

**LIETUVOS KŪNO KULTŪROS AKADEMIJA  
REKREACIJOS IR SPORTO VADYBOS FAKULTETAS  
REKREACIJOS, TURIZMO IR SPORTO VADYBOS KATEDRA**

**TURIZMO IR SPORTO VADYBOS STUDIJŲ PROGRAMA**

**OLGA ŠPITALIOVA**

**SPORTO IR PRAMOGŲ INDUSTRIJOS VANDENS  
PASLAUGŲ TEIKĖJŲ DARBINĖS VEIKLOS  
VERTINIMAS**

**MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS**

**Darbo vadovas: doc. dr. V. Čingienė**

KAUNAS 2008

**PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ**

Patvirtinu, kad įteikiamas magistro baigiamasis darbas **Sporto ir pramogų industrijos vandens paslaugų teikėjų darbinės veiklos vertinimas**

1. Yra atliktas mano paties/pačios;
2. Nebuvo naudotas kitame universitete Lietuvoje ir užsienyje;
3. Nenaudojau šaltinių, kurie nėra nurodyti darbe, ir pateikiu visą panaudotos literatūros sąrašą.

2008 04 29

*Olga Špitaliova* .....

*(parašas)*

**PATVIRTINIMAS APIE ATSAKOMYBĘ UŽ LIETUVIŲ KALBOS TAISYKLINGUMĄ  
ATLIKTAME DARBE**

Patvirtinu lietuvių kalbos taisyklingumą atliktame darbe.

2008 04 29

*Olga Špitaliova* .....

*(parašas)*

**MAGISTRO BAIGIAMOJO DARBO VADOVO IŠVADOS DĖL DARBO GYNIMO**

.....  
.....

.....  
*(data)*

.....  
*(vadovo vardas pavardė)*

*(parašas)*

**Magistro baigiamasis darbas aprobuotas profilinėje katedroje:**

.....  
*(aprobacijos data)*  
*pavardė)*

.....  
*(parašas)*

.....  
*(Gynimo komisijos sekretorės/iaus vardas,*

**Magistro baigiamasis darbas yra patalpintas į ETD IS**

.....  
*(Gynimo komisijos sekretorės/iaus parašas)*

**Magistro baigiamojo darbo recenzentas:**

.....

*(vardas, pavardė)*  
*komisijos sekretorės/iaus parašas)*

*(Gynimo*

**Magistro baigiamųjų darbų gynimo komisijos įvertinimas:**

.....  
*(data)*

.....  
*(parašas)*

.....  
*(Gynimo komisijos sekretorės/iaus vardas pavardė)*

## TURINYS

<b>SANTRAUKA</b> .....	4
<b>NAUDOJAMOS SĄVOKOS</b> .....	8
<b>ĮVADAS</b> .....	9
<b>1. LITERATŪROS APŽVALGA</b> .....	11
1.1. Lietuvos sporto ir pramogų industrijos plėtra.....	11
1.2. Paslaugų savybės, klasifikaciniai ir kokybiniai ypatumai.....	14
1.3. Darbuotojų kompetencijos svarba paslaugų darbo vietai ir užimamom pareigom..	21
1.4. Vandens paslaugų teikėjų darbinės veiklos specifika Lietuvoje.....	26
<b>2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS</b> .....	34
<b>3. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ ANALIZĖ</b> .....	36
<b>IŠVADOS</b> .....	48
<b>PASIŪLYMAI</b> .....	49
<b>LITERATŪRA</b> .....	50
<b>PRIEDAI</b> .....	53

# **Sporto ir pramogų industrijos vandens paslaugų teikėjų darbinės veiklos vertinimas**

## **SANTRAUKA**

Raktiniai žodžiai: paslaugų teikėjai, reikalavimai, pareigos.

Darbo objektas. Vandens paslaugų teikėjų darbinė veikla.

Tyrimo problema. Šiuo metu Lietuvoje sparčiai vystosi sporto ir pramogų industrijos, statomi nauji sporto, sveikatingumo bei pramogų centrai ir parkai. Vandens paslaugų teikėjai, dirbantys šiuose parkuose ir centruose, atlieka iš pirmo žvilgsnio panašias pareigas: dirba prie įvairiausių dydžių baseinų ir vandens atrakcionų. Atsiradus naujai įmonei, sporto, sveikatingumo ar pramogų srityje, šių darbuotojų skaičius didėja, tačiau jų pareigybių pavadinimai skiriasi kiekviename parke ar centre. Egzistuojanti pareigybių įvairovė neatspindi vandens paslaugų teikėjų kompetencijos ir darbuotojų pasirengimo darbui, dėl skirtingo pareigų interpretavimo pagal pavadinimą.

Šio darbo tikslas - įvertinti sporto ir pramogų industrijos vandens paslaugų teikėjų darbinę veiklą.

Darbo uždaviniai: apžvelgti Lietuvos sporto ir pramogų industrijos veiklą; aptarti paslaugų savybes, klasifikacinius ir kokybinius ypatumus; apibrėžti darbuotojų kompetencijos svarbą darbo vietai ir užimamom pareigom; išanalizuoti vandens paslaugų teikėjų darbinės veiklos specifiką Lietuvoje; iširti sporto ir pramogų industrijos vandens paslaugų teikėjų darbinę veiklą.

Tyrimui buvo pasirinkti Lietuvoje veikiančių sporto ir sveikatingumo centrų, sveikatingumo ir pramogų parkų bei sporto mokymo įstaigų baseino darbuotojų pareigybinės nuostatos, buvo apžvelgiami ir analizuojami keliami reikalavimai darbo vietai ir atliekamos pareigos jau dirbant įstaigoje.

Analizuojamų įmonių ir įstaigų išskirti svarbiausi reikalavimai darbo vietai: spec. išsilavinimas bei geri plaukimo įgūdžiai. Kandidatas į darbo vietą turi ne tik gerai mokėti plaukti, bet ir mokėti perteikti savo žinias įvairaus amžiaus žmonėms, išmokyti juos visų plaukimo stilių. Keliamas komunikabilumo reikalavimas reikalingas bendravimui su klientais ar sportininkais: darbuotojas laisvai randa kalbą ir būna suprastas aplinkinių. Kandidatas turi būti susipažinęs su saugumo reikalavimais bei išėjęs pirmosios pagalbos kursus.

Analizuojamų įmonių ir įstaigų vandens paslaugų teikėjų pareigos apima darbo organizavimą ir vykdymą; darbo vietos sutvarkymą; baseino įrangos priežiūrą, klientų saugumo užtikrinimą bei jų supažindinimą su vidaus tvarkos taisyklėmis, jų laikymosi kontrolę. Svarbus

yra darbuotojų kvalifikacijos kėlimo klausimas. Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas įtakoja darbuotojo kompetenciją bei pasirengimą tinkamai atlikti pareigas. Vienos įmonės pačios organizuoja kvalifikacijos kėlimo kursus, kuriuose privalo dalyvauti visi darbuotojai, o kitose - darbuotojai turi patys rūpintis savo kvalifikacijos kėlimu.

Vandens paslaugų teikėjams keliami reikalavimai darbo vietai atitinka atliekamas pareigas. Spec. išsilavinimas reikalingas organizuojant darbą, planų sudarymą ar kitų dokumentų tvarkymą. Komunikabilumo reikalavimas atitinka bendravimo su klientais, informacijos teikimo bei klientų supažindinimo su taisyklėmis pareigas. Darbuotojai turi būti susipažinę su saugos reikalavimais ir praėję pirmosios pagalbos kursus, nes jie nuolat atsako už klientų bei sportininkų saugumą. Įvykus nelaimingam atsitikimui, prieš atvykstant greitajai pagalbai, darbuotojai turi mokėti suteikti pirmąją pagalbą.

Remiantis pareigybiniais nuostatais bei apžvelgtais duomenimis, vandens paslaugų teikėjų pareigų pavadinimai labai skiriasi, nors, paprastai, priklausomai nuo įstaigos, darbuotojai atlieka panašaus pobūdžio pareigas. Lietuvos profesijų klasifikatoriuje yra pateikiamas tik sporto trenerio pareigų išsamus aprašymas; gelbėtojai yra priskiriami prie aptarnavimo srities darbuotojų, o sporto instruktorius kaip ir sporto trenerio pareigybė priskiriama prie sporto specialistų. Kitų pareigų darbuotojų klasifikavimo nėra, ir nėra jokios informacijos apie vandens paslaugų teikėjų daugybės pareigų pavadinimų apibūdinimo. Remiantis tuo, galima teigti, kad kiekviena įmonė ar įstaiga pati nusprendžia, kaip bus pavadinti jų vandens paslaugų teikimo sferoje dirbantys darbuotojai.

Lietuvoje turi būti priimtas papildytas profesijų pavadinimų klasifikatorius, kuriame būtų užfiksuoti visų vandens paslaugų teikėjų pareigų pavadinimai, priklausomai nuo darbo vietos, darbuotojo kompetencijos ir atsižvelgiant į atliekamas pareigas.

# **Water services suppliers working evaluation in sports and leisure industry**

## **SUMMARY**

Key words: the supplier of the services, requirements, job position.

The subject of the work. Water services suppliers working.

In our days sport's industry and all the water services suppliers (swimming pools, sport's clubs, water recreation centres) grow very rapidly. There appear the quality and all the services of water suppliers and sports industry. That is why the differentiation of the specialities and different work positions for working specialists emerge more and more. Still the differentiation of the specialties of sport's workers is in a very poor position. In different kind of sport's clubs and water recreation centres...etc. working people do similar job still the descriptions of their job functions and of their job requirements is very different. The question then appear that the competences, skills and the knowledge of the workers of such places do not reveal the real situation on the demand and supply of the specialists in the labour market.

The aim of the work is to evaluate sports' and leisure industry' water services suppliers working peculiarities.

The main goals of the work are to investigate water sports' and leisure industry practice in Lithuania, to analyse qualitative – classificatory features and the features of such kind of the service, as well. Next goal is to define peculiarities and the significance of competences of the working person in the sphere of water services suppliers. In the end, the goal is to investigate the water services suppliers working practice and activities of sports' and leisure industry'.

In this work we research the situation in Lithuanian sport's and leisure time clubs, water recreation centres and swimming pools. As the most important requirements are excluded the special education and the very good swimming and teaching skills, communication skills and the knowledge of the first medical care.

The job position description and the description of the job functions include: the organization and implementation of the work. It is important to take care of the working space, swimming pool equipment, to provide information and to take care of the people security, instruct and teach the clients.

The requirements for the water services suppliers agree with the requirements for the job function description. Special education is necessary for the organization of the work, for the preparation of working plans and of other documentation. The necessity of the communication skills is important for the communication with the client and to provide the necessary information, to teach the pupils to swim...etc. It is very important to have knowledge how to

provide the first medical help in the case of the accident. So, the worker has to have very different kind of knowledge and skills for the job position in the sport's and leisure time clubs, o recreation centre.

According to the job position requirements and the description of the job positions, and according to the research, the water services supplier's job positions differ a lot, despite of the fact that the functions are very similar. In Lithuanian specialities classifier there is found just the description of the coach (trainer), still lifeguard speciality is ascribed to the services sphere. And the instructor as the coach position is ascribed to the specialists. Still there we can not find other many job descriptions and specialities that do exist. So, every company establishes it's own specialists and so create new job or work functions descriptions. In conclusion, according to the work competences, the knowledge and the skills the workers have, it is necessary to create professional qualification classifier and to define the main specialities, main job function descriptions to the water services suppliers. It is necessary to implement it to avoid the confusion in the in the competences sphere.



## NAUDOJAMOS SĄVOKOS

Darbinė veikla – darbuotojo atliekamos darbo pareigos, priklausomai nuo veiklos pobūdžio.

Kompetencija – funkcinis gebėjimas adekvačiai atlikti tam tikrą veiklą, turėti jai pakankamai žinių, įgūdžių, energijos; žmogaus kompetencijos svarba tuo didesnė, kuo reikšmingesnis jo socialinis vaidmuo.

Komunikacija – socialinės sąveikos rūšis – bendravimas, keitimasis informacija, mintimis; informacijos perdavimas.

Kvalifikacija – darbuotojo tinkamumo tam tikram darbui laipsnis, turėjimas reikiamų žinių, įgūdžių, patirties, reikalingu tam darbui deramai atlikti; žmogaus tinkamumo tam darbui nustatymas.

Sporto ir pramogų industrija – sporto ir pramogų pramonė. Pramonė – ekonomikos sektorius, kuriame dominuoja gamyba, kuri įtraukia didelius kapitalo kiekius.

Vandens paslaugų teikėjai – darbuotojai arba organizacijos, kurių darbas susijęs su baseinų, pirčių ir atvirų vandens telkinių priežiūra (Vaitkevičiūtė, 2001).

## IVADAS

**Temos aktualumas.** Žmonių gyvenime sportas užima svarbią vietą, kiekvienas pasirenka priimtina ir patinkančią sporto šaką laisvalaikio praleidimui ar aktyviam sportui. Sporto šakų yra labai daug, bet galimybės užsiimti kai kuriomis iš jų yra ribotos. Kai kuriuose Lietuvos rajonuose daugelis jų nėra kultivuojamos arba reikalingas specialus inventorių. Plaukimas yra pasirenkamas labai dažnai, nes mokėjimas plaukti yra privalumas ne tik baseine, bet ir nuvažiavus pailsėti prie ežero ar jūros. Išmokti plaukti galima ir be aplinkinių pagalbos, bet plaukimo paslaugos teikiamos tik didžiausių Lietuvos miestų baseinuose, lankytojai gali pasirinkti plaukimo mokymo tipą: grupinį – sporto mokymo įstaigose, individualų – sporto ir sveikatingumo centruose. Plaukimo paslaugų teikėjais dirba sporto mokytojai – treneriai ir baseino instruktoriai, priklausomai nuo įstaigos, kurioje jie dirba. Pastaruoju metu paplito nauja laisvalaikio praleidimo forma, pramoga – tai laisvalaikio praleidimas ekstremaliuose atrakcionuose ir vandens parkuose su visu vandens paslaugų kompleksu. Verslininkams reikia patenkinti aktyvaus laisvalaikio praleidimo poreikius statant naujus sveikatingumo ir pramogų. Paskutiniu metu tokių parkų yra keletas. Dirbantis personalas teikia plataus spektro paslaugas bei reikalingą informaciją lankytojams.

Visos šios sporto, sveikatingumo bei pramogų įstaigos yra neatsiejamai susijusios su plaukimu, bei dirbančio juose personalo pareigybių panašumais. Darbuotojai dirba prie baseinų, turi gerai mokėti plaukti, bei prisiimti atsakomybę už žmonių saugumą. Kiekviena įstaiga savo darbuotojams kelia atitinkamus reikalavimus. Šių įstaigų vandens paslaugų teikėjai atlieka panašias pareigas, tačiau jų pareigybių pavadinimai labai skiriasi.

Šiame darbe siekiama išanalizuoti sporto, sveikatingumo bei pramogų įstaigų darbuotojų reikalavimus darbo vietai bei pareigybinius reikalavimus ir išsiaiškinti pareigybių pavadinimų skirtumus. Šis darbas yra aktualus, nes šiuo metu Lietuvoje tik bręsta sporto ir pramogų industrijos, daugelis įmonių pradėjo savo veiklą tik pastarųjų 5 metų laikotarpyje. Todėl jų veikla nebuvo plačiai analizuojama tiek žiniasklaidoje, tiek mokslinėje literatūroje. Vandens paslaugų teikėjų darbinės veiklos analizė bus naudinga naujiems, tik planuojantiems savo veiklą sporto ir pramogų centrams.

**Darbo tikslas** – įvertinti sporto ir pramogų industrijos vandens paslaugų teikėjų darbinę veiklą.

**Darbo uždaviniai:**

1. apžvelgti Lietuvos sporto ir pramogų industrijos veiklą;
2. aptarti paslaugų savybes, klasifikacinius ir kokybinius ypatumus;
3. apibrėžti darbuotojų kompetencijos svarbą darbo vietai ir užimamom pareigom;
4. išanalizuoti vandens paslaugų teikėjų darbinės veiklos specifiką Lietuvoje;
5. ištirti sporto ir pramogų industrijos vandens paslaugų teikėjų darbinę veiklą.

**Darbo objektas:** Vandens paslaugų teikėjų darbinė veikla.

**Darbo metodai:**

- mokslinės literatūros analizė;
- dokumentų turinio (content) analizė;
- teorinė analizė ir apibendrinimas;
- sisteminė ir lyginamoji analizė.

**Darbo struktūra ir apimtis.** Darbą sudaro santrauka, įvadas, trys dalys, išvados, pasiūlymai ir literatūros sąrašas. Darbas papildytas lentelėmis ir priedais. Tai leidžia plačiau išanalizuoti tiriamąjį objektą. Darbe pateikta 17 lentelių. Taip pat yra 17 priedų. Darbo apimtis – 52 puslapiai (be priedų). Darbe remtasi 51 bibliografiniu šaltiniu.

# 1. LITERATŪROS APŽVALGA

## 1. 1. Lietuvos sporto ir pramogų industrijų plėtra ir veikla

Kasmet Lietuvoje atsiranda vis didesnė sporto ir laisvalaikio praleidimo vietų pasiūla. Žmonės lankosi sporto varžybose, susidomi ir patys pradeda lankyti sporto ir sveikatingumo centrus, arba aktyviai leidžia laisvalaikį sportuodami gamtoje. Noras ilsėtis skatina verslininkus steigti vis naujus sporto ir pramogų centrus, kur žmonės gali ne tik sportuoti, bet ir pailsėti ar papramogauti su savo šeima ir draugais. Atsiranda vis didesnis pasirinkimas vienokių ar kitokių laisvalaikio praleidimo formų.

Aplinkos problemos kelia didžiulį susirūpinimą visam pasauliui, nes turi įtakos kiekvieno iš mūsų kasdieniniam gyvenimui. Sportas, kaip pramoga ir fizinis ugdymas dabar yra neatskiriama visuomenės kultūros dalis. Iš tikrųjų sportas veikia aplinką taip, kaip aplinka tiesiogiai veikia sportą. Sportas gerai atlieka taurų integravimo funkciją, suartina pasaulio tautų kultūras, pratina humaniškais būdais spręsti prieštaravimus ir konfliktus, turi didžiulę auklėjamąją įtaką. Viso pasaulio jaunimas kviečiamas per sportą spręsti aktualias pasaulio problemas – mažinti tautų priešišumą vienų kitoms, užtikrinti glaudesnę tautų bendradarbiavimą ir taiką visame pasaulyje (Jankauskas, 2006). Vienas iš geriausių būdų tai pasiekti – sėkmingas mūsų šalies sportininkų dalyvavimas svarbiausiose tarptautinėse varžybose (pasaulio ir Europos čempionatuose, olimpinėse žaidynėse, Taurės varžybose ir pan.). Didelio meistriškumo sportininkų rengimas sunkiai įmanomas tiek be geros kvalifikacijos specialistų, tiek ir be šiuolaikinius reikalavimus atitinkančių sporto bazių (stadionų, sporto maniežų, irklavimo bazių, sporto rūmų ir pan.) (Zuoza ir kt., 2004). Šiuo metu, kad ir kaip stengtųsi savivaldybės, privataus kapitalo pastatyti sporto centrai prieš vis dar lopomus ar jau baigiančius nugriūti valstybinius analogus atrodo iššaukiamai. Verslininkai jautriai sureagavo į atsiradusį tautiečių pomėgį sunkią darbo dieną užbaigti sporto salėje. Bent jau didžiuosiuose miestuose atsirado modernių kompleksų, galinčių pasiūlyti galybę pramogų: trenerio individualios konsultacijos, baseinas, sauna, maitinimas, auklės paslaugos. Tiesa, toks malonus laisvalaikio leidimo būdas kainuos ne mažiau nei keli šimtai litų per mėnesį. Tad lankytis sporto klube šiandien vis dar turtingų ar bent jau pasiturinčių žmonių privilegija. Vakarų šalyse įvairūs sporto klubai yra prieinami kur kas didesnei daliai žmonių. Sportas daugeliui vakariečių yra neatskiriama dienotvarkės dalis, aktyviai laisvalaikį leidžiantis žmogus yra sveikesnis, energingesnis, ilgiau būna darbingas. Vokietijoje

darbdavys yra suinteresuotas, kad jo darbuotojai sportuotų, todėl daugelis kompanijų perka abonementus visam kolektyvui, o tai gerokai pigiau nei individuali programa. Lietuvoje sporto klubai, kaip ir mobilieji telefonai, iš pradžių buvo prabanga, o dabar būtinybė (Krasauskas ir Katinas, 2002). Didele įtaką sportuojančiųjų skaičiui daro sporto bazių modernizavimas arba naujų statyba ir įrengimas. Sporto bazių modernizavimo ir pritaikymo didelio meistriškumo sportininkų rengimui ir kitoms socialinėms reikmėms svarba gerai suprantama, todėl šią veiklą remia Europos Sąjunga. Šiuolaikinėmis globalizacijos sąlygomis visuomenei yra labai svarbu išlaikyti savo narių nepriklausomumą, individualumą ir kūrybingumą mažinant socialinę atskirtį, skatinant neįgaliųjų integraciją, taip pat aktyvų poilsį ir sveiką gyvenseną (Zuoza ir kt., 2004).

Per paėjusi dešimtmetį visa sporto sritis, ir ne tik, buvo susijusi su pastovia konkurencija, taip pat ir poilsio bei laisvalaikio plačiu pasirinkimu. Atsižvelgiant į sporto ir laisvalaikio organizacijos kliento svarbumo pripažinimas, savo paslaugų kokybės gerinimas bei rinkodaros veiklos keitimas (Thwaites, 1999).

Laisvalaikio, pramogų industrija Lietuvoje vystėsi pamažu. Jau pagoniškosios Lietuvos gyvenimas siejosi su pagonių tikėjimu ir apeigomis. Lietuviai garbino amžinąją ugnį, žalčius, giraites. Rūpindamiesi pomirtiniu gyvenimu, žmonės atlikdavo įvairias laidojimo apeigas, paliko įvairių statinių, pomirtinio gyvenimo būstų. Nemažą dalį laiko lietuviai jaunuoliai skyrė karinę ištvermę skatinantiems pratimams, juk pagoniškoji Lietuva priešų nestokojo. XIV a. pab. ir IX a. pr. Lietuvoje įsitvirtino krikščionybė, prisitaikiusi prie kai kurių pagoniškųjų švenčių ir papročių bei išaukštėjusi dvasiškąjį gyvenimą, priešpastatomą pasaulietiniam. Medžioklė nuo XIII a. Lietuvos ūkyje jau nevaicino pagrindinio vaidmens. Atsiranda pramoginė medžioklė, kurios entuziastas buvo ir Lietuvos Didysis kunigaikštis, XIV a. turėjęs 18 medžioklinių dvarų. Renesanso epochoje naujos, progresyvios idėjos pasiekia ir Lietuvą. Suaktyvėja kultūrinė veikla. Ne tik užsieniečiai keliavo po Lietuvą. Viduramžiais Europoje paplito šventų ir stebuklingų vietų lankymas – piligrimystė. Lietuvos piligrimų buvo nedaug. Vienas jų – Mikalojus Kristupas Radvila, kelionėje išbuvęs dvejus metus ir parašęs išpūdžių knygą „Kelionė į Jeruzalę“. Per XVII – XVIII a. papročių aprašymus, tautosaką ir visą žodinę tradiciją, mus pasiekė to laikotarpio kaimo bendruomenių ir jų narių gyvenimo įvykiai, darbo ritmas. Šie amžiai tampa daugelio liaudies dainų žanrų klestėjimo laikotarpiu. Pramogų pagrindą kaime taip pat sudaro šokiai ir žaidimai. Laisvalaikis glaudžiai siejasi su darbine veikla. Pagrindinės miestiečių šventės buvo religinės, nors netruko ir kitokių pramogų. XIX a. Lietuvoje, ypač Aukštaitijoje buvo paplitusios vakaronės, rengiamos žiemos ir rudens vakarais iš eilės visose kaimo valstiečių trobose. Jų metu vyrai ir moterys audė, verpė ir vijo, senesni – pasakojo istorijas, pasakas, jaunimas dainavo. XX

a. pradžioje šalyje paplito ir gegužinės, kai po atviru dangumi jaunimas susirinkdavo pašokti, padainuoti, pabendrauti. Tarpukario Lietuvoje įvairesnis tapo miesto laisvalaikis – pradėjo steigti specifinės pasilinksminimo įstaigos, nemažą užmojį įgavo sportinis judėjimas, populiarėjo kelionės ir turizmas. Ypatingu reiškiniu Lietuvos kultūroje tapo Dainų šventės. Naujas laisvalaikio vystymosi etapas buvo sovietmečiu. Besiplečiantis kultūros įstaigų tinklas buvo smulkmeniškai valdžios kontroliuojamas, o jo veikla ideologizuojama. Socialiniai darbo papročiai, apeigos, pramogos ir šventės ne tik turėjo šlovinti tarybinį gyvenimo būdą, bet neretai buvo priešpastatomi religiniams bei vadinamiems „kapitalistiniams“ laisvalaikio praleidimo būdams. Vakarų masinė kultūra ir laisvalaikio formos sovietiniams žmonėms buvo praktiškai neprieinamos. Tai turėjo tiek teigiamų, tiek ir neigiamų pusių. Atkūrus Lietuvos Nepriklausomybę ir atsivėrus „geležinei užtvarei“ nuo Vakarų, jos labai greitai išryškėjo (Blaževičius, 2006).

Pasak Cotte ir Ratneshwar (2003) laisvalaikio paslaugų rinka bręsta, ir paslaugų teikėjams ateityje svarbu turėti aiškų vartotojų laisvalaikio motyvų ir norų supratimą. Thwaites (1999) akcentuoja, kad per praėjusi dešimtmetį labai ryškus buvo savarankiškų pajamų vystymasis, kuris suteikė vartotojams papildomą laisvalaikio ir pramogų veiklų pasirinkimą ir prisidėjo prie konkurencingesnės aplinkos. Žmonės orientuoti į aplinką – ekstravertai - atostogauja grupėje ar apsiperka su draugais. Intravertai, priešingai, žais kompiuterinius žaidimus vieni arba eis žvejoti. Laikina orientacija siunčia individo reliatyvias reikšmes prisijungti prie praeities, dabarties ar ateities ir rodo, ar žmonės labiau mėgsta žvalgytis atgal į įvykius ir pasiekimus, gyvus čia ir dabar ar nekantriai laukti tuo, kas gali atsiskleisti. Į praeitį orientuoti žmonės tikėtina gėrėsis tokiu veiksmu kaip kaimynystės lankymas, kur jie užaugo ir ilgų telefono skambučių vaikystės draugams sukūrimas. Į dabartį orientuoti žmonės yra labiau linkę į laisvalaikio persekiojimą tokį kaip bingo, kurie siūlo betarpiško atlyginimo perspektyvas. Į ateitį orientuoti žmonės dažnai persekioja asmeninio išsivystymo veiksmą tokį kaip valgio gaminimas mokyklų, golfo klasių ir poezijos diskusijos grupių (Cotte & Ratneshwar, 2003).

Blaževičius (2006) pramoga nusako, kaip tai, kas palinksmina, atitraukia nuo rūpesčių, šalina nuovargį, ir tiesiog yra malonus užsiėmimas.

Pramogos vaidmuo istoriškai kito. Ilgą laiką pramoginė veikla buvo susijusi su kitomis veiklos rūšimis, pirmiausia su darbu. Pramoginės veiklos elementai, išsipindavo į darbo procesą, regeneruodavo žmonių jėgas. Savarankiškesnį vaidmenį pramogos atlikdavo švenčių metu. Atsiradus laisvam laikui darbo dienomis, pramogos paplito dar labiau. Įsitvirtinusi kasdieninio laisvo laiko struktūroje ji įgavo dar didesnę reikšmę žmogaus regeneracijai ir tolesniam jų ugdymui (Blaževičius, 2006).

Dawes ir Rowley (1996) teigia, jog laukimas dažnai sutinkamas kaip laisvalaikio(pramogų) patirties dalis. Klientai gali stovėti eilėje, kad įeitų į futbolo mačius ar užsiregistruotų oro uostuose, pamatytų teatro renginį ar teminį parką. Ši laukimo patirtis turi būti valdoma paslaugų teikėjo. Bet kokioje sistemoje, kur paslaugos teikimas yra aukštos kvalifikacijos, laukimas yra neišvengiamas. Paslaugų įmonė gali pridėti vertę, susitelkdama ties paslaugos pristatymo aspektu. Kliento pasitenkinimas formuojasi per kliento patirtį tam tikrai paslaugai per atitinkama laiką. Pasitenkinimas formuoja kliento požiūrį, kliento ketinimus ir būsimą kliento elgesį. Vartotojai siekia pasitenkinimo atitinkančio laukimo, kuris buvo prieš paslaugai pasirodžius rinkoje.

