

Ansatte og ekstrahjelper på Vikingskipshuset

# Regler og rutiner for butikken på Vikingskipshuset



Oppdatert: 19. oktober 2016



**Velkommen til Vikingskipshuset**

Dette informasjonsheftet med regler og rutiner for drift av butikken er utarbeidet til deg som skal jobbe hos oss som ekstrahjelp og som fast ansatt. Vi ser frem til å jobbe sammen med deg og skape resultater! Butikken på Vikingskipshuset og entrekassen er en svært viktig inntektskilde for en av Norges største museer. Alle inntektene går tilbake til forskning og forvaltning av våre kulturverdier.

Vikingskipshuset er underlagt Universitet i Oslo, UiO og Kulturhistorisk museum. Kulturhistorisk museum forvalter 2 museer, Historisk museum i Frederiksgate 2 og Vikingskipshuset her på Bygdøy.

Vi arbeider innenfor 3 felt, - 3 F'r: Forskning, forvaltning og formidling.

Du er heldig som nå skal bli med å formidle og selge en av Norges største og mest verdifulle kulturminner. Førsteintrykket eller minnet om Norge og Vikingskipshuset er du med på å skape når turistene kommer i kontakt med deg. Imøtekommenhet og vennlighet er det du først og fremst skal by på. Husk på dette hver dag når du kommer på jobb. Gjør du, og vi sammen en god jobb, bidrar du til at turistene kommer igjen til landet vårt!

Ta deg god tid, les og lær det som står i heftet. Vi som leder forretningsvirksomheten er her for å bistå deg. Vi vil gjerne bli bedre på det vi driver med og er lydhøre for innspill til produktvalg, priser, rutiner og forbedringsområder.

Vil du utvide kunnskapen din om feltet du jobber innenfor er det bare å slå opp på nettsidene våre [www.khm.uio.no](http://www.khm.uio.no) og gå videre til [www.uio.no](http://www.uio.no). Vaktlisten finner dere på [http://www.khm.uio.no/for\\_ansatte/seksjonene/ups/forretningsdrift/ekstrahjelp/](http://www.khm.uio.no/for_ansatte/seksjonene/ups/forretningsdrift/ekstrahjelp/) .

Med vennlig hilsen

Anette Maartmann-Moe

Leder forretningsvirksomheten  
Adminstrasjonen

Ingrid M. Vibe

Førstekonsulent Entrekassen  
Vikingskipshuset

Lars Martin Hanssen

Førstekonsulent Butikken  
Vikingskipshuset

**Regler og rutiner for butikken VSH:***Innholdsfortegnelse:*

1. Morgen- og kveldsrutiner .....	s	4
2. Hvordan bruke kassen? .....	s	5
3. Annen praktisk informasjon.....	s	6
4. Henting av penger ved vaktservice .....	s	6
5. Rabatter .....	s	7
6. Hvem / hva / hvor .....	s	7
7. Lønn, sykdom .....	s	8
8. Serviceerklæring .....	s	9
9. Ordensregler .....	s	9
10. Sikkerhet, vakt og drift .....	s	10
11. Ofte stilte spørsmål om museet .....	s	11
12. Åpningstider .....	s	11

## 1.Morgen- og kveldsrutiner

### Morgenrutiner

- a. Åpne safe og ta ut nøkler
- b. I safen: Ta ut kassenøkkel, tell over veksler i kasse (skal være 3000 i hver kasse).
- c. Sjekk varebeholdningen i butikk og fyll på fra lager i kjelleren (Hvis det er satt av tid til dette).
- d. Sjekk at det er nok poser, små papirposer og kvitteringsruller i butikk. Fyll på hvis nødvendig.

### Stengerutiner

#### Stenging av kasse 1 (sommersesong)

Ved dagens første kasseoppgjør teller ansvarlig opp slik at det ligger 3000 i kassen. Kassen låses. Det resterende beløpet legges i den andre kassen. Det foretas IKKE noen form for bankavstemming eller dagsoppgjør på kassa ved det første oppgjøret.

