

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA - Obsługa widza w Kinie Luna

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług polegających na obsłudze widza w Kinie Luna, obejmujących zapewnienie prawidłowego przebiegu projekcji filmowych oraz wydarzeń organizowanych w kinie, a także bieżącą obsługę informacyjną i organizacyjną publiczności. Usługa obejmuje działania realizowane przed seansami, w trakcie projekcji oraz po ich zakończeniu, a także wsparcie organizacyjne przy wydarzeniach specjalnych odbywających się w kinie. Podstawowym miejscem wykonywania pracy jest foyer kina przed wejściami do sal kinowych, a także inne przestrzenie kina w zakresie niezbędnym do realizacji wydarzeń.

2. Organizacja pracy

1. Standardowo obsługę widza podczas zmian zapewnia jedna osoba.
2. W przypadku wydarzeń specjalnych, premier, pokazów lub wydarzeń o zwiększonej frekwencji zamawiający może wymagać zwiększenia liczby personelu.
3. Informacja o zapotrzebowaniu na zwiększoną liczbę osób przekazywana będzie wykonawcy w środę poprzedzającą tydzień repertuarowy, obejmujący okres od najbliższego piątku do czwartku.
4. W przypadku wydarzeń specjalnych liczba osób obsługi może wynosić do 4 osób jednocześnie.
5. Godziny funkcjonowania kina uzależnione są od repertuaru oraz wydarzeń organizowanych w kinie.
6. Standardowo kino funkcjonuje w godzinach około 11:00–23:00.
7. W przypadku pokazów szkolnych, wydarzeń specjalnych, festiwali lub innych wydarzeń działalność kina może rozpoczynać się od godziny 8:00.
8. Personel rozpoczyna pracę 45 minut przed rozpoczęciem pierwszego seansu w danym dniu.
9. Personel kończy pracę 15 minut po zakończeniu ostatniego seansu.
10. Ze względu na charakter działalności kina godziny pracy mogą ulegać zmianom w zależności od repertuaru, wydarzeń specjalnych lub projektów edukacyjnych.

3. Organizacja stanowiska pracy

1. Pracownicy rozpoczynają pracę poprzez zgłoszenie się w biurze kina i poinformowaniu o gotowości do pracy.
2. Zakończenie pracy następuje poprzez zgłoszenie się do biura kina i poinformowanie o zakończeniu pracy.
3. Pracownik nie może opuścić stanowiska pracy bez przekazania obowiązków zmiennikowi.
4. W czasie pracy pracownik nie opuszcza budynku kina, chyba że wynika to z polecenia zamawiającego lub obowiązków służbowych.
5. Podstawowym miejscem wykonywania obowiązków jest foyer kina przed salami kinowymi.

4. Zakres obowiązków personelu

4.1 Obsługa informacyjna widzów

Personel zobowiązany jest do:

- znajomości aktualnej oferty kina, repertuaru oraz wydarzeń specjalnych,

- znajomości podstawowych informacji o filmach znajdujących się w repertuarze lub zapowiedziach,
 - udzielania widzom informacji o ofercie kina i wydarzeniach,
 - doradzania widzom w wyborze seansów.
-

4.2 Obsługa seansów filmowych

Do obowiązków personelu należy:

- wpuszczanie widzów na seanse filmowe,
 - wypuszczanie widzów po zakończeniu projekcji,
 - sprawdzanie biletów wszystkim osobom wchodzącym na salę kinową,
 - kontrola liczby osób przebywających na salach kinowych,
 - niedopuszczanie do wejścia na salę osób bez ważnego biletu,
 - pomoc widzom w odnalezieniu miejsc na sali,
 - zapowiadanie seansów lub wydarzeń w razie potrzeby.
-

4.3 Nadzór nad przebiegiem projekcji

Personel zobowiązany jest do monitorowania przebiegu projekcji, w szczególności poprzez:

- kontrolę prawidłowego rozpoczęcia projekcji,
- kontrolę jakości obrazu,
- kontrolę poziomu głośności,
- kontrolę wyświetlanych plansz i materiałów na ekranie,
- kontrolę temperatury w salach,
- reagowanie na niewłaściwe zachowania widzów,
- kontrolę, czy widzowie nie nagrywają projekcji filmowych.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości personel zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania kierownika kina.

4.4 Przygotowanie sal kinowych

Personel zobowiązany jest do:

- kontroli czystości sal kinowych,
 - przygotowania sal do każdej projekcji,
 - sprawdzenia stanu sal przed wpuszczeniem widzów,
 - zgłaszania nieprawidłowości kierownikowi kina.
-

4.5 Animacje przedseansowe

Personel może być zobowiązany do prowadzenia krótkich animacji lub konkursów dla widzów przed seansami.