Pagrindinis pramoginės veiklos tikslas – rekreacija. Pramogos padeda atsipalaiduoti, pašalinti psichologinę įtampą. Žmogaus jėgoms atstatyti nepakanka elementarių poreikių. Be to, pramogos gali padidinti ir vystyti žmonių jėgas, atlikti asmenybės formavimo, estetinę, hedonistinę, edukacinę funkcijas. Pramogos turi būti kruopščiai parengiamos ir pateikiamos pagal pramogaujančiųjų amžių lytį, išsilavinimą, gyvenamąją vietą.

Rekreacinių pramogų gausu pramogų ir poilsio parkuose, pažintiniame ir sanatoriniame turizme, sporte (Blaževičius, 2006).

Sporto industrija Lietuvoje vystosi ne labai sparčiai, nes valstybė neturi pakankamai lėšų skirti sporto bazių statybai. Tik kai kurie verslininkai steigia sporto bei sveikatingumo centrus įvairioms socialinėms grupėms, kur galima pasirinkti sporto kryptį, praleisti laisvalaikį, ar profesionaliai sportuoti. Ženkliai auga paklausa pramogų industrijai, nes žmonėms neužtenka to, kas buvo anksčiau, kasmet atsiranda vis daugiau pramogų žmonėms aktyviai praleisti laisvalaikį. Atsidaro nauji parkai, pramogų centrai, bet rinka vis tiek yra nepakankamai užimta ir artimiausiu metu dar galima tikėtis pramogų industrijos augimo.

## **1.2. Paslaugų savybės, klasifikaciniai ir kokybiniai ypatumai**

Pagrindinis paslaugų išskirtinumas, yra neapčiuopiamumas, jis reiškia, kad paslaugos negalima pačiupinėti, išgirsti, užusti, paragauti jos skonį arba pamatyti. Kai kalbama apie aptarnavimo priemones, teigiama, kad įrengimai yra apčiuopiami, tuo tarpu teikiamos paslaugos lieka neapčiuopiamos. Taip pat, mes galime pamatyti žmogų, kuris naudojasi teikiama paslauga, bet tai nereiškia, kad mes matome pačią paslaugą (Klarke, 2000).

Langvienė ir Vengrienė (2005) išskiria paslaugų ryškias savybes:

- paslauga – tai veikla;

- ji neapčiuopiama;
- paslauga – tai santykiai, nors ne visuomet akivaizdžiai matomi, it t.t.;
- klientų poreikių tenkinimas;
- veikla, kurią gali atlikti tik kitas asmuo (ši aplinkybė išryškina savitarnos ir paslaugos skirtumus);
- būtinai dalyvauja ir paslaugos teikėjas, ir vartotojas.

Paslaugos apibrėžimai pagal Langvienę ir Vengrienę (2005):

- paslauga – tai veikla, tenkinanti vartotojo poreikius;
- paslauga – tai veikla, kurios rezultatai neturi apčiuopiamo materialaus rezultato;
- paslauga – tai veikla, kurios procese sąveikauja jos teikėjas ir vartotojas.

Paslaugas galima klasifikuoti pagal įvairius požymius. Pirmiausiai paslaugos klasifikuojamos pagal tai, kas yra pirkėjas. Paslaugas gali teikti ir žmogus ir mašina. Paslaugoms, kurių šaltinis yra žmogus, teikti reikalingi arba profesionalai (buhalteriai, vadybos konsultantai), arba kvalifikuoti specialistai (santehnikai, automobilių remontojai), arba nekvalifikuoti darbininkai (kiemsargiai, automobilių aikštelių prižiūrėtojai) (Kindurys, 1998). Paslaugų veikla yra labai įvairiapusė, atsiranda būtinybė šias veiklos rūšis suskirstyti į tam tikras grupes pagal jas jungiančius požymius, t. y. skirti atskiras paslaugų veiklos rūšis arba šakas. Tokių požymių yra daug ir įvairių. Todėl suprantama, kad esama daug paslaugų klasifikacijos sistemų, pradedant visai paprastomis ir baigiant labai sudėtingomis (Langvienė ir Vengrienė, 2005).

Paslaugos atveju būtent veikla tampa kliento ar vartotojo poreikių tenkinimo priemone. Dėl to paslauga paprastai yra neapčiuopiama, nepasiduodanti daiktų pažinimo logikai. Ji nesverinama, nepervežama, nesandėliuojama ir pan. Daiktai, būdami tam tikros veiklos rezultatas, sugeba atitrūkti nuo pačios veiklos, funkcionuoti, o to negalima pasakyti apie paslaugas. Tiekėjo ir vartotojo santykiai, jų sąveika tampa paslaugos atsiradimo, jos egzistavimo sąlyga. Teikėjo ir vartotojo atskirumas bei ekonominis savarankiškumas yra esminė prielaida paslaugai atsirasti. Tretinė veikla virsta paslauga, kai ji atliekama kito asmens (fizinio ar juridinio) poreikiams patenkinti (Langvienė ir Vengrienė, 2005).

Paslaugos skirstomos pagal tai, ar būtina klientui dalyvauti jas teikiant. Keičiant pinigus banko keitykloje, klientas privalo dalyvauti, o kai remontuojamas jo automobilis – ne. Jeigu klientas dalyvauja teikiant paslaugą, teikėjas turi deramai jį priimti, tam reikalinga tam tikra aplinka, kad sudarytų klientui gerą išpūdį. Paslaugas galima klasifikuoti pagal motyvus, kuriais remdamasis klientas jas perka. Klientas gali pirkti paslaugą kaip asmeninę arba kaip verslo



(dalykinio) pobūdžio paslaugą. Įprasta, kad paslaugų teikėjai sukuria skirtingas marketingo programas asmeninio ir verslo pobūdžio paslaugų rinkoms (Kinduryš, 1998).

Paslaugos skirstomos pagal jų teikėjų motyvus (komercinė ar nekomercinė veikla) bei pagal tai, kokia forma jos buvo suteiktos (pavienių asmenų aptarnavimas ar visuomenės paslaugos). Aptarnavimo organizacijos labai skiriasi pagal tai, kaip jos derina šias dvi ypatybes. Paslaugos skirstomos ir pagal tai, kiek jos yra apčiuopiamos. Kai teikiamos nematerialios paslaugos, veiklos rezultatai gali būti įvertinti tik jas suteikus. Dėl to sunku išlaikyti pastovų aptarnavimo lygį. Paslaugas galima klasifikuoti pagal tai, kiek jos reikalauja sąnaudų. Darbo sąnaudos gerokai padidėja, kai paslaugas teikia aukštos kvalifikacijos specialistai, ar teikiamos vartotojo namuose arba jo darbo vietoje. Dar vienas paslaugų klasifikavimo būdas – pagal teikėjo ir vartotojo kontakto glaudumą. Kai jis pakankamai glaudus, personalas turi ne tik techniškai gerai pasirengti, bet ir žinoti tarpusavio bendravimo pagrindus. Ir paskutinis iš svarbesnių paslaugų klasifikavimo būdų – pagal tai, kokiam rinkos segmentui teikiamos paslaugos: pavieniam vartotojui ar organizacijai. Šie du rinkos segmentai turi ir bendrų bruožų, ir skirtumų. Abu segmentai turės nuspręsti, kokią paslaugą pirkti, tačiau veiksmai, kurių veikiami jie pirs tą paslaugą, gali būti skirtingi. Kiekvienam segmentui gali nepatikti didelė kaina ar prastas aptarnavimas. Pagrindiniai šių dviejų segmentų skirtumai susiję su tų paslaugų paklausa, perkamų paslaugų kiekiu ir sudėtingumu (Kinduryš, 1998).

Ne visoms šalims svarbios tos pačios paslaugos bei jų indelis į bendrą vidaus produktą. Tačiau pasitelkus tarptautinius klasifikatorius galima lyginti gretimų šalių, turinčių panašius išteklius, ekonominius pasiekimus (Langvienė ir Vengrienė, 2005).

Žmogus vertina paslaugą ir jos teikimą. Paslauga turi atitikti klientų poreikius, būti pritaikyta bet kuriam žmogui, ji turi būti kokybiška ir maloniai suteikta. Paslauga turi išlaikyti pastovų aptarnavimo lygį, o teikti ją turi aukštos kvalifikacijos specialistai.

Kinduryš (2002) teigia, kad paslaugų klientams kūrimo ir teikimo procesas yra vienas svarbesnių paslaugų marketingo komplekso dalykų. Paslaugų pirkėjai dažnai paslaugų teikimo sistemą suvokia kaip dalį pačios paslaugos. Taigi paslaugų teikimo operacijų vadybos sprendimai lemia paslaugų marketingo veiksmingumą. Darni paslaugų teikimo operacijų vadybos ir marketingo veiksnių bei priemonių sąveika lemia daugelio paslaugų verslų sėkmę. Anot Kugytės ir Šliburytės (2005) paslaugų teikėjo pasirinkimas yra labai svarbi rinkodaros ir vartotojų elgsenos sritis, nes paprastai šis procesas išsivysto į tolimesnius paslaugos teikėjo ir vartotojo santykius, pasižyminčius didesnės apimtys ir sudėtingesnių paslaugų pirkimais.

Paslaugų vadyboje labai aktualus yra paslaugos gaminimo arba teikimo sistema. Kitaip negu pramonėje ir kitose daiktų gamybos šakose, paslaugų įmonėje teikimo proceso organizavimas lemia siūlomos paslaugos savybes. Tai reiškia, kad paslauga negali būti atskirta nuo jos teikimo. Pakitusi teikimo sistema keičia pati produktą – paslaugą (Vengrienė, 2006).

Paslaugos teikėjo ir vartotojo sąveika būtina ne tik paslaugos pardavimo ir pirkimo momentu, kaip tai esti prekyboje, bet daugeliu atvejų ir per visą paslaugos teikimo procesą. Teikiant paslaugas neišvengiamas teikėjo ir vartotojo kontaktas. Kitaip tariant, vartotojas tam tikru momentu privalo užmegzti ryšį su paslaugą teikiančia įmone ar asmeniu. Vartotojo dalyvavimas reikalingas, kad paslaugos teikimo procesas būtų efektyvus, o suteikta paslauga jį tenkintų. Todėl paslauga vienam vartotojui ar klientui nėra visiškai tokia pati kaip kad kitam, bent jau dėl santykių, susidedančių tarp paslaugos teikėjo ir kliento (Bagdonienė ir Hopienienė, 2004).

Vengrienės (2006) išskirti svarbiausi paslaugos teikimo sistemos projektavimo būdai:

1. Paslaugos teikimas projektuojamas pramoninio konvejerio principu – klientas negali daryti įtakos paslaugos teikimo procesui.
2. Sistema projektuojama taip, kad teikiant paslaugą dalyvautų klientas.
3. Sistema projektuojama atskiriant operacijas, kuriose kliento dalyvavimo laipsnis didelis, nuo tų, kuriose klientas mažai ar iš viso nedalyvauja.

Priklausomai nuo pasirinkto paslaugos projektavimo būdo skirtingai sprendžiami paslaugos teikimo proceso valdymo klausimai. Numatytas kliento dalyvavimo paslaugos procese laipsnis, būdai ir formos daro poveikį pasirenkant paslaugos teikimo vietą ir priemones, paslaugos sudėtį ir teikimo operacijų nuoseklumą bei pobūdį, reikalavimus darbuotojams bei jų darbo organizavimui, kokybės kontrolei, pajėgumų planavimui, veiklos prognozių galimybėms ir kt. (Vengrienė, 2006).

Idealus paslaugų teikėjas teikia kokybišką paslaugą, net jeigu ji kainuoja mažiau už kitų teikėjų siūlomas paslaugas (Benson & Henderson, 2005). Paslaugų įmonių klientai gauna naudą iš pačių paslaugų (jų produktų) ir iš to, kaip, koku būdu jiems teikiamos. Paslaugų teikimo sistemos, kurios veikia efektyviai, padeda marketingo vadybai, užtikrina veiksmingą marketingo veikimą. Tai ypač pavyksta, kai tolygiai atliekamos paslaugų teikimo operacijos lemia konkurencinius pranašumus, kai produktų skirtumai yra minimalūs. Paslaugų teikimo sistemos veiksmingumas priklauso nuo jos operacijų atlikimo, nuo vartotojų įtraukimo į paslaugų teikimo procesą, nuo standartizacijos lygio ir pan. (Kindurys, 2002).

Anot Vengrienės (2006), nors buityje paslaugos suvokiamos kaip kažkas individualizuoto, iš tiesų yra atvejų, kai galima ir čia pritaikyti pramonines teikimo technologijas, panašias į konvejerį. Taip įgyjama galimybė sumažinti sąnaudas ir pasiekti konkurencinį pranašumą. Norint pritaikyti konvejerio principų suprojektuotą paslaugos sistemą, būtinos tam tikros sąlygos:

1. Apribotas darbuotojų veiklos savarankiškumas. Kai darbuotojai atlieka tiksliai apibrėžtas funkcijas, galimi tik maži nukrypimai. Naudojami įrengimai ir standartizuoti veiksmai užtikrina vienodos kokybės paslaugą. Tačiau šiuo atveju paslauga yra unifikuota visiems klientams. Norint ją individualizuoti, reikėtų išplėsti darbuotojų sprendimų laisvę.

2. Pramoninio konvejerio principas reikalauja suskaidyti visą darbo procesą pagal uždavinius. Tai sudaro prielaidas darbo įgūdžiams specializuoti.

3. Žmonių darbą keičiantys įrengimai gali būti naudojami ir paslaugų įmonėse.

4. Apribotas paslaugos pasirinkimas, sąlygojamas darbuotojų darbo pasidalijimo ir pritaikytos įrangos, paverčia paslaugą pasikartojančiu procesu nediferencijuotam klientų srautui. Standartizavimas padeda išlaikyti vienodą paslaugos kokybę ir ją kontroliuoti. Tokia standartizuota paslauga nesunkiai gali būti perkelta į kitą vietovę, miestą, rajoną ar užsienio šalį, kur gali būti įkurti filialai ar franšizės principu dirbančios paslaugų įmonės (Vengrienė, 2006).

Anot Bagdonienės ir Hopienienės (2004) paslaugų teikimo sistema – tai visuma techninių ir fizinių elementų bei žmogiškųjų veiksnių, kuriuos sujungus gaunama tam tikra paslauga.

Pagrindiniai paslaugų teikimo elementai yra šie:

- Vartotojas (privatus asmuo ar organizacija) yra pirminis paslaugos teikimo elementas, be jo dalyvavimo nėra ir paslaugos. Vartotojas suteikia reikalingą informaciją, atlieka kai kurias operacijas, kontroliuoja paslaugos teikimo procesą. Paslaugų teikimo sistema turėtų būti tokia, kad vartotojas galėtų lengvai įsitraukti į paslaugos teikimo procesą;
- Fizinės (techninės) priemonės, turinčios lemiamos reikšmės paslaugų teikimo aplinkai. Svarbus paslaugų teikėjų uždavinys – siekti personalo, vartotojų ir fizinių (techninių) priemonių suderinamumo;
- Įrengimai ir (ar) įranga, kuria naudodamiesi darbuotojai ir vartotojai gauna rezultatą – paslaugą;
- Fizinė aplinka, kurioje teikiama paslauga;
- Kontaktinis personalas – tai paslaugų organizacijų darbuotojai, tiesiogiai aptarnaujantys vartotojus;

- Vidinis (nematomas) paslaugų teikimo posistemis. Jis sąlygoja teikėjo tikslus, organizacijos struktūrą, vykdomas operacijas, valdymą. Šis posistemis nulemia, ar reikia kontaktinio personalo, fizinių priemonių ir kokių;
- Kiti vartotojai. Paslauga retai teikiama vienam vartotojui. Daugybė žmonių supermarketuose, autobusuose, traukiniuose, kino teatruose, restoranuose naudojami ta pačia paslauga. Vartotojų santykiai daro įtaką ir paslaugos kokybei, ir jų pasitenkinimui.
- Paslauga – tai paslaugų teikimo sistemos ir tikslas, ir rezultatas. Paslauga atsiranda kaip vartotojo, fizinių priemonių ir kontaktinio personalo sąveikos pasekmė.

Klientas paslaugos procese atlieka tam tikrą darbo dalį. Tai gali padidinti teikėjo darbo produktyvumą. Kartu įmanomas didesnis paslaugos pritaikymo laipsnis. Įtraukiant į procesą klientą, galima išplėsti konkurencines galimybes esant mažoms teikimo sąnaudoms, nors procesas tampa labiau individualizuotas. Bet ta individualizacija įvyksta paties kliento dalyvavimo ir savitarnos sąskaita. Dalyvavimo laipsnis ir kartu paslaugos teikimo sistemų įvairovė gali būti labai plataus diapazono: nuo išsivysčiusios savitarnos iki visiškai priklausomybės nuo teikėjo (Vengrienė, 2006).

Kinduryš (1998) išskiria paslaugų teikėjų ir vartotojų komunikacijos, informacijos apie paslaugas skleidimo bei jų pardavimo pagrindinius tikslus:

- Suteikti informaciją ir sukelti klientų (vartotojų) susidomėjimą teikiama paslauga ir įmone;
- Išryškinti teikiamos paslaugos pranašumus bei skirtumus, palyginti su konkurentų tokia pačia paslauga;
- Parodyti teikiamos paslaugos pranašumus bei skirtumus, palyginti su konkurentų tokia pačia paslauga;
- Parodyti teikiamos paslaugos naudingumą vartotojams;
- Suformuoti ir išlaikyti paslaugų įmonės įvaizdį ir reputaciją;
- Įtikinti klientus pirkti teikiamą paslaugą ir ją vartoti.

Šie pagrindiniai tikslai varijuoja priklausomai nuo paslaugų verslo rūšies, o specifiniai paslaugos tikslai iš esmės priklauso nuo rinkos situacijų (Kinduryš, 1998).

Anot Vengrienės (2006) projektuojant paslaugą, kurią teikiant aktyviai dalyvauja klientas, svarbi sąlyga yra tinkamai pasirinkta dalyvavimo technologija, pritaikytos techninės priemonės, atitinkančios kliento saugumo, higienos, ergonominius reikalavimus. Būtina taip pat apgalvoti kliento mokymo formą, instruktavimą, kad klientui būtų aiškios jo funkcijos ir galimybės.

Didelio ir mažo kontakto operacijų atskyrimas.

Šitaip suprojektuotos sistemos sėkmė priklauso nuo:

- Kliento ir teikėjo kontakto apimties;
- Galimybės izoliuoti operacijas, kuriose klientas nedalyvauja.

Kontakto apimtis gali būti išmatuota dalyvavimo laiko santykiu, palyginti su visu paslaugos teikimo laiku. Didelio kontakto reikalaujančiose operacijose klientas lemia paslaugos teikimo laiką ir pačios paslaugos prigimtį bei kokybę. Jis yra veikiamas gamybos proceso. Mažo kontakto operacijose klientas paslaugos teikimo procese nedalyvauja. Taigi pats procesas gali būti projektuojamas tokiais pat metodais kaip pramonės įmonėje. Kai paslaugos teikimo procesas suskaidomas šiuo principu, kiekviena paslaugos proceso dalis projektuojama atskirai. Apskritai paslaugų įmonė priklausomai nuo pasirinktų rinkos segmentų gali derinti įvairias teikimo sistemas. Bet kuri pasirinkta teikimo sistema turi būti nuolat įvertinama. Vadovas turėtų stebėti klientus, rengti jų apklausas, kad galėtų laiku išaiškinti sistemos trūkumus ir klientų vertinimo pokyčius (Vengrienė, 2006).

Pagal Kindurį (1998) pagrindinės paslaugų teikėjų ir vartotojų komunikacijos priemonės yra šios: asmeninis pardavimas ir ryšiai su visuomene.

- Asmeninis pardavimas. Tai glaudžiausia paslaugų teikėjų ir klientų bendravimo su vartotojais priemonė. Asmeninis pardavimas yra efektyvus vartotojų pritraukimo būdas tiesiogiai būsimam klientui bendraujant su prekybos agentu. Teikiant paslaugas reikia perteikti klientams daug informacijos.
- Ryšiai su visuomene – tai bendravimo su klientais sritis, kuri atspindi visuomenės nuomonę apie įmonę (kompaniją). Tai priemonė perduoti informaciją ir kurti įmonės įvaizdį. Ryšiai su visuomene apima publikacijas spaudoje, seminarus ir pan. (Kinduryš, 1998).

Paslaugų teikimo procese dalyvauja ir klientas, ir paslaugos teikėjas. Priklausomai nuo paslaugos teikimo laiko ir specifikos, egzistuoja individualizuota ir konvejerio principo paslaugos teikimo sistema. Didelę reikšmę turi ir techninių prietaisų pagalba siekiant aukštos kokybės. Laikas, kurį paslaugos teikėjas skiria klientui priklauso nuo paslaugos teikimo sferos, ar tai bus savitarna, ar visos paslaugos teikimas priklausys nuo teikėjo.

Laisvalaikio ar sveikatingumo klubai, viešbučiai, poilsio vietos ir sporto įvykiai yra paslaugų pavyzdžiai, kur klientas praleidžia ilgą laiką tarp paslaugų teikėjų. Atitinkamai supratęs jam teikiamų paslaugų aukštą kokybę, darys įtaką norui pasilikti ar naudotis paslauga ilgiau, ir tuo paveiks išlaidų struktūrą (Thwaites, 1999).

Anot Ruževičiaus (2005) vykstant pasaulinei ekonominei integracijai ir stiprėjant konkurencijai, kokybė tampa vienu iš svarbiausių organizacijų išlikimo ir verslo sėkmės veiksmų. Duttine ir Ginevičiaus (2003) teigimu personalo orientavimas visuotinės kokybės vadybos plotmėje suprantamas kaip personalo politika siekti geresnės kokybės. Ji apima personalo plėtrą, darbo vietų struktūrizavimą, mokymąsi, aktyvų dalyvavimą visuose įmonėje vykstančiuose procesuose, motyvaciją. Orientavimasis į procesus produkto gamybos organizavimo pagrindu į vieną visumą susieja kliento ir tiekėjo poreikius. Klientu čia suprantama tolesnė produkto gamybos pakopa, neatsižvelgiant į tai, ar yra įmonės viduje ar išorėje. Tai apima tiek gamybos, tiek verslo procesus. Tiekėjo funkcija yra aprūpinti gamybą medžiagomis ir informacija reikiamo kiekio ir suderintais terminais.

Vartotojas gali tik įvertinti paslaugą, ar ji buvo gerai ar blogai suteikta, jos kokybę. Tik pasinaudojus paslauga, galima daryti išvadą apie jos kokybę. Bet tos išvados bus subjektyvios, jos atitiks individo nuomonę. Tai reiškia, kad išskyrus paslaugos neapčiuopiamumą, ji turi dar tris charakteristikas: vartotojas įtrauktas į paslaugos teikimą, paslauga naudojama jos teikimo metu, tik vartotojas gali spręsti apie paslaugos kokybę (Klarke, 2000).

Paslaugų organizacijose daugiau nei trečdalis sąnaudų skiriama kokybės klaidoms taisyti. Paslaugos nematerialumas padidina vartotojo riziką, dėl to šis ypač akylai stebi teikiamų paslaugų kokybę ir yra nepakantus net ir mažiausiems nukrypimams. Kita paslaugos savybė – heterogeniškumas – sumažina organizacijos galimybes standartizuoti paslaugos teikimą. Dėl šios savybės paslaugos kokybė gali skirtis, priklausomai nuo aptarnavimo vietos, laiko, kontaktinio personalo elgesio. Ypač tai pasakytina apie paslaugas, kurioms būdingas glaudus tiekėjo-vartotojo kontaktas. Paslaugos teikimo ir vartojimo vienalaikiškumas sąlygoja tai, kad paslaugos neįmanoma patikrinti iki pateikimo vartotojui. Dažniausiai jis dalyvauja visame paslaugos teikimo procese ir aktyviai jį veikia (Bagdonienė ir Zemblytė, 2002). Klientų apyvarta yra rimta problema daugeliui įmonių. Yra tikras reikalingumas išsaugoti narystę dėl komercinių priežasčių, kadangi potencialių klientų baseinas yra palyginti mažas. Svarbia reikšmę turi žmogaus motyvacija – ji priklauso nuo to žmogaus artimųjų ir draugų, kurie jau naudojami sporto ar sveikatingumo centro teikiama paslauga, jie įvertina kokybę ir daro įtaką mūsų naujam potencialiam klientui savo pasakojimais apie paslaugos teikimą (Kniveton, 2005).

Daugiausia priekaištų paslaugų organizacijos sulaukia dėl nekokybiškų paslaugų. Nepatenkinti vartotojai palieka prastas paslaugas teikiančias organizacijas ir išsina pas konkurentus. Paslaugų organizacijos įvaizdis prastėja, blogėja padėtis rinkoje, smunka ekonominiai rodikliai. Visa tai reikalauja nuolatinio dėmesio kokybės sutrikimų, klaidų ir

problemų analizei. Tinkami sprendimai priimami tada, kai paslaugų organizacijos vadybininkai gerai žino kokybės suvokimo ir vertinimo mechanizmą (Bagdonienė ir Zemblytė, 2002).

Paslaugos kokybė yra labai svarbi įmonėms, nes paslauga vertinama prieš pateikimą, jos teikimo metu ir po to. Nauji klientai turi būti pritraukiami, o seni patenkinti paslaugos teikimo kokybe. Informacija apie blogai teikiamas paslaugas gali labai greitai pasiekti dideles žmonių grupes. Tuo tarpu pripažinimą bei įvertinimą dėl teikiamų aukštos kokybės paslaugų reikia užsitarnauti ir išlaikyti jį.

### **1. 3. Darbuotojų kompetencijos svarba darbo vietai ir užimamom pareigom**

Spartus paslaugų sektoriaus modernizavimas ir paslaugų teikimo aplinkos kitimas rodo, kad paslaugų įmonės darbuotojai turi nepaliaujami tobulinti savo įgūdžius ir kompetencijas (Banytė ir kt., 2006). Bet kokiame paslaugų versle kompetentingi, aukštos kvalifikacijos ir patyrę darbuotojai yra būtinas įmonės vykdomos programos sėkmės veiksnys (Kindurys, 1998). Visų amžių darbuotojų iššūkis – nuolatinis studijavimas ir kompetencijos atnaujinimas (Paloniemi, 2006). Organizacijoms reikalingi kompetentingi darbuotojai. Tačiau vien to nepakanka darbuotojų efektyviai veiklai užtikrinti. Įmonės ir darbuotojų interesų derinimas yra labai svarbi darbinės veiklos efektyvumo, o kartu ir įmonės sėkmės prielaida. Karjeros planavimas organizacijoje leidžia suderinti organizacinius ir individualius veiksmus, patenkinti darbuotojo interesus ir reikiama organizacijai apsirūpinti personalu. Darbuotojas, žinodamas savo perspektyvas organizacijoje, galės efektyviau dirbti, t. y. atskleisti savo sugebėjimus ir patirtį siekiant organizacijos tikslų (Čiutienė ir kt., 2006). Darbas įtraukia asmenį į rimtą verslą, kuris yra orientuotas į kilimą karjeros laiptais (Boon, 2006). Karjera kaip visą gyvenimą trunkantis asmens profesinės saviraiškos procesas iš esmės yra nuolatinis pasirinkimų arba tam tikrų sprendimų priėmimo procesas: kokio lygio išsilavinimo siekti, kokia studijų programą ir instituciją pasirinkti, kur ir kada įsidarbinti, kaip tobulinti kvalifikaciją ar persikvalifikuoti ir kt. (Kučinskienė, 2003).

Individualių karjeros sprendimų racionalumo modelyje išskiriami 4 pagrindiniai komponentai:

1. tikslas (atitikimas tikriesiems individo poreikiams, vertybėms, galimybėms ir kt.);
2. tikslo siekimo metodai ir priemonės (atitikimas tikslui);
3. sprendimo priėmimo procedūra (logiškumas, nuoseklumas, pagrįstumas);

#### 4. rezultatas (atitikimas išsikeltam tikslui) (Kučinskienė, 2003).

Anot Marcinkevičiūtės (2004) šiuo metu jaunoji karta leidžia sau būti savarankiškiems, disponuoti savo laiku ir parodyti savo kvalifikacinius gebėjimus. Leonienės (2001) teigimu, pradėdamas profesinę veiklą, dažnas individas bando įsivaizduoti po tam tikro laiko save kaip einantį aukštesnio lygio pareigas arba dirbantį įdomesnę, atsakingesnę darbą, t.y. darantį tai, ko iš tikrųjų nori. Tai rodo, kad tas individas turi konkrečius profesinio brandumo siekius, kuriuos įgyvendinamas nori kuo geriau panaudoti savo gabumus, profesinį potencialą. Dėl savo lūkesčių įgyvendinimo jis pasiryžęs mokytis, tobulėti, ugdyti save ir būti nuolat naudingas organizacijai, kuri taip pat keičiasi ir vystosi. Nustačius darbuotojų mokymo poreikius ir suformulavus mokymo tikslus, galima sudaryti ir įgyvendinti mokymo programą taikant mokymo metodus, tokius, kaip: mokymas darbo vietoje, praktinės stažuotės, specialios paskirties mokymas ir kt. (Dessler, 2001). Darbuotojų atrankos, išlaikymo organizacijoje, mokymo, karjeros planavimo ir veiklos vertinimo sistemos turi būti integruotos ir specialiai sukurtos turint tikslą pritraukti, ugdyti ir išlaikyti pačius geriausius darbuotojus (Čiutienė ir Šarkiūnaitė, 2004).

