

Regulamin nadawania uprawnień, kontroli jakości pracy oraz zasad współpracy przewodników certyfikowanych Muzeum Historii Żydów Polskich

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin wprowadza zasady rekrutacji, nadawania uprawnień i kontroli jakości świadczenia usług przez przewodników certyfikowanych Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN („Muzeum POLIN”).
2. Tylko przewodnicy posiadający ważny certyfikat Muzeum POLIN mają prawo do obsługi przewodnickiej grup zwiedzających wystawę stałą Muzeum POLIN.
3. Oprowadzenie po wystawach czasowych lub ścieżkach tematycznych wymaga wzięcia udziału w odrębnych szkoleniach, wyznaczonych i wskazanych certyfikowanym przewodnikom przez Kierownika Sekcji Przewodników lub w jego zastępstwie przez Głównego Specjalistę ds. Szkoleń.
4. Certyfikat przewodnika Muzeum POLIN jest imienny i wydawany na czas określony, nie krótszy niż sześć miesięcy i nie dłuższy niż dwa lata.
5. Certyfikat przewodnika muzealnego w Muzeum POLIN może uzyskać osoba, która przejdzie procedurę kwalifikacyjną w zakresie predyspozycji, wiedzy merytorycznej, znajomości wystawy stałej i umiejętności oprowadzania grup zwiedzających w Muzeum POLIN.
6. Kurs dla kandydatów na przewodników Muzeum jest prowadzony przez Dział Edukacji Muzeum, we współpracy z innymi działami Muzeum, m.in.: Biurem Obsługi Klienta, Działem Wystaw i innymi działami Muzeum.
7. Rekrutację kandydatów na przewodników oraz ocenę i ewaluację jakości wykonywanych przez przewodnika zadań prowadzi Kierownik Sekcji Przewodnickiej Działu Edukacji (lub w jego zastępstwie Główny Specjalista ds. Szkoleń), we współpracy z innymi działami Muzeum oraz osoby co najmniej dwie osoby przez niego wskazane, zwane dalej „Egzaminatorami”.

8. Certyfikowany przewodnik uprawniony jest do bezpłatnego wstępu na wystawę stałą i wystawy czasowe Muzeum w godzinach ich otwarcia dla publiczności.

Rekrutacja przewodników

1. Nabór kandydatów na przewodników Muzeum jest prowadzony w zależności od zapotrzebowania Muzeum.
2. Kurs przewodnicki jest kursem płatnym, a wysokość opłat, wysokość poszczególnych rat oraz zasady ich opłacania ustalane są odrębnie w każdej edycji kursu i publikowane są w ogłoszeniu o naborze i udostępnionym na stronie internetowej Muzeum POLIN.
3. Proces uzyskiwania certyfikatu dla przewodników odbywa się w trzech etapach:
 - 1) **w etapie 1** - Egzaminatorzy dokonują oceny kandydatów na podstawie informacji zawartych w nadesłanym formularzu zgłoszeniowym, biorąc pod uwagę kryteria w nim wskazane. Etap 1 kończy się wyłonieniem przez Egzaminatorów kandydatów, którzy uzyskali najwyższą liczbę punktów i będą uprawnieni do przystąpienia do kursu przewodnickiego.
 - 2) **w etapie 2** – kandydaci przystępują do kursu przewodnickiego, którego pierwsza część kończy się egzaminem testowym z wiedzy historycznej, obejmującym zakres tematyczny wystawy stałej Muzeum POLIN. Pozytywną ocenę z egzaminu testowego otrzymają kandydaci, którzy odpowiedzą prawidłowo na co najmniej 70% pytań testowych. Kandydaci, którzy uzyskają pozytywną ocenę z egzaminu testowego są dopuszczeni do udziału w drugiej części kursu przewodnickiego.
 - 3) **w etapie 3** – kandydaci po zakończeniu kursu przewodnickiego przystępują do egzaminu praktycznego, który obejmuje swoim zakresem znajomość wystawy stałej oraz umiejętność oprowadzenia po niej grupy zwiedzającej Muzeum POLIN. Egzamin praktyczny polega na oprowadzeniu Egzaminatorów we wskazanym przez Muzeum POLIN czasie po części lub całości wystawy stałej Muzeum POLIN.
4. Certyfikat przewodnika muzealnego otrzymają kandydaci, którzy przejdą wszystkie etapy rekrutacji i złożą egzamin praktyczny w wyniku pozytywnym.
5. W wypadku kandydatów, którzy nie zaliczą wszystkich lub któregoś z egzaminów, o których mowa powyżej, Kierownik Sekcji Przewodnickiej lub w jego zastępstwie - Główny

Specjalista ds. Szkoleń na wniosek kandydata wyznacza dodatkowy termin egzaminów poprawkowych. W wypadku konieczności przeprowadzenia więcej niż jednego egzaminu poprawkowego, kandydat obciążony będzie dodatkową opłatą w wysokości 25 % całkowitej opłaty za kurs.

6. Warunkiem przystąpienia do egzaminu poprawkowego jest uiszczenie opłaty w terminie wskazanym w decyzji.
7. Decyzje Egzaminatorów odnośnie wyników poszczególnych etapów rekrutacji są ostateczne i nie podlegają zaskarżeniu.
8. Dyrektor Muzeum może podjąć decyzję o zakwalifikowaniu do udziału w kursie kandydatów bez zachowania procedury określonej powyżej, zgodnie z ustaleniami i zasadami przyjętymi w ramach współpracy z instytucjami oraz podmiotami trzecimi.

