

‘ ZATWIERDZAM

PREZES KOŁA PRZEWODNIKÓW

MALBORSKICH

mgr inż. Krzysztof SIKORA

## REGULAMIN

OBSŁUGI WYCIECZEK NA TERENIE MUZEUM ZAMKOWEGO

W MALBORKU PRZEZ CZŁONKÓW STOWARZYSZENIA

„KOŁO PRZEWODNIKÓW MALBORSKICH”

Obowiązuje od dnia 03 kwietnia 2023 r.

## ROZDZIAŁ I

### Prawa przewodnika

#### § 1

1. Oprowadzanie turystów po terenie Muzeum Zamkowego w Malborku.
2. Zapotrzebowanie na usługę przewodnicką wydaje z upoważnienia Stowarzyszenia "Koło Przewodników Malborskich" kasa biletowa Sekcji Obsługi Ruchu Turystycznego Muzeum Zamkowego w Malborku nazywana dalej SORT, według kolejności zapisów w książce losowania, jak również na podstawie zleceń na wycieczki awizowane.
3. Wynagrodzenie za wykonaną pracę określono w indywidualnych umowach. Podstawę wyceny pracy stanowią ustalane co miesiąc, w zależności od sytuacji finansowej Koła, stawki za usługę przewodnicką i inne zadania realizowane przez członków Koła. Termin wypłaty należności ustala się na 2 dzień po wpłynięciu środków pieniężnych z Muzeum, a zlecenia należy oddać do 3 dnia następnego miesiąca.
4. Każdy przewodnik może oprowadzić grupy "na życzenie", o ile nie będzie to kolidowało z obsługą wycieczek wcześniej awizowanych. Zamówienie „na życzenie” musi być skierowane do SORT i właściwie umotywowane przez kierownika grupy (pilota), biuro podróży lub inny podmiot zamawiający usługę przewodnicką. Zlecenia „na życzenie” powinny być podane przez SORT do klubu Przewodników dzień wcześniej przed terminem ich realizacji, a najpóźniej do godziny 9.00 rano w dniu realizacji. Zlecenia "na życzenie" powinny być wpisane na tablicy ogłoszeń oraz odnotowane w zeszycie wejść. Realizacja zlecenia „na życzenie” traktowana jest jak wejście „z kolejki”, przewodnik wpisywany jest na następne wejście na swoje miejsce z listy losowania. W przypadku, gdy przewodnik realizuje „życzenie” przed czasem wejścia z kolejki powraca na swoje miejsce w kolejce, a jeżeli decyduje się na realizację wejścia na życzenie po minięciu swojego czasu wejścia z kolejki, to ten czas staje się jego nowym miejscem w kolejce. Przewodnik może realizować tylko jedno wejście „na życzenie” dziennie.
5. Każdy przewodnik ma prawo oprowadzać wycieczki w języku lub językach, na które ma uprawnienia. Zasadą jest oprowadzanie wycieczek i turystów indywidualnych

w języku zadeklarowanym. W sytuacji, kiedy SORT nie ma do dyspozycji przewodnika z wymaganym językiem, przewodnik z uprawnieniami może otrzymać zlecenie obsługi turystów w innym języku niż zadeklarowany.

6. W wyjątkowych sytuacjach przewodnik może zostać wyznaczony do oprowadzania wycieczki społecznej na zlecenie członka Zarządu Koła wg. kolejności wynikającej z rejestru wycieczek społecznych spośród osób obecnych w danym dniu. W przypadku odmowy przewodnik traci możliwość oprowadzania w danym dniu, nie otrzyma zlecenia na obsługę wycieczki „płatnej”. Przepracowane społecznie godziny rejestruje się w „zeszycie wycieczek społecznych” i ujmuje się je do obowiązującego limitu. Po oprowadzeniu wycieczki społecznej przewodnik otrzymuje płatne zlecenie wg. wylosowanej kolejności.

