

Regulamin pracy opiekunów ekspozycji w MuFo Rakowicka

1. Obsługa ekspozycji i pokazów przez opiekunów ekspozycji obejmuje sześć dni w tygodniu w dniach: środa, czwartek, piątek w godz. od 10:00 – 18:00, wtorek, sobota, niedziela w godz. od 11:00 – 19:00.
2. Praca opiekunów ekspozycji wystawy stałej, wystawy czasowej oraz pokazów rozpoczyna się o godzinie udostępnienia ekspozycji dla zwiedzających, a kończy o godzinie zamknięcia ekspozycji dla zwiedzających.
3. Opiekunowie ekspozycji stawiają się na stanowiskach pracy punktualnie, w pełnej gotowości do świadczenia usługi oraz przystępują do wykonywania czynności w przestrzeni ekspozycji po odblokowaniu kontroli dostępu do przestrzeni ekspozycji przez pracownika ochrony.
4. Przed wejściem zwiedzających na teren ekspozycji, opiekunowie ekspozycji uruchamiają wszelkie instalacje i sprzęty multimedialne znajdujące się na wystawie oraz dokonują kontroli stanu ekspozycji ze szczególnym uwzględnieniem kontroli ilościowej i jakościowej eksponatów, kontroli zachowania stanu opisów informacyjnych, urządzeń ppoż., urządzeń multimedialnych oraz dokonują adnotacji wykonania tych czynności w książce ekspozycji.
5. Za nadzór nad stanem technicznym oraz bieżącym sprzątaniem elementów ekspozycyjnych odpowiadają delegowani do tego zadania pracownicy Zamawiającego. Opiekunowie ekspozycji, w razie zauważonej konieczności, wykonują drobne prace porządkowe polegające na wycieraniu eksponatów, gablot itp. zgodnie z zaleceniami Głównego Konserwatora.
6. Po opuszczeniu wystaw przez ostatniego zwiedzającego, opiekunowie ekspozycji zgłaszają pracownikowi ochrony gotowość do zamknięcia wystawy oraz dokonują wpisu do książki kontroli ekspozycji po wcześniejszym sprawdzeniu stanu ekspozycji.
7. Wyżej wymienione czynności odbywają się w godzinach pracy obsługi, z zastrzeżeniem możliwości, że wystawa jest chwilowo niedostępna dla

zwiedzających, gdy do uruchomienia bądź zamknięcia ekspozycji wymagany jest dodatkowy czas.

8. Harmonogram przerw oraz rotacji na stanowiskach zostanie każdorazowo uzgodniony i zaakceptowany przez przedstawiciela Muzeum przed przystąpieniem do realizacji usługi.
9. Spośród pracowników zespołu obsługi wystaw Wykonawca wskaże koordynatora opiekunów ekspozycji, który we współpracy i w stałym kontakcie z przedstawicielem Zamawiającego będzie sprawował nadzór nad prawidłowym przebiegiem realizacji usługi w zakresie obsługi wystawy głównej, wystawy czasowej oraz pokazów.
10. Opiekunowie ekspozycji w kwestiach organizacyjnych oraz w zakresie wykonywania bieżących czynności ze strony Zamawiającego podlegają Specjaliście ds. obsługi widza oraz Kierownikowi Działu Upowszechniania.

Szczegółowy zakres czynności:

1. Obserwacja zwiedzających, w tym:
 - a) uprzejme zwracanie uwagi na niestosowne zachowania zwiedzających,
 - b) zwracanie uwagi na bezpieczeństwo eksponatów i ich bezpieczne oglądanie przez zwiedzających, zachowanie odstępów, niedotykanie elementów szczególnie wrażliwych,
 - c) przestrzeganie zasady konieczności pozostawiania przez zwiedzających w szatni wierzchnich okryć, parasoli, plecaków, toreb, walizek (40x40x20 cm i większych),
 - d) nie wpuszczanie zwierząt do pomieszczeń wystaw i pokazów (wyjątek: zgodnie z prawem, psy przewodnickie mogą być wprowadzane do budynków publicznych, w tym do muzeów).
 - e) nadzorowanie zwiedzania z uwzględnieniem ograniczeń wstępu (jednocześnie przebywającej liczby osób w danej przestrzeni) związanych z bezpieczeństwem eksponatów i zwiedzających.
 - f) niedopuszczanie do wstępu na teren wystaw osób nieuprawnionych oraz osób, których stan lub zachowanie się mogą stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa innych osób lub zgromadzonych zbiorów.

