*Veuillez noter que dans le texte français la forme masculine désigne aussi bien le féminin que le masculin

COMPETITION	CONCOURS
SUPERVISOR, VISITOR EXPERIENCE **CANADA AVIATION AND SPACE MUSEUM**	**SUPERVISEUR(E), EXPÉRIENCE DES VISITEURS** **MUSÉE DE L'AVIATION ET DE L'ESPACE DU CANADA**
Reference number: 2024/2025-INGENIUM-017 **Salary range:** $58,529.23 - $71,219.78 (level 4) **Employment Status:** Indeterminate / Full-time **Language requirements:** Bilingual (CBC) Definition **Security Requirement:** Enhanced reliability **Position Number:** 9659 **Open to:** Ingenium - Canada's Museums of Science and Innovation employees and external candidates **Work location:** Canada Aviation and Space Museum Ottawa, ON	**Numéro de référence: 2024/2025-INGENIUM-017** **Échelle salariale:** 58,529.23 $ - 71,219.78 $ (niveau 4) **Statut d'emploi** Indéterminé / temps plein **Exigences linguistiques :** Bilingue (CBC) Définition **Exigences de sécurité :** Fiabilité approfondie **Numéro de poste :** 9659 **Qui est admissible?** Employés de Ingenium - Musées des sciences et de l'innovation du Canada et les personnes à l'externe. **Lieu de travail :** Musée de l'aviation et de l'espace du Canada Ottawa, ON

SUMMARY OF DUTIES:

The Supervisor acts as the liaison between front-line museum staff and management as well as between museum visitors and the numerous Ingenium departments that support museum operations. The position directly supervises a team of Guides and Hosts, implements the established practices and procedures concerning the handling of monies, participates in the provision of emergency security/fire safety services, coordinates the provision of programming for visitors, deals with customer inquiries and complaints, identifies issues and implements courses of action to constructively address situations as they arise.

SOMMAIRE DES FONCTIONS :

Le titulaire de ce poste agit comme point de liaison entre le personnel de première ligne au musée et les gestionnaires, ainsi qu'entre les visiteurs du musée et les nombreuses unités d'Ingenium qui appuient les activités du musée. Cette personne supervise directement une équipe de guides et d'hôtes, met en oeuvre les pratiques et procédures établies concernant la manipulation de l'argent, participe à la prestation de services de sécurité en cas d'urgence ou d'incendie, coordonne la prestation des programmes pour les visiteurs, traite les demandes et les plaintes des clients, cerne les problèmes et met en oeuvre des plans d'action pour régler de manière constructive les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent.

Supervisors, Visitor Experience must be available to work on weekdays, weekends and statutory holidays.

The standard weekly hours are:
SWW 37.50 Hrs (5 days consecutive Mon.- Sun.)

Les superviseur(e), Expérience des visiteurs doivent être disponible pour travailler les jours de semaine, la fin de semaine ainsi que lors de jours feriés.

Une semaine normale de travail est de:
37.50 heures par semaine (5 jours consécutifs - lundi au dimanche)

EDUCATION:

- At least one (1) year post-secondary education in the field of management, administration, museum studies, leisure studies, social sciences, engineering, education, and/or equivalent work experience.

- Must be First Aid / CPR / AED certified.

ÉDUCATION :

- Au moins une année d'études postsecondaires dans le domaine de la gestion, de l'administration, des musées, des loisirs, des sciences sociales, de l'ingénierie ou de l'éducation, ou une expérience de travail équivalente.

- Certification en premiers soins, en réanimation (RCR)
et en utilisation de défibrillateurs (DEA).

EXPERIENCE:

- At least three (3) years of experience of working in the customer service industry;

- At least two (2) years of experience working in a leadership role (supervising, coaching, hiring, training, scheduling, and evaluating);

- At least one (1) year of experience in cash handling and daily reconciliation procedures.

EXPÉRIENCE :

- Au moins trois (3) ans d'expérience dans le domaine du service à la clientèle;

- Au moins deux (2) ans d'expérience dans un rôle de direction (supervision, encadrement, embauche, établissement d'horaires, évaluation);

- Au moins un (1) an d'expérience en manipulation d'argent comptant et en procédures quotidiennes de conciliation de caisse.

KNOWLEDGE :

- A thorough knowledge of the best practices related to customer service,

- Proficient in the use of computers and various software including but not limited to Microsoft Word, Excel, and Outlook.

- Good knowledge of laws and regulations when dealing with public safety, situations with children, staff injuries (WSIB), staff safety (WHIMS), etc.

- Extended knowledge of museum's exhibitions and an in-depth understanding of our programs in order to ensure adequate staffing and flow.

CONNAISSANCES :

- Bonne connaissance des pratiques exemplaires dans le domaine du service à la clientèle.

- Capacité d'utiliser des ordinateurs et divers logiciels avec efficacité, y compris, sans s'y limiter, Microsoft Word, Excel et Outlook.

- Bonne connaissance des lois et règlements entourant
la sécurité du public, les enfants, les blessures au travail (Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail), et la sécurité du personnel (SIMDUT).

- Connaissance approfondie des expositions au musée
ainsi que des programmes, afin de pouvoir assurer

- Knowledge of the collective agreement and other related workplace policies used to guide decision making activities.

- Knowledge of Ingenium's mandate, policies and procedures.