## ROZDZIAŁ II

### Obowiązki przewodnika

#### § 2

1. Przewodnik, który zgodnie z kolejnością w książce zapisów otrzyma zlecenie, jest zobowiązany do przyjęcia zapotrzebowania obsługi wycieczki z ustalonym przez SORT programem oprowadzania.
2. Przewodnik powinien oprowadzać turystów po Zespole Muzeum Zamkowego wyłącznie wyznaczonymi trasami. Czas zwiedzania wynosi nie krócej niż **3,5** godziny. W przypadku skrócenia czasu oprowadzania pilot lub kierownik wycieczki powinien dokonać zapisu na zleceniu o skróconym czasie oprowadzania. Grupom, które chcą sobie oprowadzania w krótszym czasie od przewidzianego należy pokazać najciekawsze fragmenty Zamku i wystaw, w uzgodnieniu z pilotem grupy. Samowolne skrócenie czasu oprowadzania traktowane będzie jako naruszenie umowy i spowoduje zastosowanie sankcji przez Sąd Koleżeński.
3. Po otrzymaniu zapotrzebowania z kasy przewodnik niezwłocznie przystępuje do oprowadzania zapraszając turystów z punktu zbiórki.
4. Przewodnik w czasie obsługi turystów zobowiązany jest godnie reprezentować Koło:

posiadać obowiązujący identyfikator, schludny i czysty strój, w miarę możliwości strój przewodnicki (koszulka, polar) lub historyczny.

5. Po objęciu grupy należy poinformować turystów o obowiązujących zasadach zwiedzania Muzeum Zamkowego, zwracając szczególną uwagę na przepisy bezpieczeństwa turystów i obiektu, przepisy przeciwpożarowe oraz regulaminy wystaw oraz możliwości pozostania do zamknięcia muzeum. Przewodnik powinien czuwać nad przestrzeganiem tych zasad przez turystów.
6. Przewodnik powinien w ciągu każdego roku wykonać normę obsługi w ilości 10 wycieczek. Do limitu zalicza się tylko trasę historyczną. Limit należy wykonać w roku kalendarzowym od stycznia do 30 września. Niewykonanie normy obliguje przewodnika do złożenia egzaminu weryfikacyjnego na jego wniosek. Weryfikowany pokrywa koszt egzaminu. Zarząd ustala wysokość opłaty weryfikacyjnej. W uzasadnionych przypadkach Zarząd może odstąpić od konieczności weryfikacji.
7. Przewodnik zobowiązany jest do złożenia zapotrzebowań za miniony miesiąc kalendarzowy prawidłowo wypełnione i podpisane, wraz z zestawieniem tabelarycznym oraz rachunkiem (na druku rachunku wyraźnie zaznaczyć zmiany danych osobowych) w wyznaczonym miejscu w terminie do 3 dnia następnego miesiąca.
8. Przewodnicy obsługujący trasy tematyczne realizują oprowadzanie wg kolejki ustalonej na tydzień, korygowanej według bieżących potrzeb. Oprowadzanie tematyczne jest realizacją zadania wyznaczonego przez Koło. Przewodnik, który ma wyznaczoną konkretną godzinę trasy tematycznej, nie ma obowiązku uczestniczenia w odpisach i powraca w swoją kolejkę z losowania.
9. Przewodnicy chętni do oprowadzania zgłaszają się na odpis o godz.11.00 i 16.30, zaś w niedzielę i święta o godz.11.10 i 16.30. Odpis odbywa się na parterze baszty przewodnickiej. Przewodnicy, którzy w danym dniu mają „życzenia” i trasy tematyczne nie muszą uczestniczyć w odpisie przedpołudniowym. Na odpisie ustala się kolejność oprowadzania w danym dniu zgodnie z kolejnością odnotowaną w zeszycie wejść. Na końcu listy dopisuje się przewodników, którzy nie mają jeszcze swojej kolejki (np. wejścia w językach, trasy tematyczne). Kolejne wejście w danym dniu przewodnik

może zrealizować dopiero po wejściu wszystkich przewodników zapisanych podczas odpisu. Przewodnicy, którzy pobrali zapotrzebowanie po godzinie 13:00 i nie zdążyli na odpis o 16:30, mają prawo zgłosić się do pracy i być wpisanym w swoją kolejkę. W soboty, niedziele i święta przewodnicy zobowiązani są do uczestniczenia w odpisie o godzinie 11.00/ 11.10, który jest warunkiem uczestniczenia w odpisie o godz. 16.30.