Veiklos pasaulyje šiuolaikinių organizacijų žmogui keliami reikalavimai nebetelpa į kvalifikacijos sampratą, apibrėžtą žiniomis, gebėjimais, mokėjimais ir įgūdžiais (Svirskienė ir Šileikienė, 2006). Reikalavimai dirbančiųjų kompetencijai didėja ir, kas ypač problematiška, nuolat kinta. Iš darbuotojų reikalaujama nuolat tobulėti: plėsti ir gilinti žinias, ugdyti įgūdžius ir remtis darbo bei asmeninėmis vertybėmis (Vasiliauskienė ir kt., 2005). Reikšminga tampa, kaip žmogus geba įgytą kvalifikaciją realizuoti veikloje, remiantis asmeninėmis savybėmis, požiūriu ir vertybėmis, siekiant veiklos rezultatų. Veiklos pasaulis vis labiau akcentuoja kompetenciją. Šiandieninei paslaugų sferai būdinga stiprėjanti konkurencinė kova ir paslaugų organizacijos personalo profesionalumas tampa svarbiu konkurencinio pranašumo veiksniumi. Paslaugų organizacijoje personalas įgyja ypatingą svarbą, nes vartotojo akimis, darbuotojai yra pati paslauga arba net visa paslaugų organizacija. Tampa akivaizdu, jog panašėjant teikiamų paslaugų bei produktų kokybei, konkurencinis pranašumas užtikrinamas ne tik reklaminiais veiksmais ir akcijomis, bet ir aptarnavimo kokybe, kuri tiesiogiai susijusi su paslaugų organizacijų darbuotojų kompetencijomis (Svirskienė ir Šileikienė, 2006).

Kompetencija apima ne tik mokymosi ir lavinimosi proceso rezultatus ir jų pritaikymą, bet ir darbuotojo asmeninių savybių integravimą konkrečiomis darbo situacijomis. Darbuotojų kompetencija pasiekama per organizacijos valdymo personalo kompetenciją, t.y. vadovų gebėjimas apibrėžiami kaip gebėjimas rasti naujausią informaciją, įgyti žinių ir darbo įgūdžių,



diegti naujas technologijas, parinkti reikiama personalą, ir tai yra viena iš svarbiausių organizacijos varomųjų jėgų (Čiutienė ir Šarkiūnaitė, 2004).

Stankevičienės ir Lobanovos (2006) išskiriami keturi pagrindiniai kompetencijos modeliai: profesinė, socialinė, asmeninė, vadybinė kompetencija.

Profesinė kompetencija – žinios ir įgūdžiai, susiję su darbuotojo specifine darbo sritimi, taip pat tai yra visos kasdieninėje veikloje taikomos savybės, sugebėjimai ir patirtis. Profesinę kompetenciją formaliai išreiškia išsilavinimas, kvalifikacijos lygis ir patyrimas.

Socialinė kompetencija – tai gebėjimas bendrauti su kitais žmonėmis. Atsižvelgiant į veiklos sritį, į vaidmenį grupėje, reikalinga skirtinga socialinė kompetencija. Priimdamas į darbą naują žmogų, darbdavys ieško tokio darbuotojo, kuris būtų ne tik savo srities profesionalas, bet ir tiktų tam darbui kaip asmenybė.

Asmeninė kompetencija – tai savo galimybių panaudojimo lygis. Asmeninę kompetenciją lemia ne žinių lygis, bet darbuotojo asmeninės savybės.

Vadybinė kompetencija – savo darbo srities ir organizacijos rezultatų užtikrinimas.

Šiandien organizacijose darbuotojų žinios ir sugebėjimai tampa pagrindiniu konkurenciniu pranašumu. Konkurencinis pranašumas pagrįstas išskirtinėmis vadovų ir darbuotojų kompetencijomis, darančiomis įtaką konkurencingumui. Kiekvienoje organizacijoje „būti kompetentingu“ – tai atitikti tos organizacijos kultūrą, t.y. socialinės grupės priimtų normų, reguliuojančių jos narių elgesį, tikėjimo, vertybių, tradicijų, vilčių ir papročių, būdingų organizacijai, visumą, kuri ir formuoja tai organizacijai tinkamą kompetenciją.

Anot Svirskienės ir Šileikienės (2006) net 70 procentų kompetencijų yra bendros visoms organizacijoms, o 30 procentų būdingos konkrečioms organizacijoms. Paslauga – tai gana komplikotas reiškinys, kurį apibūdinti sudėtinga todėl, kad paslaugos ir prekės skirtumas yra tas, kad paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas. Paslaugų proceso savitumas, paslaugų specifinės savybės gerokai veikia paslaugų organizacijų veiklos strategiją. Didėjant konkurencijai ir siekiant geriau patenkinti vartotojų poreikius, darbuotojų kompetencija tampa svarbi paslaugų organizacijos konkurencinio pranašumo prielaida. Išskyla būtinybė, kad organizacijos vadovybė suvoktų paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencijos specifiką, išmatuotų darbuotojų kompetenciją ir, parinkusi tinkamus būdus, sudarytų jiems sąlygas įveikti kompetencijos deficitus. Įmonėms svarbu, kad jos darbuotojai veiktų planingai bei profesionaliai, turėtų atitinkamą kvalifikaciją ir sugebėjimus.

Inovacinis vystymasis neįmanomas be inovacinio požiūrio į personalo parengimą, kompetencijos formavimo ir personalo potencialo valdymą organizacijoje. Inovacinių procesų

įgyvendinimas organizacijoje reikalauja naujo požiūrio į personalo valdymą, skatinimą tobulinti žinias, kuris reikalingas labiausiai išsimokslinusių ir kūrybingų specialistų ugdymui (Leontjeva ir Lesnikov-Rubliov, 2003).

Anot Žilinsko ir Zakarienės (2007) tobulėjant žmogui, tobulėja ir organizacija, o tobulėjant organizacijai auga miestai, regionai, valstybės.

Darbuotojo kompetencija yra labai svarbi paslaugų teikimo rinkoje tuo, kad darbuotojas teikdamas paslaugas, bendrauja, konsultuoja klientus. Tik nuo darbuotojo priklauso, kaip jis aptarnaus klientą ir kaip kokybiškai bus suteikta paslauga. Įmonė, kurioje dirba darbuotojas turėtų sudaryti palankias sąlygas tobulinti kvalifikaciją.

Svarbus yra darbo vietos sąvokos suvokimo pasikeitimas. Jis vis mažiau siejamas su darbovieta, nes darbų kompiuterizavimas, gamybinių procesų automatizavimas leidžia atitolinti gamybos procesą ir jį kontroliuojanti darbuotoją. Tai atveria naujų galimybių tiek organizacijai, tiek ir darbuotojams (Čiutienė ir Sakalas, 2002).

Darbo vietų vertinimas yra susijęs su darbo vietoje atliekamų darbų komplekso, jos techninio aprūpinimo vertinimu, reikalavimų ją užimančiam darbuotojui nustatymu. Darbo vietų/pareigybių aprašymas nusako atskirų darbo vietų darbų turinį, nurodo jas užimantiems darbuotojams suteikiamas teises ir pareigas, jų vykdymo tvarką ir pan. Darbo vietų aprašymas yra svarbus įmonės darbo organizavimo instrumentas visus darbus, funkcijas, o per juos ir darbuotojus, susiejantis su konkrečiomis darbo vietomis. Valdymo srities darbo vieta aprašoma pareiginėse instrukcijose (pareigybė yra pirminė teisinė ląstelė, kurios bazėje yra kuriama darbo vieta). Reikia skirti darbo vietų/pareigybių ir darbuotojų vertinimą. Nors istoriškai darbuotojai pradėti vertinti anksčiau, kai pradėta juos skirstyti pagal profesijas, išsilavinimą, darbo vietų vertinimas yra pirminis darbuotojų vertinimo požiūriu. Tik žinant, kokie darbai bus atliekami, galima organizuoti darbo vietas ir suformuluoti reikalavimus darbuotojams, parinkti konkretaus darbo atlikėjus. Kartais, gali būti ir atvirkščiai, stabiliai dirbančiose įmonėse, kur darbo vietos nusistovėjusios ir gamyba nekinta (Sakalas, 1998).

Anot Bakanauskienės (2002) darbo vietų analizė – personalo organizavimo veikla, kurios metu renkama informacija apie darbo vietas, ji įvertinama ir organizuojama. Darbo vietų analizės metu surenkamos žinios apie organizacijoje atliekamus darbus ir jų keliamus reikalavimus darbuotojams.

Sakalo (1998) teigimu, suderinti darbo reikalavimus su jų užimančio darbuotojo charakteristikomis galima keliais būdais:

1. Technokratinis sprendimas – kai į turimą darbo vietą ieškoma geriausiai jos reikalavimus atitinkančio darbuotojo, o jei tokio nerandama, tai reikalaujama, kad darbuotojas prisitaikytų prie darbo vietos reikalavimų. Šis sprendimas grindžiamas tuo, kad gamyba priklauso nuo naudojamos technikos, technologijos, darbo organizavimo metodų, todėl darbo vietą keisti sunku, o darbuotojas yra gerokai lankstesnis ir jo galimybė prisitaikyti didesnės.
2. Idealistinis sprendimas – kai reikalaujama kiekvienam darbuotojui parinkti jo sugebėjimus ir norus atitinkančią darbo vietą. Praktiškai jį įgyvendinti sunku, bet jei jis įgyvendinamas bent iš dalies, jis padidina darbo efektyvumą.
3. Realusis būdas – kai darbo vieta ir darbuotojas mėginami derinti. Jei į atitinkamas pareigas nėra tinkamo kandidato, pareigybė nesteigiama, bet, jei yra tinkamas žmogus, specialiai jam steigiama nauja pareigybė.

Bakanauskienė (2002) atskleidžia darbo vietų analizės veiklos turinį:

1. Darbo vietų analizės informacijos panaudojimas tikslų nustatymas. Informacija apie darbo vietas renkama įvairiais tikslais. Dažniausiai informacija reikalinga sukurti darbo vietas/pareigybes reglamentuojančius dokumentus, planuojant reikalingu žmonių išteklius, formuluoti reikalavimus pretendents, sudaryti darbuotojų įvertinimo kriterijų, pagrįstai ir teisingai atlyginti už darbą ir t.t.
2. Analizuojamų darbo vietų įvardijimas. Jis apima analizuojamų darbo vietų sąrašo sudarymas: dokumentų analizė, interviu su darbuotojais, vadovais ir kt.
3. Duomenų apie darbo vietas surinkimas. Metodų sąrašas, kuris reikalingas įvertinti laiką, kaštus, tikslumą: interviu (su darbuotoju, vadovu, ekspertų kolegija), anketavimas (struktūrizuotas klausimynas), įrašų apie darbą (darbo dienoraščių) analizė, darbo stebėjimas ir kiti.
4. Informacijos apie darbo vietas analizė. Surinktų duomenų įvertinimas, apibendrinimas, aptarimas su darbų atlikėjais ir jų vadovais.
5. Darbo vietos analizės informacijos pritaikymas. Sukuriami darbus reglamentuojantys dokumentai ir darbų analizės informacija pateikiama organizacijos informacinėje sistemoje (kartotekos, failai kompiuteriuose ir t.t.).
6. Darbo vietų analizės informacijos atnaujinimas. Būtina atnaujinti informaciją, susikūrus naujai pareigybei, priėmus naują darbuotoją.

Bandydami skirti darbo vietą ir darbuotoją prieinam išvados, kad jie lygiaverčiai, ir prioritetą teikiamas priklausomai nuo konkretaus atvejo. Priimant naują darbuotoją, prioritetą

dažniausiai teikiamas pareigybės reikalavimams ir iš kandidatų išrenkamas tuos reikalavimus labiausiai atitinkantis darbuotojas. Nepažeidžiami ir darbuotojo interesai, jei vertingas darbuotojas nori palikti darbą, jam pritaikoma darbo vieta (Sakalas 1998).

Darbo vietų/pareigybių aprašymas turi būti sudarytas atsižvelgiant į darbo vietos specifiką. Reikalavimai darbo vietai yra aprašomi pareigybinėse nuostatuose pagal profesiją ir atliekamas pareigas darbo vietoje. Kandidatas į darbo vietą turi atitikti iškeltiems pareigybinėse nuostatuose reikalavimams.

#### **1.4. Vandens paslaugų teikėjų darbinės veiklos specifika Lietuvoje**

Vandens paslaugų teikėjams priskiriami darbuotojai, dirbantys gelbėtojais, sporto treneriais bei sporto instruktoriais. Žemiau esančioje lentelėje (1 lentelė) pateikiama profesijų klasifikacija, kurioje numatytos profesijos ir jų priskyrimas tam tikroms grupėms, bei pogrupiams, pagal atliekamas pareigas. Gelbėtojai priskiriami aptarnavimo srities ir prekybos darbuotojų grupei, tuo tarpu sporto treneriai ir sporto instruktoriai priskiriami jaunesniųjų specialistų ir technikų grupei. Šių profesijų pasiskirstymas priklauso nuo darbo srities ir atliekamų pareigų specifikos.

Lietuvos profesijų klasifikatorius pateikia išsamų sporto trenerio aprašymą:

Sporto treneriai rengia įvairių sporto šakų sportininkus, dirba su įvairaus amžiaus žmonių sveikatingumo ir sportinėmis grupėmis. Jie dirba bendrojo lavinimo, profesinėse, aukštesniosiose mokyklose, kolegijose, universitetuose ir papildomojo vaikų ugdymo sportinėse įstaigose. Jų darbo tikslas – moksleivių ir studentų kūno kultūros plėtojimas bei fizinių galių didinimas: per pamokas ir treniruotes jie aktyviai bendrauja su moksleiviais ir studentais, praveda įvairias mankštas ir pratybas, sportinius žaidimus, organizuoja varžybas, rengia testus ir atsiskaitymus, dirba individualiai, atsižvelgdami į kiekvieno moksleivio ar studento asmeninį fizinį pajėgumą ir galimybes, vertina moksleivių ir studentų darbą pamokose bei praktiniuose užsiėmimuose. Pamokos ir treniruotės vyksta sporto salėse, stadionuose, baseinuose naudojant įvairų sportinį inventorių – kamuolius, lankus, skersinius, treniruoklius ir pan. Treneriai turi būti geri psichologai, turi suprasti ir įvertinti moksleivių fizinės raidos ypatybes, pastebėti ir įvertinti jų pastangas bei pažangą. Bendrojo lavinimo, profesinių ir papildomojo ugdymo institucijų sporto mokytojams (treneriams) yra suteikiamos atitinkamos jaunesniojo mokytojo (trenerio), mokytojo (trenerio), vyresniojo mokytojo (trenerio), mokytojo (trenerio) metodininko ir mokytojo (trenerio) eksperto kvalifikacinės kategorijos. Sporto treneriai – tai tam tikros sporto šakos

specialistai, rengiantys sportininkus varžyboms ir profesionaliai sportinei veiklai. Jų darbas – intensyvios treniruotės, kad būtų maksimaliai panaudotos sportininkų fizinės galios. Sportinio sveikatingumo specialistai dirba su įvairaus amžiaus žmonėmis sporto ir sveikatingumo grupėse, padeda atkurti ar didinti žmonių fizinį pajėgumą. Šios srities specialistai dirba fizinės reabilitacijos, sveikatingumo, sporto centruose ir pan. (Lietuvos profesijų klasifikatorius, 2008).

*1 lentelė. Lietuvos profesijų klasifikatorius*  
[http://www.darborinka.lt/mod/klasifikatorius/?p=0\\_8](http://www.darborinka.lt/mod/klasifikatorius/?p=0_8)

<b>Profesija</b>	<b>Pagrindinė grupė</b>	<b>Pagrindinis pogrups</b>	<b>Grupė</b>	<b>Pogrups</b>
<b>Gelbėtojas</b>	Aptarnavimo srities ir prekybos darbuotojai	Paslaugų asmenims ir apsaugos darbuotojai	Apsaugos darbuotojai	Kitur nepriskirti apsaugos darbuotojai
<b>Sporto treneris, Sporto instruktorius</b>	Jaunesnieji specialistai ir technikai	Kiti jaunesnieji specialistai	Jaunesnieji meno, pramogų ir sporto specialistai	Sportininkai ir jaunesnieji giminiškų profesijų specialistai.

Plaukimo treneriai, bei plaukimo, baseino instruktoriai sporto mokymo įstaigose, sporto ir sveikatingumo centruose teikia paslaugą – mokymą plaukti. Pagal Lietuvos sporto statistikos 1999 – 2007 metų metraščius (2 lentelė) šia paslauga pasinaudojusių vaikų ir jaunimo iki 18 metų amžiaus skaičius, nuo 1999 iki 2006 metų, išskiriant sporto mokymo įstaigas bei sporto klubus. 1999 metais sportuojančiųjų buvo 6818, iš kurių 4899 sporto mokymo įstaigose ir 1919 sporto klubuose. Nuo 1999 iki 2006 metų buvo įsteigti nauji sporto klubai ir tai įtakojo sportuojančiųjų skaičiaus augimą, jis išaugo apie 32 procentus. Tuo tarpu sporto mokymo įstaigų skaičius mažėjai ir tai paaiškina sportuojančiųjų skaičiaus kritimą iki 15 procentų. Bendras sportuojančiųjų skaičius išaugo apie 2 procentus.

**2 lentelė.** Sportuojančiųjų plaukimą sporto mokymo įstaigose bei sporto klubuose kultivuojant plaukimą 1999 – 2006 metais

	Iš viso	Sporto mokymo įstaigose	Sporto klubuose
1999 m.	6818	4899	1919
2000 m.	5164	4126	1038
2001 m.	4968	3825	1143
2002 m.	5077	4035	1042
2003 m.	4897	4069	828
2004 m.	5100	4146	954
2005 m.	4925	4201	724
2006 m.	6993	4164	2829

Paslauga – mokymas plaukti, yra teikiama daugelyje Lietuvoje veikiančiuose baseinuose. Pagal Lietuvos sporto statistikos metraščius, 1998 metais Lietuvoje veikė 63 baseinai, per 8 metus baseinų skaičius sumažėjo 48 procentais, ir 2006 metais veikė tik 36 (3 lentelė).

**3 lentelė.** Sporto bazės (baseinų skaičius) 1998 – 2006 metais

	Iš viso	25 metrų	50 metrų
1998 m.	63	-	-
1999 m.	57	-	-
2000 m.	53	-	-
2001 m.	56	-	-
2002 m.	56	-	-
2003 m.	59	-	-
2004 m.	55	-	-
2005 m.	45	40	5
2006 m.	36	30	6

Paskutinius pora metų baseinų skaičius sparčiai mažėjo, stebint 2004-2005 metų kaitą, baseinų skaičius sumažėjo nuo 55 iki 45. Lietuvos sporto objektų plėtros 2006-2013 metų strategija (2006), 2006 metų sausio 1 dieną šalyje veikė 45 baseinai, iš jų 40 – 25 metrų ir 5 – 50 metrų. 50 metrų baseinai priklausė sporto įmonėms ir įstaigoms, bei 1 baseinas savivaldybės sporto padaliniui. Tuo tarpu 25 metrų baseinai pasiskirstė tarp sporto klubų, savivaldybės sporto padalinių, mokymo bei sporto mokymo įstaigų ir sporto įmonių (4 lentelė).

**4 lentelė. Kūno kultūros ir sporto bazės Lietuvoje (2006 m. Sausio 1 d.), (Zuožienė ir kt., 2007)**

Kūno kultūros ir sporto bazės	Sporto klubai	Savivaldybės sporto padaliniai	Mokymo įstaigos	Sporto mokymo įstaigos	Sporto įmonės, įstaigos ir kt.	Privačios	Iš viso
Baseinai	5	1	12	16	10	1	45
50 m	0	1	0	0	4	0	5
25 m	5	0	12	16	6	1	40

Regioninis baseinų skirsnis 2006 metais buvo toks: aštuoni baseinai veikė Vilniuje, Kaune ir Kauno r. – septyni baseinai, Klaipėdoje – du, Šiauliuose – trys, Panevėžyje ir Alytuje – po du, Marijampolėje – vienas. Po du baseinus veikia Jonavos, Jurbarko, Kaišiadorių rajonuose, po vieną – Palangoje, Telšių, Utenos, Biržų, Mažeikių, Ukmergės, Anykščių, Ignalinos rajonuose, Kėdainių, Kupiškio, Pasvalio, Plungės savivaldybėse, Radviliškyje, Zarasuose, Elektrėnuose, Rietave, Šalčininkuose, Širvintose (Zuožienė ir kt., 2007).

2006 metų pabaigoje Lietuvoje liko veikti tik 36 baseinai, iš kurių 30 – 25 metrų 6 – 50 metrų (3 lentelė). Paskutiniaisiais Lietuvos statistikos informacijos centro duomenimis, 2007 metais sporto mokymo įstaigų ir baseinų skaičius dar labiau sumažėjo. Veikė tik 18 mokymo įstaigų, kai kurios iš jų turi po du ar tris baseinus. Palyginus 2006 ir 2007 metus, išskiriami Plungės, Kelmės, Jurbarko, Pasvalio, Kupiškio, Zarasų, Jonavos ir Šalčininkų rajonus, kuriuose sporto mokymo įstaigos sustabdė savo veiklą.

Sporto mokymo įstaigose bei centruose dirba plaukimo treneriai, kurie veda treniruotes vaikų bei suaugusiųjų grupėms. Vartotojai gali pasirinkti, kur atiduoti savo vaikus, ar eiti patiems mokintis plaukti. Sporto mokymo įstaigose treneriai veda treniruotes grupėms, o sporto centruose dirba su individualiais klientais.

Lietuvos sporto statistikos metraščių 1999 – 2007 metais kito plaukimo trenerių skaičius atsižvelgiant į valandų skaičių. Iš žemiau pateiktos lentelės (5 lentelė) matome, kad nuo 1998 iki 2007 metų plaukimo trenerių skaičius padidėjo 10 procentų. 1998 metais dirbo 118 trenerių, iš jų 89 – 18 ir daugiau valandų ir 29 – mažiau kaip 18 valandų. Kasmet trenerių skaičius nežymiai didėjo arba mažėjo, tai galima paaiškinti tuo, kad ir baseinų skaičius kito per paskutinius 8 metus (3 lentelė). 2007 metais jau dirbo 133 treneriai, iš jų 109 – 18 valandų ir daugiau ir 24 – mažiau kaip 18 valandų. Trenerių darbo valandų skaičius pakito, 2007 metais, 18 valandų ir daugiau dirbo apie 10 procentų daugiau trenerių negu 1998 metais. Tuo tarpu mažiau negu 18 valandų 2007 metais dirbo 17 procentų mažiau trenerių negu 1998 metais. Nuo 1998 metų baseino

skaičius sumažėjo (3 lentelė), bet trenerių skaičius išaugo. Tai galima paaiškinti tuo, kad daugiau trenerių dirbą trumpesni laiką, sumažėjo jų darbo valandų skaičius.

**5 lentelė. Plaukimo trenerių skaičius ir darbo krūvis 1998 – 2007 metais**

	Iš viso	18 val. ir daugiau	Mažiau kaip 18 val.
1998 m.	118	89	29
1999 m.	115	85	30
2000 m.	122	89	33
2001 m.	117	91	26
2002 m.	119	93	26
2003 m.	123	93	30
2004 m.	127	94	33
2005 m.	129	94	35
2006 m.	123	93	30
2007 m.	133	109	24

**6 lentelė. Lietuvos plaukimo trenerių kvalifikacinės kategorijos 1998 – 2006 metais**

	Iš viso	Iš jų moterų	Neturi kvalifikacinės kategorijos	Sporto trenerių (trenerių)	Lietuvos sporto trenerių (vyresniųjų trenerių)	Nacionalinių sporto trenerių (sporto metodininkų)	Lietuvos nusipelnusių sporto trenerių (trenerių ekspertų)
1998 m.	118	71	6	30	44	18	2
1999 m.	115	73	21	23	54	15	2
2000 m.	122	80	22	25	59	14	2
2001 m.	117	76	7	33	57	17	3
2002 m.	119	74	10	34	57	15	3
2003 m.	123	77	3	30	61	25	4
2004 m.	127	80	5	28	67	23	4
2005 m.	129	79	6	29	61	26	7
2006 m.	123	78	1	25	66	24	7

Stebint Lietuvos plaukimo trenerių kvalifikacinių kategorijų kitimus nuo 1998 iki 2006 metų (6 lentelė), galima teigti, kad neturinčių kvalifikacinės kategorijos trenerių skaičius labai svyravo, ir 2006 metams sumažėjo iki vieno trenerio. Trenerio kvalifikaciją turinčių skaičius 2006 metais buvo 17 procentų mažesnis negu 1998 metais. Vyresniųjų trenerių kvalifikaciją turinčių skaičius nuo 1998 iki 200 metų išaugo 33 procentais, sporto metodininkų – 25 procentais. Bet didžiausias augimas, yra trenerių ekspertų skaičiaus – jis išaugo net 71 procentą. Galima teigti, kad kvalifikacijos tobulinimas yra svarbus trenerių darbinės veiklos aspektas.



7 lentelė. Plaukimo trenerių skaičius sporto mokymo įstaigose 2007 metais

		Mokinių skaičius	Dirba trenerių – sporto mokytojų				
			Iš viso	Dirba 18 val./sav. ir daugiau		Dirba mažiau kaip 18 val./sav.	
				Iš viso	Turinčių aukštąjį išsilavinimą	Iš viso	Turinčių aukštąjį išsilavinimą
1.	Alytaus sporto ir rekreacijos centras	201	5	5	5	-	-
2.	Marijampolės sporto mokykla	365	7	4	4	3	3
3.	Kauno plaukimo mokykla	920	36	28	27	8	7
4.	Klaipėdos „Gintaro“ sporto centras	484	16	14	10	2	
5.	Panevėžio „Žemynos“ vidurinė mokykla	250	9	9	9	-	-
6.	Šiaulių plaukimo mokykla „Delfinas“	505	11	10	4	1	1
7.	Vilniaus vandens sporto mokykla	406	14	10	9	4	4
8.	Elektrėnų sporto mokykla	11	1	-	-	1	1
9.	Telšių sporto mokykla	35	1	1	1	-	-
10.	Ankščių kūno kultūros ir sporto centras	81	3	3	2	-	-
11.	Ignalinos moksleivių namai	35	1	1	1	-	-
12.	Kaišiadorių kūno kultūros ir sporto centras	560	5	5	5	-	-
13.	Kėdainių sporto mokykla	48	1	1	-	-	-
14.	Mažeikių sporto mokykla	113	3	1	1	2	2
15.	Širvintų sporto mokykla	12	1	-	-	1	1
16.	Ukmergės sporto mokykla	39	1	1	1	-	-
17.	Utenos kūno kultūros ir sporto centras	129	5	4	3	1	1
18.	Lietuvos vaikų ir jaunimo centras	398	13	12	11	1	1
	Viso:	4592	133	109	93	24	21

2007 metais Lietuvoje veikė 18 sporto mokymo įstaigų. Šias sporto mokymo įstaigas 2007 metais lankė 4592 mokiniai (7 lentelė), tuo tarpu 1999 metais, tada veikiančias sporto mokymo įstaigas lankė 4899 mokiniai (2 lentelė). Tai galima paaiškinti tuo, kad sumažėjus sporto mokymo įstaigų skaičiui, sumažėjo ir galimybės lankyti treniruotes.

2007 metais Lietuvos sporto mokymo įstaigose dirbo 133 trenerių (7 lentelė), tačiau mažuose miestuose, tokiose kaip Elektrėnai, Telšiai, Ignalina, Kėdainiai, Širvintai ir Ukmergė baseine dirba tik po vieną trenerį, galima manyti, kad nėra labai daug norinčių mokintis plaukti, arba gali būti taip, kad miestas neturi gerų plaukimo trenerių ir neranda, kas dirbtų su vaikais.

