Załącznik nr 1 do Regulaminu programu certyfikacji przewodników w Bramie Poznania

Zasady dobrej współpracy

1. **Zasady ogólne**

- Oprowadzając w Bramie Poznania pracujesz dla siebie, na własny rachunek i odpowiedzialność, ale współpracujesz z Poznańskim Centrum Dziedzictwa, instytucją zarządzającą Bramy Poznania. Współpracujemy w dobrej wierze, aby razem zapewnić wysokiej jakości doświadczenie odbiorców.
- Dbaj o pozytywny wizerunek Bramy Poznania i Poznańskiego Centrum Dziedzictwa i pozostawaj w zgodzie z misją Bramy Poznania i Poznańskiego Centrum Dziedzictwa.
- Stosuj się do regulaminów obowiązujących w Bramie Poznania.
- Współpracuj z Zespołem Obsługi Klienta Bramy Poznania i innymi osobami pracującymi w Poznańskim Centrum Dziedzictwa.

2. **Zasady dotyczące rezerwacji miejsc**

- Zalecane jest założenie rezerwacji z kilkudniowym wyprzedzeniem. Wejście z grupą na ekspozycję bez wcześniejszej rezerwacji będzie możliwe o ile w sprzedaży będą dostępne bilety i w okalających wejściach nie zwiedza inna grupa z przewodnikiem.
- Ilość miejsc w jednej grupie zorganizowanej jest ograniczona.

3. **Zasady dotyczące oprowadzania**

- Używaj systemu audioprzewodników Bramy Poznania uruchomionych w tzw. trybie grupowym, przygotowanych przez Zespół Obsługi Klienta Bramy Poznania. Unikaj zmiany ustawień sprzętu. Jeśli zauważysz problem z funkcjonowaniem urządzeń, w pierwszej kolejności poproś o pomoc osoby z Zespołu Obsługi Klienta Bramy Poznania.
- Pamiętaj o innych grupach i zwiedzających indywidualnych. Nie używaj swoich urządzeń nagłaśniających. Staraj się zachować ciszę.
- Możesz używać swoich urządzeń typu tourguide, ale w ten sposób nie zapewnisz swoim gościom znacznej części doświadczenia ekspozycji, np. narracji do filmów.
- Spotkane na ekspozycji osoby z Zespołu Obsługi Klienta chętnie Ci pomogą, pamiętaj jednak że odpowiadają one za całość ekspozycji – w danej chwili mogą uznać, że inne sytuacje wydarzające się na wystawie wymagają pilniejszej uwagi.
- Staraj się aby Twoja opowieść zbudowana była w oparciu o rzetelną i aktualną wiedzę. Pamiętaj jednak, że możesz mieć wątpliwości i stawiać pytania bez odpowiedzi – nie wszystkie wątki z narracji Bramy Poznania są wyczerpująco wyjaśnione. Nauka wciąż nie znalazła rozwiązań wielu zagadek z historii Ostrowa Tumskiego.
- Masz prawo do prowadzenia własnej narracji, opartej o własne przekonania. Unikaj jednak mocnych deklaracji światopoglądowych, ideowych, czy politycznych tam, gdzie nie są one konieczne dla narracji.
- Podczas oprowadzania unikaj sformułowań stygmatyzujących, dyskryminujących, obraźliwych dla innych osób czy grup osób – zwłaszcza, choć nie tylko, ze względu na narodowość, płeć, pozycję społeczną, przynależność do grup etnicznych, przynależność do mniejszości, czy posiadanie jakichś cech psychofizycznych.

4. Zasady dotyczące ładu i bezpieczeństwa

- Dbaj o porządek, ład i bezpieczeństwo ekspozycji – jeśli zauważysz zagrożenia dla wystawy, przeciwdziałaj im.
- Gdy zauważysz zagrożenie dla zwiedzających, zwróć się do Zespołu Obsługi Klienta, do innych osób pracujących w Poznańskim Centrum Dziedzictwa lub do Ochrony Bramy Poznania. Te osoby są przygotowane do prowadzenia akcji ratunkowych w Bramie Poznania – stosuj się do ich poleceń i pomagaj w miarę swoich możliwości.