Monitoring i ewaluacja jakości usług świadczonych przez przewodników

Muzeum

1. Każdy przewodnik muzealny jest zobowiązany do stałego podnoszenia swojej wiedzy merytorycznej w zakresie tematycznym związanym z działalnością Muzeum.
2. Muzeum ma prawo do kontroli jakości usług świadczonych przez przewodników np. poprzez udział obserwatora, wskazanego przez Kierownika Sekcji Przewodnickiej, w oprowadzaniu przez przewodnika grup zwiedzających.
3. Do przedłużenia ważności certyfikatu niezbędne jest poddanie się przez przewodnika, nie później niż rok od terminu wygaśnięcia certyfikatu, procedurze oceniającej, w zakresie jakości świadczonych przez niego usług.
4. Ocena jakości świadczonych przez przewodnika usług przez przewodnika dokonywana jest na podstawie:
 - 1) hospitacji przewodnika w trakcie prowadzonego przez niego oprowadzania grupy;
 - 2) oprowadzeniu przez przewodnika osób wskazanych przez Kierownika Sekcji Przewodnickiej lub Głównego Specjalistę ds. Szkoleń w jego zastępstwie, po wystawie stałej Muzeum POLIN.
5. W uzasadnionych wypadkach Kierownik Sekcji Przewodnickiej lub Główny Specjalista ds. Szkoleń w jego zastępstwie może zwiększyć liczbę hospitacji dla danego przewodnika.

6. Po przeprowadzeniu procedury oceniającej Kierownik Sekcji Przewodnickiej lub Główny Specjalista ds. Szkoleń w jego zastępstwie przedłuża certyfikat na okres nie krótszy niż sześć miesięcy i nie dłuższy niż dwa lata poprzez wydanie nowego dokumentu certyfikatu, lub podejmuje decyzję o nieprzedłużeniu certyfikatu
7. W szczególnie uzasadnionych wypadkach Dyrektor Muzeum POLIN ma prawo zawiesić czasowo lub zdecydować o odebraniu certyfikatu danemu przewodnikowi. Decyzja wraz z uzasadnieniem na piśmie przekazywana jest przez Kierownika Sekcji Przewodnickiej lub Głównego Specjalistę ds. Szkoleń w jego zastępstwie. Od decyzji w przedmiocie zawieszenia lub odebrania certyfikatu przysługuje odwołanie na piśmie lub w drodze korespondencji elektronicznej do Dyrektora Muzeum POLIN w terminie 7 dni od przekazania decyzji.

Zasady oprowadzania zwiedzających przez przewodników

Przewodnicy certyfikowani mogą oprowadzać grupy zwiedzających Muzeum:

1. na zlecenie Muzeum POLIN, na podstawie umowy zawartej pomiędzy Muzeum POLIN a przewodnikiem, przy czym:
 - 1) wybór przewodników świadczących usługi przewodnickie na rzecz Muzeum następuje na podstawie obowiązujących w Muzeum POLIN procedur udzielenia zamówienia publicznego, na okres nie krótszy niż 2 miesiące, z miesięcznym rozliczeniem zgodnie z liczbą zrealizowanych usług oprowadzania w danym okresie rozliczeniowym;
 - 2) stawki wynagrodzenia przewodników za usługi oprowadzania określa odrębne zarządzenie Dyrektora Muzeum POLIN oraz ogłoszenie o zamówieniu;
 - 3) każdy przewodnik zgłasza swoją dyspozycyjność na kolejny miesiąc kalendarzowy, poprzez wskazanie dni w których może świadczyć usługę przewodnicką, do 20 dnia bieżącego miesiąca;
 - 4) zaakceptowany przez Muzeum POLIN wstępny harmonogram dyspozycyjności przewodnika przekazywany jest danemu przewodnikowi do końca bieżącego miesiąca;
 - 5) następnie Muzeum POLIN wraz z przewodnikiem ustala grafik szczegółowy dyspozycyjności przewodnika na każdy kolejny tydzień do piątku poprzedniego tygodnia, w zależności od zapotrzebowania Muzeum POLIN na usługę oprowadzania grup zwiedzających w muzeum w danym okresie;

- 6) niezależnie od ustalonego harmonogramu dyspozycyjności przewodnika, Muzeum może zgłosić do danego przewodnika zapytanie o możliwość realizacji dodatkowego zlecenia poza harmonogramem, w takim wypadku przewodnik potwierdza swoją dostępność poprzez e-mail lub telefonicznie osobie odpowiedzialnej za ustalanie grafików świadczenia usług przez przewodników;
 - 7) przewodnik lub Muzeum POLIN mogą - bez dodatkowych konsekwencji - odwołać termin oprowadzania przez przewodnika wynikający z ustalonego harmonogramu w terminie nie później niż 3 dni robocze przed datą zaplanowanego oprowadzania.
2. we własnym zakresie po wykupieniu biletów wstępu na wystawę stałą Muzeum POLIN, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Zwiedzania Muzeum oraz poniższymi warunkami:
- 1) grupa powyżej 10 osób może być oprowadzana po wystawie stałej jedynie z użyciem tourguide'ów bez użycia zestawów głośnomówiących;
 - 2) przewodnik certyfikowany może wejść na wystawę z własnym sprzętem;
 - 3) Muzeum udostępnia tourguide'y zgodnie z cennikiem obowiązującym w Muzeum;
 - 4) przewodnik certyfikowany może również przyprowadzić do Muzeum POLIN grupę zwiedzających bez dokonania uprzedniej rezerwacji. Bilety dostępne są w kasach Muzeum POLIN w miarę dostępności miejsc. Grupie takiej nie udostępnia się tourguide'ów.