

**LIETUVOS JŪRŲ MUZIEJAUS
LANKYTOJŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS VEDĖJO
PAREIGYBĖS APRAŠYMAS**

**I SKYRIUS
PAREIGYBĖ**

1. Lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjas (toliau – skyriaus vedėjas) yra Lietuvos jūrų muziejaus (toliau – Muziejus) struktūrinio padalinio vadovas.
2. Skyriaus vedėjo pareigybės lygis – A.
3. Skyriaus vedėjas tiesiogiai pavaldus Muziejaus direktoriui.
4. Skyriaus vedėjui tiesiogiai pavaldūs Lankytojų aptarnavimo skyriaus darbuotojai.
5. Lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjo paskirtis – organizuoti skyriaus darbą ir užtikrinti kokybišką lankytojų aptarnavimą Muziejuje.

**II SKYRIUS
SPECIALIEJI REIKALAVIMAI ŠIAS PAREIGAS EINANČIAM DARBUOTOJUI**

6. Darbuotojas, einantis šias pareigas, turi atitikti šiuos specialiuosius reikalavimus:
 - 6.1. turėti ne žemesnį kaip aukštąjį universitetinį išsilavinimą;
 - 6.2. turėti ne mažiau kaip 2 metų profesinę darbo patirtį ir ne mažiau kaip 1 metų vadovaujamo darbo patirtį lankytojų aptarnavimo srityje;
 - 6.3. mokėti bent vieną užsienio kalbą;
 - 6.4. žinoti dokumentų rengimo tvarką, raštvedybos taisykles;
 - 6.5. mokėti dirbti kompiuteriu su Microsoft Office programiniu paketu;
 - 6.6. mokėti analizuoti ir apibendrinti informaciją, gebėti sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu;
 - 6.7. būti susipažinus su Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais lankytojų aptarnavimo veiklas kultūros įstaigose.
 - 6.8. darbuotojas savo darbe turi vadovautis Darbo tvarkos taisyklėmis, Muziejaus direktoriaus įsakymais ir nurodymais, Muziejaus darbuotojo etikos kodeksu, skyriaus veiklos nuostatais, Muziejaus paslaugų gavėjų aptarnavimo standartu, Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklėmis ir šiuo pareigybės aprašu.

**III SKYRIUS
DARBUOTOJO FUNKCIJOS**

7. Šias pareigas einantis darbuotojas vykdo šias funkcijas:
 - 7.1. organizuoja ir koordinuoja skyriaus veiklą: paskirsto užduotis skyriaus darbuotojams ir kontroliuoja jų vykdymą, atsako už skyriui priskirtų uždavinių ir funkcijų vykdymą;
 - 7.2. užtikrina kokybišką Muziejaus lankytojų aptarnavimo organizavimą, rengia lankytojų aptarnavimo kokybės gerinimo ir procesų efektyvumo didinimo planus, koordinuoja jų įgyvendinimą; kuria Muziejaus lankytojų aptarnavimo veiklos strategiją, kuri didina paslaugų vertę (žinomumą, kokybę, vertybes);
 - 7.3. rengia ir teikia Muziejaus administracijai skyriaus metinius veiklos planus, koordinuoja jų įgyvendinimą, parengia skyriaus veiklos ataskaitas;
 - 7.4. planuoja skyriaus finansinius poreikius;

7.5. inicijuoja ir koordinuoja bei vykdo pirkimus, reikalingus lankytojų aptarnavimo veiklų įgyvendinimui, pagal galiojančias tvarkas;

7.6. analizuoja Muziejaus lankytojų atsiliepimus, atsako už grįžtamąjį ryšį. Rengia dokumentus susijusius su lankytojų aptarnavimo skyriumi (tvarkas ir pan.);

7.7. organizuoja skyriaus darbuotojų veiklą:

7.7.1. sudaro darbo grafikus, užtikrina darbo laiko ir poilsio kontrolę;

7.7.2. teikia pasiūlymus, susijusius su skyriaus veiklos tobulinimu, inicijuoja ir organizuoja skyriaus darbuotojų kvalifikacijos kėlimą;

7.7.3. koordinuoja bendradarbiavimą su kitais skyrių darbuotojais dėl saugaus, sklandaus, kokybiško lankytojų aptarnavimo.

7.8. organizuoja ir koordinuoja Muziejaus savanorių veiklą:

7.8.1. atsako už savanorystės veiklos dokumentus, programą ir kokybę;

7.8.2. bendradarbiauja su kitais Muziejaus skyriais, švietimo, kultūros įstaigomis.

7.8.3. organizuoja bendradarbiavimą su švietimo, kultūros nevyriausybinėmis organizacijomis bei fiziniais asmenimis.

7.9. savo kompetencijų ribose organizuoja seminarus, renginius, konferencijas, juose dalyvauja;

7.10. organizuoja ir koordinuoja švaros, saugos ir tvarkos palaikymą Muziejuje. Koordinuoja veiklas siekiant formuoti Muziejaus darbuotojų ir lankytojų ekologinio sąmoningumo elgseną;

7.11. atsako už skyriaus darbuotojų periodinę sveikatos patikrą;

7.12. susirgus, tą pačią dieną informuoja direktorių;

7.13. savo kompetencijų ribose atsako už priimtus sprendimus, paruoštus vidaus reguliavimo dokumentus ir jų atitiktį, pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus ir kitus teisės aktus;

7.14. vykdo kitus su Muziejaus ar skyriaus veikla, funkcijomis susijusius nenuolatinio pobūdžio pavedimus, nenumatytus šiame pareigybės aprašyme.

IV SKYRIUS DARBUOTOJO ATSAKOMYBĖ

8. Šias pareigas vykdomas darbuotojas atsako už:

8.1. tinkamą lankytojų aptarnavimo kultūrą, teikiamų paslaugų kokybę ir funkcijų vykdymą:

8.1.1. kasų, bilietų kontrolės, bilietų sistemos ljm.lt valdymo ir viešų lankytojų erdvių administravimo veikloje;

8.1.2. švaros ir tvarkos visose Muziejaus patalpose užtikrinimą. Želdinių Muziejaus teritorijoje apšadinimo ir priežiūros darbų organizavimą;

8.1.3. Muziejaus savanoriškos veiklos koordinavimą;

8.1.4. informuojant, konsultuojant, aptarnaujant lankytojus žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu;

8.1.5. darbo drausmę skyriuje.

8.2. skyriui priskirtą materialų ir nematerialų turtą, tinkamą ir efektyvų jų naudojimą;

8.3. kad lankytojus aptarnaujantys darbuotojai ir savanoriai laikytųsi numatytą Muziejaus aprangos kodo reikalavimų;

8.4. saugos darbe, priešgaisrinės saugos, higienos normų laikymąsi, elektros saugos reikalavimų vykdymą;

8.5. konfidencialios informacijos saugojimą ir naudojimą tik atliekant darbo funkcijas;

8.6. Darbuotojui, pažeidusiam šio pareigų Aprašymo nuostatų reikalavimus, taikoma Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta atsakomybė.

Susipažinau, 1 egz. gavau ir vykdyti sutinku

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

(Data)