#### Stenging av kasse 2 (Alltid)

Skuffeoppgjør:

- a. "dagsoppgjør" - "avstem bank" (skulle du mot formodning kjøre ut flere kvitteringer; ta vare på alle sammen og legg ved dagsoppgjør. Slik at løpenummerne følger hverandre. Det er uhyre viktig at vi ikke kaster eller mister noen av dagsoppgjørkvitteringene.
  - b. "dagsoppgjør" - "skuffeoppgjør" - tast -6000 under 50-øringer.
  - c. Tast deretter inn antall av hver valør.
  - d. Scan deretter innkastblankettens nummer (strekken på blanketten)
  - e. Fyll deretter ut blanketten. Følg malen hvis du er usikker (malen finner du ved de tomme blankettene og posene)
  - f. Hvis utenlandsk valuta: Kryss av i boksen for fremmed valuta.
  - g. Samle sammen alle utskrifter fra oppgjør, pluss evt. returutskrift. Stift originalene til et ark.
  - h. Oppgjørsbilagene som er stiftet til et ark legges i øverste hylle på bakromspulten.
  - i. Legg døgnsafeposen i safen. Posen skal ikke forsegles! (Martin/Augusto/Ingrid skal sjekke beløp)
- Lås inn alle smykker. Legg deretter smykkeskap-nøkler i kasse og kassenøkler i safe.
  - Dobbeltsekk at museets utgangsdør er ordentlig lukket når du går.

- Om du ikke kommer ut og ingen vektere kan hjelpe deg må du ringe teknisk/vaktsentralen 228 55007 (se sikkerhet/vakt/drift).

Om du er usikker på utfyllingsprosedyrer se i malpermen eller her i "Regler og rutiner". Og/eller kopiér hva daglig leder har gjort. Ikke vær kreativ! Ikke rett på feil i skuffetelling. La feilen være og skriv heller en forklaring til daglig leder.

## 2.Hvordan bruke kassen?

### Vare uten strekkode

Hvis varen ikke har strekkode, eller ikke lar seg slå inn ved strekkode kan man benytte "søk"-funksjonen. Den finner man i kassapunktet, og har et ikon formet som et forstørrelsesglass. Her kan man søke på varenavn. De fleste varer er lagt inn med et logisk navn i systemet. Har man for eksempel en teskje, kan man første søke på "teskje". Fører ikke dette frem kan man forsøke søkeordet "skje". Finner man ikke den aktuelle varen taster man inn "98" og deretter "VGR". Her kan man taste inn varens pris. Ved slike salg; fyll ut skjemaet som ligger ved siden av kassen og forklar hva slags vare det er snakk om og pris. Driftsansvarlig går gjennom denne listen og korrigerer fortløpende.

### Valutasalg

Husk å ta deg god tid ved valutasalg. Det er bedre å bruke 10 sekunder ekstra og forsikre seg om at man slår inn riktig sum, enn å måtte regne på hvor mye veksel kunden skal ha tilbake etc. Nåværende kurser:

Euro: 8            USD: 7            DKK: 1,1            SKK: 0,9

### Retur/Annullering av kortsalg

Ved ALLE returslag skal kvitteringen for returslaget legges ved dagsoppgjør. Det er mulig å slå retur for kortsalg foretatt med en del utenlandske kort. Foreløpig er dette ikke mulig med norske kort.

Returslag med kort gjøres ved at man på vanlig måte slår varen i retur og velger «bankkort». Kunden må så dra det kortet han eller hun betalte med og slå kode for å få salget returnert. Minimér all bruk av returslag så langt som mulig.

Skal kunden bytte vare må de ha med kvitteringen. Bytte av vare kan foretas max 10 dager etter salg.

Kunden skal ikke få pengene tilbake hvis det ikke er åpenbart at feilen ligger hos oss. Er kunden spesielt vanskelig kan dere ringe Anette. Eventuelt Martin, Ingrid eller Augusto.

NB: Dette er kun en nødløsning. Vi ser helst at kunden får en annen vare i stedet. Ikke under noen omstendighet skal det utbetales kontant som erstatning for kortkjøp. Ring daglig leder hvis det er noe. 93690811

### Svinn ved retur av varer/brekkasje

Varer tas i retur når det er opplagt skade på produktet, og som kjøper ikke selv er skyld i. Returknappen på

kasseapparatet skal da ALLTID benyttes. Kvittering skrives ut og kunden signerer på mottatt beløp. Kvitteringen skal følge dagsoppgjøret. Den ødelagte varen legges i kasse på bakrommet til butikkleder for brekkasje-registrering i kassasystemet. All brekkasje oppbevares på butikklederens kontor. To skal i fellesskap gå igjennom brekkasjen, kaste produktene og signere på kvitteringen. Butikkleder avgjør når det er aktuelt å klage til leverandør for evt. kreditering eller erstatning.

De ansatte skal være ekstra oppmerksom på utsatte varer og plassering av disse. De mest kostbare og attraktive varene skal alltid være innelåst i montre, mens det som enkelt kan låses inn ved stengt tid, skal låses inn.