4.6 Obsługa wydarzeń specjalnych

W przypadku wydarzeń specjalnych personel może być zobowiązany do:

- obsługi szatni,
- sprawdzania list gości,
- zapowiadania wydarzeń,
- podawania mikrofonu uczestnikom spotkań,
- pomocy organizacyjnej przy wydarzeniach,

- wsparcia technicznego przy realizacji wydarzenia.
-

4.7 Przygotowanie przestrzeni wydarzeń

Personel może być zobowiązany do:

- przygotowania przestrzeni kina do wydarzeń,
 - ustawiania elementów wyposażenia,
 - pomocy w aranżacji i dekorowaniu przestrzeni,
 - rozmieszczania materiałów promocyjnych,
 - przygotowania stanowisk dla gości,
 - przywrócenia przestrzeni kina do standardowego układu po wydarzeniu.
-

4.8 Bezpieczeństwo

Personel zobowiązany jest do:

- kontroli drożności ciągów ewakuacyjnych,
 - sprawdzania dostępności wyjść ewakuacyjnych,
 - reagowania na sytuacje mogące stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa widzów.
-

5. Standard obsługi widza

Personel zobowiązany jest do:

- uprzejmej i profesjonalnej obsługi widzów,
 - zachowania wysokiej kultury osobistej,
 - dbania o pozytywny wizerunek Kina Luna,
 - reagowania na pytania i potrzeby widzów,
 - zachowania spokoju i profesjonalizmu w sytuacjach problemowych.
-

6. Wymagania wobec personelu

Personel powinien:

- cechować się wysoką kulturą osobistą,
 - być komunikatywny i otwarty na kontakt z publicznością,
 - interesować się filmem i kinem,
 - znać ofertę kina,
 - wykonywać powierzone obowiązki rzetelnie i odpowiedzialnie;
 - wymagana jest biegła znajomość języka polskiego, umożliwiająca swobodną i profesjonalną komunikację z widzami, w szczególności z osobami starszymi oraz grupami dziecięcymi,
 - wymagana jest znajomość języka angielskiego na poziomie co najmniej komunikatywnym, pozwalająca na obsługę widzów obcojęzycznych.
-

7. Personel zobowiązany jest do pracy w sposób umożliwiający łatwe rozpoznanie jako pracownika Kina Luna, przy zachowaniu kameralnego i nieformalnego charakteru kina:

1. Codzienna obsługa repertuarowa:

- czarna góra
- czarny dół
- widoczna przypinka z logotypem Kina Luna na piersi

2. Premiery i wydarzenia specjalne:

- czarna elegancka koszula z długim rękawem

- czarny dół
 - widoczna przypinka z logotypem Kina Luna na piersi
3. Strój powinien być schludny, czysty i estetyczny, a jednocześnie wygodny do pracy wielogodzinnej na stanowisku obsługi widza.
-

8. Wymagania wobec wykonawcy

Wykonawca zobowiązany jest do:

- zapewnienia ciągłości obsługi widza,
- zapewnienia zastępstwa w przypadku nieobecności pracownika,
- zapewnienia personelu spełniającego wymagania określone w OPZ,
- reagowania na uwagi zamawiającego dotyczące jakości pracy personelu.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zgłoszenia zastrzeżeń do pracy personelu oraz żądania zmiany osoby wykonującej usługę.

Zamawiający może przeprowadzić szkolenie wprowadzające dla personelu wykonawcy.

9. Dodatkowe zadania organizacyjne

Personel może być zobowiązany do wykonywania drobnych zadań organizacyjnych związanych z bieżącym funkcjonowaniem kina, w szczególności:

- pomocy przy organizacji przestrzeni foyer,
 - dystrybucji materiałów informacyjnych,
 - wsparcia organizacyjnego wydarzeń.
-

10. Raportowanie

Obecność personelu potwierdzana jest poprzez zgłoszenie rozpoczęcia i zakończenia pracy w biurze kina.

Personel zobowiązany jest informować pracowników kina o wszelkich problemach organizacyjnych lub technicznych.

11. Odpowiedzialność wykonawcy

Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania personelu realizującego usługę.

W szczególności personel zobowiązany jest do:

- prawidłowej kontroli biletów,
- niedopuszczania do wejścia na salę osób bez ważnego biletu,
- reagowania na próby nagrywania projekcji filmowych,
- dbania o porządek i bezpieczeństwo widzów.

Zamawiający ma prawo zgłosić uwagi dotyczące jakości realizacji usługi oraz żądać zmiany personelu w przypadku nienależytego wykonywania obowiązków.

12. Szacunkowa liczba roboczogodzin

Standardowa obsługa obejmuje świadczenie usług przez obsadę składającą się z jednej osoby.

Szacunkowy czas obsługi wynosi: ok. 12–15 roboczogodzin dziennie

Przy funkcjonowaniu kina przez ok. 360 dni w roku daje to: ok. 4 860 roboczogodzin rocznie

Dodatkowe wydarzenia mogą generować dodatkowo: ok. 600 roboczogodzin rocznie