

# PRAVILNIK HOSTESNE SLUŽBE SLOVENSKE FILHARMONIJE

SEZONA 2002/2003

# **1. HOSTESNA SLUŽBA IN SLOVENSKA FILHARMONIJA**

Hostesna služba je pomemben del v organizaciji Slovenske filharmonije. Hostese (-niki) so prvi, s katerimi pridejo obiskovalci Slovenske filharmonije v stik, zato je pomembno, kakšen vtis pusti hostesna služba.

Hostesna opravila je treba opravljati z znanjem in veseljem. Hostesa (-nik) mora biti urejen (-a), iznajdljiv (-a), pripravljen (-a) pomagati vsem obiskovalcem. Pomanjkljivosti Slovenske filharmonije je treba obiskovalcu prikriti ali popraviti tako, da bo za Slovensko filharmonijo najbolje. Hostesna služba mora braniti ugled Slovenske filharmonije (v nadaljevanju SF).

## **2. SPLOŠNA PRAVILA HOSTESNE SLUŽBE**

1. Dobimo se 1 uro pred koncertom (prireditvijo). Javimo se dežurni hostesi v sobi hostesne službe. Dežurna hostesa razdeli delo, hostesa (-nik) ima 10 minut časa, da se preobleče v hostesno obleko in naslednjih 10 minut, da opravi naloženo delo in se postavi na svoje delovno mesto. Hostesa (-nik) mora biti na delovnem mestu 40 minut pred začetkom koncerta.
2. Nikoli ne zamujamo. V izrednih primerih moramo zamudo javiti dežurni hostesi še pred začetkom dela. Dežurna hostesa vpiše uro prihoda v dnevnik hostesne službe.
3. Kdor ne more delati na zanj določen večer, si mora sam najti zamenjavo za tisti večer. Če ni nikogar na delo, se šteje, da je kriv tisti, ki je vpisan v razporedu.
4. Hostesa (-nik) vedno zasede mesto, ki ga določi dežurna hostesa. Med koncertom ni dovoljeno zapustiti delovnega mesta in ni dovoljen ogled koncertov ali prireditev.
5. Dolžnost vsakega je, da je v času dela na svojem delovnem mestu in da upošteva navodila dežurne hostese. V primeru, da potrebuje pavzo, se mora posvetovati z dežurno hosteso. Če je delovno mesto prazno, dežurna hostesa kaznuje hosteso (-nika). Večkratna zapustitev delovnega mesta pomeni prenehanje dela v hostesni službi SF.
6. V času hostesnega dela v SF moramo biti urejeni:
  - oblečeni v hostesno obleko, s primernimi, črnimi čevlji,
  - počesani in fantje z urejeno oziroma pobrito brado,
  - pred obiskovalci koncerta brez hrane, pijače, žvečilnih gumijev, cigaret in brez prenosnih telefonov.
7. Kajenje in malica na delovnem mestu nista dovoljena, prav tako ne, kadar je hostesa (-nik) oblečen (-a) v hostesno obleko, na primer v bifeju. Nahrbtniki na delovnem mestu niso dovoljeni, hostesa (-nik) ima lahko pri sebi le revijo ali zvezek, ki ga mora odložiti takoj, ko se približa obiskovalec.
8. Do obiskovalcev SF se vedemo prijazno. Delo se opravlja stoje, stoji se le, ko ni obiskovalcev. Če se le-ta nepričakovano približa, je treba vstatи, ga pozdraviti in mu pomagati z informacijami.
9. Med odmori ni dovoljeno zapuščati delovnega mesta. Vsak mora stati na svojem delovnem mestu, sedenje in klepetanje ni dovoljeno.

