

REGULAMIN OPIEKUNÓW EKSPOZYCJI CENTRUM SZTUKI WSPÓŁCZESNEJ ZAMEK UJAZDOWSKI

UWAGI WSTĘPNE:

Opiekunowie ekspozycji to, tak samo jak pracownicy recepcji w holu głównym, **osoby pierwszego kontaktu**, najważniejsze z punktu widzenia gości odwiedzających CSW. Większość widzów nie ma okazji poznać osobiście dyrektora instytucji, rzadko też styka się z kuratorami wystaw. W przestrzeniach galeryjnych spotykają się natomiast z opiekunami ekspozycji i to oni w znacznej mierze kształtują opinię o instytucji.

Praca opiekuna ekspozycji polega przede wszystkim na zapewnieniu bezpieczeństwa dziełom sztuki prezentowanym na wystawach w czasie ich udostępniania oraz na udzielaniu zwiedzającym podstawowych informacji, niezbędnych przy zwiedzaniu wystaw.

Opiekun ekspozycji jest istotnym ogniwem w działalności CSW i w systemie ochrony sal galeryjnych. Jest swego rodzaju wizytówką instytucji i **ma wpływ na kształtowanie się wizerunku instytucji.** Dlatego też powinna go cechować otwartość i uprzejmość w kontakcie z ludźmi. Opiekun ekspozycji nie tylko powinien znać zasady pracy na tym stanowisku i ich przestrzegać, ale także wykazywać się kulturą osobistą, umiejętnością stosownego zachowania się w różnych sytuacjach, gotowością do przyjęcia zasadnej krytyki, powściągliwością w wypowiedaniu komentarzy pod adresem zwiedzających, a przede wszystkim uprzejmością przy powitaniu, informowaniu, zwracaniu uwagi oraz pożegnaniu gościa.

Opiekun ekspozycji sprawuje pieczę fizyczną nad wystawą, spoczywa więc na nim duża odpowiedzialność. Odgrywa ważną rolę w wypadku wykrycia kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia dzieła, bywa bowiem czasami głównym świadkiem wydarzeń, które do tego doprowadziły. Powinien wykazywać się opanowaniem, zdolnością przewidywania, ostrożnością i czujnością wobec osób zwiedzających.

Bardzo ważny jest sprawny przepływ informacji, umiejętność i szybkość komunikowania się oraz zgłaszania wszelkiego rodzaju zdarzeń i zagrożeń, czemu służy opracowana i wdrażana w CSW ścieżka działań w określonych wypadkach.

I. ZASADY OGÓLNE OBOWIĄZUJĄCE SZEFA OPIEKUNÓW EKSPOZYCJI I PODLEGŁYCH MU PRACOWNIKÓW

1. Osobą odpowiedzialną za sale ekspozycyjne jest Szef Opiekunów Ekspozycji.
 - a) Sprawuje on bezpośredni nadzór nad stanem powierzonej ekspozycji.
 - b) Wszelkie prace i zmiany dokonywane w obrębie otwartej dla widzów wystawy mogą się odbywać tylko za zgodą kuratora, kierownika Działu Techniczno Administracyjnego oraz wiedzą Szefa Opiekunów Ekspozycji i muszą być zakończone przed udostępnieniem ekspozycji dla zwiedzających.
2. Wszyscy opiekunowie ekspozycji są zobowiązani dbać o schludny wygląd i właściwy strój, spełniający wymogi Zleceniodawcy (kolorystyka i estetyka). Zleceniodawca zastrzega sobie możliwość zgłaszania stosownych uwag w tym zakresie i muszą być one na bieżąco uwzględniane.
3. Obowiązujący strój służbowy (wersja podstawowa):
 - garnitury/garsonki granatowe (spodnie/spódnice w kolorze marynarki)
 - białe koszule z kołnierzykiem
 - granatowe krawaty,
 - czarne pantofle
 - czarne skarpety/rajstopy
 - identyfikator ze zdjęciem
 - identyfikator dla osoby porozumiewającej się w języku angielskim