Oppdages tyveri, skal dette alltid umiddelbart rapporteres butikkleder.

#### Bruk av sletteknapp

Det henstilles til absolutt minimal bruk av sletteknapp. Lurer du på pris på en vare, søk den opp ved å benytte «forstørrelsesglass-tasten», IKKE scan varen i salgsbildet for så å slette den igjen. Det blir foretatt månedlig kontroll av hyppighet/sum-bruk av sletting.

#### Pålogging

Du har selv ansvar for å logge ut av din profil i det du forlater kassen. La aldri noen andre foreta salg mens de bruker din profil.

#### Månedsoppgjør

Kun relevant for driftskoordinator med mindre annet blir spesifisert.

Foretas ved månedens slutt. Kassebeholdning telles som ved vanlig dagsoppgjør. Aktuelle skjema fylles ut. Safe telles, og aktuelt skjema fylles ut. Husk også å føre alle dagsoppgjør som ikke er levert til Nokas på saftellingsskjema.

Alle skjema scannes og samles i korrekt mappe.

\\lh-khm\kkm-adm\Forretningsdrift\4\_DAGSOPPGJØR\1Butikk VSHkontering

Papirversjoner sendes til regnskap ved Marta Buday.

Butikkens safe skal inneholde 18.000 til en hver tid. Med unntak for ompostering av 2000 kroner til sommerbutikkens kasse i sommersesong.

### **3. Annen praktisk info**

Varemottak: Daglig leder foretar alltid varemottak, kontroll og registrering. Er daglig leder bortreist kan man foreta mottaket KUN etter å ha konferert daglig leder. Sjekk alltid at antall varer på følgeseddel stemmer med antall varer levert. Ved avvik noterer dere dette på følgeseddel. Signér deretter følgeseddel med signatur og dato for mottak. Når varemottaket er sjekket og fordelt på lager; sett følgeseddel inn i permen "Varemottak" på bakrommet.

Ødelagte varer: Finner du, eller mottar du ødelagte varer i retur; legg disse i esken på bakrommet. Daglig leder sjekker og "svinner" alle varer. Du skal ikke "svinne" noen varer på kasse selv.

Safe/Veksel: Husk alltid å legge inn tilsvarende beløp som du tar ut av safen når du veksler.

Gavekort: Vi selger IKKE gavekort i våre butikker. Dette grunnet regnskapsføring.

## **4.Henting av penger fra NOKAS ved Vikingskipshuset butikk**

- Forseglet døgnsafepose gis til vaktservice som henter, de skanner strekkode på bankblankett og vi signerer på deres maskin, deretter får vi mail som bekreftelse på henting.
- Ved streik benyttes safe i kjeller som mellomlager, slik at ikke store mengder kontanter blir liggende i butikk.

## **5.Rabatter**

- For guider har vi en rabattordning på 10% på alle varer
- Ansatte ved UiO og museets vektene har også en rabattordning på 10% på bøker, og 20% på andre varer. På HM kommer i tillegg en 30% rabatt på Maria-smykker.

## **6.Hvem / Hva / Hvor?**

Anette Maartman-Moe:

Ansvarlig for forretningsdriften (entre, butikk og kiosk) på HM og VSH.  
917 29 771/22135291

Martin Hanssen:

Førstekonsulent i Museumsbutikk VSH.  
936 90 811/22135282

Augusto Romero:

Førstekonsulent.  
95209652/22135280

Ingrid Vibe

Førstekonsulent  
91379474

Jan Jensen: Har ansvar for å koordinere driften på VSH og er også ansvarlig for Helse, Miljø og Sikkerhet: Inne/arbeidsmiljø/renhold/ skilting ute  
22851952

Marta Buday:  
Regnskap/kontering sendes til Marta / også ansvar for bilagslønn  
22851961

Arul Narendran: IT  
Kontaktes per skjema på [http://www.khm.uio.no/for\\_ansatte/it/](http://www.khm.uio.no/for_ansatte/it/)  
Ved akutte tilfeller på  
22851921

Royal Renhold:  
930 95 220 (Ring i helgene i ekstreme rengjøringstilfeller) eller driftssjefen på 934 94 273

#### UPS: Utstillings- og Publikums Seksjonen:

Ellen Marie Næss:  
Museumslektor og arkeolog. Omviser på museet, og etasjeansvarlig i kjelleren. Har også husansvar og kan svare på mange praktiske og upraktiske spørsmål.  
997 13 602/22135287

Ellen Semb:  
Markeds- og informasjonsansvarlig på museet. Du skal spørre/henviser til Ellen om tillatelse om filming og fotografering i museet samt arrangementer.  
22859963

#### Arkeologer og Konservator:

Jan Bill:  
Samlingsansvarlig for Vikingskipshuset (Kontor på Vikingskipshuset) Kan være pressekontakt/intervjuer.

