

Должностная инструкция менеджера по туризму

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ООО «Академия туризма»
Станкевич (Станкевич Б.С.)
«02» «мая» 2019 г.

Должностная инструкция менеджера по туризму

1. Общие положения

1. Основная цель настоящей инструкции — регламентация организационно-правового статуса менеджера по туризму (далее по тексту — менеджер) в качестве специалиста.
2. Сотрудника организации принимают на работу, назначают на должность менеджера и освобождают от занимаемой должности на основании соответствующего приказа руководства, изданного с учетом положений и требований законодательства РФ в трудовой области.
3. Менеджер находится в прямом подчинении руководителя организации. В случае его продолжительного отсутствия (на срок очередного отпуска, болезни, командировки и пр.) полный перечень трудовых обязанностей менеджера выполняет другой сотрудник организации, назначаемый на основании соответствующего приказа руководства. Трудовая деятельность указанного сотрудника регламентирована положениями и требованиями настоящего документа.
4. На должность менеджера может быть назначен сотрудник с опытом работы в сфере туризма не менее полугода, имеющий высшее профессиональное образование по одной из следующих специальностей:
 - туризм;
 - туристический сервис;
 - менеджмент и маркетинг туризма;
 - экономика туристической индустрии.
5. Для эффективного выполнения трудовых функций менеджер обязан обладать достаточным уровнем знаний и навыков в области разработки, создания и реализации турпродуктов.
6. Уровень знаний менеджера должен отвечать нижеуказанным требованиям:
 - уверенное владение информацией о наиболее значимых культурных достопримечательностях, исторических и природных объектах, находящихся на территории РФ и за ее пределами;
 - обширные знания, касающиеся географических, климатических и социальных особенностей стран, пользующихся повышенной популярностью в качестве туристических направлений;
 - свободная ориентация в нормативных документах, регламентирующих условия трудовой деятельности в сфере туризма;

- знание актуальной информации о визовых центрах и консульствах (их месторасположение, порядок и расписание работы, территориальная зона обслуживания);
 - знание действующих правил паспортного и таможенного контроля при пересечении границ РФ и иностранных государств;
 - свободное владение информацией, связанной с оптимальными способами и вариантами транспортного сообщения по внутрироссийским и зарубежным туристическим направлениям;
 - свободная ориентация в перечне экскурсионных компаний и уровне предоставляемых ими услуг;
 - свободная ориентация в перечне компаний, специализирующихся в предоставлении услуг языкового перевода;
 - знание порядка и правил оформления туристических страховых полисов при поездках внутри РФ и за рубеж;
 - свободное владение информацией, касающейся особенностей классификации гостиниц и гостиничных номеров;
 - знание порядка осуществления работ, обеспечивающих бронирование гостиничных номеров;
 - знание порядка планирования, создания и реализации любого турпродукта;
 - знание принципиальных положений маркетинговой деятельности и актуальной информации по конъюнктуре на рынке турпродуктов.
7. Менеджер должен обладать высоким уровнем следующих навыков:
- оперативной работы с целью поиска нужной информации в рекламных каталогах и туристических справочниках;
 - современных методов сбора, мониторинга и обработки туристической информации;
 - делового общения с целью эффективного участия в деловых переговорах, установления и поддержания контактов с туристами и деловыми партнерами;
 - работы на компьютере с применением современного программного обеспечения;
 - формирования и регулярной актуализации баз данных по направлениям туристической деятельности.

2. Основные задачи и функции

Перед менеджером стоят следующие основные задачи:

- оказание квалифицированной помощи туристам в выборе и покупке турпродуктов с целью максимально возможного удовлетворения высказанных туристами требований;
- организация полноценного отдыха туристов, купивших турпродукт.

Основные функции менеджера:

- проведение тщательного анализа требований и пожеланий каждого туриста, проявившего интерес к покупке турпродукта;
- планирование и организация турпоездок;
- продвижение и продажа турпродуктов;
- привлечение и удержание клиентов;

- организация обратной связи с туристами, вернувшимися из турпоездки.