W niektórych sytuacjach istnieje możliwość, a nawet konieczność odstąpienia od podstawowego stroju służbowego – na zgłoszony przez CSW wniosek, mający związek z działalnością merytoryczną bądź edukacyjną i upowszechnieniową, a także wizerunkiem CSW. CSW zastrzega sobie możliwość całkowitej zmiany obowiązującego stroju służbowego opiekunów galerii w trakcie trwania współpracy/umowy w związku z ogólną zmianą wizerunku CSW lub założeń dotyczących pracy opiekunów galerii.
4. Opiekunowie ekspozycji są zobowiązani do utrzymywania porządku i czystości w salach wystawowych oraz w pokoju socjalnym.
5. Szef Opiekunów Ekspozycji wyznacza dyżurującego pracownika, który wraz z pracownikiem Działu TA dokonuje codziennie przed otwarciem wystaw dla widzów obchodu galerii, sprawdzając stan ekspozycji i prezentowanych prac. W weekend obchód odbywa się bez udziału pracownika Działu TA. W razie stwierdzenia nieprawidłowości powiadamia o nich Szefa Opiekunów Ekspozycji oraz kierownika Działu TA. Szef Opiekunów Ekspozycji wprowadza stosowną notatkę do **Karty Zmiany Stanu Ekspozycji** (wzór w załączniku), która jest zostawiana codziennie po zamknięciu galerii na Portierni.
6. System powiadamiania o wszelkich niepokojących zmianach na ekspozycjach: opiekun ekspozycji informuje Szefa Opiekunów Ekspozycji, a ten powiadamia niezwłocznie o zaistniałym fakcie kierownika Działu TA.
7. Wszyscy opiekunowie ekspozycji są zobowiązani do uczestniczenia w organizowanych comiesięcznie przez Dział Edukacji i Upowszechniania odprawach, w których udział biorą wyznaczeni pracownicy Działu TA, koordynatorzy, edukatorzy i kuratorzy prezentowanych wystaw. Odprawy mogą mieć charakter zebrań, szkoleń bądź warsztatów.

8. Szef Opiekunów ekspozycji odpowiada za procedurę liczenia frekwencji na wystawach, opracowaną przez Dział Edukacji i Upowszechniania. Jest też w tym obszarze w regularnym ścisłym kontakcie z wyznaczonymi osobami z Działu Edukacji i Upowszechniania
9. Szef Opiekunów Ekspozycji odpowiada za wprowadzenie komunikatu przypominającego gościom galerii o zamykaniu wystaw na kwadrans przed godziną 19.00 lub 21.00 (czwartki). Informację tę przekazują zwiedzającym opiekunowie sal.
10. Praca opiekunów ekspozycji rozpoczyna się 20 min. przed godziną udostępnienia galerii dla zwiedzających, a kończy 20 min. po zamknięciu galerii dla zwiedzających. W związku z zajęciami edukacyjnymi prowadzonymi regularnie w przestrzeniach wystawowych dwie osoby wyznaczone z ekipy opiekunów ekspozycji zaczynają codziennie pracę o godzinie 10.00 i kończą o 17.00. Możliwe są odstępstwa od tego harmonogramu w związku z realizacją dodatkowych akcji i działań merytorycznych, performatywnych, edukacyjnych lub podczas montażu wystaw. Potrzeby tego typu będą zgłaszane do Szefa Opiekunów Ekspozycji najpóźniej jeden dzień przed planowanym w przestrzeni wystawienniczej działaniem.
11. Minimum 50% ekipy opiekunów ekspozycji powinno posługiwać się językiem angielskim.

