



Die Stadtmuseum Berlin GmbH
sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt **unbefristet** und in **Vollzeit** oder in
Teilzeit (19,5 bis 39 Wochenstunden) zwei bis drei Personen als

Teamleitung für den Besucherservice (m/w/d)

in Anlehnung TVöD-V VKA, Entgeltgruppe 5, Tarifgebiet Ost

Das Stadtmuseum Berlin

Das Stadtmuseum Berlin verbindet Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft – dabei stellen wir die Menschen der diversen Stadtgesellschaft und ihre Geschichten in den Mittelpunkt. Unsere Sammlungen, Ausstellungen und Programme bieten hierfür in sechs Museen digital vielfältige Zugänge. So ermöglichen wir neue Erkenntnisse und leisten einen Beitrag zum Miteinander und Zusammenhalt in einem offenen und vielstimmigen Berlin.

Die Stadtmuseum Berlin GmbH

Die Stadtmuseum Berlin GmbH macht unsere Museen lebendig. Ihre Beschäftigten sind das Gesicht und die Visitenkarte des Stadtmuseums Berlin. Ob in der Infoline, in den Museumsshops oder im Besucherservice in den Ausstellungen: Mehr als 100 festangestellte Servicekräfte sorgen an allen Standorten dafür, dass unsere Gäste ein rundum gelungenes Besucherlebnis haben.

Was Sie erwartet

Als Teamleitung übernehmen Sie die operative Steuerung unserer Besucherservice-Teams in den Stammhäusern des Stadtmuseums Berlin (Museum Nikolaikirche, Museum Ephraim-Palais, Museum Knoblauchhaus, Museumsdorf Düppel) *oder* der Ausstellung Berlin Global im Humboldt-Forum und sichern den ordnungsgemäßen Ablauf des täglichen Betriebs mit Fokus auf Serviceorientierung und Schutz von Menschen, Objekten und Einrichtungen. Sie koordinieren das Team unserer Servicekräfte, um so allen Gästen ein gelungenes und sicheres Ausstellungserlebnis zu ermöglichen.

Ihr Kontakt

Johannes Urbicht
Referent der Geschäftsführung
030 240 02 – 292
besucherservice@stadtmuseum.de

Zu ihren täglichen Aufgaben gehören unter anderem die Öffnung und Schließung der Museen, die Durchführung der Teambesprechungen sowie die flexible Einteilung des Personals in die verschiedenen Positionen innerhalb der Museen. Als motivierende Teamleitung sind Sie die erste Ansprechperson für das Service- und Kassenpersonal. Darüber hinaus sind Sie mit den technischen Besonderheiten und den Inhalten der Ausstellung vertraut, um unser Besucherservice-Team bei der Arbeit zu unterstützen. Sie sind außerdem die Schnittstelle zum Back-Office der Stadtmuseum Berlin GmbH sowie zu weiteren internen und externen Beteiligten.

Ihre Aufgaben

Operative Leitung des Besucherservice-Teams am jeweiligen Standort

- tägliche Koordinierung, Einweisung und Motivation des Teams
- Einarbeitung von neuem Personal, Standardunterweisungen
- (Arbeitsschutz, Notfallmaßnahmen, Hygieneregeln etc.)
- bei Bedarf Übernahme der Aufgaben der Servicekräfte

Prozesssteuerung und Qualitätssicherung des operativen Tagesgeschäfts

- Öffnung, Kontrolle und Schließung der Museen
- Erstbetreuung von technischen Einrichtungen
- Kontrolle der Einhaltung von Servicestandards
- Kommunikation zum Back-Office sowie zu anderen Akteur:innen

