

Regulamin określający szczegółowe obowiązki dla stanowisk obsługi ruchu turystycznego i ochrony ciągów turystycznych, wystaw i ekspozycji w Zamku Książ i Palmiarni w Wałbrzychu

W celu fizycznej obsługi ruchu turystycznego, ochrony osób i mienia ciągów turystycznych, wystaw i eksponatów na terenie Zamku Książ w Wałbrzychu oraz Palmiarni w Wałbrzychu ustala się poniższy "Regulamin" określający szczegółowo postępowanie - godzinowej i ich lokalizację oraz szczegółowe obowiązki pracowników obsługi ruchu turystycznego, ochrony i czynności niezbędne do wykonania jak również zakres - obszar działania dla poszczególnych stanowisk.

Szczegółowy sposób świadczenia usług dla stanowisk ochrony w zamku:

Obowiązki szczegółowe organizatora ochrony ciągu turystycznego:

Organizator ochrony ciągu turystycznego nadzoruje pracę pracowników ochrony na ciągu turystycznym Zamku Książ w Wałbrzychu.

Organizator ochrony ciągu turystycznego ma być informowany o wszystkich uwagach i zdarzeniach na ciągu turystycznym przez innych pracowników ciągu turystycznego, a także jest odpowiedzialny za kontakty ze wskazanymi przedstawicielami Zamawiającego. Organizator ochrony ciągu turystycznego koordynuje pracę opiekunów ekspozycji, obsługi szatni, organizatora wejść, a także ustanawia czasowe zastępstwa na czas nieobecności poszczególnych pracowników, jak np. podczas ich przerwy śniadaniowej. Organizator ochrony ciągu turystycznego odpowiedzialny jest także za prawidłowe uzbrojenie i zbrojenie sal wystawy Metamorfozy Zamku Książ, zna i przestrzega Plan Ochrony Zamku i regulamin zwiedzania. Organizator ochrony ciągu turystycznego zna ofertę turystyczną Zamku Książ, infrastrukturę kompleksu zamkowego.

Podstawowe obowiązki pracownika ochrony na Stanowisku nr 1 to:

- 1) koordynacja pracy pracowników ochrony ciągu turystycznego w obiekcie głównym Zamku Książ,
- 2) ochrona fizyczna osób i mienia,
- 3) prawidłowe uzbrojenie i rozbrownienie sal wystawy Metamorfozy Zamku Książ,
- 4) zbieranie informacji o nieprawidłowościach/ awariach w podległym mu sektorze i podejmowanie działań zmierzających do wyeliminowania tych nieprawidłowości,
- 5) dbałość o prawidłowe ustawienie oznaczeń na ciągu turystycznym w zamku zgodnie z trasą ustaloną przez Zamawiającego na zwiedzanie zamku dla turystów indywidualnych (strzałki kierunkowe wyznaczające turystom indywidualnym kierunek zwiedzania powinny być w stałych miejscach, powinny też współgrać z organizowanymi na zamku wydarzeniami, które będą oznaczane przez Zamawiającego).
- 6) Zapozdawanie się ze zleceniami dotyczącymi wydarzeń organizowanych przez Zamawiającego na terenie kompleksu Zamku Książ i przekazywanie tych informacji innym pracownikom ochrony.

Organizator ochrony ciągu turystycznego powinien posiadać wpis na listę kwalifikowanych pracowników ochrony osób i mienia. Organizator ochrony ciągu turystycznego ponadto sporządza codzienne zestawienie pracowników ochrony ciągu turystycznego w Zamku Książ i ich godzin pracy, które przekazuje do wyznaczonego koordynatora ze strony Zamawiającego.

Organizator ochrony ciągu turystycznego jest pośrednikiem pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w obszarze ochrony ciągu turystycznego Zamku Książ.

Obowiązki szczegółowe pracownika ochrony ciągu turystycznego – organizatora wejść:

Do zakresu działania (czynności) organizatora wejść w szczególności należy:

- 1) Ochrona mienia,
- 2) Znajomość oferty i infrastruktury zamku i Palmiarni, udzielanie rzeczowych odpowiedzi turystom na pytania z tym związane,
- 3) Informowanie turystów o trasie i kierunku zwiedzania,
- 4) Współpraca z Kasą Biletową, z Punktem Obsługi Klienta i z przewodnikami książańskimi w sprawie organizowania zwiedzania z przewodnikiem,
- 5) Organizacja i formowanie wejść grup turystów, zwiedzających zamek z przewodnikiem,
- 6) Sprawdzanie biletów,
- 7) Zgłaszanie organizatorowi ochrony ciągu turystycznego stwierdzonych awarii i/lub nieprawidłowości na ciągu turystycznym.