COMPETENCIES:

- Strong communication skills, diplomacy, tact and negotiation skills to provide effective communications to both internal and external clients;

- Able to communicate in both official languages (English & French);

- Self-motivated, have the ability to multitask and exhibit strong organizational skills, while paying close attention to detail;

- Strong leadership skills and be able to provide helpful feedback and positive communication to motivate front line staff;

- Ability to work well with interdepartmental colleagues and external stakeholders in order to resolve potential problems;

- Strong ability to evaluate situations and take action quickly, effectively, and calmly when required, while demonstrating good judgement;

- Necessary mental and emotional strength to deal with stressful situations for long periods of time;

- Ability to prioritize tasks and complete them in a high-pressure environment;

- Demonstrated ability to stay positive in high stress situations;

- Be highly analytical and results-oriented and be able to negotiate in a fast-paced environment.

Ingenium believes that inclusivity requires a socially and culturally diverse workforce. Preference may be given to candidates self-identifying as belonging to

des effectifs suffisants et un déroulement des activités adéquat.

- Connaissance de la convention collective et autres politiques connexes à respecter au moment de prendre des décisions.

- Connaissance des politiques et procédures et du mandat d'Ingenium.

COMPÉTENCES :

- Solides compétences en communication et en négociation, et capacité d'agir avec tact et diplomatie pour assurer des communications efficaces tant avec les clients internes que les clients externes;

- Capacité de communiquer dans les deux langues officielles (français et anglais);

- Attitude motivée et capacité d'effectuer plusieurs tâches simultanément tout en démontrant de solides compétences organisationnelles et un souci du détail;

- Solides compétences en leadership, et capacité d'offrir de la rétroaction utile et de communiquer de façon positive de manière à motiver le personnel de première ligne;

- Capacité de bien travailler avec des collègues d'autres unités et des intervenants externes, afin d'être en mesure de régler les problèmes potentiels;

- Grande capacité d'évaluer rapidement des situations et d'agir de façon efficace et calme, lorsque nécessaire, tout en usant de bon jugement;

- Capacité de démontrer de la force mentale et affective au moment de gérer des situations stressantes pendant de longues périodes de temps;

- Capacité de prioriser des tâches et de les accomplir malgré de fortes pressions;

- Capacité démontrée de garder une attitude positive dans des situations stressantes;

- Capacité de se montrer très analytique et axé sur les résultats, et de négocier dans un environnement dynamique.

Ingenium croit que l'inclusion signifie une main-d'œuvre diversifiée sur les plans social et culturel. La préférence peut être accordée aux

one of the Employment Equity seeking groups as well as those who represent gender diversity.

candidats et candidates qui s'identifient comme appartenant à un des groupes réclamant l'équité en matière d'emploi ainsi que les personnes représentant la diversité des genres.

Ingenium – Canada's Museums of Science and Innovation is committed to the principles of employment equity.

La Société souscrit aux principes de l'équité en matière d'emploi.

Ingenium – Canada's Museums of Science and Innovation is committed to nurturing inclusive, barrier-free selection processes and work environments. If contacted regarding this competition, please advise the Human Resources representative should you require accommodation to attend an interview or participate in the selection process.

Ingenium – Musées des sciences et de l'innovation du Canada s'est engagé à favoriser des processus de sélection et un milieu de travail inclusifs et exempts d'obstacles. Si l'on communique avec vous au sujet de ce concours, veuillez faire part au représentant en ressources humaines de vos besoins de mesures d'adaptation pour assister à une entrevue ou pour participer au processus de sélection.

Please note that only candidates who are selected for the next stage of this selection process will be contacted.

Veuillez noter que nous communiquerons uniquement avec les candidats retenus pour la prochaine étape de la sélection.

As a result of this competition, we may establish an eligibility list of potential candidates that may serve to staff similar positions.

Ce concours pourrait permettre l'établissement d'une liste d'éligibilité de candidats potentiels qui pourra servir à la dotation de postes similaires.

All candidates must submit a cover letter and curriculum vitae outlining how their experience and training meet the basic requirements listed above. Indicate the reference number **2024/2025-INGENIUM-017** in your email's subject line, no later than the closing date to: **competition@ingeniumcanada.org**

Tous les candidats doivent fournir une lettre de présentation et un curriculum vitae dans laquelle ils précisent comment leur expérience et leur formation satisfont aux exigences de base mentionnées ci-dessous. Veuillez indiquer le numéro de référence **2024/2025-INGENIUM-017** dans l'objet de votre courriel à : **competition@ingeniumcanada.org**

Résumés received for this position will not be accepted after the indicated closing time (midnight) and date.

Les curriculum vitae pour ce concours, reçus après la date et l'heure (minuit) de fermeture, ne seront pas acceptés.

Posting Date:

March 25, 2024

Closing Date:

April 14, 2024

Date d'affichage :

le 25 mars 2024

Date de clôture:

le 14 avril 2024

Cédric St-Amour
Advisor, Staffing and Classification
Human Resources Branch
Ingenium - Canada's Museums of Science and Innovation
P.O. Box 9724, Station T
Ottawa, Ontario

Cédric St-Amour
Conseiller(ière), Dotation et classification
Direction des ressources humaines
Ingenium - Musées des sciences et de l'innovation du Canada
C.P. 9724, succursale T
Ottawa (Ontario)

K1G 5A3
Telephone:

K1G 5A3
Téléphone :

9659 - Supervisor, Visitor Experience / Superviseur, Expérience des visiteurs