

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

**I SKYRIUS  
PAREIGYBĖ**

1. Lankytojų aptarnavimo skyriaus lankytojų aptarnavimo vyresnysis administratorius (toliau – vyresnysis administratorius) yra Lietuvos jūrų muziejaus (toliau – Muziejus) specialistas.
2. Vyresniojo administratoriaus pareigybės lygis – A2.
3. Vyresnysis administratorius tiesiogiai pavaldus Lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjui.
4. Pareigybės paskirtis – koordinuoti ir užtikrinti tinkamą lankytojų aptarnavimą Muziejuje ir bilietų sistemos ljm.lt techninio aptarnavimo darbą.

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

5. Darbuotojas, einantis šias pareigas, turi atitikti šiuos specialiuosius reikalavimus:
  - 5.1. turėti ne žemesnį kaip aukštasis universitetinis išsilavinimas su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu ar jam prilygintu išsilavinimu arba aukštasis koleginiis išsilavinimas su profesinio bakalauro kvalifikaciniu laipsniu ar jam prilygintu išsilavinimu;
  - 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 darbuotojų etikos kodeksu, skyriaus veiklos nuostatais, Muziejaus paslaugų gavėjų aptarnavimo standartu, Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklėmis ir šiuo pareigybės aprašu.

**III SKYRIUS  
DARBUOTOJO FUNKCIJOS**

6. Vyresnysis 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. užtikrina Muziejaus paslaugų gavėjų aptarnavimo standarto laikymąsi lankytojų aptarnavimo srityje;
  - 6.4. kuruoja skyriaus darbuotojų darbą ir savanorių veiklą;
  - 6.5. vykdo lankytojų aptarnavimo erdvių kontrolę ir informuoja atsakingus kitų skyrių darbuotojus apie esamus trūkumus;
  - 6.6. organizuoja bilietų sistemos ljm.lt techninio aptarnavimo darbą, vykdo bilietų sistemoje ljm.lt renginių sukūrimą ir įdiegimą, informacijos pateikimą, priežiūrą ir valdymą;
  - 6.7. organizuoja lankytojų aptarnavimą;
  - 6.8. sprendžia konfliktines situacijas derybų keliu, pasirenkant racionalų sprendimą ir operatyvų, mandagų aptarnavimą;

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

6.10. esant poreikiui padeda, pavaduoja vyresnius administratorius-konsultantus, administratorius-konsultantus

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

6.12. pagal pateiktus kitų skyrių tvarkaraščius organizuoja grupių, pavienių asmenų 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 susijusius nenuolatinio pobūdžio pavedimus, nenumatytus šiame pareigybės aprašyme;

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

6.16. kuruoja patalpų ir teritorijos tvarkytojų darbą;

6.17. kuruoja skyriaus savanorių veiklą, pildo jų grafikus;

6.18. vykdo tiesiogiai lankytojus aptarnaujančio personalo darbo rūbų apskaitą ir nustato poreikį;

6.18. pavaduoja skyriaus vedėją jai nesant atostogų, ligos metu ar dėl kitų priežasčių.

6.19. be šiame pareigybės aprašyme išvardytų funkcijų, vykdo kitus Lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjo nenuolatinio pobūdžio pavedimus, kurie formuluojami užtikrinant Muziejaus ir Skyriaus vykdomas funkcijas, taip pat kitus aukščiau neišvardintus darbus, tačiau susijusius su pagrindinių pareigų tikslu bei aukščiau paminėtomis darbo užduotimis.

#### **IV SKYRIUS DARBUOTOJO ATSAKOMYBĖ**

7. Šias pareigas vykdančias darbuotojas atsako už:

7.1. skyriui priskirto materialaus turto tinkamą ir efektyvų naudojimą;

7.2. darbo, priešgaisrinės saugos ir higienos normų laikymąsi;

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

7.4. 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.

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

Susipažinau, 1 egz. gavau ir vykdyti sutinku

---

(Parašas)

---

(Vardas ir pavardė)

---

(Data)