

Opis przedmiotu zamówienia

**pn. "Nadzór nad ekspozycjami oraz osobami zwiedzającymi wystawy i uczestniczącymi w wydarzeniach organizowanych przez Muzeum Sztuki i Techniki Japońskiej Manggha"
ZP/1/12/2016**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi związanej z nadzorem nad ekspozycjami oraz osobami zwiedzającymi wystawy oraz wydarzenia organizowane przez Muzeum Sztuki i Techniki Japońskiej Manggha w Krakowie w tym:

1. Obowiązki w zakresie nadzoru i ochrony prewencyjnej eksponatów w czasie udostępniania ekspozycji oraz nad zwiedzającymi wystawy:

- a) niezwłoczne reagowanie na sytuacje problemowe i zagrożenia stanu ekspozycji oraz bezpieczeństwa Zwiedzających;
- b) obserwacja zwiedzających;
- c) zwracanie uwagi na niestosowne zachowania zwiedzających;
- d) obserwacja eksponatów, stanu zachowania prac na wystawach zgodnie z zaleceniami kuratorów i konserwatorów;
- e) monitorowanie stanu zachowania elementów scenograficznych ekspozycji prezentowanych wystaw;
- f) monitorowanie i raportowanie o stanie zachowania instalacji technicznych, w tym multimedialnych, a w szczególności interaktywnych stanowiących elementy ekspozycji wystaw;
- g) zgłaszanie WSO (Wewnętrznej Służbie Ochrony Muzeum) poprzez dostępne systemy elektronicznego powiadamiania, każdego odbiegającego od normy zachowania / wszystkich nietypowych sytuacji;
- h) zawiadamianie odpowiednich pracowników Muzeum o wszelkich problemach z eksponatami (np. niedziałające urządzenia multimedialne, uszkodzenie eksponatu) oraz innych problemach związanych z funkcjonowaniem wystawy lub infrastruktury sal ekspozycyjnych oraz ogólnodostępnych budynku, a mających wpływ na bezpieczeństwo zwiedzających;
- i) pilnowanie, aby goście Muzeum zostawiali torby oraz okrycia wierzchnie w szatni;
- j) nie wpuszczanie zwierząt do galerii (wyjątek: zgodnie z prawem, psy przewodniczące mogą być wprowadzane do budynków publicznych, w tym do muzeów);
- k) nadzorowania zwiedzania z uwzględnieniem ograniczeń wstępu (jednocześnie przebywającej liczby osób w danej przestrzeni) związanych z bezpieczeństwem eksponatów i zwiedzających.

2. Obowiązki w zakresie informacji i opieki nad zwiedzającymi:

- a) obsługa zwiedzających połączona z elementami oprowadzania;
- b) informowanie gości o:

- aktualnych wystawach (na podstawowym poziomie merytorycznym, o czym są, kto jest kuratorem, artystą);
 - aktualnych i zbliżających się wydarzeniach poza wystawienniczych (oferta edukacyjna, warsztaty, koncerty);
 - muzeum (jego historii, architekturze, fundatorach);
 - zapleczu (toalety, miejsca odpoczynku, księgarni i sklepiku, restauracja, szatnia, windy);
 - cenach biletów;
- c) obsługa recepcji i informacji, szatni i innych miejsc wymagających bezpośredniej obsługi zwiedzających;
 - d) kierowanie ruchem zwiedzających przy przestrzeganiu ograniczeń i zakazów oraz informowanie zwiedzających o zasadach zwiedzania przedstawionych w regulaminie zwiedzania Muzeum Manggha;
 - e) komunikowanie się ze zwiedzającymi, w tym osobami nie mówiącymi w języku polskim lub z dysfunkcją wzroku lub słuchu w celu zapewnienia im bezpiecznego i komfortowego zwiedzania jak i bezpieczeństwa ekspozycji.
 - f) obsługa urządzeń multimedialnych i interaktywnych stanowiących elementy ekspozycji;
 - g) orientacja w przestrzeni ekspozycyjnej;
 - h) opieka w trudnych sytuacjach nad osobami starszymi, dziećmi, osobami z niepełnosprawnością i innymi;
 - i) pomoc w prowadzeniu zajęć edukacyjnych we współpracy z Działem edukacji;
 - j) organizacja i obsługa widowni przy wydarzeniach kulturalnych jak: koncerty, przedstawienia, eventy organizowane przez Muzeum
 - k) oprowadzanie grup zorganizowanych.

3. Inne obowiązki związane z obsługą i utrzymaniem porządku:

- a) wskazanie osoby odpowiedzialnej za koordynację prac osób sprawujących obsługę oraz upoważnionej do bezpośredniego kontaktu z przedstawicielem Muzeum,
- b) liczenie frekwencji na wystawach oraz wydarzeniach dodatkowych;
- c) bieżące raportowanie o stanie ekspozycji, stanu zachowania elementów scenograficznych ekspozycji prezentowanych wystaw;
- d) zbieranie oraz raportowanie informacji o funkcjonalności wystaw, scenografii i architektury wystaw pod kątem potrzeb, trudności i zainteresowania zwiedzających, celem usprawnienia pracy Muzeum i zwiększenia komfortu i bezpieczeństwa zwiedzających.
- e) bieżące utrzymywanie czystości na ekspozycjach, szatniach oraz przestrzeniach wspólnych,
- f) pomoc pracownikom Muzeum przy organizacji wystaw, wernisaży i dodatkowych eventów,
- g) nadzór nad oznakowaniem informacyjnym galerii
- h) dbanie o pozytywny wizerunek Muzeum.

4. Osoby wykonujące usługę muszą:

- a) posiadać znajomość języka angielskiego w stopniu co najmniej komunikatywnym. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji tego warunku każdorazowo przed dopuszczeniem danej osoby do wykonywania czynności;
- b) posiadać estetyczny ubiór oraz identyfikatory osobiste;
- c) co najmniej dwie osoby w zespole przeznaczonym do realizacji usługi (w tym osoba, o której mowa w pkt 3.a.) powinny pracować w oparciu o umowę o pracę oraz posiadać nie krótsze niż roczne doświadczenie w realizacji tego typu usługi w galerii sztuki, posiadać wykształcenie wyższe o stopniu co najmniej licencjata;
- d) co najmniej dwie osoby w zespole przeznaczonym do realizacji usługi powinny posiadać znajomość jednego z następujących języków: japońskiego, chińskiego, koreańskiego - w stopniu co najmniej komunikatywnym;
- e) przejść szkolenie ECHOCAST lub równoważne organizowane przez NIMOZ;
- f) prezentować wysoki poziom kultury osobistej i kultury języka. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji tego wizerunku każdorazowo przed dopuszczeniem danej osoby do wykonywania czynności;
- g) znać zasady obsługi klienta;
- h) mieć doświadczenie w pracy wymagającej bezpośredniego kontaktu i opieki nad grupami dzieci i dorosłych, także niepełnosprawnych;
- i) posiadać wysokie zdolności interpersonalne.

5. Usługa będzie świadczona przez (średnio) od 9 do 15 osób jednocześnie, zazwyczaj od wtorku do niedzieli przez 8 godzin dziennie (z wyjątkiem dodatkowych wydarzeń).