

Č. 105/12
Č.j. 3363/12

Věc: POVINNOSTI HLEDIŠTNÍHO PERSONÁLU

Datum vydání: 10.7.2012

Platí od: 20.8.2012

Tato směrnice je závazná pro hledištní personál vykonávající svou činnost v historické budově Národního divadla, ve Státní opeře, ve Stavovském divadle, na Nové scéně a v Divadle Kolowrat. Hledištní personál tvoří uvaděči a šatnářky, o zařazení do příslušné pozice rozhoduje inspektor hlediště. Tato směrnice doplňuje a zpřesňuje Organizační řád ND, kde je popsána náplň práce hledištního personálu. Ruší se pokyn ŘSM 207/09.

1. Kodex hledištního personálu a základní povinnosti:

- 1.1. Prioritou hledištního personálu je citlivé zacházení s diváky. Cílem práce hledištního personálu je spokojenost návštěvníků divadla od jejich vstupu až do okamžiku odchodu.
- 1.2. Hledištní personál se aktivně informuje o repertoáru divadla, o obsahu a obsazení jednotlivých titulů tak, aby byl schopen v dostatečné míře informovat diváky. Informace podává zdvořile a ochotně.
- 1.3. Hledištní personál nesděluje žádné interní informace nad rámec svých povinností divákům. Hledištní personál dbá o dobré jméno Národního divadla.
- 1.4. Hledištní personál dodržuje příslušné vnitřní normy Národního divadla – informace získá od inspektora hlediště. Řídí se pokyny o Protipožární ochraně a bezpečnosti práce a povinně se zúčastňuje instruktáží.

2. Oblečení hledištního personálu:

- 2.1. Hledištní personál reprezentuje Národní divadlo, proto musí dbát na svůj zevnějšek. Oblečení žen sestává z černých šatů, případně bílé nebo černé halenky s černou sukni nebo černými kalhotami, k sukni a šatům nosí ženy tělové nebo černé punčochy/punčocháče bez vzoru, povolena jsou i černá saka respektive kostýmy. Oblečení mužů sestává z tmavého společenského obleku a košile. Obuv mužů i žen tvoří černé společenské boty. Na Nové scéně sestává oblečení z trička NS a

společenských kalhot, u žen kalhot nebo sukně a může se případně obměňovat dle charakteru akce.

- 2.2. Pokud není jednoznačně jasné, že oblečení splňuje požadavky dle bodu 2.1, rozhoduje inspektor hlediště.
- 2.3. Hledištní personál nosí viditelně jmenovku se svým jménem a symbolem Národního divadla, kterou obdrží od zaměstnavatele. Jmenovka je umístěna vždy na hrudníku v místě náprsní kapsy. Na Nové scéně o umístění či neumístění jmenovky rozhoduje vedoucí oddělení provozu Nové scény.

3. Pracovní doba hledištního personálu

- 3.1. Hledištní personál dodržuje rozpis služeb, který vypracovává inspektor hlediště a respektuje jeho změny podle potřeb provozu divadla.
- 3.2. Nástup do služby je 15 min. před otevřením divadla pro diváky. Uvedený čas je využit pro převzetí informativních materiálů Národního divadla, programů daného představení, kontrolu úklidu sociálních zařízení svého úseku, kontrolu doplnění hygienických potřeb, kontrolu úklidu prostor svého úseku, otevření loží, kontrolu otevření únikových východů přilehlých ke svému úseku, kontrolu sedaček a počtu židlí v lóžích, nedostatky předává inspektorovi hlediště.
- 3.3. Po ukončení představení se hledištní personál nesmí převlékat do civilu a opouštět divadlo před odchodem všech diváků z jeho svěřeného úseku. Divák má na odchod z divadla přiměřenou dobu. Po skončení svůj odchod ohlásí člen hledištního personálu inspektorovi hlediště. Evidenci pracovní doby vede inspektor hlediště.

4. Náplň práce inspektora hlediště a jeho zástupce

- 4.1. Inspektor hlediště nebo jeho zástupce v době nepřítomnosti inspektora hlediště řídí a organizuje práci hledištního personálu. Inspektor zodpovídá za převzetí, uskladnění programů, za výběr finančních prostředků z prodeje programů a propagačních předmětů a materiálů, dále provádí evidenci všech účetních dokladů s tímto prodejem souvisejících, spolupracuje s odborem ekonomiky a administrativy TPS a obchodním odborem ekonomické sekce.
- 4.2. V případě jakéhokoliv nedorozumění či stížnosti ze strany diváků řeší vše ihned na místě tak, aby divákům vyšel maximálně vstříc. V případě jakékoliv mimořádné události či podezřelé skutečnosti aktivně spolupracuje s požární asistenční hlídkou a ostrahou tak, aby byly minimalizovány případné škody na zdraví osob či majetku. O mimořádných událostech (např. zdravotní indispozice nebo úraz diváka, škoda na majetku ND atp.) sepíše zápis (vzor zápisu tvoří přílohu č.1 této směrnice), který předá svému nadřízenému. Jako osoba jsoucí v přímém kontaktu s návštěvníky a reprezentující ND musí dbát na svůj zevnějšek a nosit společenský oděv. Je podřízen vedoucímu daného odboru THS, na NS vedoucímu provozu Nové scény, kterého neprodleně informuje o všech mimořádných