**SPECIFIKACE INFORMÁTOŘI, RECEPČNÍ A ANIMÁTOŘI**

Pozice: INFORMÁTOR

Informátoři budou mít na starosti informační servis plynule v českém a anglickém jazyce pro návštěvníky muzea a plynulý a klidný provoz v návštěvnických zónách v otevírací době, kterou určuje návštěvní řád a v případě předem ohlášených výjimečných akcí. Na předem určených stanovištích budou dostupní návštěvníkům, aby poradili cestu, zodpověděli dotazy týkající se například výstav, expozic, historie Národního muzea, doporučili mobilní aplikaci

Národního muzea a aktivně pomohli s jejím ovládáním. Ze svých stanovišť se budou v určitý čas vždy vydávat na „obchůzku“ po svém vymezeném prostoru. Tito lidé budou oblečením odlišeni od návštěvníků a dalších zaměstnanců a budou úzce spolupracovat s oddělením péče o návštěvníka, kustody a ostrahou.

Náplň práce:

|  |  |
| --- | --- |
| − | Komunikace s návštěvníky (informování o expozicích, výstavách, akcích, historii, objektech Národního muzea, komplexní přehled vycházející z podrobného manuálu a webových stránek) o znalosti budou průběžně ověřovány testem |
| − | Zodpovídání dotazů |
| − | Navigace návštěvníků |
| − | Zajištění plynulosti každodenního chodu |
| − | Poskytování zpětné vazby KGŘ4 (v rámci pravidelných porad, každé úterý 9:30 – 9:45; v případě aktuálních problémů ihned vyrozumět na KGŘ4), mimořádné porady může svolat KGŘ dle aktuální potřeby |
| − | Vizuální kontrola funkčnosti expozic během pravidelné obchůzky + hlášení závad |
| − | Účast na pravidelných kustodských školeních a poradách |
| − | Doplňovat propagační/informační materiály a vstupenkové kotouče v samoobslužných pokladnách |
| − | pomoc s ovládáním mobilní aplikace Národního muzea na muzejních a návštěvnických zařízeních; |
| − | Asistence návštěvníkům ZTP + kočárky |
| − | Dodržování zásad slušného chování, ochrana majetku objednavatele, dodržování interních předpisů objednavatele (evakuační plán, návštěvní řád) |
| − | Dodržovat stanovenou dobu služby a podle potřeb objednavatele respektovat její případné posunutí |
| − | Občasná práce s dětmi |
| − | aktivní přístup k řešení mimořádných situací; |
| − | 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 |

Požadavky:

− Čistý trestní rejstřík

− Ukončené středoškolské vzdělání

− Čeština na úrovni rodilého mluvčího

− Proaktivní přístup

|  |  |
| --- | --- |
|  | Komunikativní angličtina (alespoň na úrovni B2) + další cizí jazyk výhodou (jazykové dovednosti budou ověřeny vstupním testem) |
| − | Schopnost kultivovaného ústního projevu, schopnost předávat informace |
| − | Komunikativnost, spolehlivost, příjemné a reprezentativní vystupování, loajalita (svým vstřícným chováním přispívá k pozitivnímu vnímání muzea návštěvníky) |
| − | Zdravotní způsobilost |
| − | Psychická a fyzická odolnost |
| − | Schopnost samostatně řešit problémy |
| − | Kladný vztah ke kultuře a historii |
| − | Chuť učit se nové věci |
| − | Časová flexibilita |
| − | Není třeba certifikát ostrahy |

Pozice: RECEPČNÍ

Zvedání telefonu na recepci odpovídání na dotazy plynule v českém a anglickém jazyce. Možnost vyhledávání informací na internetu tak, aby bylo možno odpovědět na dotazy volajících (otevírací doba, aktuální výstavy a expozice, parkování ZTP, protiepidemická opatření, provozní řád a pravidla atd = infolinka). V případě specifických dotazů pak přepojování na konkrétní zaměstnance. Recepční bude oblečením odlišena od návštěvníků a dalších zaměstnanců a bude úzce spolupracovat s oddělením péče o návštěvníka, kustody a ostrahou.

Pracovní doba: všední dny 6:45 – 18:15 a soboty, neděle a dny pracovního klidu 9.45 – 18:15 (možnost rozdělení na 2 směny, které se budou střídat během oběda) a v případě předem ohlášených výjimečných akcí.