2. Obsługa zwiedzających, w tym:

- a) kontrola biletów, zaproszeń, kart wstępu i innych dokumentów uprawniających do wejścia na teren wystawy, pokazu oraz dokumentów uprawniających do korzystania ze zniżki/ulgi,
- b) merytoryczne udzielanie ogólnych informacji dot. funkcjonowania Muzeum,
- c) merytoryczne udzielanie informacji dot. programu towarzyszącego ekspozycjom oraz programu edukacyjnego Muzeum,
- d) informowanie zwiedzających o specyfice oraz topografii wystawy i budynku Muzeum,
- e) prowadzenie ilościowej statystyki wejść na wystawy,
- f) pomoc zwiedzającym w obsłudze audioprzewodników,
- g) obsługa stanowiska do wykonywania zdjęć metodą bullet-time w dni wyznaczone przez Muzeum.
- h) czuwanie nad bezpieczeństwem zwiedzających, informowanie o zagrożeniach wynikających np. z nadmiernego napływu zwiedzających oraz odpowiednie reagowanie w sytuacjach alarmowych np. podczas ewakuacji.

3. Obsługa wystaw i pokazów, w tym:

- a) opieka nad eksponatami oraz elementami multimedialnymi w wyznaczonych salach, obserwacja stanu zachowania prac na wystawach zgodnie z zaleceniami kuratorów i konserwatorów,
- b) monitorowanie i raportowanie odpowiednich pracowników Muzeum o stanie eksponatów oraz sprzętu ekspozycyjnego (np. niedziałające urządzenia multimedialne, uszkodzenie eksponatu) oraz innych problemach związanych z funkcjonowaniem wystawy lub infrastruktury sal ekspozycyjnych,
- c) wykonywanie drobnych prac porządkowych polegających na przecieraniu eksponatów i elementów wyposażenia wystawy,
- d) alarmowanie w przypadku zagrożenia osób i mienia oraz informowanie o wszelkich problemach występujących na terenie ekspozycji mających wpływ na bezpieczeństwo i komfort zwiedzających.

4. Staranne wykonywanie usługi jak też dbałości o dobre imię Zamawiającego oraz zachowanie najwyższego poziomu kultury przy obsłudze gości muzealnych, a w szczególności:
 - a) wykazywanie się aktywną postawą w kontakcie ze zwiedzającymi,
 - b) nieużywanie telefonu oraz innych urządzeń elektronicznych w trakcie obecności zwiedzających na ekspozycji,
 - c) pozostawanie na przypisanych stanowiskach dozoru w godzinach pracy.

Osoby wykonujące usługę obsługi ekspozycji i pokazów muszą:

1. znać język angielski na poziomie minimum B2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji tego warunku każdorazowo przed dopuszczeniem danej osoby do wykonywania czynności,
2. znać zasady udzielania pierwszej pomocy przedlekarskiej, co zostanie potwierdzone uczestnictwem w szkoleniu z tego zakresu,
3. znać przepisy bhp, co zostanie potwierdzone uczestnictwem w szkoleniu z tego zakresu;
4. współpracować z przedstawicielami firm zewnętrznych obsługujących Muzeum w zakresie ochrony, sprzątnia oraz prowadzenia kawiarni w MuFo Rakowicka,
5. przestrzegać obowiązujące w Muzeum regulacje dotyczące obsługi ekspozycji, bezpieczeństwa, ochrony i ruchu muzealiów oraz regulaminu zwiedzania MuFo Rakowicka.

Ubiór

Pracownicy obsługi ekspozycji i pokazów powinni obsługiwać ekspozycje i pokazy w jednolitym, schludnym stroju o stonowanych kolorach.