Zamawiający wymaga aby osoby pracujące na tym stanowisku posiadały podstawową znajomość języka angielskiego lub niemieckiego w celu udzielenia podstawowych informacji turystom obcojęzycznym. Podczas świadczenia usługi na rzecz zamawiającego wymaga się aby minimum jedna osoba spośród osób będących na dyżurze danego dnia na stanowisku organizatora wejść dysponowała znajomością języka lub niemieckiego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji znajomości języka.

Obowiązki pracownika ochrony – Opiekuna szatni:

- 1) Obsługa szatni - przyjmowanie przedmiotów od turystów i wydawanie ich (tj. odzieży i przedmiotów takich jak: plecaki, parasole oraz wózków dziecięcych i nosidełek turystycznych) do czasowego depozytu w szatni oraz wydawanie i odbieranie numerków pozwalających na identyfikację pozostawionych przedmiotów,
- 2) Stały nadzór nad powierzonym mieniem,
- 3) Znajomość oferty i infrastruktury zamku i Palmiarni, udzielanie rzeczowych odpowiedzi turystom na pytania z tym związane,
- 4) Znajomość regulaminu zwiedzania Zamku Książ, udzielanie rzeczowych odpowiedzi turystom na pytania z tym związane.

Obowiązki szczegółowe pracownika ochrony ciągu turystycznego – Opiekuna ekspozycji - sale muzealne:

Do zakresu działania (czynności) w szczególności należy:

- 1) Codzienny udział w komisyjnym otwieraniu i zamykaniu sal wystawowych, ilościowa i jakościowa kontrola eksponatów wystawowych – przed otwarciem ruchu turystycznego i bezpośrednio po jego zakończeniu. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub braku eksponatu bądź eksponatów - natychmiastowe powiadomienie organizatora ochrony ciągu turystycznego,

Obchów

R-

- 2) Ochrona mienia i stały nadzór nad wyposażeniem ruchomym i nieruchomym zamku. W przypadku niewłaściwego zachowania turystów (hałasowania, przekraczania miejsc wyodrębnionych z ruchu, dotykania eksponatów itp.), taktowne zwrócenie uwagi, dyskretna obserwacja turystów,
- 3) W przypadku próby zagarnięcia mienia, uszkodzenia, natychmiastowe zaalarmowanie służby na stanowisku nr 1 bez opuszczania stanowiska pracy. Opiekun ekspozycji powiadamia za pośrednictwem dostępnych środków łączności lub innych dyżurujących organizatora ochrony ciągu turystycznego,
- 4) Informowanie turystów o kierunku zwiedzania,
- 5) Znajomość oferty i infrastruktury zamku i Palmiarni oraz udzielanie rzeczowych odpowiedzi turystom na pytania z tym związane, znajomość regulaminu zwiedzania zamku i wdrażanie go,
- 6) Koordynowanie liczby wejść grup z przewodnikiem do sal szczególnie chronionych (w sytuacji natężenia ruchu turystycznego poprzez przekierowanie przewodników z kolejnymi grupami do sektorów mniej uczęszczanych) – zapobieganie tworzeniu się zatoru komunikacyjnego,
- 7) Zgłaszanie organizatorowi ochrony ciągu turystycznego zaistniałych awarii/ nieprawidłowości na ciągu turystycznym,
- 8) dbałość o prawidłowe ustawienie oznaczeń na ciągu turystycznym w zamku zgodnie z trasą ustaloną przez Zamawiającego na zwiedzanie zamku dla turystów indywidualnych (strzałki kierunkowe wyznaczające turystom indywidualnym kierunek zwiedzania powinny być w stałych miejscach, powinny też współgrać z organizowanymi na zamku wydarzeniami, które będą oznaczane przez Zamawiającego).