3. Должностные обязанности

Перечень должностных обязанностей менеджера:

1. Незамедлительно по факту получения информации о заинтересованности туриста в приобретении турпродукта осуществлять поиск и анализ соответствующих турпродуктов, предлагаемых туроператорами. Незамедлительно по факту окончания поиска информировать клиента о результатах проведенной работы. При невозможности удовлетворения всех требований и пожеланий туриста предлагать ему на выбор несколько альтернативных вариантов туристической поездки.
2. На регулярной основе осуществлять:
 - сбор, учёт, тщательный анализ требований и пожеланий клиентов, связанных с покупкой турпродуктов в зависимости от времени года и направления туристических поездок;
 - сбор и регистрацию замечаний, предложений, рекомендаций и отзывов туристов.
3. На постоянной основе содействовать установлению, поддержанию и развитию контактов с контрагентами и деловыми партнерами (туроператорами, гостиницами, предприятиями — перевозчиками, экскурсионными агентствами и др.). В пределах компетенции менеджера согласовывать условия для заключения контрактов на предоставление услуг и содействовать их заключению.
4. В пределах компетенции менеджера принимать участие в расчётах конечной цены турпродуктов с учетом стоимости оказанных услуг, акций, скидок, программ клиентской лояльности и др.
5. Своевременно как в устной, так и в письменной форме консультировать туристов по вопросам, касающимся:
 - порядка въезда в страну назначения и правил пребывания в ней;
 - необходимости заблаговременного оформления виз, а также о порядке и длительности их оформления;
 - требований паспортного и таможенного контроля, существующих в стране въезда;
 - культурных и социальных особенностей иностранного государства, значимых и популярных достопримечательностях;
 - особенностей транспортного маршрута, размещения в гостинице, предоставления экскурсионных услуг, порядка встречи и проводов туристов по маршруту их следования;
 - необходимости соблюдения мер личной безопасности в ходе осуществления туристической поездки.
6. Своевременно и качественно составлять списки приезжающих и уезжающих туристов согласно графикам их пребывания в гостиницах. Принимать участие в организации своевременного приезда, размещения в гостинице и отъезда.
7. На постоянной основе вести статистический учёт реализованных турпродуктов и своевременно готовить отчётные документы.
8. Незамедлительно сообщать руководству о возникновении любых чрезвычайных ситуаций с туристами в ходе осуществления ими туристической поездки.

4. Права

Права и полномочия менеджера:

1. Направлять в адрес руководства обоснованные предложения, касающиеся мероприятий по повышению эффективности деятельности организации.
2. Принимать участие в мероприятиях совещательного характера, имеющих отношение к трудовой деятельности менеджеров.
3. Повышать свой квалификационный уровень, принимая участие в тренингах и вебинарах, посвященных туристической деятельности.
4. Подписывать документы, относящиеся к компетенции менеджера.
5. Осуществлять тесное взаимодействие со всеми структурными подразделениями организации по текущим рабочим вопросам.
6. Отказаться от трудовой деятельности в случае возникновения угрозы здоровью или жизни.

5. Ответственность

В рамках действующего трудового законодательства РФ менеджеру грозит дисциплинарная ответственность в случае совершения им следующих проступков:

1. Уклонение от исполнения должностных обязанностей или пренебрежительное отношение к их качественному и своевременному исполнению.
2. Причинение материального ущерба организации.
3. Неоднократное нарушение распоряжений руководства организации, а также действующих в организации норм поведения и правил, включая:
 - внутренний трудовой распорядок;
 - правила техники безопасности;
 - режим труда и отдыха.
4. Разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну организации, или информации конфиденциального характера.

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела

ООО «Академия туризма»

Богданов /Богданов Р.А./

«23» «апреля» 2019 г.

С инструкцией ознакомлен:

Петров Иван Семёнович

Менеджер по туризму ООО «Академия туризма»

Паспорт 2484 № 455628

Выдан ОВД Советского р-на г. Казань

15.08.2014 код подразделения 235-864

Петров (подпись)

«03» «мая » 2019 г.