### ROZDZIAŁ III

#### Zwiedzanie Muzeum Zamkowego

##### § 3

1. Orowadzanie turystów po Zespole Zamkowym odbywa się w zależności od sezonu turystycznego w godzinach ustalonych przez Dyрекcję Muzeum Zamkowego.
2. Zwiedzanie wystaw odbywa się w godzinach i według zasad określonych przez Dyрекcję Muzeum Zamkowego, zgodnie z ustaloną trasą oprowadzania.
3. Wydawanie zapotrzebowań przez SORT odbywa się:
  - a/ w sezonie letnim- od godz. 9.00 do godz.19.00 lub ustalonej przez SORT ,
  - b/ w sezonie zimowym- od godz. 9.00 do godz. 15.00 lub ustalonej przez SORT.

### ROZDZIAŁ IV

#### Zasady losowania kolejności oprowadzania wycieczek i wydawania zapotrzebowań

##### § 4

1. Losowanie kolejności oprowadzania wycieczek odbywa się w klubie Przewodników, zawsze w obecności członka Zarządu Koła lub Komisji Szkoleniowej i 2 osób powoływanych każdorazowo z grona obecnych na losowaniu przewodników.
2. Lista, na której zapisywana jest kolejność pracy przewodników, powinna mieć ponumerowane strony i znajdować się pod stałą kontrolą Zarządu Koła Przewodników.

3. W sezonie turystycznym (termin ustalony przez Dyрекcję Muzeum), losowania odbywają się co dwa tygodnie w sobotę o godzinie 8.30. Osoby, które zgłoszą się po zakończeniu losowania, będą dopisywane na końcu listy do godz. 11.00 w poniedziałek i otrzymywać będą zapotrzebowania w ustalonej kolejności. Obowiązują zgłoszenia osobiste lub telefoniczne w baszcie przewodnickiej.  
Osoby, które nie mogły uczestniczyć w losowaniu i nie dopisały się w poniedziałek, po zgłoszeniu chęci oprowadzania w późniejszym terminie zostaną dopisane na koniec listy w dniu poprzedzającym zgłoszenie (np. zgłoszenie w środę -dopisujemy na koniec listy z wtorku).
4. Zarząd zastrzega sobie prawo do zarządzania losowania w innym trybie z podaniem do wiadomości sposobu losowania na określony czas z wyprzedzeniem co najmniej tygodniowym.
5. Poza sezonem turystycznym losowania odbywać się będą w godzinach i dniach ustalonych i ogłoszonych przez zarząd, wywieszenie informacji na tablicy ogłoszeń nastąpi z tygodniowym wyprzedzeniem.
6. Wydawanie zapotrzebowań przez SORT odbywa się wg zasad:
  - a) w sezonie letnim od godziny 9.00 do godz. 11.00 kolejność wejść ustalana jest zgodnie z kolejnością losowania (zeszyt),
  - b) od godz. 11.00 do godz.15.30 kolejność ustalona jest na podstawie odpisu z godz. 11:00.
  - c) od godz. 15.30 do 16.30 zgodnie z kolejnością losowania (zeszyt),
  - d) od godz. 16:30 do 19:00 lub ustalonej przez SORT, obowiązuje kolejność ustalona na podstawie odpisu z godz. 16:30.
7. W sezonie letnim przewodnicy mają możliwość zgłoszenia telefonicznego do godz. 10:45 chęci oprowadzania w danym dniu podając godzinę przybycia do pracy, jednak nie później niż do godziny 14.00. Zgłoszenia będą dopisywane na samym końcu listy w kolejności zgłoszeń, do podanej godziny przybycia nie będą oni skreślani (nie dotyczy soboty, niedzieli i świąt).