II ROZPOCZĘCIE PRACY, DOZÓR EKSPOZYCJI

1. Każdemu opiekunowi ekspozycji codziennie zostaje przydzielony do pilnowania ściśle określony rejon ekspozycji, za który przyjmuje on i ponosi odpowiedzialność. Do stanowisk zajmowanych przez opiekunów ekspozycji przypisane są zeszyty, w których odnotowywane są wszelkie zmiany w obrębie pilnowanego rejonu galerii.
2. Koordynatorzy wystaw dostarczają Szefowi Opiekunów Ekspozycji spisy prac znajdujących się na każdej wystawie otwieranej w CSW, aby opiekunowie mogli sprawdzać, czy wszystkie eksponaty są na miejscu.
3. Przed wejściem zwiedzających opiekun ekspozycji uruchamia wszelkie instalacje i sprzęty multimedialne znajdujące się na wystawie. Wybrana do tego rodzaju obowiązku osoba zostanie przeszkolona przez pracownika Działu TA.
4. Do obowiązków opiekuna ekspozycji należy kierowanie ruchem zwiedzających przy przestrzeganiu ograniczeń i zakazów, informowanie gości o wystawie (w zakresie ustalonym z kuratorem ekspozycji) i o zapleczu (toalety, miejsca odpoczynku), pomoc przy obsłudze bardziej skomplikowanych urządzeń (jeżeli projekt jest interaktywny), orientacja w przestrzeni ekspozycyjnej, opieka w trudnych sytuacjach nad osobami starszymi, niepełnosprawnymi, osobami z małymi dziećmi itp.
5. Inne czynności wykonywane przez opiekunów ekspozycji w czasie udostępniania wystaw to: obserwacja zwiedzających, zwracanie uwagi na niestosowne zachowania, obserwacja stanu wystawianych dzieł sztuki i działania urządzeń multimedialnych.
6. Przed otwarciem każdej nowej wystawy Szef Opiekunów Ekspozycji jest oprowadzany po niej przez kuratora lub koordynatora, którzy omówią specyfikę jej funkcjonowania, a także przygotowują zestaw podstawowych informacji o wystawie oraz nietypowych eksponatach. Następnie szef opiekunów ekspozycji przekazuje wszelkie uwagi zespołowi opiekunów.

7. Zadania szczegółowe:

- a) Przy przejmowaniu opieki nad wystawą należy sprawdzić, w jakim stanie znajduje się przydzielona część ekspozycji oraz sprzęt i wyposażenie. Opiekun ekspozycji sprawdza, czy eksponaty znajdują się na swoich miejscach i czy nie widać na nich śladów uszkodzeń.
- b) Wszelkie zauważone nieprawidłowości dotyczące stanu eksponatów czy sprzętów multimedialnych muszą być natychmiast zgłaszane przez opiekuna ekspozycji swojemu przełożonemu, który ma obowiązek powiadomić o tym fakcie kierownika Działu TA. Fakt taki powinien zostać opisany przez opiekuna ekspozycji w Karcie Zmiany Stanu Ekspozycji. Ta sama zasada dotyczy wszelkich uwag na temat stanu ekspozycji podczas pełnienia i przekazywania służby oraz zamykania galerii.
- c) Ważnym zadaniem opiekuna ekspozycji jest powiadamianie przełożonego o wszelkich zauważonych usterkach, nieprawidłowościach zarówno w zakresie zabezpieczeń technicznych, jak i innych urządzeń, w które CSW jest wyposażone (oświetlenie, urządzenia grzewcze, wodne, klimatyzacja itp.).
- d) W czasie obecności osób zwiedzających wystawę opiekunowie ekspozycji nie mogą siedzieć na krzesłach – obserwują galerię, chodząc po wydzielonym rejonie.
- e) Opiekun ekspozycji musi zwracać uwagę, by zwiedzający nie dotykali eksponatów (chyba że kurator dopuszcza taką możliwość) lub nie przekraczali strefy bezpieczeństwa, wyznaczonej linią na podłodze lub barierkami.
- f) Opiekun ekspozycji powinien regularnie sprawdzać, czy w salach galeryjnych ktoś ze zwiedzających nie pozostawił jakiś przedmiotów – w wypadku zauważenia takiego przedmiotu należy bezzwłocznie powiadomić o tym przełożonego; do czasu jego przybycia nie dotykać przedmiotu i nie pozwalać na to innym.
- g) W czasie swojej pracy opiekun ekspozycji nie może wykonywać jakichkolwiek czynności poza związanymi bezpośrednio z opieką nad powierzonym mu fragmentem wystawy.
- h) Niedopuszczalne jest spożywanie posiłków (można mieć ze sobą w galerii wodę w zakręconej butelce), palenie papierosów, używanie telefonów komórkowych. Czytanie (np. tekstów informacyjnych o wystawie) i prowadzenie prywatnych rozmów z innymi opiekunami ekspozycji może być dopuszczalne w ograniczonym zakresie, wyłącznie kiedy w galerii nie ma zwiedzających.
- i) Opuszczenie powierzonego miejsca pracy na galerii jest możliwe jedynie po uzyskaniu zastępstwa i za zgodą przełożonego.
- j) Opiekunowi ekspozycji przysługują dwie 15 minutowe przerwy.
- k) Nieprzewiduje się przerw na papierosa – palić można wyłącznie w czasie przysługującej przerwy.
- l) Wszyscy opiekunowie ekspozycji muszą:
 - przejść szkolenie BHP i znać przepisy przeciwpożarowe obowiązujące w budynku CSW Zamek Ujazdowski,
 - znać lokalizację punktów przeciwpożarowych, ujęć wody, trasy dróg ewakuacyjnych, umieć uruchomić środki alarmowania,
 - umieć posługiwać się sprzętem przeciwpożarowym oraz znać sposoby gaszenia pożaru w zarzewiu za pomocą podręcznych środków gaśniczych.

