

ZAKRES OBOWIĄZKÓW i SPOSÓB DZIAŁANIA WYKONAWCY PODCZAS WYKONYWANIA USŁUGI OBSŁUGI WIDOWNI I SZATNI TEATRU NARODOWEGO

OBSŁUGA WIDOWNI W TEATRZE NARODOWYM

1. Usługa obsługi widowni, na stanowisku biletera/rki, wykonywana jest na godzinę przed każdym wydarzeniem, w jego trakcie a także przez 30 minut po jego zakończeniu lub do wyjścia ostatniego widza z Teatru, w zależności od tego, co nastąpi później.
2. Głównym obowiązkiem biletera/rki jest zapewnienie sprawnej, profesjonalnej obsługi widzów w czasie wykonywania usług, z uwzględnieniem zasad najwyższej zawodowej staranności, obowiązujących przepisów prawa, standardów wykonywania czynności objętych przedmiotem umowy, ze szczególną dbałością o interes i dobre imię Teatru.
3. Od bileterów/rek wymagana jest znajomość budynków Teatru, ciągów komunikacyjnych, wyjść ewakuacyjnych, rozmieszczenia toalet oraz innych pomieszczeń/przestrzeni, zapewniając tym samym komfort i bezpieczeństwo widzom i wszystkim osobom znajdującym się na terenie Teatru.
4. Wszyscy bileterzy/rki wykonujący/ce usługi w Teatrze powinni być osobami o wysokiej kulturze osobistej, posiadać zdolności interpersonalne, dbać o schludny i estetyczny wygląd, a także być odporni na pracę w stresie, pod presją czasu i w dużej grupie osób.
5. Wszyscy bileterzy/rki zobowiązani/ne są do zwracania się do widzów – bez względu na ich wiek (uwaga dotyczy dzieci) w sposób serdeczny, otwarty, z uśmiechem. Niedopuszczalne jest siedzenie w trakcie rozmowy z widzem, prowadzenie prywatnych rozmów, używanie prywatnego telefonu komórkowego (lub innych urządzeń elektronicznych) w celach prywatnych.
6. Przed rozpoczęciem pracy, Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek jest zobowiązany/a do sprawdzenia stanu osobowego bileterów/rek i szatniarzy/rek oraz ich wyglądu.
7. Do podstawowych zadań biletera/rki należy sprawdzanie biletów lub innych dokumentów uprawniających do udziału w wydarzeniach oraz ich weryfikacja pod względem poprawności. Bileterzy/rki zobowiązani są przestrzegać uzgodnionych z Teatrem limitów widzów na widowni danego wydarzenia, a w przypadku sprzedaży wejściówek na wolne miejsca, stosować się do wskazanej przez Teatr ich liczby.
8. Przed rozpoczęciem wydarzenia bileterzy/rki zobowiązani są do bieżącego kontaktu z pracownikami Teatru obsługującymi kasy i przekazywania im informacji o liczbie wolnych miejsc na widowni z przeznaczeniem do sprzedaży.
9. Zadaniem bileterów/rek jest pozostawanie w stałym kontakcie z inspicjentem prowadzącym spektakl w celu koordynacji momentu zainicjowania pierwszego dzwonka oraz rozpoczęcia wpuszczania widzów na widownię. Bileterzy/rki koordynują liczbę ewentualnych osób spóźnionych i przekazują inspicjentowi informację o ewentualnym późniejszym rozpoczęciu spektaklu.
10. Bileterzy/rki są zobowiązani do pomocy osobom niepełnosprawnym. Na każdej zmianie co najmniej jeden/na bileter/ka musi mieć przeszkolenie z obsługi podnośnika schodowego dla osób niepełnosprawnych. Odpowiednie szkolenie w tym zakresie zapewnia Teatr. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić udział bileterów/rek w szkoleniu, w terminie wskazanym przez Teatr.
11. W przypadku spektakli z audiodeskrypcją, co najmniej jeden/na bileter/ka powinien/na posiadać umiejętności i wiedzę na temat działania i obsługi sprzętu do audiodeskrypcji. Odpowiednie szkolenie w tym zakresie zapewnia Teatr. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić udział bileterów/ek w szkoleniu w terminie wskazanym przez Teatr. Teatr z minimum 1-tygodniowym wyprzedzeniem poinformuje Wykonawcę o spektaklu z audiodeskrypcją.

