

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

**I SKYRIUS
PAREIGYBĖ**

1. Lankytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų aptarnavimo administratorius yra Lietuvos jūrų muziejaus (toliau – Muziejus) specialistas
2. Lankytojų aptarnavimo administratoriaus pareigybės lygis – B.
3. Lankytojų aptarnavimo administratorius tiesiogiai pavaldus Lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjui.
4. Pareigybės paskirtis – koordinuoti ir užtikrinti kokybišką lankytojų aptarnavimą Muziejuje.

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

5. Darbuotojas, einantis šias pareigas, turi atitikti šiuos specialiuosius reikalavimus:
 - 5.1. turėti ne žemesnį kaip aukštesnysis išsilavinimą, įgytą iki 2009 metų, ar specialųjį vidurinį išsilavinimą, įgytą iki 1995 metų;
 - 5.2. mokėti bent vieną užsienio kalbą;
 - 5.3. mokėti dirbti kompiuteriu su Microsoft Office programiniu paketu;
 - 5.4. žinoti dokumentų rengimo tvarką, raštvedybos taisykles;
 - 5.5. mokėti analizuoti ir apibendrinti informaciją, gebėti sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu;
 - 5.6. būti susipažinus su Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais lankytojų aptarnavimo veiklas kultūros įstaigose.
 - 5.7. 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**

6. Lankytojų aptarnavimo administratorius vykdo šias funkcijas:
 - 6.1. dalyvauja kuriant lankytojų aptarnavimo strategiją ir pagal kompetencijas ją įgyvendina;
 - 6.2. dirba pagal Muziejaus veiklą reglamentuojančius dokumentus;
 - 6.3. koordinuoja ir užtikrina kokybišką lankytojų aptarnavimą;
 - 6.4. kuruoja skyriaus darbuotojų ir savanorių veiklą;
 - 6.5. vykdo lankytojų aptarnavimo erdvių kontrolę ir informuoja atsakingus kitų skyrių darbuotojus apie esamus trūkumus;
 - 6.6. pavaduoja lankytojų aptarnavimo vyresnįjį administratorių jo ligos ar atostogų metu kuruojant bilietų sistemos ljm.lt techninio aptarnavimo darbą;

6.7. sprendžia konfliktines situacijas derybų keliu, pasirenkant racionalų sprendimą ir operatyvų, mandagų aptarnavimą;

6.8. žino ir teikia lankytojams bendrą informaciją žodžiu, telefonu ir atsako į lankytojų užklausimus elektroniniu paštu;

6.9. esant poreikiui padeda, pavaduoja vyresnius administratorius-konsultantus, administratorius-konsultantus;

6.10. organizuoja garsinių pranešimų kūrimą, įrašo ir užtikrina naudojimą teritorijoje;

6.11. elgesiu ir veikla nepažeidžia etikos principų ir Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklių.

6.12. pagal pateiktus kitų skyrių tvarkaraščius organizuoja grupių, pavienių asmenų paslaugų aptarnavimo procesą;

6.13. teikia pasiūlymus dėl lankytojų aptarnavimo paslaugų kokybės užtikrinimo ir skyriaus veiklos gerinimo;

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

6.15. rūpinasi švaria, saugia ir tvarkinga aplinka. Taiko tvaraus vartojimo elgseną ir rūšiuoja atliekas.

6.16. kuruoja skyriaus savanorių veiklą, poreikį ir jų grafikų pildymą;

6.17. be šiame pareigybės aprašyme išvardytų funkcijų, vykdo kitus Lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjo pavedimus, nurodymus ir užduotis, kurios formuluojamos užtikrinant Muziejaus ir Skyriaus vykdomas funkcijas, taip pat kitus aukščiau neišvardintus darbus, tačiau susijusius su pagrindiniu pareigų tikslu bei aukščiau paminėtomis darbo užduotimis.

IV SKYRIUS DARBUOTOJO ATSAKOMYBĖ

7. Šias pareigas vykdančias darbuotojas atsako už:

7.1. viešų lankytojų erdvių administravimą;

7.2. bilietų sistemos techninį, renginių įdiegimo, priežiūros ir lankytojų aptarnavimą;

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

7.4. kad visi skyriaus darbuotojai ir savanoriai laikytųsi numatytų Muziejaus aprangos dėvėjimo reikalavimų;

7.5. informavimą laiku jeigu negali atvykti į darbą, vėluoja ar palieka darbo vietą ankščiau dėl svarbių ir objektyvių priežasčių. Apie tai nedelsiant informuojamas skyriaus vedėjas ir/ar personalo specialistas.

7.6. darbo, priešgaisrinės saugos ir higienos normų laikymąsi;

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

7.8. pavestų funkcijų vykdymą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Susipažinau, 1 egz. gavau ir vykdyti sutinku

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

(Data)