Sicherheits- und Konfliktmanagement

- Gewährleistung der Sicherheit der Besucher:innen, Mitarbeiter:innen,
- Ausstellung und Objekte im täglichen Betrieb
- Organisation der Besucher:innenlenkung
- Wahrnehmung der Aufgaben als Sicherheitsbeauftragte:r sowie als Brandschutz- und Evakuierungshelfer:in und maßgebliches Handeln in Notfällen (Erste Hilfe etc.)
- Ausübung des Hausrechts gemäß Haus- und Benutzerordnung
- Unterstützung, Betreuung und Entscheidungen in besonderen Situationen (Konflikte, Unfälle, Gäste mit Einschränkungen)

Ihr Profil

- offenes, freundliches und serviceorientiertes Auftreten
- Erfahrungen im Servicebereich einer Kultureinrichtung
- Deutschkenntnisse (fließend) sowie Englischkenntnisse (fließend) oder Kenntnisse einer weiteren in Berlin verbreiteten Sprache (fließend)
- ein eintragsfreies Führungszeugnis

Wünschenswert sind:

- erste Erfahrungen als Teamleitung
- zertifizierte Grundausbildung in Erster Hilfe

Die Aufgaben erfordern:

- Bereitschaft zur Arbeit an Wochenenden, Feiertagen und am Abend

- körperliche Belastbarkeit (größtenteils stehende Tätigkeit)
- ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- individuelles Einfühlungsvermögen sowie transkulturelle und Diversitätskompetenz
- Zuverlässigkeit und Einsatzbereitschaft, Motivations- und Teamfähigkeit
- Organisations-, Entscheidungs- und Konfliktlösungsfähigkeit

Was wir Ihnen bieten

- eine interessante Tätigkeit an der Schnittstelle von Mensch und Kultur
- eine Arbeitszeitgestaltung in Teilzeit (50–80 %) oder Vollzeit (100%) im Rahmen der Dienstpläne
- einen Arbeitsvertrag in Anlehnung an den TVöD-V VKA, Entgeltgruppe 5, Stufe 1, mit Jahressonderzahlung
- 30 Tage Jahresurlaub, Heiligabend und Silvester arbeitsfrei
- Zuschuss zum BVG-Firmenticket (auch Deutschlandticket)

Wen wir besonders zur Bewerbung auffordern

Wir sind ein vielfältiges Team mit unterschiedlichen Hintergründen und Lebensrealitäten. Eine offene und diskriminierungsfreie Arbeitskultur ist uns sehr wichtig. Daran arbeiten wir gemeinsam im Sinne einer lernenden Organisation stetig weiter. Deshalb freuen wir uns insbesondere über Bewerber:innen marginalisierter Perspektiven.

Wir gewährleisten die Gleichstellung von Frauen und Männern nach dem Berliner Landesgleichstellungsgesetz. Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund, die die genannten Anforderungen erfüllen, sind ausdrücklich erwünscht. Bei gleicher Eignung und Qualifikation werden Bewerbungen von anerkannten Schwerbehinderten bevorzugt berücksichtigt (bitte Nachweis beifügen).

Wie Sie sich bewerben

Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen (Motivationsschreiben, aktueller Lebenslauf, Zeugnisse) senden Sie bitte unter Angabe Ihrer gewünschten Wochenarbeitszeit und Einsatzort (Stammhäuser *oder* Humboldt-Forum) bis zum **20. November 2024** unter der **Kennziffer 2024-TL-1** ausschließlich per E-Mail in einem **gebündelten PDF-Dokument** (max. 10 MB) an **besucherservice@stadtmuseum.de**. Per Post eingereichte Bewerbungsunterlagen werden nur zurückgesandt, wenn ihnen ein frankierter Rückumschlag beiliegt.

Sollten Sie keine EU-Staatsbürgerschaft besitzen, fügen Sie Ihrer Bewerbung bitte eine Kopie Ihres Aufenthaltstitels mitsamt Arbeitserlaubnis bei.

Bewerbungsgespräche sind für den **26. und 27. November 2024** geplant. Durch die Bewerbung entstehende Reisekosten werden von uns nicht erstattet.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Ihr Kontakt

Johannes Urbicht
Referent der Geschäftsführung
030 240 02 – 292
besucherservice@stadtmuseum.de