku, případně na výslovné povolení oddělení bezpečnosti a ochrany majetku nebo KGŘ.
5. Ostraha ani pracovník recepce na stanovišti nepřijímá žádnou poštu, balíčky a předměty, které nebyly předem ohlášeny pracovníkem Národního muzea. V provozní době podatelny ostraha veškerou poštu odkazuje na podatelnu. Výjimku tvoří pouze pošta doručená v mimopracovní době Českou poštou, nebo oficiální kurýrní službou. Tento příjem zapíše do knihy „Služeb“ s uvedením dne příjmu, druhu zásilky a jméno adresáta. Adresát převzetí potvrdí podpisem do knihy.
6. Ostraha v recepci má na starosti vstupní karty a klíče, které v případě potřeby zapůjčuje za těchto podmínek:
	1. Karta úklidu – zapůjčení karty *„Úklid“*, nebo úklidových klíčů provede na základě jmenného seznamu úklidové firmy. V knize *„Úklid“* pracovník recepce zapíše čas zapůjčení, jméno, číslo karty a čas vrácení karty, nebo klíčů.
	2. Karta telefonní ústředna – se zapůjčuje pouze pracovníkům telefonní ústředny. V knize *„Karty, klíče“* pracovník recepce zapíše čas zapůjčení, jméno, označení karty a čas vrácení karty.
	3. Karty subdodavatelů – zapůjčení karty provede na základě jmenného seznamu firmy

#### PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKA RECEPČNÍCH SLUŽEB

1. Recepční 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. Recepční 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. Recepční 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.
	* Vykonávat jakoukoli jinou činnost, která by odváděla pozornost 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.