8. Przewodnicy oczekują na zapotrzebowania obsługi w sezonie letnim w klubie Przewodników lub na placu przed Kasą Muzeum Zamkowego i we własnym zakresie powinni pilnować listy kolejności. Osoby nieobecne, a wywołane przez dyżurującego, obowiązane są w przeciągu 5 minut zgłosić się do pracy pod rygorem skreślenia z listy kolejności i przepisania na koniec listy losowania. Po dwukrotnym skreśleniu z listy kolejności, osoba taka nie ma prawa otrzymać zapotrzebowania na obsługę grupy wycieczkowej.
9. W razie braku przewodników, SORT lub dyżurny przewodnik w baszcie może wezwać Przewodnika telefonicznie. Otrzyma on zlecenie w pierwszej kolejności, choćby w chwili jego przybycia do pracy było już kilku innych oczekujących przewodników.
10. Przewodnicy posiadający zapotrzebowanie na wycieczki awizowane, krajowe i zagraniczne, powinni się zgłaszać do SORT na 15 minut przed wyznaczoną godziną. W przypadku, gdy awizowana wycieczka spóźnia się lub nie przyjedzie przewodnik jest obowiązany czekać 30 minut.
11. Zapotrzebowanie płatne przelewem bankowym powinno być potwierdzone podpisem pilota/ kierownika grupy bezpośrednio po oprowadzeniu wycieczki przez przewodnika.
12. Miejscem codziennego oczekiwania na obsługę turystów w sezonie zimowym jest klub Przewodników, gdzie obowiązują zgłoszenia osobiste do godz. 11:00 (lub 11.10 w niedziele i święta).
13. Pierwszy przewodnik wychodzi na plac 15 minut przed planowanym pierwszym wejściem. Następny udaje się na plac 5 minut przed terminem wyjścia poprzedniego przewodnika

## ROZDZIAŁ V

### Zasady przydziału zapotrzebowań i obsługi wycieczek w językach obcych

#### § 5

1. Do obsługi turystów zagranicznych uprawniony jest przewodnik, który:
  - a) posiada uprawnienia do oprowadzania w języku obcym,

- b) zdał egzamin praktyczny przed Komisją Szkoleniową,
  - c) odbył praktykę na Zamku z wynikiem pozytywnym (społeczne oprowadzanie grup turystów indywidualnych od 1 do 3 wycieczek pod kierunkiem doświadczonego przewodnika).
1. Przydział zapotrzebowań (rozdział) na grupy awizowane w SORT (wycieczki zagraniczne) na nadchodzący tydzień, dokonywany jest w każdą poprzedzającą sobotę o godz. 8.40 (lub innym zatwierdzonym przez zarząd terminie).
  2. W każdą sobotę przed rozdziałem grup awizowanych, SORT dostarcza osobie upoważnionej przez Zarząd Koła wszystkie zlecenia na wycieczki zagraniczne obejmujące niedzielę i następny tydzień, do soboty włącznie.
  3. Osoba upoważniona w obecności członka Zarządu Koła lub Komisji Szkoleniowej przydzielać będzie zlecenia kierując się alfabetycznym układem nazwisk. Jeżeli nie wystarczy zleceń dla wszystkich obecnych, to w następną sobotę przydział będzie się rozpoczynał od osoby będącej w alfabetycznej kolejności po osobie, na której zakończono wydawanie umów w poprzednią, sobotę.
  4. Przewodnik nieobecny na podziale zleceń ma prawo otrzymać zlecenia po uprzednim pisemnym zgłoszeniu przez niego terminów mu odpowiadających.
  5. Przed rozdziałem grup awizowanych na następny tydzień, w pierwszej kolejności dokonywany jest przydział za grupy, które nie przyjechały, wg kolejności przydziału z ubiegłego tygodnia. Po tej czynności dokonywany jest bieżący przydział grup (nowych zleceń) na następny tydzień.
  6. W przypadku grup „na życzenie” zgłoszonych po rozdziale zleceń na dany tydzień, przewodnik oprowadza grupę w danym dniu, jak w przypadku „rezerwacji” na grupy dodatkowe zaznaczane jako wejście „z kolejki”. Oznacza to, że nie wchodzi w dany dzień z inną grupą „z kolejki” przed oprowadzeniem grupy zgłoszonej „na życzenie”.
  7. Przewodnik obcojęzyczny, który w rozdziale tygodniowym ma zgłoszenia kilku grup „na życzenie” w tym samym czasie, ma prawo wyboru jednej grupy „na życzenie” w odpowiadającym mu terminie. Pozostałe grupy „na życzenie” rozdzielane



są przewodnikom wg obowiązującej kolejki rozdziału grup.