Pagal Lietuvos turizmo įmonių katalogą (2008), šiuo metu Lietuvoje savo veiklą plėtoja 12 sporto ir sveikatingumo centrų - tai yra „Impuls“ – UAB „Neo aljansas“ sporto ir pramogų parkų tinklas iš 8 sporto klubų, kurie randasi Vilniuje, Kaune, Šiauliuose bei Panevėžyje, „Victoria Gym“ – UAB „Victoria Gym“ sporto klubas, kuris yra Vilniuje, „Forum Palace“ – UAB „Forumo Rūmai“ verslo, pramogų ir sporto centras Vilniuje, „Linija“ – UAB „Amžių Linija“ sveikatingumo centras Kaune ir „Hermis“ – UAB „Dileksima“ sveikatingumo centras Kaune. Jų kompleksus sudaro treniruoklių ir aerobikos salės, baseinai. Baseinų dydžiai ir ilgiai yra skirtingi, nuo 15 iki 25 metrų. Juose dirba gelbėtojai, asmeniniai treneriai, baseino prižiūrėtojai, baseino instruktoriai ir vyr. baseino instruktoriai, kurie atsako už klientų saugumą, instruktavimą ir kitų paslaugų teikimą, pvz. mokymas plaukti.

**8 lentelė. Sporto ir sveikatingumo centrų vandens paslaugų teikėjų skaičius pagal pareigų pavadinimą**

Įmonė	Vyr. baseino instruktorius	Baseino instruktorius	Plaukimo instruktorius	Asmeninis treneris	Baseino prižiūrėtojas	Baseino budėtojas gelbėtojas	Baseino instruktorius gelbėtojas
UAB "Neo aljansas"	6	18			10		
UAB "Victoria Gym"	1	3					
UAB "Forumo rūmai"			3			1	
UAB "Amžių Linija"				3			1
UAB "Dileksima"	1	3					
<b>Viso:</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Pagal aukščiau apžvelgtus duomenys (8 lentelė), galima teigti, kad Lietuvos sporto ir sveikatingumo centrų baseino zonoje dirba 50 darbuotojų. Jų pareigos susijusios su vandens paslaugų teikimu.

Pagal Lietuvos turizmo įmonių katalogą (2008), šiuo metu Lietuvoje veikia 4 sveikatingumo ir pramogų parkai: „Vichy“ – UAB „Vandens parkas“ pramogų parkas Vilniuje, UAB „Druskininkų vandens parkas“, „Trasalis“ – UAB „Trasalis“ turizmo, sveikatingumo ir pramogų centras Trakuose, bei Druskininkai SPA centras. Visuose šiuose centruose yra baseinai, nusileidimo takeliai ir daugybė kitų pramogų žmonėms atvykstantiems į šiuos parkus praleisti laisvalaikį.

**9 lentelė. Sveikatingumo ir pramogų parkų vandens paslaugų teikėjų skaičius pagal pareigų pavadinimą**

Įmonė	Gelbėtojo padėjėjas	Baseino instruktorius	Gelbėtojas	Baseino instruktorius - treneris	Vyr. gelbėtojas	Pirtininkas	Vedėjas
UAB "Vandens parkas"	8		22		2	2	
UAB "Druskininkų vandens parkas"		19		8		12	4
UAB "Trasalis"			6				
Druskininkų SPA			6				
<b>Viso:</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>4</b>

Visų sveikatingumo ir pramogų parkų vandens zonose dirbančiųjų yra 89 darbuotojai (9 lentelė). Jų pareigos susijusios su klientų aptarnavimu ir konsultavimu vandens zonose.

Apibendrinant apžvelgtus duomenis, galima išskirti įvairių profesijų/pareigybių pavadinimų vandens paslaugų teikėjus. Lietuvoje veikiančiuose sporto, sveikatingumo ir pramogų parkuose, centruose ir įstaigose, baseino zonose šiuo metu dirba virš 250 darbuotojų, jie visi dirba baseinų, pirčių ir įvairiausių atrakcionų zonose. Visus šiuos darbuotojus vienija paslaugų teikimo panašumai bei atsakomybė už žmonių saugumą vandenyje.

## 2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS

Darbe buvo naudojami šie **tyrimo metodai**:

- dokumentų turinio (content) analizė;
- mokslinės literatūros analizė;
- teorinė analizė ir apibendrinimas;
- sisteminė ir lyginamoji analizė.

Šis baigiamasis darbas yra *teorinio analitinio pobūdžio krypties, todėl tyrimui atlikti naudojami teorinės analizės ir apibendrinimo metodai*. Teorinei analizei buvo panaudota antrinių duomenų analizė. *Teorinė analizė* atliekama **sisteminiu ir lyginamuoju** metodais. Sisteminis metodas pasireiškia analizuojant įvairių autorių nuomones, išdėstytas straipsniuose, brošiūrose, apybraižose, kitokio pobūdžio leidiniuose, taip pat internete. Darbe pateikiamos šios nuomonės, jos analizuojamos sistemiškai, jų pagrindu daromos išvados. Lyginamasis metodas geriausiai atsiskleidžia darbe analizuojant Lietuvos ir užsienio autorių nuomones.

**Teorinės analizės ir apibendrinimo metodu** buvo analizuoti literatūros šaltiniai, artimi pasirinktai darbo temai.

Esant didelei šaltinių įvairovei, renkant ir skirstant duomenis buvo naudojamas **dokumentų turinio (content) analizės metodas**. Šio metodo pagalba nagrinėjami dokumentai buvo suskirstyti pagal grupes, kas palengvino tyrimui reikalingos medžiagos atrinkimą (Kardelis, 2002).

Darbe analizuojami oficialūs, tarnybinio pobūdžio dokumentai – sporto įmonių ir įstaigų baseine dirbančių darbuotojų pareigybiniai nuostatai kurie yra parengti ir patvirtinti organizacijų administracijos. Darbe išskiriami keliama reikalavimai darbo vietai ir atliekamos pareigos jau dirbant įmonėje ar įstaigoje. Tyrimui buvo pasirinkti Lietuvoje veikiančių sporto ir sveikatingumo centrų, sveikatingumo ir pramogų parkų bei sporto mokymo įstaigų dokumentai.

Siekiant tyrimo reprezentatyvumo buvo išsiustas prašymas dėl darbuotojų pareigybinių nuostatų atskleidimo, visoms Lietuvos įstaigoms ir įmonėms plėtojančioms veiklą susijusia su vandens paslaugų teikimu. Atsakymai – pareigybinės nuostatos buvo gautos iš 11 įmonių ar įstaigų, tai: UAB „Neo aljansas“, UAB „Victoria Gym“, UAB „Forumo Rūmai“, UAB „Vandens parkas“, UAB „Druskininkų vandens parkas“, Lietuvos vaikų ir jaunimo centro, Vilniaus vandens sporto mokyklos, Kauno plaukimo mokyklos, Klaipėdos „Gintaro“ sporto mokyklos, Šiaulių plaukimo mokyklos „Delfinas“ ir Mažeikių sporto mokyklos.

Surinkus ir išanalizavus atrinktų įmonių ir įstaigų darbuotojų pareigybinės nuostatos. Susisteminus duomenis, buvo sudarytos lentelės išskiriant atskirų įstaigų darbuotojų reikalavimus bei pareigas, kurių pagalba buvo analizuojama vandens paslaugų teikėjų darbinė veikla.

### 3. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ ANALIZĖ

Atlikus reikalavimų darbo vietai tyrimą, galima teigti, kad sporto mokymo įstaigose dirba mokytojai, treneriai ir sporto mokymo treneriai, tokie yra pareigybių pavadinimai žemiau analizuojamuose įstaigose (10 lentelė). Šie baseino darbuotojai turi atitikti tam tikrus reikalavimus, svarbiausi iš jų yra: spec. išsilavinimas arba licencija ir komunikabilumas, šie du reikalavimai pateikti visų analizuojamų įstaigų pareigybinėse nuostatuose. Taip pat darbuotojai turi būti susipažinę su saugos reikalavimais, mokėti suteikti pirmąją pagalbą ir laikytis higienos normų. Svarbus reikalavimas yra medicininis pažymėjimas, bet jį išduoda tik Kauno plaukimo mokykla. Kitų įstaigų pareigybiniuose nuostatuose reikalavimo sveikatai tikrinti – nėra keliamas. Labai svarbūs yra pedagogikos ir psichologijos pagrindai, nes darbuotojai dažniausiai bendrauja su vaikų grupėmis, taip pat vykdo ir suaugusiųjų mokymo bei treniravimo programas. Lietuvos vaikų ir jaunimo centras išskiria 3 svarbius reikalavimus: mokėjimas dirbti kompiuteriu, valstybinės kalbos mokėjimas bei LR įstatymų, LR Vyriausybės nutarimų, reglamentuojančių švietimą, žinojimas. Jie padeda darbuotojui atlikti darbus, rengti planus bei registruoti sportininkų žurnalą.

**10 lentelė.** Reikalavimai sporto mokymo įstaigų baseino darbuotojams

Įstaiga	Lietuvos vaikų ir jaunimo centras	Klaipėdos "Gintaro" sporto mokykla	Šiaulių plaukimo mokykla "Delfinas"	Vilniaus vandens sporto mokykla	Kauno plaukimo mokykla	Mažeikių sporto mokykla
Pareigų pavadinimas	mokytojas	treneris - sporto mokytojas	treneris	sporto mokytojas - treneris	treneris	treneris
Darbuotojų skaičius	13	16	11	14	36	3
Reikalavimai						
1. Spec. išsilavinimas arba licencija	+	+	+	+	+	+
2. Mokėjimas dirbti kompiuteriu	+					
3. LR įstatymai	+					+
4. Valstybinė kalba	+					+
5. Komunikabilumas	+	+	+	+	+	+
6. Žmogaus fiziologija		+				
7. Saugos reikalavimai		+			+	+
8. Pedagogikos ir psichologijos pagrindai		+			+	
9. Etikos principai			+			+
10. Higienos normos		+				
11. Medicininis pažymėjimas					+	
12. Pirmoji pagalba						+

Apibendrinant sporto mokymo įstaigų reikalavimus baseino darbuotojams, galima teigti, kad žmogus, norintis būti priimtas į darbą su žmonių grupėmis: mokinti plaukti, teikti informaciją bei pagalbą, kt., - turi turėti atitinkamą išsilavinimą, leidžiantį jam dirbti su įvairaus amžiaus žmonėmis, svarbu yra ir turėti gerus bendravimo įgūdžius.

Sporto ir sveikatingumo centruose dirba vyr. baseino instruktorių, baseino instruktorių, plaukimo instruktorių, baseino prižiūrėtojų ir baseino budėtojų – gelbėtojų pareigybių darbuotojai (11 lentelė). Visi šie darbuotojai turi atitikti keletą reikalavimų: turėti greitą orientaciją, mokėti gerai plaukti, turi žinoti vidaus taisykles ir būti susipažinę su LR įstatymais ir poįstatyminiais aktais, Vyriausybės nutarimais bei kitais teisės aktais, susijusiais su jo atliekamu darbu. Spec. išsilavinimą ir darbo patirtį turi turėti plaukimo instruktoriai, baseino instruktoriai bei vyr. baseino instruktoriai, jiems keliami tokie reikalavimai, nes šie darbuotojai ne tik prižiūri baseiną, bet ir veda mokymo plaukti treniruotes, perteikti savo žinias auklėtiniams. Baseino prižiūrėtojams ir baseino budėtojams – gelbėtojams užtenka turėti tik vidurinę išsilavinimą, o darbo patirtis nėra būtina. Darbuotojai norintys dirbti sporto ir sveikatingumo centre turi būti geros sveikatos ir turi mokėti suteikti pirmąją pagalbą, įvykus nelaimingam atsitikimui. Lietuvoje dažnai lankosi iš užsienio atvažiuavę turistai, taigi labai svarbus reikalavimas būtų – užsienio kalbos žinojimas.

Apibendrinant sporto ir sveikatingumo centrų reikalavimus, galima teigti, kad baseino ir plaukimo instruktoriams keliami panašūs reikalavimai. Priklausomai nuo įmonės, kurioje jie dirba, jų pareigybių pavadinimai skiriasi. Tą pati galime teigti ir dėl baseino prižiūrėtojų ir baseino budėtojų – gelbėtojų, jiems reikalavimai yra mažesni, bet labai panašūs.

**11 lentelė. Reikalavimai sporto ir sveikatingumo centrų baseino darbuotojams**

Įmonė	UAB "Victoria Gym"		UAB "Neo aljansas"			UAB "Forumo Rūmai"	
	baseino instruktorius	vyr. baseino instruktorius	baseino prižiūrėtojas	baseino instruktorius	vyr. baseino instruktorius	baseino budėtojas-gelbėtojas	plaukimo instruktorius
Darbuotojų skaičius	3	1	10	18	6	1	3
Reikalavimai							
1. Spec. išsilavinimas	+	+		+	+		+
2. Darbo patirtis	+	+		+	+		+
3. Valstybinė kalba	+	+	+	+	+		
4. Užsienio kalba			+	+	+	+	+
5. Plaukimas	+	+	+	+	+	+	+
6. Nuolat tobulintis	+	+	+	+	+		
7. Greita orientacija	+	+	+	+	+	+	+
8. Lankytojų priežiūra	+	+	+	+	+		
9. Įrangos priežiūra	+	+	+	+	+		
10. LR įstatymai	+	+	+	+	+	+	+
11. Sveikata	+	+	+	+	+		
12. Pirmoji pagalba			+	+	+	+	+
13. Paslaugų kainų žinojimas	+	+	+	+	+		
14. Sauga darbe	+	+	+	+	+		
15. Įmonės taisyklės	+	+	+	+	+	+	+
16. Komunikabilumas	+	+	+	+	+		

Sveikatingumo ir pramogų parkuose dirba baseino instruktoriai, baseino instruktoriai – treneriai, gelbėtojų padėjėjai, gelbėtojai ir vyr. gelbėtojai (12 lentelė). Visiems darbuotojams keliami šie reikalavimai: mokėjimas dirbti kompiuteriu, užsienio kalbos žinojimas, geri plaukimo įgūdžiai, sveikatos pažymėjimas, mokėjimas suteikti pirmąją pagalbą bei komunikabilumas. Spec. išsilavinimas reikalingas visiems darbuotojams išskyrus gelbėtojo padėjėjo - jam pakanka turėti ir vidurinį išsilavinimą. Darbo patirtis ir saugos reikalavimai keliami tik vienos įmonės darbuotojams – UAB „Vandens parkas“.

Apibendrinant sveikatingumo ir pramogų parkų reikalavimus darbuotojams, galima teigti, kad vienos įmonės gelbėtojai ir kitos įmonės baseino instruktoriai turi analogiškus reikalavimus



darbo vietai užimti, taip pat šių parkų darbuotojai dirba panašioje aplinkoje, tačiau jų pareigybių pavadinimai žymiai skiriasi.

**12 lentelė. Reikalavimai sveikatingumo ir pramogų parkų baseino darbuotojams**

Įmonė	UAB "Druskininkų vandens parkas"		UAB "Vandens parkas"		
	baseino instruktorius	baseino instruktorius – treneris	gelbėtojų padėjėjas	gelbėtojas	vyr.gelbėtojas
Darbuotojų skaičius	19	8	8	20	2
Reikalavimai					
1. Spec. išsilavinimas	+	+		+	+
2. Darbo patirtis			+	+	+
3. Darbas kompiuteriu	+	+	+	+	+
4. Užsienio kalba	+	+	+	+	+
5. Plaukimas	+	+	+	+	+
6. Pirmoji pagalba	+	+	+	+	+
7. Komunikabilumas	+	+	+	+	+
8. Sveikatos pažymėjimas	+	+	+	+	+
9. Saugos reikalavimai			+	+	+
10. Fiziologijos žinios		+			

Pareigų, kurias atlieka sporto mokymo įstaigų baseino darbuotojai tyrimas parodė (13 lentelė), jog sporto mokymo įstaigų darbuotojai atlieka šias pareigas: sukompaktuoti mokymo grupes per mokslo metus, rašyti darbo planus, stebėti sportininkų medicininio pažymėjimo galiojimo laiką, užtikrinti saugumą treniruočių metu, bendrauti su sportininkais bei jų šeimomis ir tobulinti savo profesinį meistriškumą. Šias pareigas turi atlikti daugelio sporto mokymo įstaigų darbuotojai. Jie turi supažindinti savo auklėtinius su vidaus taisyklėmis ir užtikrinti jų laikymąsi, taip pat labai svarbi darbuotojo pareiga yra drausti sportininkui vartoti dopingą, kad pagerintų rezultatą. Į darbuotojų pareigas įeina ne tik darbas pratybų metu, bet ir stovyklų organizavimas su išvykomis. Taip pat svarbi pareiga yra prižiūrėti savo darbo vietą, kad ji visada būtų švari ir tvarkinga, atsakyti už inventoriaus saugumą bei savo aprangos tvarkingumą.

Apibendrinant, galima teigti, kad sporto mokymo staigų darbuotojų pareigos yra panašios, tik kai kurios įstaigos darbuotojai oficialiai turi atlikti daugiau pareigų.

13 lentelė. Sporto mokymo įstaigų baseino darbuotojų pareigos

Įstaiga	Lietuvos vaikų ir jaunimo centras	Klaipėdos "Gintaro" sporto mokykla	Šiaulių plaukimo mokykla "Delfinas"	Vilniaus vandens sporto mokykla	Kauno plaukimo mokykla	Mažeikių sporto mokykla
Pareigų pavadinimas	mokytojas	treneris - sporto mokytojas	treneris	sporto mokytojas - treneris	treneris	treneris
Darbuotojų skaičius	13	16	11	14	36	3
Pareigos						
1. Mokymo grupių komplektavimas	+	+		+	+	+
2. Darbo planai	+	+	+	+	+	+
3. Sportininkų med. kontrolė		+	+	+	+	+
4. Darbo vietos tvarka		+		+		
5. Vidaus taisyklės	+	+	+			+
6. Saugumo užtikrinimas	+	+	+	+	+	+
7. Etikos reikalavimai		+	+		+	+
8. Inventoriaus saugumas				+		+
9. Vilkėti sporto apranga			+			
10. Drausti sportininkui naudoti dopingą		+	+		+	+
11. Organizuoti sporto stovyklas		+	+		+	+
12. Bendrauti su sportininko šeima	+	+	+		+	+
13. Tobulinti meistriškumą		+	+	+	+	+
14. LR įstatymai	+					+
15. Vykdyti sportininkų testavimą					+	

Sporto ir sveikatingumo centrų baseino darbuotojų pagrindinė pareiga - darbo organizavimas, tačiau šį darbą atlieka tik baseino bei plaukimo instruktoriai ir vyr. baseino instruktoriai. Visų žemiau pateiktų įmonių darbuotojai (14 lentelė), turi atlikti kitas pareigas: užtikrinti švarą ir saugumą baseino zonoje, atsakyti už įrangos ir inventoriaus tvarkingumą, supažindinti klientus su vidaus taisyklėmis ir prižiūrėti, kad būtų jų laikomasi. Atsitikus nelaimi, darbuotojas turi mokėti suteikti pirmąją pagalbą. Darbo metu darbuotojo apranga turi būti tvarkinga ir jis turi nešioti su savimi darbo pažymėjimą. Labai svarbu yra gerai aptarnauti ir konsultuoti klientus, juos dominančiais klausimais. Darbuotojas klientams turi reklamuoti teikiamas paslaugas ir siūlyti aplankyti kitas sporto ir sveikatingumo centro zonas.

Papildoma paslauga, kuri yra teikiama baseine yra mokymas plaukti, bet tokias treniruotes gali vesti tik baseino bei plaukimo instruktoriai ir vyr. baseino instruktoriai. Jie sudaro specialias treniruotes įvairaus amžiaus žmonėms ir individualiai dirba nustatytą laiką.

Į UAB „Victoria Gym“ ir UAB „Neo aljansas“ darbuotojų pareigas įeina darbo vietos paruošimas ir sutvarkymas po darbo kitai pamainai bei konfliktų sprendimai. Tuo tarpu į UAB „Forumo Rūmai“ darbuotojų pareigas įeina pastovios kvalifikacijos tobulinimo programos, kurias organizuoja įmonė savo darbuotojams, skatindama juos tobulėti. UAB „Neo aljansas“ vyr. baseino instruktorius pats turi organizuoti savo centro baseino instruktorių apmokymus, kurie yra privalomi ne tik naujai atėjusiems į darbą, bet ir dirbantiems keletą metų. UAB „Victoria Gym“ stengiasi išsaugoti savo klientų konfidencialumą, darbuotojai negali teikti jokios informacijos apie lankančius jų centrą paslaugų vartotojus.

Yra išskiriami dar keletas atliekamų pareigų: darbuotojai turi užtikrinti, kad lankytojai lankysis vandens zonoje atitinkamai apsirengę. UAB „Victoria Gym“ ir UAB „Forumo Rūmai“ savo darbuotojams griežtai draudžia darbo metu vartoti alkoholi, ir dar viena labai svarbi įmonei pareiga – taupyti įmonės lėšas.

Apibendrinant sporto ir sveikatingumo centrų baseino darbuotojų pareigas, galima išskirti, kad vyr. baseino, baseino bei plaukimo instruktoriai atlieka svarbiausias pareigas. Jie organizuoja visą darbo veiklą, veda plaukimo treniruotes ir jiems yra pavaldūs baseino prižiūrėtojai ir baseino budėtojai – gelbėtojai. Visos kitos atliekamos pareigos beveik nesiskiria, tiksliai skirtumas matomas tarp įmonių darbuotojų pareigų. Negalima pamiršti ir skirtingų darbo vietų sąlygų.

14 lentelė. Sporto ir sveikatingumo centrų baseino darbuotojų pareigos

Įmonė	UAB "Victoria Gym"		UAB "Neo aljansas"			UAB "Forumo Rūmai"	
	baseino instruktorius	vyr. baseino instruktorius	baseino prižiūrėtojas	baseino instruktorius	vyr. baseino instruktorius	baseino budėtojas-geležtojas	plaukimo instruktorius
Darbuotojų skaičius	3	1	10	18	6	1	3
Pareigos							
1. Darbo organizavimas		+			+		+
2. Klientų aptarnavimas, konsultavimas	+	+	+	+	+	+	+
3. Plaukimo treniruotės	+	+		+	+		+
4. Švaros užtikrinimas	+	+	+	+	+	+	+
5. Įrangos priežiūra	+	+	+	+	+	+	+
6. Saugumo užtikrinimas	+	+	+	+	+	+	+
7. Pirmos pagalbos suteikimas	+	+	+	+	+	+	+
8. Klientų supažindinimas su taisyklėmis	+	+	+	+	+	+	+
9. Darbo vietos paruošimas	+	+	+	+	+		
10. Konfliktų sprendimas	+	+	+	+	+		
11. Teikiamų paslaugų reklamavimas	+	+	+	+	+	+	+
12. Tvarkingumas	+	+	+	+	+	+	+
13. Darbo pažymėjimas	+	+	+	+	+	+	+
14. Klientų konfidencialumas	+	+					
15. Instruktorių apmokymas					+		
16. Klientų apranga baseine			+	+	+	+	+
17. Kvalifikacijos kėlimo programos						+	+
18. Taupyti įmonės lėšas	+	+				+	+
19. Draudžiama vartoti alkoholi	+	+				+	+

Sveikatingumo ir pramogų parkų baseino darbuotojai atlieka pareigas atitinkančias jų specifinei darbo vietai. Jie dirba prie nusileidimo takelių startų ir finišų, prie baseinų ir žaidimo aikštelių. Žemiau pateiktų parkų (15 lentelė) darbuotojų išskiriamos svarbiausios pareigos, kurias turi atlikti vandens paslaugų teikėjai darbo metu: visų pirma, darbuotojai turi būti komunikabilūs, lengvai bendrauti su lankytojais, teikiant jiems reikalingą informaciją. Taip pat jie turi supažindinti lankytojus su vidaus taisyklėmis, prižiūrėti, kad būtų jų laikymąsi ir užtikrinti lankytojų saugumą. Darbuotojas turi būti tvarkingas, apsirengęs švariais rūbais. Šių

parkų darbuotojams labai svarbu, būti susipažinusiems su gelbėjimo veiksmais ir mokėti suteikti pirmą pagalbą.

UAB „Vandens parkas“ baseino darbuotojai atsako už įmonės tikslų ir uždavinių įgyvendinimą, taip pat kasmet darbe organizuojami kvalifikacijos tobulinimo kursai, už kuriuos yra atsakingas gelbėtojų skyriaus vadovas. Tuo tarpu UAB „Druskininkų vandens parkas“ baseino instruktoriaus – trenerio pareiga yra domėtis naujovėmis, nes jis veda keletą programų parkų lankytojams, ir jo įgūdžiai turi atitikti tam tikrus reikalavimus. Šio parko baseino darbuotojams labai svarbu laikytis darbo drausmės ir prieš darbą ir po jo susitvarkyti savo darbo vietą. UAB „Vandens parkas“ vyr. gelbėtojas yra atsakingas už visos pamainos baseino darbuotojų darbą, ir turi būti susipažinęs su LR įstatymais.

*15 lentelė. Sveikatingumo ir pramogų parkų baseino darbuotojų pareigos*

Įmonė	UAB "Druskininkų vandens parkas"		UAB "Vandens parkas"		
	baseino instruktorius	baseino instruktorius – treneris	gelbėtojų padėjėjas	gelbėtojas	vyr.gelbėtojas
Darbuotojų skaičius	19	8	8	20	2
Pareigos					
1. Tikslų ir uždavinių įgyvendinimas			+	+	+
2. Klientų saugumo užtikrinimas	+	+	+	+	+
3. Supažindinimas su taisyklėmis	+	+	+	+	+
4. Bendravimas su lankytojais	+	+	+	+	+
5. Konfliktų sprendimas					+
6. Teikiamų paslaugų išaiškinimas	+	+			
7. Darbo drausmė	+	+			
8. Tvarkingumas	+	+	+	+	+
9. Darbo vietos paruošimas	+	+			
10. Įrenginių priežiūra	+	+			
11. Gelbėjimo veiksmai	+	+	+	+	+
12. Pirmosios pagalbos suteikimas	+	+	+	+	+
13. Kvalifikacijos kėlimas			+	+	+
14. Domėtis naujovėmis		+			
15. Programų vedimas		+			
16. Pamainos darbo priežiūra					+
17. LR įstatymai					+

Išanalizavus kiekvienos įmonės ir įstaigos baseino darbuotojus atskirai, toliau apžvelgsim reikalavimus darbo vietai, bei atliekamas pareigas visų vandens paslaugų teikėjų, dirbančių skirtingose įmonėse bei įstaigose.

Analizuojamų įmonių ir įstaigų išskirti svarbiausi reikalavimai darbo vietai (16 lentelė): spec. išsilavinimas bei geri plaukimo įgūdžiai. Kandidatas į darbo vietą turi ne tik gerai mokėti plaukti, bet ir mokėti perteikti savo žinias įvairaus amžiaus žmonėms, išmokyti juos visų plaukimo stilių. Keliamas komunikabilumo reikalavimas reikalingas bendravimui su klientais ar sportininkais: darbuotojas turėtų galėti lengvai užmegsti kontaktą ir būti suprastas aplinkinių. Kandidatas turi būti susipažinęs su saugumo reikalavimais bei išklaušęs pirmosios pagalbos kursus.

Sporto ir sveikatingumo centrų (SSC) bei sveikatingumo ir pramogų parkų (SPP) darbuotojams yra svarbu žinoti užsienio kalbą, nes juos aplanko daug turistų. SPP ir sporto mokymo įstaigų (SMĮ) reikalavimuose nurodomi: darbas kompiuteriu, o SSC ir SMĮ: profesionalumo tobulinimosi reikalavimai.

**16 lentelė. Reikalavimai vandens paslaugų teikėjams**

Įmonė ar įstaiga	Sporto ir sveikatingumo centrai	Sveikatingumo ir pramogų parkai	Sporto mokymo įstaigos
Darbuotojų skaičius	42	57	93
Reikalavimai			
1. Spec.išsilavinimas arba licencija	+	+	+
2. Darbo patirtis	+	+	
3. Valstybinė kalba	+		+
4. Užsienio kalba	+	+	
5. Plaukimas	+	+	+
6. Nuolat tobulintis	+		+
7. Greita orientacija	+		
8. Lankytojų priežiūra	+		
9. Įrangos priežiūra	+		+
10. LR įstatymai	+		+
11. Med.pažymėjimas	+	+	+
12. Pirmoji pagalba	+	+	+
13. Paslaugų kainų žinojimas	+		
14. Saugos reikalavimai	+	+	+
15. Įmonės taisyklės	+		
16. Komunikabilumas	+	+	+
17.Darbas kompiuteriu		+	+
18. Pedagogikos ir psichologijos pagrindai			+
19. Etikos principai			+
20. Žmogaus fiziologija		+	+

Analizuojamų įmonių ir įstaigų vandens paslaugų teikėjų pareigos (17 lentelė) apima darbo organizavimą ir vykdymą; darbo vietos sutvarkymą; baseino įrangos priežiūrą, klientų saugumo užtikrinimą bei jų supažindinimą su vidaus tvarkos taisyklėmis, jų laikymosi kontrolę. Svarbus yra darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo klausimas. Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas įtakoja darbuotojo kompetenciją bei pasirengimą tinkamai atlikti pareigas. Vienos įmonės pačios organizuoja kvalifikacijos tobulinimo kursus, kuriuose privalo dalyvauti visi darbuotojai, o kitose - darbuotojai turi patys rūpintis savo kvalifikacijos tobulinimu.