10. Zasebni obiski niso dovoljeni. Izjemoma lahko hostesa (-nik) prosi dežurno hosteso za 5-minutno odsotnost, če ni obiskovalcev.
11. Med sprejemi in pogostitvami je prepovedano jemanje hrane in pijače z miz, hostesa (-nik) mora preprečiti tudi odlaganje hrane ali pijače na garderobnih pultih. Tudi po končanem delu ni dovoljeno mešanje hostes (-nikov) v »civilni« obleki z drugimi gosti sprejema, razen če so hostese (-niki) povabljeni na sprejem s strani organizatorja. Hostesa (-nik) pa ne sme nikoli stati pri mizah s hrano in pijačo, če je v hostesni obleki.
12. Hostesa (-nik) se mora javiti dežurni hostesi, ko konča delo in ima nato 10 minut časa, da se preobleče v svojo obleko. Dežurna hostesa vpiše uro odhoda v dnevnik hostesne službe.
13. Konec vsakega meseca je skupni sestanek hostesne službe, ki je obvezen za vse hostese (nike). Na sestankih se:
  - govori o problemih, ki so nastali med prireditvami,
  - razdeli delo za naslednji mesec.
14. Konec meseca je obračun ur za tekocí mesec na vpogled pri dežurni hostesi, v dnevniku hostesne službe.
15. Hostesne obleke so last SF in jih ni dovoljeno nositi domov.

### **3. DELO NA KONCERTU**

1. Kadar je koncert v veliki dvorani, dela 10 hostes (-nikov): 2 na levi in 2 na desni garderobi, po 1 na vsakih vratih dvorane. Hostesno službo vodi dežurna hostesa, ki pomaga na levi garderobi, kadar je to potrebno.
2. Kadar je koncert v mali dvorani, delata 2 hostesi (-nika) in dežurna hostesa. Na levi garderobi je 1 hostesa(-nik), in na vratih v malo dvorano je 1. Naloge so enake kot pri koncertu v veliki dvorani.

#### **3.1 DELO PRI VRATIH V DVORANO**

1. Naloga hostese (-nika) na vratih v dvorano je, da pobere pokrivala s stolov in jih spravi v za to namenjen prostor (soba pod stopnicami, na desni strani), po koncertu pa zopet pokrije stole. Pokrival ni dovoljeno pobirati med vajo. Vrata dvorane morajo biti med vajo zaprta, da se ne moti nastopajočega. Po končani vaji pobere pokrivala hostesi (-nika) na sprednjih vratih, hostesi (-nika) na zadnjih vratih pa skrbita, da so vrata dvorane zaprta oziroma da obiskovalci ne vstopajo vanjo. Kadar ni vaje, se pokrivala poberejo takoj in sodelujejo vse hostese (-niki) na vratih. Tudi po končanem koncertu pokrijejo stole vse hostese (-niki) na vratih.
2. Pred začetkom koncerta hostesa (-nik) skrbi, da so vrata zaprta in v dvorano ne pušča obiskovalcev. Na znak tehničnega vodje široko odpre vrata, v primeru, da znaka tehničnega ne vidi, mora biti 15 minut pred začetkom koncerta pozoren ali so se ostala vrata začela odpirati, kar je znak, naj jih odpre.