m) Opiekun ekspozycji ma obowiązek wezwać do opuszczenia obiektu osoby, które zakłócają porządek w miejscu publicznym lub stwarzają bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia lub życia ludzkiego, a także dla chronionego mienia. W wypadku odmowy, musi zawiadomić o fakcie przełożonego, który ewentualnie podejmie decyzje o wezwaniu służb porządkowych lub policji.

n) W wypadku wystąpienia awarii sieci energetycznej, centralnego ogrzewania, wodnokanalizacyjnej lub telefonicznej opiekun ekspozycji musi niezwłocznie powiadomić przełożonego i kierownika Działu TA, a w razie potrzeby bezpośrednio odpowiednie służby ratownicze.

III ZAKOŃCZENIE DNIA PRACY OPIEKUNA EKSPOZYCJI

1. Na kwadrans przed zamknięciem wystaw opiekunowie ekspozycji informują zwiedzających o zbliżającym się czasie opuszczenia galerii.
2. Zakończenie pracy opiekuna ekspozycji w galerii jest możliwe dopiero po sprawdzeniu, czy nikt ze zwiedzających nie pozostał w salach i po dokładnej kontroli wszystkich okien i drzwi, a także po upewnieniu się, że w toaletach użytkowanych przez zwiedzających są zamknięte zawory wodociągowe, a w pomieszczeniach nie ma podejrzanych przedmiotów.
3. Po zakończeniu pracy galerii wyznaczeni opiekunowie ekspozycji zabezpieczają pomieszczenia wystawiennicze, zamykają okna, drzwi i zdają klucze na portierni.
4. Niedopuszczalne jest wychodzenie z sal wystawowych wraz ze zwiedzającymi.

IV ZMIANY DOKONYWANE NA EKSPOZYCJI, PRACE PORZĄDKOWE

1. Wszelkie zmiany dokonywane na ekspozycji (wycyfywanie, zmiana obiektów) muszą być zakończone przed otwarciem sal dla zwiedzających.
2. Szef opiekunów ekspozycji musi być powiadomiony o zamiarze zmiany przed jej dokonaniem.
3. Sprząatanie wykonuje się w miarę potrzeb przez służby porządkowe CSW.
4. Rodzaj prac do wykonania na ekspozycji określa kierownik Działu TA i informuje o tym Szefa Opiekunów Ekspozycji.
5. Wszelkie prace na ekspozycji muszą być zakończone przed wejściem zwiedzających do sal.

V POSTĘPOWANIE W WYPADKU KRADZIEŻY

1. W wypadku kradzieży w czasie zwiedzania opiekun ekspozycji, który wykrył zdarzenie, bezzwłocznie informuje o tym fakcie przełożonego.