8. Przewodnicy posiadający uprawnienia do oprowadzania w kilku językach, otrzymają wycieczkę wg kolejności zapisu na liście w zadeklarowanym języku.
9. Przy rozdziale awizowanych wycieczek w językach obcych, będą brane pod uwagę ewentualne życzenia kierowników wycieczek, o ile takie wpłyną do SORT, wchodzą one w pulę przydzielonych wycieczek.
10. Dla pełnego zabezpieczenia obsługi grup zagranicznych (poza grupami awizowanymi) w językach obcych obowiązuje lista kolejności na dany dzień, a w okresie jesienno-zimowym zależnie od potrzeb.
11. O ile ruch turystyczny będzie duży, a przewodników w języku polskim zabraknie, SORT ma prawo przydzielić wycieczkę krajową przewodnikowi oprowadzającemu w języku obcym, rozpoczynając od ostatniej osoby zapisanej na liście. W wypadku odmowy oprowadzania w języku polskim nie ma prawa uzyskania zapotrzebowania w języku obcym w danym dniu.
12. Przewodnicy oczekujący na zlecenie obsługi mogą się oddalić do godz. 11 i nie tracą swojej kolejki, zaś po godzinie 11.00 obowiązani są pilnować swojej kolejki.
13. Przewodnik, którego grupa nie przybyła, może otrzymać następne zlecenie po upływie 30 minut oczekiwania, na zasadach wynikających z kolejki na liście.
14. Osoba będąca w danym dniu na kolejce ma obowiązek pełnienia dyżuru w celu obsługi turystów, jeśli opuszcza miejsce oczekiwania zobligowana jest do znalezienia zastępstwa.
15. Zarząd Koła prowadzić będzie ewidencję przydziału zapotrzebowań na zagraniczne wycieczki awizowane z podziałem na poszczególne języki obce, według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
16. O ile brak jest dostatecznej liczby grup i turystów obcojęzycznych, przewodnicy ci mogą oprowadzać wycieczki krajowe, po uprzednim zgłoszeniu swojej chęci oprowadzania w języku polskim. Grupy awizowane w językach obcych traktowane są

jako życzenie ( patrz rozdz.I § 1 pkt.4).

17. Przewodników obcojęzycznych obowiązują również pozostałe punkty niniejszego regulaminu odnoszące się do ogółu przewodników, z wyłączeniem spraw omówionych w tym rozdziale Regulaminu.

## ROZDZIAŁ VI

### Obsługa turystów indywidualnych

#### § 6

1. Przewodnik, który otrzymuje zapotrzebowanie obsługi turystów indywidualnych, spotyka się nimi na miejscu zbiórki oznaczonym tablicą informacyjną na placu przy kasie biletowej Muzeum.
2. Turyści indywidualni wyruszają na zwiedzanie w grupie zorganizowanej z przewodnikiem, w odstępach czasowych określonych w umowie przetargowej z Muzeum.
3. Jeżeli ilość turystów w grupie jest znaczna, podziału na grupy między przewodnikami dokonuje się na Przedzamczu albo przy bramie głównej Zamku. Grupa turystów nie powinna przekroczyć 30 osób.
4. Do grup zorganizowanych mogą być dołączani turyści indywidualni, wyłącznie po uzgodnieniu tego z pilotem (kierownikiem) wycieczki.

## ROZDZIAŁ VII

### Postanowienia końcowe

#### § 7

1. Dla utrzymania odpowiedniego poziomu usług przewodnickich powołuje się komisje kontroli pracy przewodnickiej. W skład komisji wchodzi Komisja Szkoleniowa i Kontroli Wewnętrznej oraz członkowie Zarządu Koła. Podstawą prac komisji będzie odrębny regulamin.
2. W wypadku nie stosowania się przewodnika do powyższego Regulaminu oraz innych

obowiązujących przepisów i zarządzeń Dyrektora Muzeum Zamkowego w Malborku w porozumieniu z Zarządem Koła może polecić SORT wstrzymanie wydawania zleceń temu przewodnikowi, Zarząd Koła może skierować wniosek w sprawie przewodnika do Sądu Koleżeńskiego.

3. Regulamin stanowi jednolity tekst uwzględniający ustalenia według Umowy z dnia 27 kwietnia 2022 roku, zawartej pomiędzy Muzeum Zamkowym w Malborku, a Stowarzyszeniem Koło Przewodników Malborskich, na obsługę przewodnicką grup zorganizowanych oraz osób indywidualnych po terenie Muzeum Zamkowego w Malborku.