

# MÚZEUMI FRONTVONAL MENEDZSMENT

## Szakmai továbbképzés

### A képzés célja

A képzés célja a frontszemélyzet tevékenységét irányítók felkészítése a munkakör kialakítására, irányítására, ellenőrzésére, fejlesztésére. A frontszemélyzeti munkakörben foglalkoztatottak felkészítése tevékenységeik ellátására.

### A képzés célcsoportjai, illetve munkakörök

- a frontszemélyzeti tevékenység irányítói
- frontszemélyzeti munkakörben foglalkoztatottak

#### 1. Frontszemélyzet tevékenységét irányítók

- Múzeumigazgató és helyettese/i
- Tudományos, vagy szakmai igazgató, vezető
- Gazdasági igazgató, vezető
- Gondnoksági vezető
- Osztályvezetők
- PR és marketingvezető
- Közművelődés, andragógia, múzeumpedagógiai terület irányítója
- Tudományos munkatársak, muzeológusok, könyvtáros, levéltáros
- Főrestaurátor

#### 2. Frontszemélyzeti munkakörökben foglalkoztatottak

- Kommunikációs munkakörök
- Szakszolgálati munkakörök
- Ügyfelekkel kapcsolatban lévő tájékoztató és igazgatási munkakörök
- Kereskedelmi és vendéglátással foglalkozó munkakörök
- Biztonsági munkakörök
- Tisztaságért, rendért felelő munkakörök
- Önkéntesek, segítők

### Tematika

#### Frontszemélyzet tevékenységét irányítók részére

##### Bevezetés

- Mi határozza meg – a múzeum elfogadottságát, hírnevét? Mi befolyásolja a látogatót a múzeum elfogadottságáról. – Az első benyomás. Látogatói jó és rossz tapasztalatok hatása. – Frontszemélyzet és a frontvonal fizikai elemei.

##### Frontvonal stratégia a múzeumi stratégia része

##### Mi a frontszemélyzet? Frontszemélyzet - munkakörök

- Kommunikációs munkakörök I. Tájékoztatás, fogadás
- Kommunikációs munkakörök II: ismeretátadás
- Szakszolgálati munkakör

- Ügyfelekkel kapcsolatban lévő tájékoztató és igazgatási munkatársak
- Önkéntesek, segítők

Helyzetértékelés – SWOT elemzés a frontszemélyzetről. Mikor és miért készítsünk elemzést a frontszemélyzetünkről?

Munkakörök – munkaköri leírások. A közönségfogadási elvárások megfogalmazása és azok dokumentumai. Frontszemélyzet kiválasztásának általános szempontjai. Személyes és szakmai kompetenciák meghatározása. Helyi elvárások „checklist” ellenőrző lista.

Múzeumi dolgozók viselkedésére vonatkozó elvárások és alapidokumentuma: múzeumvezetési kézikönyv

Belső kommunikáció szükségessége, jelentősége, tartalma, formája.

Frontszemélyzet ellenőrzése. Kulcsfontosságú kérdések összeállítása és a válaszadás. Irányítók frontszemélyzeti szerepkörben.

A frontszemélyzet motiválása. Empátia erősítése. Pozitív megerősítés fontossága.

Frontszemélyzet képzése, képzés körülményei. Új dolgozónál: személyes bevezetés „beavatás”. Gyakorlati betanítás jelentősége. Nem vizsga, hanem érzékenyítés. (Felső vezető példamutató, motiváló szerepe). Képzési terv, képzési témák, képzési formák. „Nézd a látogató szemével!”

## **Frontszemélyzeti munkakörben foglalkoztatottak részére**

Bevezetés

- Miért fontos az intézmény számára a frontszemélyzet? Motiváció és elvárás. Rendszeres továbbképzés és jelentősége. Hogyan segítheti a frontszemélyzet a múzeum látogatószámának növelését?

Tárgyi tudás alapszinten. Milyen ismeretekkel és információkkal kell rendelkeznie a frontszemélyzetnek a múzeumról?

- Intézménytörténet
- A múzeum gyűjteményei
- A múzeum állandó és időszakos kiállításai.
- Múzeumi kiadványok a kiállítások megismeréséhez
- A múzeum éves programjai
- A múzeum szolgáltatásai: Szakmai szolgáltatások, Múzeumpedagógiai szolgáltatások, Múzeumlátogatókkal kapcsolatos szolgáltatások, Kényelmi szolgáltatások. Stb.
- Az intézmény ébren tartandó hagyományai, ünnepei, évfordulóit. Az intézmény által munkatársai számára alapított elismerések, kitüntetések, azok elnyerésének feltételei, korábbi kitüntetések. Az év teremtője (a múzeumi munkatársak és a látogatók véleménye)
- Az intézmény szervezeti felépítése, munkatársai.

Különböző látogató típusok fogadása a múzeumban. Kisgyermek, családok, idősek, kamaszok, fogyatékosok, külföldiek, stb.

Magatartás, proaktív magatartás, viselkedés, gesztusok. „Mosolycsekk”

Látogatói tájékoztatás alapelvei. Verbális és írott kommunikáció a látogatókkal.

Külső megjelenés, személyes tárgyak a kiállítóterben

A látogatók előtt!? Alapvető szükségletek – evés, ivás, alvás (?)

Munkarend. Nyitással, zárással kapcsolatos elvárások.

Műtárgyvédelem a kiállításban. Takarítási, higiéniai ismeretek

Látogatói visszacsatolás? Elégedettség és panaszkezelés (vendégkönyvtől a Facebook-ig).