2. Policję powiadamia dyrektor lub osoba przez niego wyznaczona. Opiekun ekspozycji, który wykrył zdarzenie, ustala, co zginęło, zwracając uwagę, by nie dotykać żadnych przedmiotów na miejscu zdarzenia i nie zatrzeć ewentualnych śladów.
3. W wypadku kiedy opiekun ekspozycji wykryje kradzież z włamaniem, bezzwłocznie musi poinformować o tym przełożonego.
4. Opiekunowie ekspozycji muszą zabezpieczyć miejsce zdarzenia, zwracając szczególną uwagę, by nie zatrzeć ewentualnych śladów pozostawionych przez przestępców. Nie należy niczego sprzątać, podnosić porzucanych rzeczy ani ich dotykać. Podobnie należy postępować po wykryciu aktów wandalizmu.

Wszyscy opiekunowie ekspozycji muszą przestrzegać zapisów niniejszego Regulaminu oraz Instrukcji Ochrony.

ZASADY OGÓLNE DOTYCZĄCE KONTAKTU Z OSOBAMI NIEPEŁNOSPRAWNYMI

Ludzi niepełnosprawnych należy traktować z szacunkiem i uprzejmością. Opiekun ekspozycji, zanim zaoferuje takiej osobie pomoc, powinien ją najpierw zapytać, czy sobie tego życzy, a jeżeli tak, to w jaki sposób można jej pomóc. Osoba niepełnosprawna nie zawsze jest bezradna. Często potrafi sobie świetnie radzić. Po jakimś czasie można ponowić propozycję pomocy, bo wtedy może być już uznana za przydatną.

Opiekunowie ekspozycji muszą znać wszystkie dostępne w CSW urządzenia dla niepełnosprawnych. Muszą wiedzieć, gdzie są windy, toalety, miejsca umożliwiające odpoczynek, wyjścia ewakuacyjne, skróty itp.

1. Wskazówki dotyczące kontaktu z osobami niesłyszącymi

Zanim opiekun ekspozycji zaoferuje jakąkolwiek pomoc osobie niesłyszącej lub niedosłyszącej, musi być przez nią widziany. W przeciwnym razie może ją wystraszyć. Osoby te muszą mieć możliwość czytania z ruchu warg. Dlatego zwracając się do nich, należy mówić powoli i wyraźnie. Niewskazane jest nadmierne akcentowanie słów, w żadnym wypadku nie należy podnosić głosu, absolutnie niedopuszczalny jest krzyk. Należy mówić krótkimi zdaniami. Jeśli jest konieczność przekazania skomplikowanej informacji, najlepiej napisać to na kartce.

2. Wskazówki dotyczące kontaktu z niewidomymi lub niedowidzącymi

W kontakcie z niewidomym zawsze należy go poinformować, że się do niego zbliżamy albo od niego odchodzimy. Pod ramię chwyta nas osoba niewidoma, a nie odwrotnie. Uprzedzamy niewidomego o przeszkodach na jego drodze.

Nigdy nie należy dotykać niewidomego, który jest z psem przewodnikiem. Nie należy też dotykać psa.

CSW sporządzi też **Regulamin Zwiedzania** zawierający informacje dotyczące:

- godzin otwarcia i sposobu zwiedzania (indywidualnie, grupowo, inne ważne informacje dotyczące ograniczeń wielkości grupy lub limitów wejścia – jeśli taka konieczność się pojawi);
- wymagań odnośnie opieki nad dziećmi w trakcie zwiedzania (odpowiedzialność rodziców, organizacja lekcji w galeriach);
- podstawowych zasad dokonywania rezerwacji oraz sprzedaży biletów (w tym na przykład wystawiania faktur, możliwości zakupu biletów on-line, jeśli pojawi się taka opcja);
- zasad obowiązujących widzów w trakcie zwiedzania – np. korzystanie z szatni, używanie telefonów, jedzenie i głośne rozmowy, robienie zdjęć, wchodzenie z psami na rękach lub w torbie itp.; (opcja zainstalowania lockersów i wydawania gościom galerii plastikowych torebek na drobne rzeczy, które chcieliby zabrać ze sobą po pozostawieniu plecaków lub toreb w szatni).

Częścią regulaminu powinny być zasady udzielania zniżek w opłatach i wolnego wstępu do CSW.

Taki regulamin może być dostępny w recepcji, a opiekunowie ekspozycji powinni go znać.