3. Hostesa (-nik) na vratih pripravi pult in nanj postavi programe za koncert. Po koncertu mora pult pospraviti, programe pa prinesi na dežurno garderobo.
4. Vsak se mora pred začetkom koncerta pri dežurni hostesi pozanimati, kakšne so karte za koncert, ali so možne abonmajske karte,... Pred koncertom mora vsakega obiskovalca poprositi za karto in jo odtrgati. Paziti mora na kodo, ki je na karti in predstavlja koncert za tisti večer. Hostesa (-nik) si mora priskrbeti koš, v katerega meče karte in ga po začetku koncerta pospraviti. Obiskovalce, ki nimajo karte, se prosi, naj se obrnejo na blagajno SF ozziroma na dežurno hosteso, če ni blagajne.
5. Ko se koncert prične, morajo biti vrata zaprta. Zamudnikov ni dovoljeno spustiti v dvorano po pričetku koncerta, razen ob aplavzu in še takrat čim tiše. Zamudnike in ostale ljudi, ki se zbirajo pred dvorano v času koncerta se prosi, naj ne govorijo preglasno oz. kakorkoli motijo koncerta. Na določenih koncertih (na primer snemanja) se obiskovalce spušča v dvorano le ob odmoru.
6. V parterju se hostesa (-nik) na zadnjih vratih tik pred začetkom koncerta usede na stol v dvorani, ki si ga že prej pripravi, tako da ga prisloni ob mrežo pri zidu dvorane, zraven vrat. V tem času mora hostesa (-nik) na sprednjih vratih svoja vrata zapreti in naprej pobirati karte na zadnjih vratih ter vrata zapreti. Njena naloga v času koncerta je, da poskrbi za zamudnike in jih ob aplavzu spušča v dvorano skozi zadnja vrata. Hkrati mora poskrbeti, da se sprednja vrata v času koncerta ne odpirajo. Hostesa (-nik), ki je v dvorani, mora poskrbeti, da omogoči izhod iz dvorane vsem, ki jo med koncertom zapuščajo in to čim tiše. Med odmorom je naloga obeh hostes (-nikov), da odpreta vrata.
7. Med koncertom ni dovoljeno zapuščati delovnega mesta in ni dovoljen ogled koncertov. V dvorani lahko sedita samo 2 hostesi (-nika), na zanju predvidenih stolih. Teh stolov ni dovoljeno odstopati obiskovalcem, prav tako ni dovoljeno sedeti na stolih za obiskovalce, čeprav so prazni.
8. V času koncerta v veliki dvorani in med odmorom naj bodo vrata male dvorane odprtta, razen če drugače naroči organizator. Hostesa (-nik) na zgornjih vratih mora odpreti vrata male dvorane, če pa nastanejo problemi, mora poiskati dežurno hosteso. Hostesa (-nik) opozarja obiskovalce, naj kadijo le v bifeju.
9. Med odmorom hostesa (-nik) na zgornjih vratih stoji pri vratih v malo dvorano in ob obvestilu opozarja obiskovalce, naj zasedejo svoja mesta.
10. Hostesa (-nik) na zgornjih vratih lahko sedi na stolu ob vratih v veliko dvorano, kadar ni obiskovalcev. Ob sebi ne sme imeti nahrbtnika ali malice. Kadar se približa obiskovalec, mora stati ob vratih.
11. Po koncertu morajo hostese (-niki), ki so zadolžene (-i) za vrata, vrata ponovno široko odpreti in ob vratih počakati, da večina obiskovalcev zapusti dvorano. Hostese (-niki) na vratih v parter prosijo obiskovalce, naj se postavijo v vrsto pri oddaji garderobe. V zimskem času pomagajo hostese (-niki), ki delajo na vratih, hostesam (-nikom) na garderobi pri oddaji garderobe. Če ni potrebna njihova pomoč na garderobi ali na odru, se lahko preoblečejo.

### 3.2 DELO PRI GARDEROBAH ZA OBISKOVALCE

1. Naloga hostes (-nikov) na garderobi je, da poskrbijo za garderobo obiskovalcev (plašči, klobuki, dežniki, torbe,...).

2. Plašči se obešajo na obešalnike na »rusconiju«, pri tem je treba uporabljati mehanizem, v katerega se odtipka številka.
3. Klobuke se odlaga na police ob oknu in na polico nad pultom. Na klobuke se ne lepi samolepilnih nalepk, temveč se prosi obiskovalca, naj pokaže oziroma opiše svoj klobuk.
4. Suhe dežnike se obeša na obešalnike zraven plaščev, obiskovalca pa se prosi, naj svoj dežnik zapre. Za mokre dežnike se pred garderobo postavi posode za dežnike, kamor obiskovalci le-te odlagajo.
5. Torbe se odlaga na polico pod pultom in ob steno.
6. Hostesa (-nik) mora pred začetkom dela pregledati številke na garderobi in jih urediti, če niso urejene. Odstraniti mora odvečne stvari pod pultom in na policah, da se naredi prostor za garderobo. Če je slabo vreme, mora pripraviti posode za dežnike.
7. Hostesa (-nik) na garderobi že pred začetkom koncerta prosi obiskovalce, naj bodo pozorni na barvo svoje garderobe in naj se po končanem koncertu postavijo v vrsto, zaradi lažjega oddajanja garderobe.
8. Hostese (-niki) na garderobi morajo oddati vso garderobo, na vsaki garderobi mora ostati vsaj 1. Hostesa (.nik) na garderobi čaka na obiskovalca še 30 minut po koncu koncerta, nato poišče obiskovalca in mu izroči garderobo oziroma preda garderobo varnostniku. Če se garderobo prenaša iz ene na drugo garderobo, se obiskovalcu pusti sporočilo. Kadar je po koncertu sprejem, čaka hostesa (-nik) na obiskovalca še 2 uri po koncu koncerta.
9. V zimskem času, ko je veliko garderobe, pomagajo hostesam (-nikom) na garderobi še hostese (-niki), ki delajo na vratih.
10. Po končanem delu mora hostesa (-nik) pospraviti številke na obešalnike in obešalnike na »rusconi«.
11. Če kdo izgubi številko od garderobe, se ga prosi, naj številko vrne, ko jo bo našel – na garderobo v času koncertov ali k vratarju tekom dneva.
12. Če obiskovalec izgubi kakšen del svoje garderobe, hostesa (-nik) in dežurna hostesa napišeta zapisnik.