12. Bileterzy/rki zobowiązani są do dystrybucji wśród widzów bezpłatnych materiałów promocyjnych, informacyjnych i reklamowych podczas wydarzeń Teatru, zgodnie z przedmiotem Umowy, zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Kierowniczkę działu Promocji i Organizacji Widowni lub innego pracownika Teatru upoważnionego do kontaktu z Wykonawcą w tym zakresie.
13. Bileterzy/rki są zobowiązani do dbania o mienie Teatru i mienie powierzone.
14. Do zadań bileterów/rek należy przeprowadzenie akcji ewakuacyjnej w przypadku zagrożenia zdrowia lub/i życia widzów w sposób i zgodnie z wytycznymi Teatru przekazanymi podczas szkolenia personelu Wykonawcy w zakresie przepisów i ochrony przeciwpożarowej obowiązujących w budynkach Teatru, a także zagrożeń dla bezpieczeństwa i zdrowia podczas przebywania na terenie Teatru, które zostanie przeprowadzone przed przystąpieniem do świadczenia usług wynikających z Umowy.
15. Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek na początku swojej pracy jest zobowiązany/a do sprawdzenia stanu obsługiwanych pomieszczeń (w tym: szatni teatralnych), a o wszelkich problemach i nieprawidłowościach jest zobowiązany/a poinformować Teatr.
16. Kierownik/czka bileterów/ek i szatniarzy/rek na początku pracy rozdysponowuje pomiędzy wyznaczonych bileterów/rki odpowiednią liczbę egzemplarzy towarów przeznaczonych do sprzedaży w czasie obsługi wydarzenia.
17. Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek jest odpowiedzialny/a za przyjmowanie od pracowników Teatru oraz widzów kwiatów, a następnie za wręczanie ich artystom na scenie lub w garderobie, zgodnie z ustaloną z Teatrem procedurą.
18. Bileterzy/rki zobowiązani są do dbania, aby widzowie zajmowali miejsca na widowni po uprzednim zostawieniu w szatni okryć wierzchnich i parasoli. W przypadku lekkich okryć wierzchnich bileterzy/rki powinni sugerować widzom ich zostawienie w szatni, jednak – w przypadkach szczególnych – dopuszczalne jest wejście w takim okryciu na widownię.
19. Bileterzy/rki są zobowiązani do otwierania i zamykania wejść na widownię Teatru oraz wyjść ewakuacyjnych (w przypadku ewakuacji widowni). Decyzję o otwarciu wyjść ewakuacyjnych mogą podjąć: Kierowniczka działu Promocji i Organizacji Widowni, inspicjent, strażak dyżurujący w trakcie obsługi wydarzenia, Dyrektor Teatru lub upoważniony przez niego pracownik.
20. Bileterzy/rki są zobowiązani do wskazywania widzom miejsc na widowni, a w przypadku zaistnienia problemów z zajęciem miejsc wskazanych na bilecie, do pomocy widzom w ich odnalezieniu.
21. W przypadku zaistnienia problemów ze zdublowaniem miejsc, bileterzy/rki są zobligowani do przeproszenia widzów i niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Kierownika/czkę bileterów/rek i szatniarzy/rek, który/a zobowiązany/na jest wyjaśnić każdy tego typu problem z kasjerem.
22. Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek winien/winna znajdować się w stałym kontakcie z inspicjentem używając do tego celu krótkofalówki dostarczonej przez Teatr lub telefonu komórkowego. Na bieżąco, Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek i inspicjent, podejmują decyzję o ewentualnym późniejszym rozpoczęciu spektaklu ze względu na brak znacznej liczby widzów, którzy kupili bilety (np. ze względu na warunki atmosferyczne czy opóźnienie). Wszelkie opóźnienia powyżej 15 minut powinny być konsultowane z inspicjentem i Kierowniczką działu Promocji i Organizacji Widowni.
23. Na widowniach obowiązuje zakaz spożywania napojów, jedzenia, picia alkoholu, palenia tytoniu i e-papierosów, o czym bileterzy/rki wykonujący usługę obsługi widowni winni są uprzejmie informować widzów, a w przypadku niezastosowania się do zakazu – do ponownego upomnienia widza/ów i poinformowania jego/ich o konsekwencji, w postaci opuszczenia widowni. Niezastosowanie się widza/ów do ponownego upomnienia upoważnia biletera/rkę do zgłoszenia pracownikowi ochrony Teatru, pełniącemu dyżur w Teatrze, konieczności wezwania odpowiednich służb porządkowych.
24. Bileterzy/rki są zobowiązani do wpuszczania spóźnionych widza/ów na widownię, dbając o jak najmniejsze zakłócenie przebiegu wydarzenia, a w przypadku braku takiej możliwości z powodów inscenizacyjnych zobowiązani są do poinformowania o tym fakcie spóźnionych/yh widza/ów.