Obowiązki szczegółowe pracownika ochrony ciągu turystycznego – Opiekuna ekspozycji - sale zamkowe:

Do zakresu działania (czynności) w szczególności należy:

- 1) Codzienny udział w otwieraniu i zamykaniu sal wystawowych, ilościowa i jakościowa kontrola eksponatów wystawowych – przed otwarciem ruchu turystycznego i bezpośrednio po jego zakończeniu. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub braku eksponatu bądź eksponatów - natychmiastowe powiadomienie organizatora ochrony ciągu turystycznego,
- 2) Ochrona mienia i stały nadzór nad wyposażeniem zamku ruchomym i nieruchomym, dyskretna obserwacja turystów. W przypadku niewłaściwego zachowania turystów (hałasowania, przekraczania miejsc wyodrębnionych z ruchu, dotykania eksponatów itp.) taktowne lecz zdecydowane zwrócenie uwagi,
- 3) W przypadku próby zagarnięcia mienia, uszkodzenia, natychmiastowe zaalarmowanie służby na stanowisku nr 1 i organizatora ochrony ciągu turystycznego,
- 4) Informowanie turystów o kierunku zwiedzania,
- 5) Znajomość oferty i infrastruktury zamku i Palmiarni oraz udzielanie rzeczowych odpowiedzi turystom na pytania z tym związane, znajomość regulaminu zwiedzania zamku i wdrażanie go,
- 6) Koordynowanie liczby wejść grup z przewodnikiem do sal (w sytuacji natężenia ruchu turystycznego poprzez przekierowanie przewodników z kolejnymi grupami do sektorów mniej uczęszczanych) – zapobieganie tworzeniu się zatoru komunikacyjnego,
- 7) Zgłaszanie organizatorowi ochrony ciągu turystycznego zaistniałych awarii/ nieprawidłowości na ciągu turystycznym,
- 8) Obsługa sprzętu audiovideo wykorzystywanego na ciągu turystycznym (np. włączanie filmów i prezentacji multimedialnych),
- 9) dbałość o prawidłowe ustawienie oznaczeń na ciągu turystycznym w zamku zgodnie z trasą ustaloną przez Zamawiającego na zwiedzanie zamku dla turystów indywidualnych (strzałki

Handwritten signature

Handwritten signature

kierunkowe wyznaczające turystom indywidualnym kierunek zwiedzania powinny być w stałych miejscach, powinny też współgrać z organizowanymi na zamku wydarzeniami, które będą oznaczane przez Zamawiającego),

- 10) W sezonie niskim dbanie o zabezpieczenie wejścia do najstarszej części zamku (tzw. „Strachów” – dostępnej tylko dla grup zorganizowanych).

Obowiązki szczegółowe pracownika ochrony ciągu turystycznego – Opiekuna tarasów:

Do zakresu działania (czynności) w szczególności należy:

- 1) Codzienny udział w otwieraniu i zamykaniu tarasów przed otwarciem ruchu turystycznego i bezpośrednio po jego zakończeniu,
- 2) Ochrona mienia Zamku Książ, nasadzeń wieloletnich i sezonowych, dyskretna obserwacja turystów. W przypadku niewłaściwego zachowania turystów (hałasowania, przekraczania miejsc wyodrębnionych z ruchu turystycznego itp.) taktowne lecz zdecydowane zwrócenie uwagi,
- 3) W przypadku próby zagarnięcia mienia, uszkodzenia, natychmiastowe zaalarmowanie służby na Posterunku nr 1 i organizatora ochrony ciągu turystycznego,
- 4) Informowanie turystów o kierunku zwiedzania,
- 5) Znajomość oferty i infrastruktury zamku i Palmiarni oraz udzielanie rzeczowych odpowiedzi turystom na pytania z tym związane, znajomość regulaminu zwiedzania zamku i wdrażanie go,
- 6) Koordynowanie liczby wejść grup z przewodnikiem do tunelu z okresu II wojny, będącego elementem trasy zwiedzania z przewodnikiem- zapobieganie tworzeniu się zatoru komunikacyjnego,
- 7) Zgłaszanie organizatorowi ochrony ciągu turystycznego zaistniałych nieprawidłowości na tarasach.

Obowiązki szczegółowe pracownika ochrony ciągu turystycznego – Organizatora ruchu turystycznego w podziemiach:

Do zakresu działania (czynności) w szczególności należy:

- 1) Ochrona mienia,
- 2) Znajomość oferty i infrastruktury zamku i Palmiarni, udzielanie rzeczowych odpowiedzi turystom na pytania z tym związane,
- 3) Informowanie turystów o trasie i kierunku zwiedzania,
- 4) Współpraca z Kasą Biletową, z Punktem Obsługi Klienta i z przewodnikami książańskimi w sprawie organizowania zwiedzania podziemi z przewodnikiem,
- 5) Organizacja i formowanie wejść grup turystów, zwiedzających podziemia z przewodnikiem,
- 6) Sprawdzanie biletów,
- 7) Zgłaszanie organizatorowi ochrony ciągu turystycznego stwierdzonych awarii i/lub nieprawidłowości w trasie podziemnej,
- 8) Kontrolne przejście przez trasę podziemną przed rozpoczęciem ruchu turystycznego i po jego zakończeniu , poinformowanie organizatora ochrony ciągu turystycznego oraz Zamawiającego o ewentualnych niezgodnościach na trasie podziemnej (np. nieczystości, ubytki w podłożu itp.),
- 9) Upewnienie się przed zamknięciem podziemi, że nie pozostali tam żadni turyści,
- 10) Zgłaszanie organizatorowi ochrony ciągu turystycznego oraz Zamawiającemu stwierdzonych nieprawidłowości w infrastrukturze ścieżki dostępowej wejścia do podziemi np. odśnieżanie, zamiatanie zejścia i terenu przy wejściu do podziemi).

B. Szczegółowe obowiązki pracowników dla posterunków nr 25 i nr 26 na terenie Palmiarni w Wałbrzychu:

Obowiązki szczegółowe pracownika ochrony Palmiarni – Stanowisko nr 25 w Palmiarni (Organizator ochrony Palmiarni) – posterunek godzinowy - czynny w godzinach udostępniania Palmiarni do zwiedzania, jednoosobowy, zlokalizowany w przedsionku wejścia głównego do Palmiarni (w tzw. kopule). Podstawowe obowiązki obejmują obsługę ruchu turystycznego - kontrolowanie biletów wstępu, synchronizowanie ruchu osobowego (ilości zwiedzających) z ograniczoną przestrzenią ciągów komunikacyjnych i szklarni w obiekcie oraz ochronę osób i mienia.

Do zakresu działania (czynności) w szczególności należy:

1. kontrolowanie ważności biletów wstępu przy użyciu narzędzi elektronicznych - czytników dostarczonych w tym celu przez Zamawiającego lub w inny alternatywny sposób wskazany przez Zamawiającego,
2. koordynowanie ruchu turystycznego, osobowego w celu wyeliminowania zatorów na ciągach komunikacyjnych w Palmiarni mogących powstać przy jednoczesnym wejściu do obiektu nadmiernej ilości turystów,
3. znajomość oferty i infrastruktury Palmiarni i Zamku Książ oraz udzielanie rzeczowych odpowiedzi na pytania turystów z tym związane,
4. informowanie turystów o kierunku zwiedzania w Palmiarni,
5. w przypadku stwierdzenia próby zagarnięcia lub uszkodzenia mienia natychmiastowe wezwanie o wsparcie pracownika ochrony z Posterunku nr 1 (ochrona całodobowa) w Palmiarni, zaalarmowanie pracowników Zamawiającego w Palmiarni, swoich przełożonych - bez opuszczania stanowiska pracy,
6. w przypadku stwierdzenia niewłaściwego zachowania turystów w Palmiarni (hałasowania, biegania, dotykania lub zrywania roślin, poruszanie się poza wydzielonymi pieszymi ciągami komunikacyjnymi itp.) – pracownik zobowiązany jest do taktownego lecz zdecydowanego zwrócenia uwagi osobie wykraczającej poza obowiązujące w tym miejscu normy zachowań. W przypadku braku pozytywnej reakcji ze strony osoby, której zwrócono uwagę, pracownik zobowiązany jest w trybie natychmiastowym, zaalarmować pracowników Zamawiającego w Palmiarni oraz swoich przełożonych - bez opuszczania stanowiska pracy,
7. Dbłość o prawidłowe ustawianie oznaczeń na ciągu turystycznym w Palmiarni.

Obowiązki szczegółowe pracownika ochrony Palmiarni Stanowisko nr 26 – Opiekun wystaw w Palmiarni – posterunek godzinowy - czynny w godzinach udostępniania Palmiarni do zwiedzania, sezonowy, jednoosobowy, zlokalizowany w szklarni nr 2 na terenie wystawy Bonsai.