### 3.3 DELO NA ODRU

1. Kadar je treba na koncertu izročiti nastopajočim rože ali nagrado, določi dežurna hostesa hostese (-nike).
2. Rože sprejemamo od Slovenske filharmonije, organizatorjev in obiskovalcev.
3. Hostesa (-nik), ki izroča rože ali nagrado, se mora držati določenega protokola:
  - paziti, da stopi na oder, ko da znak tehnični vodja (inspicient),
  - rože prime z obema rokama, nastopajočemu ne da roke in ga ne poljubi. Če nastopajoči vseeno ponudi roko ali poljubi hosteso (-nika), se ta gesti ne upre.

- paziti, da je hoja normalna, ne prehitra ali prepočasna,
- paziti, da je proti občinstvu obrnjen (-a) bočno in da ne kaže hrbta občinstvu, razen če so na odru ovire,
- ko rože izroči, takoj zapusti oder z enako hitrostjo hoje,
- če hostesa (-nik) ne podeljuje rož ali nagrad, temveč jih le drži za nekoga, ki jih podeljuje, mora vedno stati korak za njim. Šele ko se le-ta obrne po nagrado, stopi naprej in mu jo izroči.
- paziti, da je urejen (-a) in ima veder obraz.

Če se pojavijo nejasnosti, se mora hostesa (-nik) pozanimati pri dežurni hostesi o podrobnostih in spremembah izročanja rož ali nagrad na določeni prireditvi.

### 3.4 DELO Z INVALIDI

1. Hostesa (-nik) mora poznati vse poti, da invalida na vozičku ali brez njega varno pospremi v dvorano SF.
2. Vhod v stavbo je najlažji skozi desna, stranska vrata. Hostesa (-nik) prosi varnostnika, da ji (mu) pomaga pri odpiranju vrat.
3. Obiskovalca – invalida na vozičku se pospremi v parter dvorane, zadaj, ob rob, kjer so namenjena mesta za vozičke. Če obiskovalec nima vozička, pa ima karto na balkonu, se ga pospremi na balkon z dvigalom. Na odru ni prostora za vozičke.
4. Če obiskovalec potrebuje stranišče, pospremi hostesa (-nik) invalida z dvigalom v zgornje nastropje, kjer je stranišče za invalide.

## 4. NALOGE DEŽURNE HOSTESE

1. Prihod na delo je 1 uro pred začetkom koncerta (prireditve), včasih tudi prej, če tako naročijo v SF.
2. Naloge dežurne hostese so:
  - razporedi hostese (-nike) na delovna mesta,
  - vpiše uro prihoda in uro odhoda hostes (-nikov) v dnevnik hostesne službe. Ura prihoda pomeni uro, ko začne hostesa (-nik) delati, ura odhoda pa, ko hostesa (-nik) konča z delom in se preobleče v svojo obleko.
  - pri organizatorju koncerta (prireditve) preveri, ali so kakšne posebnosti (izročanje rož, usmerjanje obiskovalcev,...),
  - poskrbi, da so brezplačni programski listi razdeljeni hostesam in jih po končanem koncertu (prireditvi) vrne organizatorju. Če jih organizator ne potrebuje, jih vrže stran.