Náplň práce:

|  |  |
| --- | --- |
| − | Komunikace s návštěvníky (informování o expozicích, výstavách, akcích, historii, objektech Národního muzea – komplexní přehled vycházející z podrobného manuálu a webových stránek) – znalosti požadované v manuálu budou ověřovány testem |
| − | Zodpovídání telefonických dotazů (ve složitějších specifických případech přepojovat na kompetentní oddělení) |
| − | Přijímání návštěv a zaznamenávání do bezpečnostního systému C4 (zaučení zařídí Národní muzeum) |
| − | Zajištění plynulosti každodenního chodu recepce (evidence karet pro úklid, subdodavatele atd.) → Na začátku směny nutno převzít karty od ostrahy, na konci směny naopak karty předat ostraze |
| − | Poskytování zpětné vazby KGŘ4 (v rámci pravidelných porad, každé úterý 9:30 – 9:45; v případě aktuálních problémů ihned vyrozumět na KGŘ4), mimořádné porady může svolat KGŘ dle aktuální potřeby |
| − | Účast na pravidelných kustodských školeních a poradách |
| − | Dodržování zásad slušného chování, ochrana majetku objednavatele, dodržování interních předpisů objednavatele (evakuační plán, návštěvní řád) |
| − | Dodržovat stanovenou dobu služby a podle potřeb objednavatele respektovat její případné posunutí |

Požadavky:

− Čistý trestní rejstřík

− Ukončené středoškolské vzdělání

− Čeština na úrovni rodilého mluvčího

|  |  |
| --- | --- |
|  | Komunikativní angličtina (alespoň na úrovni B2) + další cizí jazyk výhodou (jazykové dovednosti budou ověřeny vstupním testem) |
| − | Proaktivní přístup |
| − | Schopnost kultivovaného ústního projevu, schopnost předávat informace |
| − | Schopnost samostatně řešit problémy |
| − | Komunikativnost, spolehlivost, příjemné a reprezentativní vystupování, loajalita (svým vstřícným chováním přispívá k pozitivnímu vnímání muzea návštěvníky) |
| − | Zdravotní způsobilost |
| − | Psychická odolnost |
| − | Chuť učit se nové věci |
| − | Časová flexibilita |
| − | Není třeba certifikát ostrahy |

Pozice: ANIMÁTOR

Náplň práce:

* poskytování informačního a Navigačního servisu návštěvníkům
* práce a komunikaci s dětmi (dohled nad dětskými návštěvníky, kteří jsou primární cílovou skupinou expozice Dětské muzeum a Myšárium
* podávání informací formou i obsahem přizpůsobené cílové skupině
* asistence v rámci samoobslužných aktivit (pobízení k využívání samoobslužných aktivit, nalezení pomůcek aj.
* poskytování kontinuálního servisu v podobě a) informování o pravidlech návštěvy Dětského muzea (především o zásadách náležitého užívání interaktivních prvků s ohledem na bezpečnost), b) péči o interaktivní prvky (kontrola jejich funkčnosti, vracení interaktivních prvků do základního nastavení); c) doplňování materiálů (pracovní listy, pomůcky); e) průběžné poklízení a udržování přidělených prostor v reprezentativním stavu (vracení pomůcek a materiálů na původní místo; neprodlené hlášení závad či znečištění; d) asistence návštěvníkům v rámci samoobslužných aktivit.
* Účast na pravidelných kustodských školeních a poradách
* Tyto služby jsou poskytovány v pracovních dnech od 8.15 hodin do 18.15 hodin, mimo pracovní dny od 9.45 hodin do 18.15 hodin.
* Tito lidé budou oblečením odlišeni od návštěvníků a dalších zaměstnanců a budou úzce spolupracovat s oddělením péče o návštěvníka, kustody a ostrahou.

Požadavky:

|  |  |
| --- | --- |
| − | Čistý trestní rejstřík |
| − | Ukončené středoškolské vzdělání |
| − | Čeština na úrovni rodilého mluvčího |
| − | Komunikativní angličtina (alespoň na úrovni B2) + další cizí jazyk výhodou |
| − | Proaktivní přístup |
| − | Schopnost kultivovaného ústního projevu, schopnost předávat informace |
| − | Schopnost samostatně řešit problémy |
| − | Komunikativnost, spolehlivost, příjemné a reprezentativní vystupování, loajalita (svým vstřícným chováním přispívá k pozitivnímu vnímání muzea návštěvníky) |
| − | Zdravotní způsobilost |

Psychická odolnost

− Chuť učit se nové věci

− Časová flexibilita

− Není třeba certifikát ostrahy

UNIFORMA (specifikováno v příloze č. 2 Smlouvy):

ŠKOLENÍ:

* cca 1 x za 1 měsíc – bude vždy ohlášeno se 14denním předstihem (většinou s nově vzniklými skutečnostmi v provozu budov)

VSTUPNÍ TESTY:

* Anglický jazyk (úroveň B2) – psaný test a pohovor s pracovníkem Objednatele.
* Test fyzické zdatnosti – ujít vzdálenost ze stanoviště Předsálí Dětské muzeum do stanoviště 2. místnost

Dětské muzeum, 2. patro v čase max. 1 minutu a 40 sekund

POŽADAVKY NA DODAVATELE:

* Zajištění notebooku pro recepční, bude připojen na wifi
* Zajištění mobilních telefonů pro informátory + recepční – pro komunikaci mezi sebou a mezi dalšími zaměstnanci muzea a ostrahou
* Zajištění části uniformy dle specifikace Objednavatele
* Zajištění trvalé obsazenosti všech pozic (např. v době obědové pauzy)
* Národní muzeum bude namátkově testovat informátory, animátory a recepční na přítomnost návykových látek
* Rozpis směn na minimálně 14 dnů dopředu