25. Bileterzy/rki zobowiązani są do dbania o zachowanie ciszy na widowni Teatru.
26. W Teatrze w czasie wydarzenia na widowni obowiązuje całkowity zakaz korzystania z telefonów komórkowych oraz rejestrowania wydarzeń za pomocą aparatów fotograficznych, kamer, itd. W przypadku widza/ów, który/rzy nie stosuje/ą się do ww. zakazu, bileterzy/rki zobowiązani są do przypomnienia widzowi/om o tej zasadzie, a w przypadku niezastosowania się do niej - do ponownego upomnienia widza/ów i poinformowania go/ich o konsekwencji, w postaci opuszczenia widowni. Niezastosowanie się widza/ów do ponownego upomnienia upoważnia biletera/rkę do zgłoszenia pracownikowi ochrony Teatru, pełniącemu dyżur w Teatrze, konieczności wezwania odpowiednich służb porządkowych.
27. W przypadkach osób stanowiących zagrożenie dla innych uczestników wydarzenia (widzów, aktorów, pracowników Teatru) oraz niestosujących się do regulaminu Teatru, Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek jest upoważniony/na do zgłoszenia pracownikowi ochrony Teatru, pełniącemu dyżur w Teatrze, konieczności wezwania odpowiednich służb porządkowych
28. Tylko pracownicy ochrony są uprawnieni do wezwania odpowiednich służb porządkowych.
29. Bileterzy/rki zobowiązani są posiadać informacje na temat repertuaru Teatru oraz znać aktualną obsadę spektakli. Widzom zainteresowanym szczegółowymi informacjami dotyczącymi oferty repertuarowej Teatru (w tym: zakupem biletów, wymianą voucherów, etc.) bileterzy/rki zobowiązani/ne są polecać odwiedzenie strony internetowej Teatru lub oficjalnych profili Teatru w mediach społecznościowych.
30. Uwagi widzów dotyczące organizacji wydarzenia spektaklu, jego obsługi czy samego wydarzenia, winny być kierowane przez bileterów/rki i szatniarzy/rki do Kierownika/czki bileterów/rek i szatniarzy/rek. W przypadku braku możliwości wyjaśnienia danego problemu, Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek powinien/na polecić widzom napisanie maila na adres poczty elektronicznej: pomoc_bilety@narodowy.pl lub do Kierowniczkii działu Promocji i Organizacji Widowni Teatru z prośbą o wyjaśnienia w danej sprawie.
31. Po zakończeniu wydarzenia, bileterzy/ki otwierają drzwi na foyer, żegnają widzów, kierują do szatni zapraszając ponownie na inne wydarzenia z repertuaru Teatru.
32. Bileterzy/rki pozostają na swoich stanowiskach pracy do wyjścia ostatniego widza z Teatru.
33. Bileterzy/rki zobowiązani są do znajomości regulaminów rezerwacji i sprzedaży biletów dostępnych na stronie internetowej Teatru i stosowania się do ich zapisów w zakresie przedmiotu Umowy.

OBSŁUGA SZATNI W TEATRZE NARODOWYM

1. Usługa obsługi szatni, na stanowisku szatniarza/rki, jest wykonywana w budynkach Teatru na godzinę przed każdym wydarzeniem, w jego trakcie a także przez 30 minut po jego zakończeniu lub do wyjścia ostatniego widza z Teatru, w zależności od tego, co nastąpi później.
2. Głównym obowiązkiem szatniarza/rki jest zapewnienie sprawnej, profesjonalnej obsługi widzów w zakresie przyjmowania okryć wierzchnich przed spektaklem i ich wydawania po zakończeniu wydarzenia, z uwzględnieniem zasad najwyższej zawodowej staranności, obowiązujących przepisów prawa, standardów wykonywania czynności objętych przedmiotem umowy, ze szczególną dbałością o interes i dobre imię Teatru.
3. Zadaniem szatniarza jest sprawowanie pieczy nad pozostawionymi w szatni rzeczami, ich ochrona przed kradzieżą i zamianą.