Do zakresu działania (czynności) w szczególności należy:

- 1) ochrona osób i mienia a w szczególności eksponatów roślin składających się na "Wystawę Bonsai",
- 2) koordynowanie ruchu turystycznego, osobowego w celu wyeliminowania zatorów na ciągach komunikacyjnych w szklarni nr 2 w Palmiarni mogących powstać przy jednoczesnym wejściu do obiektu nadmiernej ilości turystów,
- 3) znajomość oferty i infrastruktury Palmiarni i Zamku Książ oraz udzielanie rzeczowych odpowiedzi na pytania turystów z tym związane,
- 4) informowanie turystów o kierunku zwiedzania w Palmiarni,
- 5) w przypadku stwierdzenia próby zagarnięcia lub uszkodzenia mienia natychmiastowe wezwanie o wsparcie pracownika ochrony z Posterunku nr 25 w Palmiarni, zaalarmowanie

pracowników Zamawiającego w Palmiarni, swoich przełożonych - bez opuszczania stanowiska pracy,

- 6) w przypadku stwierdzenia niewłaściwego zachowania turystów w Palmiarni (hałasowania, biegania, dotykania lub zrywania roślin, poruszanie się poza wydzielonymi pieszymi ciągami komunikacyjnymi itp.) pracownik zobowiązany jest do taktownego lecz zdecydowanego zwrócenia uwagi osobie wykraczającej poza obowiązujące w tym miejscu normy zachowań. W przypadku braku pozytywnej reakcji ze strony osoby, której zwrócono uwagę, pracownik zobowiązany jest w trybie natychmiastowym zaalarmować pracowników Zamawiającego w Palmiarni oraz swoich przełożonych - bez opuszczania stanowiska pracy,

Informacje dodatkowe dotyczące wszystkich stanowisk obsługi ruchu turystycznego i ochrony ciągu turystycznego w Zamku Książ i w Palmiarni:

- W trakcie pełnienia swoich obowiązków wszyscy pracownicy ochrony zobowiązani są posiadać pełne umundurowanie służbowe oraz posiadać identyfikator z imieniem i nazwiskiem (zapewnia Wykonawca). Nie dopuszcza się obuwia typu klapki, sandały oraz białego obuwia sportowego.
- Pracownicy ochrony ciągu turystycznego Zamku i Palmiarni zobowiązani są do dyskretnego zwracania uwagi turystom, którzy zachowują się za głośno a także nie przestrzegają w inny sposób regulaminu zamku.
- Wszyscy pracownicy ochrony ciągu turystycznego zamku i Palmiarni powinni znać ofertę turystyczną zamku i Palmiarni, infrastrukturę kompleksu Zamek Książ i Palmiarnia, a także zobowiązani są do regularnego zapoznawania się z kalendarzem wydarzeń kulturalnych organizowanych na terenie zamku i Palmiarni.
- Wykonawca, którego oferta uznana zostanie za najkorzystniejszą, po podpisaniu umowy, w terminie do 7 dni, zobowiązany będzie do przeszkolenia pracowników imiennie wskazanych w ofercie, w zakresie ochrony ciągu turystycznego, sal i ekspozycji w tym ekspozycji muzealnej, i obsługi ruchu turystycznego. Pierwsze z wymienionych powyżej szkoleń będzie przeprowadzone przez pracowników Zamawiającego, a drugie przez wskazane osoby z Muzeum Narodowego we Wrocławiu w zakresie wymogów dot. zabezpieczenia zbiorów w muzeach przed pożarem, kradzieżą i innym niebezpieczeństwem grożącym zniszczeniem lub utratą zbiorów oraz sposobów przygotowania zbiorów do ewakuacji w razie powstania zagrożenia.
- Pracownicy pełniący służbę na ww. stanowiskach w zamku zobowiązani są do przestrzegania niniejszego regulaminu i pisemnego potwierdzenia jego znajomości.
- W przypadku skierowania przez Wykonawcę do realizacji przyjęcia nowych osób Wykonawca jest odpowiedzialny za wdrożenie i przygotowanie nowych osób do pełnienia ich funkcji na ciągu turystycznym. Przyjęcie ww. osób jest możliwe po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego na warunkach określonych w SIWZ i umowie.

Obowiązujące akty prawne:

- ROZPORZĄDZENIE MINISTRA KULTURY I DZIEDZICTWA NARODOWEGO z dnia 1 grudnia 2008 r. w sprawie zabezpieczania zbiorów w muzeach przed pożarem, kradzieżą i innym niebezpieczeństwem grożącym zniszczeniem lub utratą zbiorów oraz sposobów przygotowania zbiorów do ewakuacji w razie powstania zagrożenia (Dz. U. z dnia 29 grudnia 2008 r.)
- Ustawa z dnia 21 listopada 1996 r. o muzeach.