SSC ir SMĮ baseino darbuotojai veda plaukimo treniruotes, SSC darbuotojų taip papildoma paslauga, o SMĮ pagrindinis darbas, kurį jie atlieka - treniruotės vedimo laikas, todėl į jų pareigas įeina mokymo grupių komplektavimas, atsakomybė už sportininkų saugumą ir sporto stovyklų organizavimą.

*17 lentelė. Vandens paslaugų teikėjų pareigos*

Įmonė	Sporto ir sveikatingumo centrai	Sveikatingumo ir pramogų parkai	Sporto mokymo įstaigos
Darbuotojų skaičius	42	57	93
Pareigos			
1. Darbo organizavimas	+	+	+
2. Klientų aptarnavimas, konsultavimas	+	+	
3. Plaukimo treniruotės	+		+
4. Švaros užtikrinimas	+		
5. Įrangos priežiūra	+	+	+
6. Saugumo užtikrinimas	+	+	+
7. Pirmosios pagalbos suteikimas	+	+	
8. Supažindinimas su taisyklėmis	+	+	+
9. Paruošti darbo vietą	+	+	+
10. Konfliktų sprendimas	+	+	
11. Teikiamų paslaugų reklamavimas	+	+	
12. Tvarkingumas	+	+	+
13. Darbo pažymėjimas	+		
14. Kvalifikacijos kėlimas	+	+	+
15. Taupyti įmonės lėšas	+		
16. Draudžiama vartoti alkoholi	+		
17. Mokymo grupių komplektavimas			+
18. Sportininkų med. kontrolė			+
19. Etikos reikalavimai			+
20. Drausti sportininkui naudoti dopingą			+
21. Organizuoti sporto stovyklas			+
22. Bendrauti su sportininko šeima			+
23. LR įstatymai		+	+

Išanalizavus vandens paslaugų teikėjų reikalavimus darbo vietai ir atliekamas pareigas atliksim palyginamąją analizę dėl reikalavimų atitikimo pareigoms.

Pradėsime nuo spec. išsilavinimo ir gerų plaukimo įgūdžių. Šie svarbūs reikalavimai atitinka darbo organizavimo ir vykdymo pareigas, nes vandens paslaugų teikėjų darbas vyksta specifinėje darbo aplinkoje, prie baseinų ir atrakcionų, kur labai svarbu yra stebėti žmones. Spec. išsilavinimas reiškia, kad žmogus yra pasiruošęs atlikti atsakingas pareigas, kurioms reikia žinių - tai yra, teorijos pradmenų ir praktikos, kuri yra teikiama mokymuose. Pareiginių nuostatų reikalavimuose nurodomi mokėjimo plaukti reikalavimai, kai kur reikalaujama būti susipažinusi su visais plaukimo būdais, o kai kur reikia turėti plaukimo meistriškumą įrodantį dokumentą. Taigi, žmogus norintis užimti atitinkamas pareigas turi būti aktyviai sportuojantis asmuo, taip pat reikalingas spec. išsilavinimas, kuris įrodytų gebėjimus perteikti savo žinias klientams.

Darbo organizavimas apima viso mėnesio darbo planavimą, įtraukiant visus reikalingus darbus, kuriuos reikia atlikti, kad vėliau nuosekliai juos vykdyti. Komunikabilumo reikalavimas atitinka bendravimo su klientais, informacijos teikimo bei klientų supažindinimo su taisyklėmis pareigas. Komunikabilumas - tai žmogaus savybė, kuria galima išugdyti, o darbui su klientais ji yra labai svarbi. Darbuotojas turi mokėti bendrauti, jis turi sudominti klientą, kad jis dar ne kartą norėtų pasinaudoti įmonės teikiamomis paslaugomis. Informacijos teikimas priklauso nuo teikėjo susipažinimo su jo dirbamoje įmonėje teikiamomis paslaugomis, jų kainomis ir teikimo laiku, jeigu jis visa tai žinos - tai žmogus dar ne vieną kartą kreipsis pas jį, tikėdamasis gauti ne tik informaciją, bet ir malonų bendravimą. Kiekviena įmonė ar įstaiga turi apibrėžtas vidaus taisykles ir darbuotojas turi jas žinoti ir mokėti tinkamu laiku pateikti klientui. Labiausiai bendravimo įgūdžių reikia SSC ir SPP vandens paslaugų teikėjams, nes jie visą darbo dieną praleidžia tarp klientų ir siūlo išbandyti įvairias paslaugas. Tuo tarpu SMĮ darbuotojai bendrauja su sportininkais bei sportininkų šeimomis. Visi vandens paslaugų teikėjai, nepriklausomai nuo įstaigos ar įmonės, kurioje jie dirba, turi būti susipažinę su saugos reikalavimais ir mokėti suteikti pirmąją pagalbą, kadangi darbuotojai yra atsakingi už klientų bei sportininkų saugumą, bei įvykus nelaimingam atsitikimui, prieš atvykstant greitajai turi mokėti suteikti pirmąją pagalbą. Žmogus praėjęs pirmosios pagalbos kursus, greitai susiorientuos situacijoje ar atliks reikiamus veiksmus.

Apibendrinant reikalavimus darbo vietai ir atliekamas pareigas, galima teigti, kad reikalavimai atitinka pareigas pagal įmonių ir įstaigų darbuotojų pareigybinius nuostatus.



Remiantis pareigybiniais nuostatais bei išanalizuotais duomenimis, vandens paslaugų teikėjų pareigų pavadinimai labai skiriasi, nors, paprastai, priklausomai nuo įstaigos, darbuotojai atlieka panašaus pobūdžio pareigas. Lietuvos profesijų klasifikatoriuje yra pateikiamas tik sporto trenerio pareigų išsamus aprašymas; gelbėtojai yra priskiriami prie aptarnavimo srities darbuotojų, o sporto instruktorius kaip ir sporto trenerio pareigybė priskiriama prie sporto specialistų. Kitų pareigų darbuotojų klasifikavimo nėra, todėl lieka neaiškus vandens paslaugų teikėjų pareigų apibūdinimas. Remiantis tuo, galima teigti, kad kiekviena įmonė ar įstaiga turi pati spresti, kaip bus pavadintos jų vandens paslaugų teikimo sferoje dirbančiųjų pareigos.

Tai galima paaiškinti tuo, kad SSC bei SPP įmonės veikia tik apie 5 metus ir vienos bendros pareigų pavadinimų klasifikacijos dar nėra priimta. SMĮ vandens paslaugų teikėjų svarbiausias uždavinys yra mokymas plaukti, taigi jų vienintelių pareigybių pavadinimai skiriasi nežymiai, jie yra tarp sporto mokytojų – trenerių ir trenerių, tai galima paaiškinti tuo, kad sporto mokymo įstaigos yra valstybinės organizacijos, ir jų darbuotojų pareigybių pavadinimai yra nustatyti ir reglamentuojami įstatymu.

## IŠVADOS

1. Sporto industrija Lietuvoje vystosi ne labai sparčiai, nes valstybė neturi pakankamai lėšų skirti sporto bazių statybai. Tuo tarpu ženkliai auga paklausa pramogų industrijai ir verslinikai steigia naujus parkus, pramogų centrus, bet rinka vis tiek yra nepakankamai užimta ir artimiausiu metu dar galima tikėtis pramogų industrijos augimo.

2. Paslauga turi atitikti klientų poreikius, būti pritaikyta bet kuriam žmogui, ji turi būti kokybiška ir maloniai suteikta. Paslauga turi išlaikyti pastovų aptarnavimo lygį, o teikti ją turi aukštos kvalifikacijos specialistai. Paslaugų teikimo procese dalyvauja ir klientas, ir paslaugos teikėjas. Laikas, kurį paslaugos teikėjas skiria klientui priklauso nuo paslaugos teikimo sferos, ar tai bus savitarna, ar visos paslaugos teikimas priklausys nuo teikėjo. Paslaugos kokybė yra labai svarbi įmonėms, nes paslauga vertinama prieš pateikimą, jos teikimo metu ir po to. Nauji klientai turi būti pritraukiami, o seni patenkinti paslaugos teikimo kokybe.

3. Darbuotojo kompetencija yra labai svarbi paslaugų teikimo rinkoje tuo, kad darbuotojas teikdamas paslaugas, bendrauja, konsultuoja klientus. Įmonė, kurioje dirba darbuotojas turėtų sudaryti palankias sąlygas tobulinti kvalifikaciją. Įmonės darbo vietų/pareigybių aprašymas turi būti sudarytas atsižvelgiant į darbo vietos specifiką. Reikalavimai darbo vietai yra aprašomi pareigybinėse nuostatuose pagal profesiją ir atliekamas pareigas darbo vietoje.

4. Išanalizavus vandens paslaugų teikėjų darbinės veiklos specifiką Lietuvoje, galima išskirti įvairių profesijų/pareigybių pavadinimų vandens paslaugų teikėjus. Lietuvoje veikiančiuose sporto, sveikatingumo ir pramogų parkuose, centruose ir įstaigose, baseino zonose šiuo metu dirba virš 250 darbuotojų, jie visi dirba baseinų, pirčių ir įvairiausių atrakcionų zonose. Visus šiuos darbuotojus vienija paslaugų teikimo panašumai bei atsakomybė už žmonių saugumą vandenyje.

5. Sporto ir pramogų industrijos vandens paslaugų teikėjų darbinės veiklos tyrimas parodė, kad reikalavimai jiems būtų: spec. išsilavinimas, geri plaukimo įgūdžiai bei komunikabilumas. Ir jie atlieka keletą svarbiausių pareigų: organizuoja savo darbo veiklą, užtikrina klientų saugumą ir nuolat kelia savo profesionalumą ir kvalifikaciją. Nustatyta, kad vandens paslaugų teikėjų reikalavimai darbo vietai atitinka atliekamas pareigas.

## PASIŪLYMAI

Lietuvoje turi būti papildytas profesijų klasifikatorius, pagal egzistuojančias rinkoje vandens paslaugų teikėjų pareigas, priklausomai nuo darbo vietos, darbuotojo kompetencijos ir atsižvelgiant į atliekamas funkcijas. Tai padėtų koordinuoti dabartinį vandens paslaugų teikėjų pareigų įvairovę, pavyzdžiui, dirbančių sveikatingumo ir sporto centruose, pareigybiniuose nuostatuose jų reikalavimai beveik nesiskiria, tačiau pareigų pavadinimas žymiai skiriasi. Darbo ieškantys asmenys ir norintys pasirinkti darbą pagal pareigų pavadinimą, turi papildomai skaityti reikalavimus darbo vietai, nes pavadinimas nenusako jų veiklos.

Sporto ir pramogų pobūdžio bei teikiančių dar platesnį paslaugų spektrą įstaigų skaičius turėtų didėti ateityje. Įmonių vadovybei būtų paprasčiau priimti darbuotojus į pareigas, kurių pavadinimas būtų suvienodintas ir leistų tiksliau suvokti tiek ieškantiesiems darbo, tiek baseinų bei parkų lankytojams kiekvieno darbuotojo kompetencijas, žinoti jų pasirengimą bei atsakomybes.

## LITERATŪRA

- Bakanauskienė, I. (2002). *Personalo valdymas*. Kaunas: VDU leidykla.
- Bagdonienė, L., Hopienienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
- Bagdonienė, L., Zemblytė, J. (2002). Paslaugų kokybės suvokimo ir vertinimo problemos. *Ekonomika ir vadyba*, 1 (6), 9-17.
- Banytė, J., Gadeikienė, A., Kuvykaitė, R. (2006). Paslaugų įmonės žmogiškųjų išteklių valdymo ypatumai. *Inžinierinė ekonomika*, 2 (47), 54-61. Kaunas.
- Benson, A., Henderson, S. (2005). UK leisure centres under best value: a strategic analysis. *International Journal of Public Sector Management*, 18 (3), 196-215.
- Blaževičius, P. (2006). *Laisvalaikio organizavimas*. Rokiškis.
- Boon, B. (2006). When leisure and work are allies: the case of skiers and tourist resort hotels. *Career Development International*, 11 (7), 594-608.
- Cotte, J., Ratneshwar, S. (2003). Choosing leisure services: the effect of consumer timestyle. *Journal of Services Marketing*, 17 (6), 558-572.
- Čiutienė, R., Sakalas, A. (2002). Organizacijos ir darbuotojų interesų derinimas šiuolaikinių ir ateities pokyčių kontekste. *Inžinierinė ekonomika*, 5, 82-87. Kaunas.
- Čiutienė, R., Sakalas, A., Neverauskas, B. (2006). Darbuotojų interesų įtaka šiuolaikinės karjeros formavimui. *Inžinierinė ekonomika*, 5 (50), 99-106. Kaunas.
- Čiutienė, R., Šarkiūnaitė, I. (2004). Darbuotojų kompetencija – organizacijos konkurencingumą lemiantis veiksnys. *Ekonomika*, 67 (2), Vilnius: VU.
- Dawes, J., Rowley, J. (1996). The waiting experience: towards service quality in the leisure industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8 (1), 16-21.
- Dessler, G. (2001). *Personalo valdymo pagrindai*. Poligrafija ir informatika.
- Duttinė, A., Ginevičius, R. (2003). Mažų ir vidutinių įmonių visuotinės kokybės vadybos formavimo nuostatai. *Ekonomika*, 61. Vilnius: VU.
- Jankauskas, J. (2006). Sportas, taika ir aplinka. *Sporto mokslas*, 2, 26-30.
- Kardelis, K. (2002). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas: Judex.
- Kindurys, V. (1998). *Paslaugų marketingas: Teorija ir praktika*. Monografija. Vilnius: VU leidykla.
- Kindurys, V. (2002). *Paslaugų marketingas*. Vilnius.
- Klarke, G. (2000). *Marketing a service for profit: A practical guide to key service marketing concepts, in association with "Marketing"*. Kogan Page.

- Kniveton, B.H. (2005). Training leisure centre instructors: client motivational profiles examined. *Journal of European Industrial Training*, 29 (8), 627-640.
- Krasauskas, M., Katinas, M. (2002). Sporto industriją gaivina verslininkai. *Veidas*, 30. Veido periodikos leidykla.
- Kučinskienė, R. (2003). Karjeros rinkimosi racionalumo metodologinis pagrindimas. *Organizacijų vadyba*, 25. VDU.
- Kugytė, R., Šliburytė, L. (2005). Standartizuotas paslaugų teikėjo pasirinkimo kriterijų modelis skirtingiems paslaugų tipams vartotojų požiūriu. *Inžinierinė ekonomika*, 4 (44), 56-63. Kaunas.
- Langvienė, N., Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
- Leonienė, B. (2001). *Darbuotojų vadyba*. Kaunas: Šviesa.
- Leontjeva, L., Lesnikov-Rubliov, A. (2003). Personalo ugdymas. *Organizacijų vadyba*, 27. VDU.
- Lietuvos profesijų klasifikatorius (2008). Prieiga per internetą:  
[http://www.darborinka.lt/mod/klasifikatorius/?p=0\\_8](http://www.darborinka.lt/mod/klasifikatorius/?p=0_8) [žiūrėta 2008 01 14]
- Lietuvos sporto objektų plėtros 2006 – 2013 m. strategija*. (2006). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos sporto statistikos metraštis 1998 m.* (1999). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos sporto statistikos metraštis 1999 m.* (2000). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos sporto statistikos metraštis 2000 m.* (2001). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos sporto statistikos metraštis 2001 m.* (2002). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos sporto statistikos metraštis 2002 m.* (2003). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos sporto statistikos metraštis 2003 m.* (2004). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos sporto statistikos metraštis 2004 m.* (2005). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos sporto statistikos metraštis 2005 m.* (2006). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos sporto statistikos metraštis 2006 m.* (2007). Vilnius: KKSD.
- Lietuvos turizmo įmonių katalogas (2008). Prieiga per internetą:  
<http://www.viskasturizmui.lt/imones/rubrika/L100> [žiūrėta 2008 03 22]
- Marcinkevičiūtė, L. (2004). Darbuotojų motyvavimo modeliai besikeičiančiomis rinkos sąlygomis. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 4, 136-142. Šiauliai.
- Paloniemi, S. (2006). Experience, competence and workplace learning. *Journal of Workplace Learning*, 18 (7/8), 439-450.
- Ruževičius, J. (2005). Kokybės vadybos posistemiai ir jų įtaka verslo konkurencingumui. *Ekonomika*, 71. Vilnius: VU.
- Sakalas, A. (1998). *Personalo vadyba*. Vilnius: Margi raštai.

- Stankevičienė, A., Lobanova, L. (2006). *Personalo vadyba organizacijos sistemoje*. Vilnius: Technika.
- Svirskienė, G., Šileikienė, L. (2006). Paslaugų teikėjams reikšmingos kompetencijos. *Vadyba*, 2 (9), 257-263. Klaipėda.
- Thwaites, D. (1999). Closing the gaps: service quality in sport tourism. *Journal of Services Marketing*, 13 (6), 500-516.
- Vaitkevičiūtė, V. (2001). *Tarptautinių žodžių žodynas*. Vilnius: Leidykla „Žodynas“.
- Vasiliauskienė, L., Stanikūnienė, B., Lipinskienė, D. (2005). Darbuotojų kompetencijos vystymas organizacijoje: vadybiniai sprendimai. *Inžinierinė ekonomika*, 5 (45), 51-59. Kaunas.
- Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: VU.
- Zuoza, A., Zuoza A.K., Zuozienė I.J. (2004). ES struktūrinių fondų panaudojimo galimybė Lietuvos sporto bazėms modernizuoti ir pritaikyti didelio meistriškumo sportininkų reikmėms. *Sporto mokslas*, 4, 64-66.
- Zuozienė, I.J., Kavaliauskas, S., Skyrienė, V. ir kt. (2007). *Mokymas plaukti: realijos ir perspektyvos*. Vilnius.
- Žilinskas, V.J., Zakarienė, J. (2007). Darbuotojų skatinimas – aktuali mokslo ir praktikos problema. *Tiltai*, 3 (40), 25-34.

# PRIEDAI

1 priedas

**TVIRTINU**  
UAB „VICTORIA GYM“  
Gen. direktorius Arvydas  
Milvydas

(Bendrovės vadovas) \_\_\_\_\_  
(Parašas)

\_\_\_\_\_  
(Data)

## UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „VICTORIA GYM“

### BASEINO INSTRUKTORIAUS (-ĖS) PAREIGINĖ INSTRUKCIJA

#### I. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

1. Į baseino instruktoriaus (-ės) (toliau tekste – Instruktorius arba Darbuotojas) pareigas įeina klientų aptarnavimas, konsultavimas ir pagalba, paslaugų (individualių ir grupinių plaukimo treniruočių) pardavimas, baseino priežiūra bei kitų jai (jam) su darbo pareigomis pavestų darbų atlikimas.
2. Instruktorius savo darbe vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais Lietuvos norminiais aktais, susijusiais su darbo pareigų vykdymu, priešgaisrinės saugos, vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, kitais bendrovės reglamentais ir taisyklėmis, bendrovės įstatais, Generalinio direktoriaus įsakymais, šia instrukcija ir kitais teisėtais nurodymais ar pavedimais. Darbuotojas yra tiesiogiai pavaldus Generaliniam direktoriui. Taip pat darbuotojas turi vykdyti vyr. baseino trenerio ir direktoriaus pavaduotojos (-jo) pavedimus, jeigu jie neprieštaruoja Generalinio direktoriaus pavedimams.
3. Baseino instruktoriaus pareigoms priimamas asmuo, turintis kūno kultūros specialybės išsilavinimą ir panašaus darbo patirtį, turintis sveikatos pažymėjimą ir kitus reikalingus darbui pažymėjimus, pasitikintis savimi, mokantis bendrauti su žmonėmis, turintis organizacinio darbo gabumų, komunikabilus.
4. Baseino instruktorių priima dirbti šiomis pareigomis ir atleidžia iš pareigų, nustato pareiginį atlyginimą bendrovės Generalinis direktorius arba jų įgaliotas asmuo įstatymų nustatyta tvarka.

#### II. KVALIFIKACINIAI REIKALAVIMAI

5. Instruktoriaus charakterio savybės turi atitikti keliamus reikalavimus:
  1. būti atsakingu, korektišku, savikritišku;
  2. nekonfliktuoti ir gerai sugyventi su kolektyvu;
  3. sugebėti išklaudyti kito asmens (tiek lankytojų, tiek darbuotojų) nuomonę;
  4. kūrybiškai ir savarankiškai spręsti įvairius veiklos klausimus;
  5. nuolatos tobulintis, įgyjant naujas žinias.

6. Instruktorius turi žinoti, mokėti ir išmanyti:

1 priedo tęsinys

1. mokymo plaukti treniruočių metodiką;
  2. pirčių eksploatavimo taisykles;
  3. baseino ir masažo vonios eksploatavimo ir saugumo taisykles;
  4. žmogaus fiziologiją ir anatomiją;
  5. bendrovės struktūrą, darbo specifiką ir pobūdį;
  6. pagrindines bendrovės veiklos sritis;
  7. bendrovės vidaus darbo tvarkos taisykles;
  8. vidaus tvarkos taisykles skirtas lankytojams;
  9. bendrovės paslaugų kainininką;
  10. bendrovės personalo pavardes ir telefonus;
  11. valstybinę kalbą;
  12. mokėti greitai orientuotis situacijoje;
  13. konkurentų rinkas;
  14. patiktų materialinių vertybių apsaugos būdus ir priemones;
  15. saugos darbe, priešgaisrinės saugos reikalavimus.
7. Darbuotojas privalo žinoti viso sporto komplekso teikiamas paslaugas, jų kainas ir lankymo sąlygas bei taisykles; baseine esančios įrangos rūšis ir jų paskirtį.
8. Darbuotojo pareigoms taikomi atidumo, dėmesingumo bei rūpestingumo reikalavimai lankytojų atžvilgiu.

### III.

### PAREIGOS

9. Darbuotojas yra atsakingas:

1. už savo pareigų savalaikį atlikimą;
2. už baseino klientų aptarnavimą, konsultavimą;
3. už plaukimo treniruočių pravedimą;
4. už baseino švaros palaikymą;
5. už baseino lankytojų saugumą;
6. už baseino įrangos priežiūrą ir bendrą tvarką (darbo metu ir pasibaigus darbo pamainai sutvarkyti visą baseino įrangą ir inventorių);
7. už darbo grafiko tinkamą vykdymą. Dėl darbo grafiko pamainų pasikeitimo darbuotojas turi teisę atvykti į darbą pasikeitusiu grafiku tik po to, kai darbo grafiko pakeitimą suderina su vyr. baseino treneriu arba su direktoriaus pavaduotoja;
8. už atlikto darbo analizę ir ataskaitų ruošimą;
9. už lankytojų konfliktų greitą ir teigiamą išsprendimą;
10. už Generalinio direktoriaus nurodymų bei Vyr. baseino trenerio ir Direktoriaus pavaduotojos nurodymų (jeigu jie neprieštarauja Generalinio direktoriaus nurodymams) tinkamą įvykdymą.

**10. Pareigos su lankytojais:** Darbuotojas yra atsakingas:

1. už lankytojų priėmimą ir tinkamą nukreipimą, visų reikalų, susijusių su lankytojais, tvarkymo koordinavimą ir paskirstymą, už nepertraukiamą ir nepriekaištingą klientų aptarnavimą, patenkinant klientų poreikius;
2. diplomatiškai, korektiškai, kūrybiškai ir mandagiai pateikti ir išaiškinti kiekvienam klientui, kuris kreipiasi į darbuotoją, apie baseino teikiamas paslaugas;
3. darbuotojui draudžiama klientui tiesmukiškai pateikti Centro trūkumus, o jeigu tokius trūkumus būtina pateikti klientui ar lankytojui, jie turi būti perteikti korektišku



- paaiškinant trūkumo priežastis, pasiūlant Centro teikiamą alternatyvią paslaugą;
4. suteikti pilną paslaugų kompleksą lankytojams: pasiūlyti mokamas ir nemokamas paslaugas, viską išsamiai paaiškinti ir parodyti;
  5. supažindinti lankytoją su baseino ir pirčių lankymo taisyklėmis;
- 1 priedo tęsinys
6. rekomenduoti klube teikiamas medicinos paslaugas;
  7. išsiaiškinti ir įvertinti lankytojo galimybes ir poreikius bei sveikatos būklę, t.y. sužinoti apie lankytojo sveikatos rizikos faktorių, ligas, kuriomis lankytojas sergo ar/ir serga, savijautą, įpročius bei pomėgius, esant įtarimui dėl lankytojo netinkamos sportui sveikatos mandagiai pasiūlyti ir paprašyti pasikonsultuoti su gydytoju ir gauti jo pritarimą (esant tokiai situacijai prioritetas turi būti teikiamas ne lankytojo neleidimui sportuoti, bet jam tinkamos sportavimo programos parinkimui ir lankytojo pritraukimui lankyti Centrą);
  8. baigiantis kliento narystei, paskatinti lankytoją toliau sportuoti, rekomenduoti Centre teikiamas kitas paslaugas;
  9. skirti kiekvienam lankytojui ypatingą dėmesį – būti mandagiu, dėmesingu, atidžiu, esant užimtam su vienu lankytoju, rasti galimybę kitam lankytojui paskirti kitą trenerį;
  10. savo kompetencijos ribose spręsti lankytojų problemas, jų neišsprendus kreiptis į Vyr. baseino instruktorių arba Direktoriaus pavaduotoją;
  11. kontroliuoti, ar tinkamai lankytojai naudojami turimomis paslaugomis;
  12. mandagiai ir korektiškai reikalauti, kad lankytojai po apsilankymo padėtų į tam skirtą vietą visą inventorių.

### **11. Kitos pareigos:**

1. prieš pradėdant darbą kiekvieną dieną sutvarkyti ir tinkamai paruošti baseino patalpas ir pirtis bei visą inventorių, taip pat paruošti darbo vietą kitai darbo pamainai;
  2. ruošti atliktų darbų ataskaitas Generalinio direktoriaus nustatyta tvarka;
  3. darbo metu vilkėti šviesią sportinę aprangą, tvarkingai atrodyti bei turėti darbo pažymėjimą;
  4. atsakyti į lankytojų klausimus;
  5. iškilus problematiškai situacijai (muštynės, atsisakymas grąžinti inventorių, lankytojų išūlus elgesys kitų lankytojų arba darbuotojų atžvilgiu, neblaivių lankytojų netoleruotinas elgesys, nelaimingas atsitikimas ir pan.), darbuotojas nedelsdamas turi kreiptis į apsaugos darbuotoją, nedelsiant apie tai informuoti Direktoriaus pavaduotoją arba Generalinį direktorių ir toliau veikti pagal jų nurodymus;
  6. atsitikus lankytojui nelaimingam atsitikimui suteikti būtinąją pirmąją medicininę pagalbą bei nedelsiant iškviesti gydytoją;
  7. esant kito skyriaus (aerobikos, treniruoklių salės) darbuotojo prašymui suteikti jiems pagalbą ar patarimą, užtikrinant darbo vietos tinkamą priežiūrą (skubiu atveju);
  8. pilnai atsakyti už darbuotojui patikėto inventoriaus išsaugojimą, saugumo techniką;
  9. užtikrinti taupų ir tinkamą energijos išteklių tiekimą ir naudojimą;
  10. draudžiama darbo vietoje (darbo ir poilsio metu) vartoti alkoholinius gėrimus, elgtis iššaukiančiai;
  11. užtikrinti konfidencialumą, susijusį su Centro klientų duomenimis ir įmonės finansais, neskleisti informacijos apie klubo vidinę veiklą;
  12. griežtai draudžiama skleisti informaciją apie gaunamo atlyginimo dydį;
  13. kokybiškai ir laiku vykdyti kitus darbdavio nurodymus ir pavedimus.
12. Darbuotojui nesant (atostogos, liga ir t.t.), jo pareigas atlieka kitas baseino vyr. baseino instruktoriaus paskirtas darbuotojas.