- razdeli dodatne naloge (izročanje rož,...) hostesam (-nikom) in preveri, da so opravljene,
  - dela redne obhode pred, med in po koncertu (prireditvi) in preverja, ali hostese opravljajo svoje delo.
3. Rože sprejemamo od Slovenske filharmonije, organizatorjev in obiskovalcev. Če je rož preveč, se obiskovalce prosi, naj rože izročijo sami po koncertu oziroma se jim razloži, da bomo rože pustili v sobi nastopajočega.
  4. Dežurna hostesa objavi pred koncertom in ob koncu odmora obvestilo: »Obiskovalce prosimo, da da izklopijo prenosne telefone in zasedejo svoja mesta. Hvala lepa.«
  5. Če želi obiskovalec snemati koncert (prireditev) z audio ali video opremo, je treba za dovoljenje vprašati organizatorja in obiskovalca opozoriti na to.
  6. Kadar organizira koncert Cankarjev dom, mora dežurna hostesa pred začetkom dela v Cankarjev dom po programske liste.
  7. Kadar obiskovalec izgubi del garderobe, napiše dežurna hostesa zapisnik. Stori naslednje:
    - Zapiše podatke obiskovalca: ime, priimek, naslov in telefon.
    - Opraviči se obiskovalcu.
    - Natančno zapiše, kaj se je zgodilo.
    - Obiskovalec, hostesa (-nik) in dežurna hostesa podpišejo zapisnik.
    - Obiskovalcu se pove, da ga bo SF obvestila o nadalnjem.
  8. Dežurna hostesa mora poskrbeti, da hostese (-niki), ki nimajo dela, odidejo domov oziroma prenehajo z delom za tisti dan.
  9. Kadar je veliko obiskovalcev, mora dežurna hostesa poskrbeti, da se obiskovalci porazdelijo na obe garderobi. Kadar je veliko garderobe, mora poskrbeti za čimhitrejšo oddajo garderobe (na garderobo razporedi tudi hostese (-nike), ki delajo na vratih).
  10. Dežurna hostesa mora ostati na delovnem mestu, dokler ne odidejo vse hostese (-niki).
  11. Kadar je po koncertu (prireditvi) sprejem, spreminja stanje na garderobah in določi hostese (-nike), ki ostanejo na delovnem mestu. Garderoba mora delovati 2 uri po koncu koncerta (prireditve).
  12. Kadar ni sprejema, mora garderoba delovati 30 minut po koncu koncerta (prireditve).
  13. O vseh nadaljnih spremembah, ki se bodo pojavile, se bomo pogovorili sproti. Vsi predlogi za delo hostesne službe SF so dobrodošli.

## 5. UKREPI V HOSTESNI SLUŽBI

Za red in dobro stanje v hostesni službi so potrebne tudi kazni, ki jih bo Slovenska filharmonija dosledno izvajala.

- Prihodi na delo morajo biti točni.  
Kdor zamudi do 10 minut, se mu za tisti večer odbije 0,5 ure dela. Kdor zamudi od 10 do 20 minut, se mu odbije 1 ura dela. Kdor zamudi več kot 20 minut, se šteje, kot da ni prišel.
- Kdor dvakrat ali večkrat zamudi na pričetek dela, izgubi hostesno delo v SF.
- Kdor ne pride na delo zaradi neopravičljivih razlogov (pozabi, ...) prvič, se mu odbijeta 2 uri dela v tekočem mesecu. Kdor ne pride na delo zaradi neopravičljivih razlogov drugič, izgubi hostesno delo v SF.
- Na koncertu je treba spoštovati navodila dežurne hostese.  
Kdor ne upošteva navodil dežurne hostese ali ne opravlja svojega dela ali se neprimerno vede, mu dežurna hostesa odbije 1 uro dela.
- Kdor zapusti ali zamenja delovno mesto brez dovoljenja dežurne hostese, mu dežurna hostesa odbije 1 uro dela.
- Kogar dežurna hostesa večkrat opozori na nepravilnosti, pa se nepravilnosti oziroma neprimerno vedenje kljub temu ponavljajo, izgubi hostesno delo v SF.
- Kdor ne pride na sestanek hostesne službe iz neopravičljivih razlogov prvič, se mu odbijeta 2 uri dela v tekočem mesecu. Kdor ne pride na sestanek hostesne službe iz neopravičljivih razlogov drugič, izgubi hostesno delo v SF.

lj. 1.9.2002



v.d. poslovne  
direktorice  
n.s.