Bjarthe Aarseth:  
Treskjærer, og lager kopier av utskårne gjenstander fra funnene på VSH. Har designet store deler av varene i VSH Butikk. Har kontor og verksted i kjelleren.



Ragnar Løchen: Smed og støttemaker. Har smie i container på parkeringsplassen bak museet, og kontor i kjelleren.

## **7.Lønn / Sykdom / Vaktbytte**

### Hvordan fylle timeliste

Fyll ut timelister per måned (ikke bland måneder på en liste) og send inn fortløpende.

Det skal føres separate lister for hver enhet (VSH Butikk/HM Butikk/VSH Entré).

Listemal finner du i høyre marg her: <http://www.uio.no/for-ansatte/arbeidsstotte/personal/rutiner-personalarbeid/timeansatte-oppdragstakere/kontraktsmaler-for-timeansatte.html>

Helgetillegget er på 40 kroner per time. Kveldstillegget gjelder etter klokken 17 og er på 12 kroner per time.

Har du jobbet for eksempel lørdag fra klokken 10-18.15 fører du:

Antall timer helgetillegg: 8,25

Antall timer kveldstillegg: 1,25

Ved utfylling av timekort er det viktig at man er nøye med detaljer som: Navn, fødselsnummer, lønnstrinn, timesatser, helge- og kveldssatser, antall timer etc.

NB: Timelister for VSH Butikk leveres per mail til driftskoordinator for VSH Butikk. Timelister for VSH Entré og HM leveres til driftskoordinator for HM. Alle lister leveres per mail, seneste klokken 09.00 den 01. hver måned. Med mindre annet er avtalt.

Vaktbytte: Du er selv ansvarlig for å finne erstatter. *Gi daglig leder beskjed om når og hvem du bytter med.*

### Når jobber jeg?

Det legges ut en oppdatert versjon av vaktplanen på vår nettportal ved jevne mellomrom.

<http://www.khm.uio.no/for-ansatte/organisasjon/seksjoner/sas/forretningsdrift/>

### Ved sykefravær:

- Ta kontakt med driftsansvarlige tidligst mulig (**innen kl 8.00**) første fraværsdag.
  - Martin Hanssen: 22135282/93690811
  - Augusto Romero: 22135280/95209652
  - Ingrid Vibe: 91379474
- Du plikter å informere om hvor mange dager fraværet antas å vare.
- Du plikter å informere om funksjonsevne.

## **8.Serviceerklæring**

### Serviceerklæring for museets butikker, kiosk og entrekasser

Personalet ved butikker, kiosk og entrekasser er museets "ansikt" utad.

Vårt mål er å sette publikum i fokus og være imøtekommende, hjelpsomme og oppdaterte om museets utstillinger, arrangementer og øvrige tjenester.

### Entrékassen

Forespørsler om åpningstider, omvisninger, gruppebesøk, arrangementer og billettpriser kan rettes til entrékassen til Vikingskipshuset, tlf. 22 13 52 80. Fax: 22 13 52 81.

## **9. Ordensregler**

Når du oppholder deg i butikken, er det butikken og kunden som skal ha fokus. Forsøk alltid å "se" kunden før vedkommende "ser" deg. Et smil og et nikk er ofte nok til at folk bestemmer seg for å handle hos oss.

Private samtaler på telefon skal tas i pausene eller på bakrom, forutsatt at det er noen andre i butikken. Det er ikke tillatt med bruk av dataspill, facebook, twitter, snapchat, instagram, faxmaskin, brevdue etc. utenom pausen. Er det ingen i butikken kan du alltid tørke støv, eller bevege deg i butikklokalene for å få oversikt over hvordan kunden oppfatter vår butikk. Fyll opp varer fortløpende når du har tid.

Det er ditt ansvar å møte opp tidsnok på jobb. Er man forsinket plikter man å ringe driftsansvarlig og gi beskjed. Man skal alltid være klar og ferdig skiftet, til vekten begynner.

Om sommeren skal de ansatte benytte uniform. I form av enten t-skjorte eller forkle med museets logo.

## **10. Sikkerhet / Vakt / Drift**

Nokas-vektene: Ansvarlig for sikkerhet/alarmer inne i museet, slå av/på lys alarmer

### Ved evakuering:

Nokas-vektene evakuerer museet.