#### IV.

#### TEISĖS

13. Instruktoriaus teisės:

1. reikalauti, kad būtų sudarytos reikiamos ir saugios darbo ir poilsio sąlygos, kad būtų laikomasi nustatyto darbo ir poilsio režimo;
2. naudotis įstaigos turima materialine ir informacine baze, socialinėmis ir kvalifikacijos kėlimo garantijomis;
3. gauti dokumentus ir informaciją, reikalingą tiesioginiam darbui;

1 priedo tęsinys

14. Instruktorius turi ir kitų teisių, nustatytų kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų.

#### V.

#### ATSAKOMYBĖ

15. Instruktorius atsako už padarytas klaidas, aplaidumą, netinkamą jam priskirtų funkcijų ir pareigų vykdymą, patikėto turto neišsaugojimą arba netinkamą saugojimą bei kitų teisėtų reikalavimų pažeidimus, taip pat už pareigų viršijimą atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

16. Instruktorius atsako už:

1. už saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, aplinkos apsaugos, vidaus darbo tvarkos taisyklių, bendrovės reglamentų, generalinio direktoriaus įsakymų ir šių instrukcijų pažeidimus;
  2. už baseino lankytojų saugumą ir gyvybę;
  3. už profesinės etikos klaidas, nesklaidumą darbe, nustatytų pareigų nevykdymą;
  4. bendrovės komercinių paslapčių saugojimą;
  5. už žalą, padarytą Bendrovei, klientams dėl savo kaltės ar neatsargumo;
  6. patikėto turto neišsaugojimą arba netinkamą saugojimą arba netinkamą realizavimą
17. Instruktoriui nustatyta tvarka taikoma drausminė, administracinė arba baudžiamoji atsakomybė už darbo drausmės pažeidimus, darbinių pareigų nevykdymą ar netinkamą vykdymą.

18. Materialinė atsakomybė už žalą, padarytą bendrovės turtui, einant darbinės pareigas.

**TVIRTINU**  
**UAB „VICTORIA GYM“**  
Gen. direktorius Arvydas  
Milvydas

(Bendrovės vadovas) \_\_\_\_\_  
 (Parašas)

\_\_\_\_\_  
 (Data)

## **UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „VICTORIA GYM“**

### **VYR. BASEINO INSTRUKTORIAUS (-ĖS) PAREIGINĖ INSTRUKCIJA**

#### **III. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

1. Į vyr. baseino instruktoriaus (-ės) (toliau tekste – Darbuotojas) pareigas įeina baseino padalinio ir darbuotojų darbo organizavimas, baseino klientų aptarnavimas, konsultavimas ir pagalba, paslaugų (individualių ir grupinių plaukimo treniruočių) pardavimas, baseino priežiūra bei kitų jai (jam) su darbo pareigomis pavestų darbų atlikimas.
2. Vyr. baseino instruktorius savo darbe vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais Lietuvos norminiais aktais, susijusiais su darbo pareigų vykdymu, priešgaisrinės saugos, vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, kitais bendrovės reglamentais ir taisyklėmis, bendrovės įstatais, Generalinio direktoriaus įsakymais, šia instrukcija ir kitais teisėtais nurodymais ar pavedimais. Darbuotojas yra tiesiogiai pavaldus Generaliniam direktoriui. Taip pat darbuotojas turi vykdyti direktoriaus pavaduotojos (-jo) pavedimus, jeigu jie neprieštarauja Generalinio direktoriaus pavedimams.
3. Vyr. baseino instruktoriaus pareigoms priimamas asmuo, turintis kūno kultūros (plaukimo trenerio) specialybės išsilavinimą ir panašaus darbo patirtį, turintis sveikatos pažymėjimą ir kitus reikalingus darbui pažymėjimus, pasitikintis savimi, mokantis bendrauti su žmonėmis, turintis organizacinio darbo gabumą, komunikabilus.
4. Vyr. baseino instruktorių priima dirbti šiomis pareigomis ir atleidžia iš pareigų, nustato pareiginį atlyginimą bendrovės Generalinis direktorius arba jų įgaliotas asmuo įstatymų nustatyta tvarka.

#### **IV. KVALIFIKACINIAI REIKALAVIMAI**

19. Vyr. baseino instruktorius charakterio savybės turi atitikti keliamus reikalavimus:
  1. būti atsakingu, korektišku, savikritišku;
  2. nekonfliktuoti ir gerai sugyventi su kolektyvu;
  3. sugebėti išklaudyti kito asmens (tiek lankytojų, tiek darbuotojų) nuomonę;
  4. kūrybiškai ir savarankiškai spręsti įvairius veiklos klausimus;
  5. nuolatos tobulintis, įgyjant naujas žinias.

20. Vyr. baseino instruktorius turi žinoti, mokėti ir išmanyti:

1. mokymo plaukti treniruočių metodiką;
  2. pirčių eksploatavimo taisykles;
  3. baseino ir masažo vonios eksploatavimo ir saugumo taisykles;
  4. žmogaus fiziologiją ir anatomiją;
  5. bendrovės struktūrą, darbo specifiką ir pobūdį;
  6. pagrindines bendrovės veiklos sritis;
  7. bendrovės vidaus darbo tvarkos taisykles;
  8. vidaus tvarkos taisykles skirtas lankytojams;
  9. bendrovės paslaugų kainininką;
  10. bendrovės personalo pavardes ir telefonus;
  11. valstybinę kalbą;
  12. mokėti greitai orientuotis situacijoje;
  13. konkurentų rinkas;
  14. patikėtų materialinių vertybių apsaugos būdus ir priemones;
  15. saugos darbe, priešgaisrinės saugos reikalavimus.
21. Darbuotojas privalo žinoti viso sporto komplekso teikiamas paslaugas, jų kainas ir lankymo sąlygas bei taisykles; baseine esančios įrangos rūšis ir jų paskirtį.
22. Darbuotojo pareigoms taikomi atidumo, dėmesingumo bei rūpestingumo reikalavimai lankytojų atžvilgiu.

2 priedo tęsinys

## VI.

## PAREIGOS

23. Darbuotojas yra atsakingas:

1. už savo pareigų savalaikį atlikimą;
2. už baseino darbuotojų darbo organizavimą ir kontrolę;
3. už baseino darbuotojų darbo grafiko sudarymą ir tinkamą vykdymą; Dėl baseino darbuotojų darbo grafiko paminėtų pasikeitimų darbuotojai turi teisę atvykti į darbą pasikeitusiu grafiku tik po to, kai darbo grafiko pakeitimą suderina su vyr. baseino instruktoriumi. Apie grafiko pakeitimą vyr. baseino instruktorius turi pranešti Direktorius pavaduotojai(-jui), taip pat pateikti jai (jam) naują grafiką.
4. už baseino darbuotojų atostogų grafiko, pavadavimo grafiko sudarymą ir vykdymą;
5. už baseino klientų aptarnavimą, konsultavimą;
6. už plaukimo treniruočių pravedimą;
7. už baseino švaros ir tvarkos palaikymą;
8. už baseino lankytojų saugumą;
9. už baseino įrangos priežiūrą ir bendrą tvarką (darbo metu ir pasibaigus darbo pamainai sutvarkyti visą baseino įrangą ir inventorių);
10. už atlikto darbo analizę ir ataskaitų ruošimą;
11. už lankytojų konfliktų greitą ir teigiamą išsprendimą;
12. už Generalinio direktoriaus nurodymų ir Direktorius pavaduotojos nurodymų (jeigu jie neprieštarauja Generalinio direktoriaus nurodymams) tinkamą įvykdymą.

24. **Pareigos su lankytojais:** Darbuotojas yra atsakingas:

1. už lankytojų priėmimą ir tinkamą nukreipimą, visų reikalų, susijusių su lankytojais, tvarkymo koordinavimą ir paskirstymą, už nepertraukiamą ir nepriekaištingą klientų aptarnavimą, patenkinant klientų poreikius;
2. diplomatiškai, korektiškai, kūrybiškai ir mandagiai pateikti ir išaiškinti kiekvienam klientui, kuris kreipiasi į darbuotoją, apie baseino teikiamas paslaugas;

3. darbuotojui draudžiama klientui tiesmukiškai pateikti Centro trūkumus, o jeigu tokius trūkumus būtina pateikti klientui ar lankytojui, jie turi būti perteikti korektišku paaiškinant trūkumo priežastis, pasiūlant Centro teikiamą alternatyvią paslaugą;
 

2 priedo tęsinys
4. suteikti pilną paslaugų kompleksą lankytojams: pasiūlyti mokamas ir nemokamas paslaugas, viską išsamiai paaiškinti ir parodyti;
5. supažindinti lankytoją su baseino ir pirčių lankymo taisyklėmis;
6. rekomenduoti klube teikiamas medicinos paslaugas;
7. išsiaiškinti ir įvertinti lankytojo galimybes ir poreikius bei sveikatos būklę, t.y. sužinoti apie lankytojo sveikatos rizikos faktorių, ligas, kuriomis lankytojas sirgo ar/ir serga, savijautą, įpročius bei pomėgius, esant įtarimui dėl lankytojo netinkamos sportui sveikatos mandagiai pasiūlyti ir paprašyti pasikonsultuoti su gydytoju ir gauti jo pritarimą (esant tokiai situacijai prioritetą turi būti teikiamas ne lankytojo neleidimui sportuoti, bet jam tinkamos sportavimo programos parinkimui ir lankytojo pritraukimui lankyti Centrą);
8. baigiantis kliento narystei, paskatinti lankytoją toliau sportuoti, rekomenduoti Centre teikiamas kitas paslaugas;
  9. skirti kiekvienam lankytojui ypatingą dėmesį – būti mandagiu, dėmesingu, atidžiu, esant užimtam su vienu lankytoju, rasti galimybę kitam lankytojui paskirti kitą trenerį;
10. savo kompetencijos ribose spręsti lankytojų problemas, jų neišsprendus kreiptis į Generalinį direktorių arba Direktorius pavaduotoją;
11. kontroliuoti, ar tinkamai lankytojai naudojami turimomis paslaugomis;
12. mandagiai ir korektiškai reikalauti, kad lankytojai po apsilankymo padėtų į tam skirtą vietą visą inventorių.

#### **25. Kitos pareigos:**

1. prieš pradėdant darbą kiekvieną dieną sutvarkyti ir tinkamai paruošti baseino patalpas ir pirtis bei visą inventorių, taip pat paruošti darbo vietą kitai darbo pamainai;
  2. ruošti atliktų darbų ataskaitas Generalinio direktoriaus nustatyta tvarka;
  3. darbo metu vilkėti švarią sportinę aprangą, tvarkingai atrodyti bei turėti darbo pažymėjimą;
  4. atsakyti į lankytojų klausimus;
  5. iškilus problematiškai situacijai (muštynės, atsisakymas gražinti inventorių, lankytojų įžūlus elgesys kitų lankytojų arba darbuotojų atžvilgiu, neblaivių lankytojų netoleruotinas elgesys, nelaimingas atsitikimas ir pan.), darbuotojas nedelsdamas turi kreiptis į apsaugos darbuotoją, nedelsiant apie tai informuoti Direktorius pavaduotoją arba Generalinį direktorių ir toliau veikti pagal jų nurodymus;
  6. atsitikus lankytojui nelaimingam atsitikimui suteikti būtinąją pirmąją medicininę pagalbą bei nedelsiant iškviesti gydytoją;
  7. esant kito skyriaus (aerobikos, treniruoklių salės) darbuotojo prašymui suteikti jiems pagalbą ar patarimą, užtikrinant darbo vietos tinkamą priežiūrą (skubiu atveju);
  8. pilnai atsakyti už darbuotojui patikėto inventoriaus išsaugojimą, saugumo techniką;
  9. užtikrinti taupų ir tinkamą energijos išteklių tiekimą ir naudojimą;
  10. draudžiama darbo vietoje (darbo ir poilsio metu) vartoti alkoholinius gėrimus, elgtis iššaukiančiai;
  11. užtikrinti konfidencialumą, susijusį su Centro klientų duomenimis ir įmonės finansais, neskleisti informacijos apie klubo vidinę veiklą;
  12. griežtai draudžiama skleisti informaciją apie gaunamo atlyginimo dydį;
  13. kokybiškai ir laiku vykdyti kitus darbdavio nurodymus ir pavedimus.
26. Darbuotojui nesant (atostogos, liga ir t.t.), jo pareigas atlieka kitas generalinio

direktoriaus paskirtas darbuotojas.

2 priedo tęsinys

## **VII.**

### **TEISĖS**

27. Vyr. baseino instruktoriaus teisės:

1. reikalauti, kad būtų sudarytos reikiamos ir saugios darbo ir poilsio sąlygos, kad būtų laikomasi nustatyto darbo ir poilsio režimo;
  2. naudotis įstaigos turima materialine ir informacine baze, socialinėmis ir kvalifikacijos kėlimo garantijomis;
  3. gauti dokumentus ir informaciją, reikalingą tiesioginiam darbui;
28. Vyr. baseino instruktorius turi ir kitų teisių, nustatytų kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų.

## **VIII.**

### **ATSAKOMYBĖ**

29. Vyr. baseino instruktorius atsako už padarytas klaidas, aplaidumą, netinkamą jam priskirtų funkcijų ir pareigų vykdymą, patikėto turto neišsaugojimą arba netinkamą saugojimą bei kitų teisėtų reikalavimų pažeidimus, taip pat už pareigų viršijimą atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

30. Vyr. baseino instruktorius atsako:

1. už saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos, aplinkos apsaugos, vidaus darbo tvarkos taisyklių, bendrovės reglamentų, generalinio direktoriaus įsakymų ir šių instrukcijų pažeidimus;
  2. už tinkamą visų baseino darbuotojų darbą;
  3. už baseino lankytojų saugumą ir gyvybę;
  4. už profesinės etikos klaidas, nesklendumus darbe, nustatytų pareigų nevykdymą;
  5. už bendrovės komercinių paslapčių saugojimą;
  6. už žalą, padarytą Bendrovei, klientams dėl savo kaltės ar neatsargumo;
  7. už patikėto turto neišsaugojimą arba netinkamą saugojimą arba netinkamą realizavimą
31. Instruktoriui nustatyta tvarka taikoma drausminė, administracinė arba baudžiamoji atsakomybė už darbo drausmės pažeidimus, darbinių pareigų nevykdymą ar netinkamą vykdymą.
32. Materialinė atsakomybė už žalą, padarytą bendrovės turtui, einant darbinės pareigas.

## UAB „NEO ALJANSAS“ BASEINO PRIŽIŪRĖTOJO PAREIGINĖ INSTRUKCIJA

### I. TIKSLAS

1. UAB „Neo aljansas“ baseino prižiūrėjo pareigybė Sporto klube reikalinga darbams, susijusiems su kokybiškų ir profesionalių paslaugų teikimu baseine, taip pat lankytojų saugumo užtikrinimu, baseino inventoriaus ir įrangos priežiūra.

### II. BENDROSIOS NUOSTATOS

2. Baseino prižiūrėtoją Sporto klube (toliau – „Prižiūrėtojas“) priima ir atleidžia iš darbo, jam skiria darbo užmokestį UAB „Neo aljansas“ (toliau – Bendrovė) gen. direktorius ar jo įgaliotas asmuo.
3. Prižiūrėtojas yra pavaldus vyr. baseino instruktoriui, vyr. administratoriui, padalinio vadovui–sporto klubo koordinatoriui.
4. Prižiūrėtojui nesant (liga, komandiruotė ir t.t.) jo pareigas padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus, personalo vadovo, vyr. instruktoriaus pavedimu atlieka kitas instruktorius arba prižiūrėtojas.
5. Prižiūrėtojas privalo:
  1. turėti ne mažesnę nei vidurinę išsilavinimą;
  2. būti tinkamos šiam darbui sveikatos būklės;
  3. būti išklaususiam pirmosios medicininės pagalbos teikimo bei kitus LR teisės aktuose nustatytus privalomus kursus;
  4. mokėti valstybinę ir bent vieną užsienio kalbą;
  5. priimant į darbą pateikti aukščiau nurodytus kvalifikacinius reikalavimus patvirtinančius dokumentus, pažymas, sertifikatus ir t.t.;
  6. sugebėti savarankiškai planuoti bei organizuoti savo darbo veiklą;
  7. būti pareiingas, kūrybiškas, gebėti korektiškai, paslaugiai, profesionaliai ir dėmesingai bendrauti su Sporto klubo klientais, mokėti bendrauti ir bendradarbiauti su kitais Bendrovės darbuotojais, būti savikritiškas ir diplomatiškas, nuolat tobulintis ir plėsti savo profesines žinias tiek Prižiūrėtojo darbe, tiek ir kitose, susijusiose su tiesioginiu Prižiūrėtojo darbu, srityse.
  8. būti susipažinęs su įstatymais ir kitais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais jo darbo sritį, vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, šia pareigybės instrukcija, gen. direktoriaus įsakymais, personalo vadovo potvarkiais ir privalo jais vadovautis, taip pat vykdyti vyr. instruktoriaus, vyr. administratoriaus, padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus nurodymus ir pavedimus;
  9. žinoti Sporto klubo teikiamas paslaugas ir jų kainas, naudojimosi taisykles, baseine esančio inventoriaus rūšį, paskirtį, naudojimosi instrukcijas.
6. Prižiūrėtojas turi išklaudyti ir žinoti saugos darbe, priešgaisrinės, higienos ir elektroaugos reikalavimus.

### III. PRIŽIŪRĖTOJO PAREIGOS

7. Bendraujant su Sporto klubo klientais (toliau-klientai) Prižiūrėtojas privalo:
  1. mandagiai, profesionaliai, diplomatiškai ir kūrybiškai išaiškinti klientui jo rūpimus klausimus, Sporto klubo baseino teikiamas paslaugas, suteikti jam kvalifikuotą informaciją apie baseino zonoje veikiančias pirtis. Jei prižiūrėtojas nekompetetingas spręsti kliento problemą jis turi perduoti informaciją kitam Sporto klubo darbuotojui pagal kompetenciją;

2. nepertraukiamai ir atidžiai prižiūrėti klientus, ypatingai nepilnamečius ir vaikus, esančius baseino pirčių patalpose, pilnai atsakyti už jų saugumą ir sveikatą.

### 3 priedo tęsinys

3. nepertraukiamai ir atidžiai stebėti, kad klientai baseino ir pirčių patalpose nedėvėtų avalynės ir aprangos, su kuriais sportuojama kitose zonose; nešokinėtų į baseiną ne tam skirtoje vietoje, nesistumdytų, nebėgotų, netrukdytų naudotis vandens zonos ir pirčių paslaugomis kitiems lankytojams; neįsineštų ir nevartotų alkoholinių gėrimų, maisto produktų; lankytojai, nesulaukę 14 metų amžiaus, vandens zonoje lankytųsi tik prižiūrimi tėvų arba lankydami plaukimo treniruotes ir prižiūrimi kito plaukimo instruktorius; sukūrinėse voniose nebūtų asmenys, nesulaukę 7 metų amžiaus; nepiltų ant pirčių kaitinimo elementų atsinešto skysčio; iš ledo kambario neneštų ledo į pirtis; vykstant vandens aerobikos užsiėmimams, nesinaudotų vandens kaskadomis; savo elgesiu nepažeidintų kitų Sporto klubo naudojimosi taisyklių reikalavimų. Nustačius taisyklių pažeidimus baseino ir pirčių zonoje, Prižiūrėtojas privalo mandagiai ir korektiškai pareikalauti iš klientų, kad pastarieji nutrauktų taisykles pažeidžiantį elgesį, o klientui nesutikus, nedelsiant informuoti Sporto klubo vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių ir apsaugos darbuotoją bei vykdyti teisėtus jų nurodymus, sprendžiant susidariusias situacijas;
4. supažindinti klientą su baseine, pirtyse esančiu inventoriumi ir jo paskirtimi, išaiškinti, kaip teisingai juo naudotis;
5. rekomenduoti klientams kitas Sporto klubo paslaugas – aerobikos, dviračių, rytų kovos menų, jogos, treniruoklių salėse ir kt. padėti jas suderinti su treniruotėmis baseine;
6. laiku ir tinkamai informuoti vyr. baseino instruktorių, vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių dėl visų baseino patalpose išskylančių darbo problemų ir klientų nusiskundimų;
7. klientui pageidaujant gauti informaciją dėl Sporto klubo paslaugų kainų, nukreipti juos pas Bendrovės konsultantus ar pardavimų vadybininką. Draudžiama imti tiesiogiai iš klientų bet kokią atlygį už Sporto klubo paslaugas.
8. Dirbdamas baseino patalpose Prižiūrėtojas privalo:
  1. darbo metu būti tvarkingai, švariai apsirengęs, dėvėti Sporto klubo sportinę aprangą;
  2. prieš savo darbo pamainą ir jai pasibaigus paruošti baseino, pirčių patalpų inventorių tinkamam naudojimui, darbo metu užtikrinti tinkamą inventoriaus techninį stavį. Esant inventoriaus gedimams, nedelsiant informuoti vyr. baseino instruktorių, vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių;
  3. mandagiai ir korektiškai reikalauti iš klientų, kad pastarieji po plaukimo treniruotės plaukiojimo baseine ar buvimo pirtyse sudėtų baseino patalpų ir pirčių inventorių į jam skirtas vietas, o klientui to nepadarius, pačiam tai atlikti;
  4. palaikyti tvarką ir švarą baseino, pirčių patalpose, užtikrinti tinkamą ir ekonomišką šių patalpų vėdinimą, elektros energijos naudojimą, o esant nesklaidumams, informuoti vyr. baseino instruktorių, vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių;
  5. pilnai atsakyti už prižiūrėtojų priskirto baseino ir pirčių patalpų inventoriaus ir įrangos neišsaugojimą, praradimą, taip pat už kitą klientų padarytą Sporto klubui žalą, jei žala padaryta, Prižiūrėtojų nevykdant ar netinkamai vykdant savo pareigas.
9. Sporto klube Prižiūrėtojas taip pat privalo:
  1. atsitikus nelaimingam atsitikimui, suteikti klientui būtiną pirmąją pagalbą ir iškviesti gydytoją;
  2. iškilus nenumatytiems atvejams (nelaimingi atsitikimai, neteisėtas, grubus, įžūlus klientų elgesys su kitais klientais, Bendrovės darbuotojais, Sporto klubo inventoriaus negrąžinimas, muštynės, vagystės faktai ir pan.) nedelsiant informuoti Sporto klubo vyr. administratorių, padalinio vadovą – sporto klubo koordinatorių, bei vykdyti teisėtus jų nurodymus sprendžiant susidariusias situacijas;
3. laiku ir tinkamai vykdyti kitus Bendrovės padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus, personalo vadovo, vyr. administratoriaus, vyr. baseino instruktoriaus nurodymus, padėti kitiems sporto klubo darbuotojams tinkamai atlikti jų pareigas.
4. Darbdavio nurodymu vyksti į Bendrovės valdomus sporto klubus bei atlikti savo pagrindines darbo funkcijas.



#### IV. PRIŽIŪRĖTOJO TEISĖS

10. Naudotis Bendrovės teikiamomis darbo priemonėmis.
11. Teikti Bendrovės padalinio vadovui-sporto klubo koordinatoriui pasiūlymus dėl Bendrovės darbo organizavimo, optimizavimo, paslaugų kokybės gerinimo, trūkumų šalinimo.
12. Gauti informaciją, reikalingą pareigoms atlikti.

3 priedo tęsinys

#### V. PRIŽIŪRĖTOJO ATSAKOMYBĖ

13. Prižiūrėtojas asmeniškai atsako už:
  1. pavestų pareigų (įskaitant, bet neapsiribojant šioje pareiginėje instrukcijoje nurodytas), taip pat padalinio vadovo-sporto klubo kordinatoriaus, vyr. administratoriaus, vyr. baseino instruktoriaus nurodymų ir pavedimų tinkamą, savalaikį ir kvalifikuotą vykdymą pagal galiojantį Lietuvos Respublikos darbo kodeksą;
  2. klientų priežiūrą, saugumą ir sveikatą;
  3. darbo rezultatus;
  4. kvalifikacijos kėlimą;
  5. Bendrovės komercinių paslapčių saugojimą;
  6. prižiūrėtojui priskirto baseino ir pirčių patalpų inventoriaus ir įrangos valdymą, priežiūrą, šio inventoriaus ir įrangos neišsaugojimą, praradimą;
  7. saugos darbe, higienos, priešgaisrinės bei elektrosaugos reikalavimų laikymąsi;
  8. švarą ir tvarką baseino ir pirčių patalpose;
  9. savo pateiktos Bendrovei informacijos ir dokumentų (pažymų, sertifikatų ir t.t.) teisingumą;
14. Prižiūrėtojui už pareigų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, taip pat už padarytus darbo drausmės pažeidimus ir materialinę žalą taikomos teisės aktų nustatytos nuobaudos ir žalos atlyginimo tvarka.

Susipažinau:

\_\_\_\_\_

(pareigos)

\_\_\_\_\_

(parašas)

\_\_\_\_\_

(vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_

(data)

PATVIRTINTA  
Personalo vadovės  
Karinės Dirkienės  
2006 m. vasario 2 d.  
Potvarkiu Nr. 1-P

## UAB „NEO ALJANSAS“ BASEINO INSTRUKTORIAUS PAREIGINĖ INSTRUKCIJA

### I. TIKSLAS

15. UAB „Neo aljansas“ baseino instruktoriaus pareigybė Sporto klube reikalinga darbams, susijusiems su kokybiškų ir profesionalių paslaugų teikimu baseine, taip pat lankytojų saugumo užtikrinimu, baseino inventoriaus ir įrangos priežiūra.

### II. BENDROSIOS NUOSTATOS

16. Baseino instruktorių Sporto klube (toliau – „Instruktorius“) priima ir atleidžia iš darbo, jam skiria darbo užmokestį UAB „Neo aljansas“ (toliau – Bendrovė) gen. direktorius ar jo įgaliotas asmuo.
17. Instruktorius yra pavaldus vyr. baseino instruktoriui, vyr. administratoriui, padalinio vadovui–sporto klubo koordinatoriui.
18. Instruktoriui nesant (liga, komandiruotė ir t.t) jo pareigas padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus, personalo vadovo, vyr. instruktoriaus pavedimu atlieka kitas Instruktorius.
19. Instruktorius privalo:
  1. turėti aukštąjį arba kitą reikalingą šioms pareigoms užimti išsilavinimą;
  2. turėti ne mažiau kaip 1 metų Instruktoriaus darbo patirtį;
  3. turėti plaukimo sportinį atskyri;
  4. būti tinkamos šiam darbui sveikatos būklės;
  5. būti išklaususiam pirmosios medicininės pagalbos teikimo kursus;
  6. mokėti valstybinę ir bent vieną užsienio kalbą;
  7. priimant į darbą pateikti aukščiau nurodytus kvalifikacinius reikalavimus patvirtinančius dokumentus, pažymas, sertifikatus ir t.t.;
  8. sugebėti savarankiškai planuoti bei organizuoti savo darbo veiklą;
  9. būti pareiingas, kūrybiškas, gebėti korektiškai, paslaugiai, profesionaliai ir dėmesingai bendrauti su Sporto klubo klientais, mokėti bendrauti ir bendradarbiauti su kitais Bendrovės darbuotojais, būti savikritiškas ir diplomatiškas, nuolat tobulintis ir plėsti savo profesines žinias tiek Instruktoriaus darbe, tiek ir kitose, susijusiose su tiesioginiu Instruktoriaus darbu, srityse.
  10. būti susipažinęs su įstatymais ir kitais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais jo darbo sritį, vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, šia pareigybės instrukcija, gen. direktoriaus įsakymais, personalo vadovo potvarkiais ir privalo jais vadovautis, taip pat vykdyti vyr. instruktoriaus, vyr. administratoriaus, padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus nurodymus ir pavedimus;
  11. žinoti Sporto klubo teikiamas paslaugas ir jų kainas, naudojimosi taisykles, baseine esančio inventoriaus rūšį, paskirtį, naudojimosi instrukcijas.
20. Instruktorius turi išklaudyti ir žinoti saugos darbe, priešgaisrinės, higienos ir elektroaugos reikalavimus.

### III. INSTRUKTORIAUS PAREIGOS

21. Bendraujant su Sporto klubo klientais (toliau-klientai) Instruktorius privalo:
  1. mandagiai, profesionaliai, diplomatiškai ir kūrybiškai išaiškinti klientui jo rūpimus klausimus, Sporto klubo baseino teikiamas paslaugas, išsiaiškinti kliento poreikius bei galimybes ir suteikti jam kvalifikuotą informaciją ir pagalbą. Jei instruktorius nekompetingas spręsti kliento problemą jis turi perduoti informaciją kitam Sporto klubo darbuotojui pagal kompetenciją;

2. nepertraukiamai ir atidžiai prižiūrėti klientus, ypačingai nepilnamečius ir vaikus, esančius baseino pirčių patalpose, pilnai atsakyti už jų saugumą ir sveikatą.