4. Wszyscy szatniarze/rki wykonujący/ce usługę obsługi szatni w Teatrze powinni/ne być osobami niekaralnymi, o wysokiej kulturze osobistej, posiadać zdolności interpersonalne, dbać o schludny i estetyczny wygląd, a także być odpornymi na pracę w stresie, pod presją czasu i w dużej grupie osób.
5. Wszyscy szatniarze/rki zobowiązani/ne są do zwracania się do widza/ów – bez względu na ich wiek w sposób serdeczny, otwarty, z uśmiechem. Niedopuszczalne jest w czasie obsługi widza/ów prowadzenie prywatnych rozmów, rozmowa z innym szatniarzem oraz korzystanie z telefonu komórkowego (lub innych urządzeń elektronicznych) w celach prywatnych.
6. Do zadań szatniarzy/rek należy przeprowadzenie akcji ewakuacyjnej w przypadku zagrożenia zdrowia lub/i życia widzów w sposób i zgodnie z wytycznymi Teatru przekazanymi podczas szkolenia personelu Wykonawcy w zakresie przepisów i ochrony przeciwpożarowej obowiązujących w budynkach Teatru, a także zagrożeń dla bezpieczeństwa i zdrowia podczas przebywania na terenie Teatru, które zostanie przeprowadzone przed przystąpieniem do świadczenia usług wynikających z Umowy.
7. Przed rozpoczęciem pracy, Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek jest zobowiązany/a do sprawdzenia stanu osobowego szatniarzy/rek oraz ich wyglądu.
8. Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek na początku swojej pracy jest zobowiązany/a do sprawdzenia stanu obsługiwanych pomieszczeń i zgłoszenia ewentualnych usterek i uwag przedstawicielowi Teatru.
9. Widzowie mogą zająć miejsca na widowni po uprzednim zostawieniu w szatni okryć wierzchnich i parasoli. W przypadku lekkich okryć wierzchnich szatniarze powinni proponować widzowi/om pozostawienie ich w szatni, jednak – w przypadkach szczególnych – dopuszczalne jest wejście w takim okryciu na widownię.
10. Szatniarze/rki zobowiązani/ne są posiadać informacje na temat repertuaru Teatru oraz znać aktualną obsadę spektakli. Widzom zainteresowanym szczegółowymi informacjami dotyczącymi oferty repertuarowej Teatru (w tym: zakupem biletów, wymianą voucherów, etc.) szatniarze/rki zobowiązani/ne są polecać odwiedzenie strony internetowej Teatru lub oficjalnych profili Teatru w mediach społecznościowych.
11. Uwagi widza/ów dotyczące organizacji wydarzenia, obsługi szatni, czy samego spektaklu winny być kierowane do Kierownika/czki bileterów/rek i szatniarzy/rek. W przypadku braku możliwości wyjaśnienia danego problemu, Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek powinien/na polecić widzowi/om napisanie maila na adres poczty elektronicznej: pomoc_bilety@narodowy.pl lub do Kierowniczkę działu Promocji i Organizacji Widowni Teatru z prośbą o wyjaśnienia w danej sprawie.
12. Po zakończeniu wydarzenia, szatniarze/rki wydają widzom okrycia wierzchnie i parasole zapraszając ponownie na inne spektakle z repertuaru Teatru.
13. W przypadku nieodebrania okryć wierzchnich przez widzów, którzy już opuścili Teatr, szatniarze/ki przekazują je Kierownikowi/czce bileterów/rek i szatniarzy/rek.
14. Kierownik/czka bileterów/rek i szatniarzy/rek jest zobligowany/a do odebrania okryć wierzchnich, które pozostały w Teatrze po wyjściu widzów z Teatru i pozostawienia ich na wieszaku znajdującym się na portierni Teatru.
15. W przypadku zgubienia przez widza numerka do szatni, szatniarz winny jest w uprzejmy sposób poinformować widza o konieczności uiszczenia przez niego jednorazowej opłaty za zgubiony numer, zgodnie z obowiązującym w Teatrze cennikiem.