Ansvarlig i butikken tar på refleksvest og står ved butikken til evakueringen av publikum er ferdig. Lås kassaskuffen, ta ut nøkkel og gå ut.

Etasjeansvarlig ved VSH (Nokas) sjekker/evakuerer toalett

Etasjeansvarlig kjeller: Ellen Marie Næss

### Alarm oppe i på mezzaninen:

Teknisk ved Blindern har ansvaret om alarmer oppe begynner, da piper det ovenfra og den vil gå av og på.

Om dette skjer og Nokas eller andre ikke vet så ring vaktentralen: 228 55007

### Utgangsdør:

Ring teknisk ved låseproblemer!

1. Om døren ikke vil lukkes/stenges etter deg når du går.
2. Om du ikke får opp døren når du skal gå

Brøyting/strøing på vinteren Ansvar: Vaktentralen på Blindern. Telefonnummer: **57536** eller mobil **90653357**

## 11. Ofte stilte spørsmål

### **Om Museet:**

#### Kan man ta bilder?

Ja – for personlig bruk, men uten stativ.

Blitz er ok unntatt i tekstilrommet. (Se ellers rutiner for filming og fotografering)

#### Når ble skipene utstilt her på Bygdøy? Når åpnet museet?

Den første fløyen av museet ble åpnet i 1926. Bygget stod ferdig i 1957.

#### Hva var bygningen før det ble et museum? Var det en kirke?

Nei. Bygningen ble bygget for museet av arkitekt Arnstein Arneberg.

#### Om statuen på utsiden:

Det er Anne Stine og Helge Ingstad. De fant vikingboplass på New Foundland i Canada, og beviste at vikingene hadde vært på det amerikanske kontinent før Columbus. Kunstneren heter Nils Aas.

#### Skal museet flyttes til Bjørvika? Hvorfor skal det flyttes?

Museet skal IKKE flyttes.

Det blir utbygging etter redegjørelse fra myndighetene. En konkurranse er utlyst for arkitekter. Fristen for innlevering er satt til starten av desember 2015.

### **Om Samlingen:**

#### Hva er det man kan se her? Når ble skipene gravd ut?

Osebergskipet, Gokstadskipet og Tuneskipet.

Oseberg: 1904 datert 815-20 e.kr Gokstad: 1880 datert 890 e.kr Tune: 1867 ca 900 e.kr

Alle ekte 70-90% treverk. I tillegg har vi alle gjenstandene som ble funnet sammen med skipene. Annet fra vikingtid som smykker og hjelm etc. er på Historisk.

### **Området rundt/ transport:**

Finnes det en kafe eller restaurant her?

Om sommeren er det kiosk tilknyttet museet. **Folkemuseet** har egen café. **Hjemme hos Svigers** (Stengt mandag) finner man tre minutter opp i gaten. **Lanternen** ved båtkai. Café finner man også på **Holocaust-museet** (stengt mandag).

Minibank

Nærmeste og eneste er på folkemuseet

Fergen?

Vanlig ferge opererer 1. april og 1. oktober. Buss? Går hvert 10 min, må kjøpe billett på buss med cash eller app (50/30 NoK), over gaten til byen!

Kan du ringe etter en taxi?

Taxiholdplass ved Folkemuseet, eller ring 02323 og bestill en taxi.

Parkering Sommer: Privatbiler MÅ parkere bak og betale! Parkeringsplass foran kun busser.

Parkering vinter: Ikke betaling, kan parkere foran.

Ved parkeringsbot henvis til telnummer bak på boten for klage. Tips: de må klage skriftlig.

Ved feil på betalingsautomat ring: **22858024 (entré)**

### **Åpningstider andre museer:**

Henvis til entrékassen.

## **13.Åpningstider**

Vikingskipshuset : Alle dager

01.05 - 30.09: kl 0900 - 1800

01.10 - 30.04: kl 1000 - 1600

Museet er stengt følgende dager:

Julaften, 1.juledag, 2.juledag, nyttårsaften, 1.nyttårsdag, langfredag, påskeaften, 1.påskedag.

Historisk museum :Tirsdag til søndag

15.09 - 14.05: 1100 - 1600

15.05 - 14.09: 1000 - 1700

Museet er stengt følgende dager:

Mandager, julaften, 1.juledag, 2. juledag, nyttårsaften, 1.nyttårsdag, langfredag, påskeaften, 1.påskedag, 2.påskedag, 1. mai, 17. mai.