#### 4 priedo tęsinys

3. nepertraukiamai ir atidžiai stebėti, kad klientai baseino ir pirčių patalpose nedėvėtų avalynės ir aprangos, su kuriais sportuojama kitose zonose; nešokinėtų į baseiną ne tam skirtoje vietoje, nesistumdytų, nebėgiotų, netrukdytų naudotis vandens zonos ir pirčių paslaugomis kitiems lankytojams; neįsineštų ir nevartotų alkoholinių gėrimų, maisto produktų; lankytojai, nesulaukę 14 metų amžiaus, vandens zonoje lankytųsi tik prižiūrimi tėvų arba lankydami plaukimo treniruotes ir prižiūrimi kito plaukimo instruktoriaus; sūkurinėse voniose nebūtų asmenys, nesulaukę 7 metų amžiaus; nepiltų ant pirčių kaitinimo elementų atsinešto skysčio; iš ledo kambario neneštų ledo į pirtis; vykstant vandens aerobikos užsiėmimams, nesinaudotų vandens kaskadomis; savo elgesiu nepažeidintų kitų Sporto klubo naudojimosi taisyklių reikalavimų. Nustačius taisyklių pažeidimus baseino ir pirčių zonoje, Instruktorius privalo mandagiai ir korektiškai pareikalauti iš klientų, kad pastarieji nutrauktų taisykles pažeidžiantį elgesį, o klientui nesutikus, nedelsiant informuoti Sporto klubo vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių ir apsaugos darbuotoją bei vykdyti teisėtus jų nurodymus, sprendžiant susidariusias situacijas;
4. sudaryti klientų poreikius, pomėgius ir galimybes atitinkančias plaukimo treniruočių programas, jas vesti, taip pat konsultuoti kiekvieną klientą, kaip teisingai ir efektyviai atlikti plaukimo treniruočių programos pratimus, laiku ir tinkamai atnaujinti ar pakeisti plaukimo treniruočių programas, pagal klientų pageidavimus ir poreikius, domėtis treniruočių programų efektyvumu, poveikiu klientų savijautai, sveikatai, fizinei būklei, kartu su klientu įvertinti plaukimo treniruočių programos rezultatus;
5. prižiūrėti, paaiškinti ir konsultuoti kiekvieną klientą, kaip tinkamai, teisingai ir efektyviai atlikti plaukimo pratimus;
6. supažindinti klientą su baseine, pirtyse esančiu inventoriu ir jo paskirtimi, išaiškinti, kaip teisingai juo naudotis;
7. domėtis ir išsiaiškinti lankytojų sveikatos būklę (ligas, savijautą, traumas ir kt.), o esant įtarimui dėl netinkamos užsiėmimams baseine, plaukimo treniruotėms ar buvimui pirtyse sveikatos būklės, mandagiai pasiūlyti klientui pasikonsultuoti su gydytoju bei gauti sportuoti baseine ar būti pirtyse patvirtinančią sveikatos pažymą;
8. rekomenduoti klientams kitas Sporto klubo paslaugas – aerobikos, dviračių, rytų kovos menų, jogos, treniruoklių salėse ir kt. padėti jas suderinti su treniruotėmis baseine;
9. laiku ir tinkamai informuoti vyr. baseino instruktorių, vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių dėl visų baseino patalpose išskylančių darbo problemų ir klientų nusiskundimų;
10. klientui pageidaujant gauti informaciją dėl Sporto klubo paslaugų kainų, nukreipti juo pas Bendrovės konsultantus ar pardavimų vadybininką. Draudžiama imti tiesiogiai iš klientų bet kokią atlygį už Sporto klubo paslaugas.
22. Dirbdamas baseino patalpose ar vesdamas užsiėmimus baseine Instruktorius privalo:
  1. darbo metu būti tvarkingai, švariai apsirengęs, dėvėti Sporto klubo sportinę aprangą;
  2. prieš savo darbo pamainą ir jai pasibaigus paruošti baseino, pirčių patalpų inventorių tinkamam naudojimui, darbo metu užtikrinti tinkamą inventoriaus techninį stovį. Esant inventoriaus gedimams, nedelsiant informuoti vyr. baseino instruktorių, vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių;
  3. mandagiai ir korektiškai reikalauti iš klientų, kad pastarieji po plaukimo treniruotės plaukiojimo baseine ar buvimo pirtyse sudėtų baseino patalpų ir pirčių inventorių į jam skirtas vietas, o klientui to nepadarius, pačiam tai atlikti;
  4. palaikyti tvarką ir švarą baseino, pirčių patalpose, užtikrinti tinkamą ir ekonomišką šių patalpų vėdinimą, elektros energijos naudojimą, o esant nesklaidumams, informuoti vyr. baseino instruktorių, vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių;
  5. pilnai atsakyti už instruktoriui priskirto baseino ir pirčių patalpų inventoriaus ir įrangos neišsaugojimą, praradimą, taip pat už kitą klientų padarytą Sporto klubui žalą, jei žala padaryta, Instruktoriui nevykdant ar netinkamai vykdant savo pareigas.

23. Sporto klube Instruktorius taip pat privalo:
1. atsitikus nelaimingam atsitikimui, suteikti klientui būtiną pirmąją pagalbą ir iškviesti gydytoją;
  2. iškilus nenumatytiems atvejams (nelaimingi atsitikimai, neteisėtas, grubus, įžūlus klientų elgesys su kitais klientais, Bendrovės darbuotojais, Sporto klubo inventoriaus negrąžinimas, 4 priedo tęsinys
  3. muštynės, vagystės faktai ir pan.) nedelsiant informuoti Sporto klubo apsaugos darbuotoją ir vyr.administratorių, padalinio vadovą – sporto klubo koordinatorių, bei vykdyti teisėtus jų nurodymus sprendžiant susidariusias situacijas;
  4. laiku ir tinkamai vykdyti kitus Bendrovės padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus, personalo vadovo, vyr. administratoriaus, vyr. baseino instruktoriaus nurodymus, padėti kitiems sporto klubo darbuotojams tinkamai atlikti jų pareigas.

#### IV. INSTRUKTORIAUS TEISĖS

24. Naudotis Bendrovės teikiamomis darbo priemonėmis.
25. Teikti Bendrovės padalinio vadovui-sporto klubo koordinatoriui pasiūlymus dėl Bendrovės darbo organizavimo, optimizavimo, paslaugų kokybės gerinimo, trūkumų šalinimo.
26. Gauti informaciją, reikalingą pareigoms atlikti.

#### V. INSTRUKTORIAUS ATSAKOMYBĖ

27. Instruktorius asmeniškai atsako už:
  1. pavestų pareigų (įskaitant, bet neapsiribojant šioje pareiginėje instrukcijoje nurodytas), taip pat padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus, vyr. administratoriaus, vyr. baseino instruktoriaus nurodymų ir pavedimų tinkamą, savalaikį ir kvalifikuotą vykdymą pagal galiojančią Lietuvos Respublikos darbo kodeksą;
  2. klientų priežiūrą, saugumą ir sveikatą;
  3. darbo rezultatus;
  4. kvalifikacijos kėlimą;
  5. Bendrovės komercinių paslapčių saugojimą;
  6. grupinių užsiėmimų (plaukimo treniruočių) programų paruošimą, šių paruoštų programų tinkamumą klientų sveikatai, fizinei būklei;
  7. instruktoriui priskirto baseino ir pirčių patalpų inventoriaus ir įrangos valdymą, priežiūrą, šio inventoriaus ir įrangos neišsaugojimą, praradimą;
  8. saugos darbe, higienos, priešgaisrinės bei elektrosaugos reikalavimų laikymąsi;
  9. švarą ir tvarką baseino ir pirčių patalpose;
  10. savo pateiktos Bendrovei informacijos ir dokumentų (pažymų, sertifikatų ir t.t.) teisingumą;
28. Instruktoriui už pareigų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, taip pat už padarytus darbo drausmės pažeidimus ir materialinę žalą taikomos teisės aktų nustatytos nuobaudos ir žalos atlyginimo tvarka.

Susipažinau:

\_\_\_\_\_

(pareigos)

\_\_\_\_\_

(parašas)

\_\_\_\_\_

(vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_

(data)

PATVIRTINTA  
Personalo vadovės  
Karinos Dirkienės  
2006 m. vasario 2 d.  
Potvarkiu Nr. 1-P

## UAB „NEO ALJANSAS“ VYR. BASEINO INSTRUKTORIAUS PAREIGINĖ INSTRUKCIJA

### I. TIKSLAS

29. UAB „Neo aljansas“ vyriausio baseino instruktoriaus pareigybė Sporto klube reikalinga darbams, susijusiems su kokybiškų ir profesionalių paslaugų teikimu baseine, taip pat lankytojų saugumo užtikrinimu, baseino inventoriaus ir įrangos priežiūra, kitų instruktorių darbo priežiūra ir kontrole.

### II. BENDROSIOS NUOSTATOS

30. Baseino vyriausiąjį baseino instruktorių Sporto klube (toliau – „vyr. instruktorius“) priima ir atleidžia iš darbo, jam skiria darbo užmokestį UAB „Neo aljansas“ (toliau – Bendrovė) gen. direktorius ar jo įgaliotas asmuo.
31. Vyr. instruktorius yra pavaldus vyr. administratoriui, padalinio vadovui–sporto klubo koordinatoriui.
32. Vyr. instruktoriui nesant (liga, komandiruotė ir t.t.) jo pareigas padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus, personalo vadovo pavedimu atlieka kitas Instruktorius.
33. Vyr.instruktorius privalo:
1. turėti aukštąjį arba kitą reikalingą šioms pareigoms užimti išsilavinimą;
  2. turėti ne mažiau kaip 1 metų Instruktoriaus darbo patirtį;
  3. turėti plaukimo sportinį atskyrį;
  4. būti tinkamos šiam darbui sveikatos būklės;
  5. būti išklaususiam pirmosios medicininės pagalbos teikimo kursus;
  6. mokėti valstybinę ir bent vieną užsienio kalbą;
  7. priimant į darbą pateikti aukščiau nurodytus kvalifikacinius reikalavimus patvirtinančius dokumentus, pažymas, sertifikatus ir t.t.;
  8. sugebėti savarankiškai planuoti bei organizuoti savo darbo veiklą;
  9. būti pareigingas, kūrybiškas, gebėti korektiškai, paslaugiai, profesionaliai ir dėmesingai bendrauti su Sporto klubo klientais, mokėti bendrauti ir bendradarbiauti su kitais Bendrovės darbuotojais, būti savikritiškas ir diplomatiškas, nuolat tobulintis ir plėsti savo profesines žinias tiek vyr. instruktoriaus darbe, tiek ir kitose, susijusiose su tiesioginiu vyr. instruktoriaus darbu, srityse.
  10. būti susipažinęs su įstatymais ir kitais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais jo darbo sritį, vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, šia pareigybės instrukcija, gen. direktoriaus įsakymais, personalo vadovo potvarkiais ir privalo jais vadovautis, taip pat vykdyti vyr. administratoriaus, padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus nurodymus ir pavedimus;
  11. žinoti Sporto klubo teikiamas paslaugas ir jų kainas, naudojimosi taisykles, baseine esančio inventoriaus rūšį, paskirtį, naudojimosi instrukcijas.
34. Vyr. instruktorius turi išklausti ir žinoti saugos darbe, priešgaisrinės, higienos ir elektrosaugos reikalavimus.

### III. VYR. BASEINO INSTRUKTORIAUS PAREIGOS

35. Bendraujant su Sporto klubo klientais (toliau-klientai) vyr. instruktorius privalo:

1. mandagiai, profesionaliai, diplomatiškai ir kūrybiškai išaiškinti klientui jo rūpimus klausimus, Sporto klubo teikiamas paslaugas, išsiaiškinti kliento poreikius bei galimybes ir suteikti jam kvalifikuotą informaciją ir pagalbą. Jei vyr.instruktoriaus nekompetingas spręsti

#### 5 priedo tęsinys

- kliento problemą jis turi perduoti informaciją vyr. administratoriui, padalinio vadovui-sporto klubo koordinatoriui;
2. nepertraukiamai ir atidžiai prižiūrėti klientus, ypač nepilnamečius ir vaikus, esančius baseino pirčių patalpose, pilnai atsakyti už jų saugumą ir sveikatą.
  3. nepertraukiamai ir atidžiai stebėti, kad klientai baseino ir pirčių patalpose nedėvėtų avalynės ir aprangos, su kuriais sportuojama kitose zonose; nešokinėtų į baseiną ne tam skirtoje vietoje, nesistumdytų, nebėgiotų, netrukdytų naudotis vandens zonos ir pirčių paslaugomis kitiems lankytojams; neįsineštų ir nevartotų alkoholinių gėrimų, maisto produktų; lankytojai, nesulaukę 14 metų amžiaus, vandens zonoje lankytųsi tik prižiūrimi tėvų arba lankydami plaukimo treniruotes ir prižiūrimi kito plaukimo instruktoriaus; sukūrinėse voniose nebūtų asmenys, nesulaukę 7 metų amžiaus; nepiltų ant pirčių kaitinimo elementų atsinešto skysčio; iš ledo kambario neneštų ledo į pirtis; vykstant vandens aerobikos užsiėmimams, nesinaudotų vandens kaskadomis; savo elgesiu nepažeidintų kitų Sporto klubo naudojimosi taisyklių reikalavimų. Nustačius taisyklių pažeidimus baseino ir pirčių zonoje, vyr.instruktoriaus privalo mandagiai ir korektiškai pareikalauti iš klientų, kad pastarieji nutrauktų taisykles pažeidžiantį elgesį, o klientui nesutikus, nedelsiant informuoti Sporto klubo vyr.administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių ir apsaugos darbuotoją bei vykdyti teisėtus jų nurodymus, sprendžiant susidariusias situacijas;
  4. sudaryti klientų poreikius, pomėgius ir galimybes atitinkančias plaukimo treniruočių programas, jas vesti, taip pat konsultuoti kiekvieną klientą, kaip teisingai ir efektyviai atlikti plaukimo treniruočių programos pratimus, laiku ir tinkamai atnaujinti ar pakeisti plaukimo treniruočių programas, pagal klientų pageidavimus ir poreikius, domėtis treniruočių programų efektyvumu, poveikiu klientų savijautai, sveikatai, fizinei būklei, kartu su klientu įvertinti plaukimo treniruočių programos rezultatus;
  5. prižiūrėti, paaiškinti ir konsultuoti kiekvieną klientą, kaip tinkamai, teisingai ir efektyviai atlikti plaukimo pratimus;
  6. supažindinti klientą su baseine, pirtyse esančiu inventoriu ir jo paskirtimi, išaiškinti, kaip teisingai juo naudotis;
  7. domėtis ir išsiaiškinti lankytojų sveikatos būklę (ligas, savijautą, traumas ir kt.), o esant įtarimui dėl netinkamos užsiėmimams baseine, plaukimo treniruotėms ar buvimui pirtyse sveikatos būklės, mandagiai pasiūlyti klientui pasikonsultuoti su gydytoju bei gauti sportuoti baseine ar būti pirtyse patvirtinančią sveikatos pažymą;
  8. rekomenduoti klientams kitas Sporto klubo paslaugas – aerobikos, dviračių, rytų kovos menų, jogos, treniruoklių salėse ir kt. padėti jas suderinti su treniruotėmis baseine;
  9. laiku ir tinkamai informuoti vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių dėl visų baseino patalpose išskylančių darbo problemų ir klientų nusiskundimų;
  10. klientui pageidaujant gauti informaciją dėl Sporto klubo paslaugų kainų, nukreipti juo pas Bendrovės konsultantus ar pardavimų vadybininką. Draudžiama imti tiesiogiai iš klientų bet kokią atlygį už Sporto klubo paslaugas.
36. Dirbdamas baseino patalpose ar vesdamas užsiėmimus baseine vyr.instruktoriaus privalo:
1. darbo metu būti tvarkingai, švariai apsirengęs, dėvėti Sporto klubo sportinę aprangą;
  2. prieš savo darbo pamainą ir jai pasibaigus paruošti baseino, pirčių patalpų inventorių tinkamam naudojimui, darbo metu užtikrinti tinkamą inventoriaus techninį stovį. Esant inventoriaus gedimams, nedelsiant informuoti padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių, vyr. administratorių;
  3. mandagiai ir korektiškai reikalauti iš klientų, kad pastarieji po plaukimo treniruotės plaukiojimo baseine ar buvimo pirtyse sudėtų baseino patalpų ir pirčių inventorių į jam skirtas vietas, o klientui to nepadarius, pačiam tai atlikti;

4. palaikyti tvarką ir švarą baseino, pirčių patalpose, užtikrinti tinkamą ir ekonomišką šių patalpų vėdinimą, elektros energijos naudojimą, o esant nesklaidumams, informuoti vyr. administratorių, padalinio vadovą-sporto klubo koordinatorių;
5. pilnai atsakyti už vyr.instruktoriui priskirto baseino ir pirčių patalpų inventoriaus ir įrangos neišsaugojimą, praradimą, taip pat už kitą klientų padarytą Sporto klubui žalą, jei žala padaryta, vyr.instruktoriui nevykdant ar netinkamai vykdant savo pareigas.
37. Sporto klube vyr.instruktorius taip pat privalo:

#### 5 priedo tęsinys

1. atsitikus nelaimingam atsitikimui, suteikti klientui būtiną pirmąją pagalbą ir iškviesti gydytoją;
  2. iškilus nenumatytiems atvejams (nelaimingi atsitikimai, neteisėtas, grubus, įžūlus klientų elgesys su kitais klientais, Bendrovės darbuotojais, Sporto klubo inventoriaus negrąžinimas, muštynės, vagystės faktai ir pan.) nedelsiant informuoti Sporto klubo apsaugos darbuotoją ir vyr.administratorių, padalinio vadovą – sporto klubo koordinatorių, bei vykdyti teisėtus jų nurodymus sprendžiant susidariusias situacijas;
  3. laiku ir tinkamai vykdyti kitus Bendrovės padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus, personalo vadovo, vyr. administratoriaus nurodymus, padėti kitiems sporto klubo darbuotojams tinkamai atlikti jų pareigas.
- 10.Vyr. baseino instruktorius sudaro baseino darbuotojų darbo grafikus, atsižvelgiant į Darbo kodekso ir kitų norminių aktų nustatytas darbo ir poilsio laiko normas.
- 11.Vyr. instruktorius privalo prižiūrėti ir kontroliuoti kitų baseino instruktorių darbą ir jiems pavestų pareigų vykdymą, teikti jiems konsultacijas darbo klausimais, atsakyti už dėl netinkamos priežiūros Bendrovei padarytą žalą.
12. Vyr. baseino instruktorius apmoko dirbti naujai priimtus baseino instruktorius.

#### **IV. VYR. BASEINO INSTRUKTORIAUS TEISĖS**

38. Naudotis Bendrovės teikiamomis darbo priemonėmis.
39. Teikti Bendrovės padalinio vadovui-sporto klubo koordinatoriui pasiūlymus dėl Bendrovės darbo organizavimo, optimizavimo, paslaugų kokybės gerinimo, trūkumų šalinimo.
40. Gauti informaciją, reikalingą pareigoms atlikti.

#### **V. VYR. BASEINO INSTRUKTORIAUS ATSAKOMYBĖ**

41. Vyr.instruktorius asmeniškai atsako už:
  1. pavestų pareigų (įskaitant, bet neapsiribojant šioje pareiginėje instrukcijoje nurodytas), taip pat padalinio vadovo-sporto klubo koordinatoriaus, vyr. administratoriaus nurodymų ir pavedimų tinkamą, savalaikį ir kvalifikuotą vykdymą pagal galiojantį Lietuvos Respublikos darbo kodeksą;
  2. klientų priežiūrą, saugumą ir sveikatą;
  3. tinkamą, savalaikę Bendrovės baseino darbuotojų pareigų vykdymo kontrolę;
  4. teisingą darbo laiko naudojimą
  5. darbo rezultatus;
  6. kvalifikacijos kėlimą;
  7. Bendrovės komercinių paslapčių saugojimą;
  8. plaukimo treniruočių programų paruošimą, šių paruoštų programų tinkamumą klientų sveikatai, fizinei būklei;
  9. vyr. instruktoriui priskirto baseino ir pirčių patalpų inventoriaus ir įrangos valdymą, priežiūrą, šio inventoriaus ir įrangos neišsaugojimą, praradimą;
  10. saugos darbe, higienos, priešgaisrinės bei elektrosaugos reikalavimų laikymąsi;
  11. švarą ir tvarką baseino ir pirčių patalpose;
  12. savo pateiktos Bendrovei informacijos ir dokumentų (pažymų, sertifikatų ir t.t.) teisingumą;
42. Vyr.instruktoriui už pareigų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, taip pat už padarytus darbo drausmės pažeidimus ir materialinę žalą taikomos teisės aktų nustatytos nuobaudos ir žalos atlyginimo tvarka.

Susipažinau:

\_\_\_\_\_

(data)

\_\_\_\_\_

(parašas)

\_\_\_\_\_

(vardas ir pavardė)



**PAREIGINIAI NUOSTATAI****Įmonė:** UAB „Forumo rūmai“**Pareigos:** Baseino budėtojas-gelbėtojas**Vardas, pavardė:****Atskaitomybės linija:**

- Baseino budėtojas-gelbėtojas tiesiogiai pavaldus Sporto klubo departamento vadovui arba, jam nesant bedrovės generalinio direktoriaus pavaduotojui kuruojančiam padalinio veiklą (pagal patvirtintą bedrovės valdymo struktūrą).
- Baseino budėtojo-gelbėtojo veiklą koordinuoja Plaukimo instruktorius arba, jam nesant sporto klubo departamento vadovas.

**BENDROJI DALIS**

- Baseino budėtoją-gelbėtoją skiria pareigoms ir atleidžia iš pareigų, nustato pareiginių atlyginimą bedrovės generalinis direktorius įstatymų nustatyta tvarka.
- Baseino budėtojas-gelbėtojas privalo turėti plaukiko patirtį; žinoti tarnybinio etiketo reikalavimus; gerai mokėti bent vieną užsienio kalbą; gebėti greitai orientuotis situacijoje bei teikti pirminę greitąją pagalbą.
- Baseino budėtojas-gelbėtojas privalo žinoti Vaikų klubo bei sporto klubo taisykles.
- Baseino budėtojas-gelbėtojas privalo vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais ir poįstatyminiais aktais, Vyriausybės nutarimais bei kitais teisės aktais, susijusiais su jo atliekamu darbu, bendrovės vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, generalinio direktoriaus įsakymais, vadovybės nurodymais ir šiais pareiginiiais nuostatais.

**ATSAKOMYBĖ IR PAREIGOS****Baseino budėtojas - gelbėtojas privalo:**

- Savo kompetencijos ribose suteikti informaciją klientams apie sporto klubo, restorano, fizinės reabilitacijos paslaugas, reklamuoti teikiamas paslaugas, supažindinti su sporto klubo taisyklėmis;
  - Užtikrinti saugų klientų būvimą baseine; nepalikti klientų be baseino darbuotojo priežiūros; iškilus problematiškai situacijai (traumos, sveikatos būklės pablogėjimas ir kt.) nedelsiant suteikti pirmąją pagalbą ir, prireikus, iškviešti greitąją medicinos pagalbą.
  - Priimant klientus į baseiną vadovautis sporto klubo taisyklėmis. Informuoti naujus klientus apie elgesį baseine ir kontroliuoti, kaip jie laikosi elgesio baseine ir pirtyje taisyklių.
  - Skirti kiekvienam klientui ypatingą dėmesį – suteikti norimą informaciją, užmegzti pokalbį (pokalbiai konfidencialiomis įmonės valdymo, darbo santykių, komercijos ar ūkinės dalies temomis draudžiami); tiesiogiai bendraujant su klientais, išsiaiškinti jų poreikius, išklaudyti pageidavimus ir skundus, savo kompetencijos ribose spręsti jų problemas ir/ar kreiptis į tiesioginį vadovą;
    - Laikytis darbo drausmės: griežtai laikytis vadovybės patvirtinto darbo grafiko;
    - Užtikrinti švarą ir tvarką baseine;
    - Būti darbo vietoje 15min. anksčiau ir pasiruošti pradėti darbą (pasiruošimas darbui neįskaitomas į darbo valandas);
    - Paklusti vidinėms klubo dienotvarkės ir paslaugų naudojimosi taisyklėms;
    - Užtikrinti baseino įrangos tvarką, tinkamą paruošimą, priežiūrą bei stovį visą darbo pamainą. Taip pat:
      - tikrinti oro kondicionieriaus veiklą;
      - palaikyti tvarką darbo kabinete;
      - laiku informuoti techninį personalą apie tai, kad patalpą būtina išvalyti;
      - apie techninius gedimus laiku informuoti sporto klubo departamento vadovą;
      - imtis priemonių, kad nedelsiant būtų pašalinamos visos priežastys ir sąlygos, trukdančios arba apsunkinančios normalų darbą baseine;
  - Kontroliuoti ir užtikrinti reikiamą cheminių medžiagų kiekį baseino bei sūkurinių vonių vandenyje, temperatūrą pirtyse, baseino dugno švarą.
  - Tvarkingai atrodyti, darbo metu vilkėti tiksliai klubo aprangą bei avalynę; darbo metu turėti vardinę kortelę, kuri turi būti matoma;
  - Atitikti visus aukšto lygio aptarnavimo reikalavimus ir prisiminti, kad išorė ir etika -klubo vizitinė kortelė;

- Žiūrėti, kad klientai laikytųsi klubo taisyklių, kurias nustatė administracija, o jeigu susiklostytų konfliktinė situacija, kreiptis į saugos tarnybą ir vadovybę;

6 priedo tęsinys

- Neleisti baseine būti asmenims avintiems lauko avalynę;
- Visada būti mandagiam ir geranoriškam, palaikyti korektiškus santykius su visais darbuotojais;
- Savarankiškai kelti kvalifikaciją ir profesinių žinių lygį, palaikyti gerą fizinę formą, atitinkančią profesinius reikalavimus (tačiau ne budėjimo laiku);
- Laiku atlikti suplanuotą medicininę apžiūrą;
- Lankyti visas nemokamas kvalifikacijos kėlimo programas, susirinkimus, seminarus, skirtus administracijos;
- Atitikti profesinių įgūdžių ir žinių atestaciją (dukart per metus-planuotą ir neplanuotą), parengtą pagal administracijos nustatytą programą;
- Nevykdyti neregistruotų sistemoje pirkimo-pardavimo sandėrių su klientais;
- Taupyti įmonės lėšas (vanduo, elektra, telefono pokalbiai ir kt.);
- Savo kompetencijos ribose vykdyti visus kitus Vadovybės nurodymus bei pavedimus, susijusius su baseino veikla;
- Nerūkyti bei nevertoti svaigalų darbo metu.
- Dalyvauti sporto klubo reklaminėse akcijose bei renginiuose.

### **Teisės**

Baseino budėtojas – gelbėtojas turi teisę:

- Keistis budėjimais su kitais baseino darbuotojais, su sąlyga, kad sporto klubo departamento vadovas bus perspėtas apie tai, jog baseino budėtojas – gelbėtojas negali būti darbo vietoje dėl ligos arba dėl kitos pateisinamos priežasties, mažiausiai prieš 8 valandas, kad galėtų laiku pasirūpinti pakeitimu. Keisti budėjimo grafiką gali tik sporto klubo departamento vadovas esant pateisinamai priežastčiai ir turėdamas keitimo iniciatoriaus paaiškinamąjį raštelį;
- Susipažinti su bendrovės vadovybės sprendimų projektais, susijusiais su jo veikla.
- Siūlyti vadovybei būdus, kaip tobulinti darbą, susijusį su šioje instrukcijoje numatytais pareigomis.
- Pranešti tiesioginiam vadovui apie visus einant savo pareigas išaiškintus bendrovės (struktūrinių padalinių) verslo ir komercinės veiklos trūkumus ir siūlyti būdus, kaip juos šalinti.
- Gauti informaciją, būtiną savo pareigoms atlikti.
- Raštu ar žodžiu kreiptis į administracijos darbuotojus įvairiais asmeninio pobūdžio klausimais.

### **Atsakomybė**

Baseino budėtojas – gelbėtojas atsako už tai, kad:

- Netinkamai vykdė arba nevykdė savo pareigų, numatytų šiuose nuostatuose, kaip to reikalauja galiojantis Lietuvos respublikos darbo kodeksas.
- Netinkamai laikėsi arba nesilaikė Vidaus darbo tvarkos taisyklių, sanitarijos bei higienos, saugos darbe ir priešgaisrinės saugos instrukcijų reikalavimų, kaip to reikalauja galiojantis Lietuvos Respublikos darbo kodeksas.
- Netinkamai laikėsi arba nesilaikė reikalavimų keliamų pagal Lietuvos higienos normą HN 47-1995, Lietuvos higienos normą HN 71-1997, „Pirčių saunų ir baseino įrengimo bei eksploatacijos higieninės taisyklės“ vykdymą, įrengimų eksploatacinių instrukcijų reikalavimų vykdymą;
- Vykdydamas savo veiklą pažeidė įstatymus, kaip to reikalauja galiojantys Lietuvos Respublikos administracinis, baudžiamasis ir civilinis kodeksai.
- Padarė materialinę žalą, kaip to reikalauja galiojantys Lietuvos Respublikos darbo ir civilinis kodeksai.

## **ĮGALIOJIMAI**

Pagal įmonės patvirtintas procedūras

### **VEIKLOS VERTINIMO KRITERIJAI**

- Klientų nusiskundimų skaičius
- Efektyvus resursų paskirstymas

- Sugebėjimas bendradarbiauti su kitais įmonės padaliniais, komunikuoti turimą informaciją
- Tvarkos ir švaros palaikymas
- Mandagus elgesys su klientais ir interesantais

6 priedo tęsinys

*Aš perskaičiau baseino budėtoio – gelbėtoio pareiginius nuostatus ir su ju turiniu sutinku. Suprantu, kad tai nėra išsamus atsakomybiu. žiniu. pareigu reikalavimu. pastangu ir darbo salygu. susijusiu su šiuo darbu. sarašas. Tiesioginis vadovas pasilieka teise peržiūrėti šios pozicijos funkcijas bei pareigas arba reikalauti, kad būtų atliktos papildomos užduotys susijusios su baseino veikla.*

**Darbdavys**

**Darbuotojas**

<p>UAB „Forumo rūmai“          Konstitucijos pr. 26, Vilnius LT-08105          Įmonės kodas 125484542          PVM mokėtojo kodas LT254845411          Tel +370 5 2103123, faks.+370 5 2103123          A. s. LT587044060001504300          AB SEB Vilniaus bankas, Banko kodas 70440          Registro tvarkytojas VĮ „Registru centras“</p> <p>Generalinis direktorius          Gediminas Šiaudvytis</p> <p style="text-align: center;">A.V</p>	
---	--

## PAREIGINIAI NUOSTATAI

**Įmonė:** UAB „Forumo rūmai“

**Pareigos:** Plaukimo instruktorius

**Vardas, pavardė:**

**Atskaitomybės linija:** Plaukimo instruktorius tiesiogiai pavaldus Sporto klubo departamento vadovui arba, jam nesant, bedrovės generalinio direktoriaus pavaduotojui kuruojančiam padalinio veiklą (pagal patvirtintą bedrovės valdymo struktūrą).

### BENDROJI DALIS

- Plaukimo instruktorių skiria pareigoms ir atleidžia iš pareigų, nustato pareiginį atlyginimą bedrovės generalinis direktorius įstatymų nustatyta tvarka.
- Plaukimo instruktorius privalo turėti kūno kultūros išsilavinimą ir/ar panašaus darbo patirtį; žinoti tarnybinio etiketo reikalavimus; gerai mokėti bent vieną užsienio kalbą; gebėti greitai orientuotis situacijoje bei teikti pirminę greitąją pagalbą.
- Plaukimo instruktorius privalo žinoti Vaikų klubo bei sporto klubo taisykles.
- Plaukimo instruktorius privalo vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais ir poįstatyminiais aktais, Vyriausybės nutarimais bei kitais teisės aktais, susijusiais su jo atliekamu darbu, bendrovės vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, generalinio direktoriaus įsakymais, vadovybės nurodymais ir šiais pareiginiiais nuostatais.

### ATSAKOMYBĖ IR PAREIGOS

#### Pareigos

- Koordinuoja Baseino veiklą, kurios tikslas yra patenkinti klientų poreikius ir gauti pelną. Tai turi būti daroma išlaikant stabilų funkcionavimą, verslo reputaciją ir gautų įgaliojimų bei resursų ribose.
- Kontroliuoja sudaromų susitarimų, sutarčių ir kontraktų vykdymą, įvertina galimą riziką.
- Siekia didinti sporto klubo pelningumą, teikiamų paslaugų kokybę bei konkurencingumą, skatina ekonomiškai ir efektyviai naudoti materialius, finansinius ir darbo resursus.
- Analizuoja teikiamų paslaugų paklausą, prognozuoja ir skatina realizavimą tyrinėdamas ir vertindamas klientų poreikius.
- Kontroliuoja ir organizuoja efektyvų baseino darbuotojų darbą; sudaro darbo bei atostogų grafikus.
- Organizuoja sportinę, mokomąją bei pramoginę veiklą klientams ir treneriams.
- Veda grupines bei asmenines plaukimo treniruotes vaikams ir suaugusiems pagal iš anksto patvirtintą grafiką

#### Plaukimo treneris privalo:

- Organizuoti ir kontroliuoti baseino darbuotojų darbą, tikrinti darbo rezultatus;
  - Ruošti ataskaitas tiesioginiam vadovui, nustatyta tvarka;
  - Teisingai ir laiku pildyti darbo laiko apskaitos žiniaraščius;
  - Sporto klubo departamento vadovui teikti tvirtinti plaukimo treniruočių tvarkaraštį.
- Pagrįsti poreikį jį koreguoti.
- Savo kompetencijos ribose suteikti informaciją klientams apie sporto klubo, restorano, fizinės reabilitacijos paslaugas, reklamuoti teikiamas paslaugas, supažindinti su sporto klubo taisyklėmis;
  - Užtikrinti saugų klientų būvimą baseine; nepalikti klientų be baseino darbuotojo priežiūros; iškilus problematiškai situacijai (traumos, sveikatos būklės pablogėjimas ir kt.) nedelsiant suteikti pirmąją pagalbą ir, prireikus, iškviesti greitąją medicinos pagalbą.
  - Priimant klientus į baseiną vadovautis sporto klubo taisyklėmis. Informuoti naujus klientus apie elgesį baseine ir kontroliuoti, kaip jie laikosi elgesio baseine ir pirtyje taisyklių.
  - Skirti kiekvienam klientui ypatingą dėmesį – suteikti norimą informaciją, užmegzti pokalbį (pokalbiai konfidencialiomis įmonės valdymo, darbo santykių, komercijos ar ūkinės dalies temomis draudžiami); tiesiogiai bendraujant su klientais, išsiaiškinti jų poreikius, išklausti pageidavimus ir skundus, savo kompetencijos ribose spręsti jų problemas ir/ar kreiptis į tiesioginį vadovą;

- Tarpininkauti, parduodant klientui papildomas mokamas klubo siūlomas paslaugas, tačiau būti išskirtinai korektišku;
- Laikytis darbo drausmės: griežtai laikytis vadovybės patvirtinto darbo grafiko;
- Užtikrinti švarą ir tvarką baseine;
- Būti darbo vietoje 15min.anksčiau ir pasiruošti pradėti darbą (pasiruošimas darbui neįskaitomas į darbo valandas);
- Paklusti vidinėms klubo dienotvarkės ir paslaugų naudojimosi taisyklėms;
- Užtikrinti baseino įrangos tvarką, tinkamą paruošimą, priežiūrą bei stovį visą darbo pamainą. Taip pat:
  - tikrinti oro kondicionieriaus veiklą ;
  - palaikyti tvarką darbo kabinete;
  - laiku informuoti techninį personalą apie tai, kad patalpą būtina išvalyti;
  - apie techninius gedimus laiku informuoti sporto klubo departamento vadovą;
  - imtis priemonių, kad nedelsiant būtų pašalinamos visos priežastys ir sąlygos, trukdančios arba apsunkinančios normalų darbą baseine;
- Kontroliuoti ir užtikrinti reikiamą cheminių medžiagų kiekį baseino bei sūkurinių vonių vandenyje, temperatūrą pirtyse, baseino dugno švarą.
- Tvarkingai atrodyti, darbo metu vilkėti tiksliai klubo aprangą bei avalynę; darbo metu turėti vardinę kortelę, kuri turi būti matoma;
- Atitikti visus aukšto lygio aptarnavimo reikalavimus ir prisiminti, kad išorė ir etika – klubo vizitinė kortelė;
- Žiūrėti, kad klientai laikytųsi klubo taisyklių, kurias nustatė administracija, o jeigu susiklostytų konfliktinė situacija, kreiptis į saugos tarnybą ir vadovybę;
- Neleisti baseine būti asmenims avintiems lauko avalynę;
- Visada būti mandagiam ir geranoriškam, palaikyti korektiškus santykius su visais darbuotojais;
- Savarankiškai kelti kvalifikaciją ir profesinių žinių lygį, palaikyti gerą fizinę formą, atitinkančią profesinius reikalavimus (tačiau ne budėjimo laiku);
- Laiku atlikti suplanuotą medicininę apžiūrą;
- Lankyti visas nemokamas kvalifikacijos kėlimo programas, susirinkimus, seminarus, skirtus administracijos;
- Atitikti profesinių įgūdžių ir žinių atestaciją (dukart per metus-planuotą ir neplanuotą), parengtą pagal administracijos nustatytą programą;
- Nevykdyti neregistruotų sistemoje pirkimo-pardavimo sandėrių su klientais;
- Taupyti įmonės lėšas (vanduo, elektra, telefono pokalbiai ir kt.);
- Savo kompetencijos ribose vykdyti visus kitus Vadovybės nurodymus bei pavedimus, susijusius su baseino veikla;
- Nerūkyti bei nevertoti svaigalų darbo metu.
- Dalyvauti sporto klubo reklaminėse akcijose bei renginiuose.

## Teisės

### Plaukimo instruktorius turi teisę:

- Keistis budėjimais su kitais baseino darbuotojais, su sąlyga, kad sporto klubo departamento vadovas bus perspėtas apie tai, jog treneris negali būti darbo vietoje dėl ligos arba dėl kitos pateisinamos priežasties, mažiausiai prieš 8 valandas, kad galėtų laiku pasirūpinti pakeitimu. Keisti budėjimo grafiką gali tik sporto klubo departamento vadovas esant pateisinamai priežastčiai ir turėdamas trenerio – keitimo iniciatoriaus paaiškinamąjį raštelį;
- Susipažinti su bendrovės vadovybės sprendimų projektais, susijusiais su jo veikla.
- Siūlyti vadovybei būdus, kaip tobulinti darbą, susijusį su šioje instrukcijoje numatytais pareigomis.
- Pranešti tiesioginiam vadovui apie visus einant savo pareigas išaiškintus bendrovės (struktūrinių padalinių) verslo ir komercinės veiklos trūkumus ir siūlyti būdus, kaip juos šalinti.
- Gauti informaciją, būtiną savo pareigoms atlikti.
- Raštu ar žodžiu kreiptis į administracijos darbuotojus įvairiais asmeninio pobūdžio klausimais.
- Siūlyti Sporto klubo departamento vadovui:
  - skirti, perkelti ar atleisti iš einamų pareigų jam pavaldžius darbuotojus,
  - skatinti pasižymėjusius darbuotojus;
  - bausti už gamybinės ir darbo drausmės pažeidimus.

## Atsakomybė

7 priedo tęsinys

Plaukimo instruktorius atsako už tai, kad:

- Netinkamai vykdė arba nevykdė savo pareigų, numatytų šiuose nuostatuose, kaip to reikalauja galiojantis Lietuvos respublikos darbo kodeksas.
- Netinkamai laikėsi arba nesilaikė Vidaus darbo tvarkos taisyklių, sanitarijos bei higienos, saugos darbe ir priešgaisrinės saugos instrukcijų reikalavimų, kaip to reikalauja galiojantis Lietuvos Respublikos darbo kodeksas.
- Netinkamai laikėsi arba nesilaikė reikalavimų keliamų pagal Lietuvos higienos normą HN 47-1995, Lietuvos higienos normą HN 71-1997, „Pirčių saunų ir baseino įrengimo bei eksploatacijos higieninės taisyklės“ vykdymą, įrengimų eksploatacinių instrukcijų reikalavimų vykdymą;
- Vykdydamas savo veiklą pažeidė įstatymus, kaip to reikalauja galiojantys Lietuvos Respublikos administracinis, baudžiamasis ir civilinis kodeksai.
- Padarė materialinę žalą, kaip to reikalauja galiojantys Lietuvos Respublikos darbo ir civilinis kodeksai.

## IGALIOJIMAI

Pagal įmonės patvirtintas procedūras

## VEIKLOS VERTINIMO KRITERIJAI

- Klientų nusiskundimų skaičius
- Efektyvus resursų paskirstymas
- Sugebėjimas bendradarbiauti su kitais įmonės padaliniais, komunikuoti turimą informaciją
- Tvarkos ir švaros palaikymas
- Mandagus elgesys su klientais ir interesantais

*Aš perskaičiau Plaukimo instruktoriaus pareiginius nuostatus ir su ju turiniu sutinku. Suprantu, kad tai nėra išsamus atsakomybių, žinių, pareigų reikalavimų, pastangų ir darbo salygų, susijusių su šiuo darbu, sąrašas. Tiesioginis vadovas pasilieka teise peržiūrėti šios pozicijos funkcijas bei pareigas arba reikalauti, kad būtų atliktos papildomos užduotys susijusios su Baseino veikla.*

Darbdavys	Darbuotojas
UAB „Forumo rūmai“ Konstitucijos pr. 26, Vilnius LT-08105 Įmonės kodas 125484542 PVM mokėtojo kodas LT254845411 Tel +370 5 2103123, faks.+370 5 2103123 A. s. LT587044060001504300 AB SEB Vilniaus bankas, Banko kodas 70440 Registro tvarkytojas VĮ „Registrų centras“  Generalinis direktorius Gediminas Šiaudvytis  A.V	

### Išrašai iš pareigybinių nuostatų UAB „Druskininkų vandens parkas“

**Baseinų instruktoriaus** pareigybė reikalinga tinkamai organizuoti vandens pramogų komplekso veiklą, eksploatuoti ir prižiūrėti vandens pramogų infrastruktūrą, instrukuoti lankytojus, teikti kokybiškas poilsio, pramogų, sveikatingumo paslaugas, prižiūrėti vandens baseinus ir atrakcionus, vandens baseinų švarą ir baseinuose esančių įrengimų veikimą.

6. Vidurinis išsilavinimas, pageidautina aukštesnysis ar aukštasis išsilavinimas kūno kultūros srityje.

7. Puikūs plaukimo įgūdžiai.

8. Sveikatos pažymėjimas, leidžiantis dirbti baseino instruktoriaus darbą.

9. Mokėjimas teikti pirmąją medicininę pagalbą

10. Užsienio kalbų žinojimas( anglų, rusų, lenkų ).

11. Mokėti dirbti kompiuteriu.

12. Būti pareigingam, darbščiam, kūrybiškam, aktyviam, geranoriškam, gebėti bendrauti.

13. Būti lojaliam ir paslaugiam vadovybei, kolegoms, klientams.

Patikrinti prieš priimant lankytojus baseinus ir teritorijas apie juos.

15. Kontroluoti, kaip lankytojai laikosi Druskininkų vandens parko taisyklių, saugumo reikalavimų;

16. Gerai žinoti baseinų skyriaus įrengimų ( nusileidimo kalnelių, baseinų ir kt.) eksploatacijos taisykles.

17. Instrukuoti kiekvieną lankytoją prieš leidžiant sėsti į nusileidimo kalnelį, paaiškinti kaip lankytojui elgtis sėdant į nusileidimo kalnelį, kaip elgtis viso slydimo metu ir kaip nusileidus iš kalnelio į baseinėlį..

18. Pravesti renginius, vaikų žaidimus, vandens gimnastikos užsiėmimus.

19. Teikti informaciją klientui apie baseinų skyriuje vykdomus renginius;

20. Saugiai naudoti ir prižiūrėti baseinų įrenginius, prietaisus;

Iki DVP darbo pradžios kiekvieną dieną patikrinti nusileidimo kalnelių būklę, šviesoforus bei vaizdo kamerų tvarkingumą, jam priskirtos teritorijos tvarkingumą ir apie patikrinimo rezultatus nedelsiant informuoti skyriaus vedėją, kuris pastebėtus trūkumus surašo į defektų pastabų žurnalą;

22. Savo poste kontroliuoti švarą ir tvarką;

23. Pastebėjus, kad gali kilti pavojus lankytojų sveikatai ar saugumui, nedelsiant informuoti apie tai darbuotojų bei klientų saugos ir sveikatos specialistą ir technikos direktorių;
24. Įvykus avarijai, nelaimingam atsitikimui apie tai kuo skubiau informuoti skyriaus vedėją;

#### 8 priedo tęsinys

25. Pastebėjus techninius nesklandumus, pvz.: nedega šviesos, neveikia bangų generatorius, šviesoforo signalai, nebėga vanduo, iš karto informuoti skyriaus vedėją ir budintį inžinierių;
26. Stebėti, kad būtų pakankamai baseinų skyriuje vedamoms programoms reikalingų priemonių, jos būtų tinkamos ir saugios naudoti;
27. Teikti informaciją apie teikiamas paslaugas, paaiškinti informacinę sistemą, kaip susirasti teikiamų paslaugų vietas;
28. Informacijos perteikimui naudoti radijo ryšio stotelę;
29. Prireikus nedelsiant suteikti pirmąją medicininę pagalbą;
30. Operatyviai vykdyti gelbėtojo funkcijas;
31. Kultūringai bendrauti su lankytojais ir bendradarbiais;
32. Laiku ir tiksliai vykdyti Filialo direktoriaus ir technikos direktoriaus, skyriaus vedėjo ir administracijos nurodymus,
33. Dirbti dorai ir sąžiningai,
34. Laikytis darbo drausmės,
35. Tausoti Filialo turą.

**Baseino instruktoriaus-trenerio** pareigybė reikalinga tinkamai organizuoti vandens pramogų ir pirčių kompleksuose sporto ir sveikatingumo, relaksacijos, meditacijos programų vedimą, dirbti su įvairaus amžiaus sveikatingumo grupėmis, padedant atkurti ar didinti lankytojų fizinį pajėgumą, teikti ir populiarinti aukštos kokybės sveikatingumo paslaugas, instrukuoti lankytojus, rinkti dalykinę ir metodinę medžiagą, diegiant naujoves.

Pravesti renginius, programas, *vaikų žaidimus*, vandens gimnastikos, akvaerobikos, relaksacijos, meditacijos užsiėmimus.

6. Aukštasis kūno kultūros išsilavinimas.
7. Geras fizinis pasirengimas
8. Puikios fiziologijos, psichologijos, reabilitacijos, įvairių sveikatingumo programų sudarymo žinios.
9. Išmanyti sporto inventoriaus panaudojimo galimybes.



10. Puikūs plaukimo įgūdžiai.
11. Sveikatos pažymėjimas.
12. Mokėjimas teikti pirmąją medicininę pagalbą
13. Užsienio kalbų žinojimas( anglų, rusų, lenkų ).
14. Mokėti dirbti kompiuteriu.
15. Būti pareigingam, darbščiam, kūrybiškam, aktyviam, geranoriškam, gebėti bendrauti.

8 priedo tęsinys

16. Būti lojaliam ir paslaugiam vadovybei, kolegoms, klientams.
18. Naujų sveikatingumo programų kūrimas ir jų plėtojimas, populiarinimas.
19. Rinkti metodinę medžiagą, domėtis naujovėmis sveikatingumo paslaugų srityje, ruošti vedamų programų aprašymus;
20. Kvalifikuotai ir profesionaliai interpretuoti naujausią informaciją
21. Stebėti, kad būtų pakankamai baseinų ir pirčių skyriuose vedamoms programoms reikalingų priemonių, jos būtų tinkamos ir saugios naudoti, rūpintis reikalingo inventoriaus bei medžiagų papildymu;
22. Iki darbo pradžios kiekvieną dieną patikrinti savo darbo vietas, jų tvarkingumą, saugumą, inventoriaus būklę. Pastebėjus trūkumus, informuoti \_\_\_\_\_-;
23. Patikrinti prieš priimant lankytojus savo darbo vietą ir teritorijas apie jas.
24. Savo darbo vietoje kontroliuoti švarą ir tvarką;
25. Teikti informaciją apie vykdomus renginius bei teikiamas paslaugas, paaiškinti informacinę sistemą, kaip susirasti vykstančių renginių bei teikiamų paslaugų vietas;
26. Kontroliuoti, kaip lankytojai laikosi Druskininkų vandens parko taisyklių, saugumo reikalavimų;
27. Gerai žinoti baseinų skyriaus įrengimų eksploatacijos taisykles.
28. Saugiai naudoti ir prižiūrėti baseinų įrenginius, prietaisus;
29. Pastebėjus, kad gali kilti pavojus lankytojų sveikatai ar saugumui, nedelsiant informuoti apie tai darbuotojų bei klientų saugos ir sveikatos specialistą ir technikos direktorių;
30. Įvykus avarijai, nelaimingam atsitikimui apie tai kuo skubiau informuoti skyriaus vedėją;
31. Pastebėjus techninius nesklandumus, iš karto informuoti skyriaus vedėją ir budintį inžinierių;
32. Informacijos perteikimui naudoti radijo ryšio stotelę;
33. Prireikus nedelsiant suteikti pirmąją medicininę pagalbą;
34. Operatyviai vykdyti gelbėtojo funkcijas;
35. Kultūringai bendrauti su lankytojais ir bendradarbiais;

36. Laiku ir tiksliai vykdyti Filialo direktoriaus ir skyriaus vedėjo, administracijos nurodymus,
37. Dirbti dorai ir sąžiningai,
38. Laikytis darbo drausmės,
39. Tausoti Filialo turta.

9 priedas

**BIUDŽETINĖ ĮSTAIGA KLAIPĖDOS „ GINTARO “ SPORTO CENTRAS**  
**kodas 190457925**

PATVIRTINTA  
direktoriaus 2005 m. spalio 24d.  
įsakymu Nr. V- 73

**TRENERIO - SPORTO MOKYTOJO PAREIGINIS APRAŠAS Nr. 4**

**1. BENDRO JIS DALIS**

- .1. Trenerį -sporto mokytoją priima ir atleidžia iš darbo, ir sudaro darbo sutartį BĮ Klaipėdos “ Gintaro“ sporto centro direktorius.
- .2. Treneris-sporto mokytojas privalo **žinoti, mokėti:**
  - vaikų sveikatos ir gyvybės funkcijas,
  - 43. netrukdyti kitiems darbuotojams atlikti savo pareigas,
  - 44. pedagogikos ir pedagoginės psichologijos pagrindus,
  - 45. laikytis asmens higienos, gamybinės sanitarijos reikalavimų,
  - 46. priešgaisrinės apsaugos reikalavimus.
- .3. Treneris-sporto mokytojas privalo žinoti ir vykdyti saugaus darbo instrukcijų reikalavimus vandenyje ir kitose darbo vietose, atsakyti už jiems patikėtų auklėtinių sveikatą.
- .4. Darbuotojas savarankiškai gali pradėti dirbti, išklausęs (pasirašytinai) įvadinį darbų saugos, įvadinį priešgaisrinį, civilinės saugos, priešgaisrinį darbo vietoje instruktažus.
- 1.5. Turi būti susipažinęs su šia pareigine instrukcija.
- 1.6. Vykdyti direktoriaus nustatytas vadybines funkcijas.

**2. PAGRINDINIAI UŽDAVINIAI**

- .1. Treneris-sporto mokytojas turi dirbti sąžiningai ir garbingai, laikytis darbo drausmės.
- .2. Užtikrinti mokinių saugumą mokymo procese.
- .3. Savo darbe treneris-sporto mokytojas vadovaujasi direktoriaus nurodymais, darbų saugos instrukcijomis, priešgaisrinės saugos taisyklėmis ir instrukcijomis, ir kitais norminiais aktais.
- .4. Laikytis vaikų sveikatos ir gyvybės apsaugos.
- .5. Kūrybiškai panaudoti savo pareigų vykdymą.

### 3. ORGANIZACINĖ STRUKTŪRA

3.1. Treneris-sporto mokytojas yra tiesiogiai pavaldus direktoriui.

### 4. PAREIGOS

4.1. Turėti aukštąjį pedagoginį išsilavinimą arba nustatyta tvarka išduotą licenziją, suteikiančią teisę dirbti trenerio-sporto mokytojo darbą

4.2. Laikytis BĮ Klaipėdos “Gintaro” sporto centro nuostatų ir vidaus darbo taisyklių.

4.3. Vykdyti mokymo programų ir planų reikalavimus.

4.4. Tobulinti savo profesinį meistriškumą.

4.5. Nepažeisti profesinės ir pedagoginės etikos reikalavimų.

4.6. Neleisti sportininkams, neturintiems gydytojo leidimo, lankyti pratybų,

9 priedo tęsinys

7. Reguluoti mokymosi, treniravimosi bei poilsio režimą.

4.8. Bendrauti su sportininko šeima bei bendrojo lavinimo, profesinės mokyklos pedagogais.

4.9. Drausti sportininkams ir neskatinti jų vartoti draudžiamų medikamentų (dopingo). Nevartoti psichotropinių ir alhogolinių gėrimų.

4.10. Sporto stovyklų ir varžybų metu organizuoti veiklą, tenkinančią sportininkų saviraiškos ir

saviugdų poreikius bei kultūrinius interesus.

4.11. Laikytis darbe saugos instrukcijų ir darbo tvarkos taisyklių.

4.12. Laiku ir tiksliai vykdyti administracijos nurodymus.

4.13. Tvarkyti darbo vietą, atsižvelgiant į įstaigos reikalavimus.

4.14. Pastoviai vykdyti moksleivių atranką į plaukimo sporto šakos grupes, rengti darbo programas,

vykdyti sportininkų treniruotes, su sportininkais dalyvauti miesto ir šalies moksleivių varžybose, vykdyti sportininkų testavimą, ruošti sportininkus LR rinktinėms, kaupti duomenis apie geriausius sportininkus.

4.15. Informuoti visuomenę apie savo sporto šakos veiklą, padėti sudaryti varžybų kalendorių, būsimų,

vedamų varžybų nuostatus. Pateikti medžiagą BĮ Klaipėdos “Gintaro” sporto centro mokyklos metraščiui.

4.16. Plaukimo treneriai, turintys aukštesnio meistriškumo mokomąsias grupes, sudaro individualias

programas, mokomųjų grupių darbui kelia aiškius tikslus, siekia auklėtinių meistriškumo ir žinių kėlimo lygio, užtikrina savo auklėtinių dalyvavimą varžybose, įvairiuose renginiuose, kontroliuoja užsiiminėjančių discipliną, veda užsiėmimų lankomumo apskaitą, studijuoja užsiiminėjančiųjų individualias savybes ir kartu su tėvais vykdo auklėjamąjį darbą.

4.17. Žinoti darbo formas ir metodus, pedagogikos ir pedagoginės psichologijos pagrindus, darbo

saugos ir saugumo technikos taisykles, užtikrinti mokinių saugumą mokymo procese, renginiuose.

### 5. TEISĖS

5.1. Turėti tinkamas darbo sąlygas.

5.2. Teikti siūlymus mokymo ir kitais mokyklos veiklos gerinimo klausimais, pats pasirinkti pedagoginės veiklos organizavimo būdus, formas, programų ir vadovėlių variantus.

- 5.3.Susipažinti su BĮ Klaipėdos “ Gintaro“ sporto centro veiklą reglamentuojančiais dokumentais, administracijos ir savivaldos organų nutarimais bei susirinkimų protokolais.
- 5.4.Atostogauti mokyklos kolektyvinėje sutartyje numatytu laiku ir naudotis LR Vyriausybės numatytomis lengvatomis.
- 5.5.Dalyvauti pedagogų atestacijoje LR Vyriausybės nustatyta tvarka.
- 5.6.Reikalauti iš įstaigos administracijos laiku aprūpinti spec.priemonėmis ir įrengimais.
- 5.7.Nutraukti darbą, jei įvyksta avarija , ar pavojus vaikų gyvybei ir materialinių vertybių sunaikinimui.
- 5.8.Reikalauti atlyginti sveikatai padarytą žalą.
- 5.9.Gauti atlyginimą už darbą bei piniginius ir moralinius paskatinimus.

## **6. ATSAKOMYBĖ**

- 6.1.Atsako už mokymo rezultatus, testų vykdymą, medicininę sportininkų apžiūrą.
- 6.2.Jam patikėtas materialines vertybes.

9 priedo tęsinys

- 6.3.Atsako už. Sportininkų saugumą ir gyvybę per mokomąsias pratybas ir BĮ Klaipėdos “ Gintaro“ sporto centro organizuotus renginius, per sportines varžybas – laisvalaikio metu.
- 6.4.Atsako už Klaipėdos BĮ Klaipėdos “ Gintaro“ sporto centro direktoriaus įsakymų, darbų saugos instrukcijų, priešgaisrinių saugos taisyklių ir instrukcijų, ir kt. Norminių aktų nevykdymą.
- 6.5. Atsako už visus BĮ Klaipėdos “ Gintaro“ sporto centro vykdomus renginius, treniruočių lankomumą.

Aprašą parengė direktorius

Valentinas Vytautas Šeputis