Должностная инструкция менеджера по туризму

I. Общие положения

1. Менеджер по турпродуктам относится к категории руководителей.

2. На должность менеджера по турпродуктам назначается лицо, имеющее профессиональное образование, дополнительную подготовку (высшее; среднее) по направлению «Менеджмент и маркетинг в туризме» и стаж работы в туристической деятельности не менее (1 года; 2 лет; 3 лет; др.)

3. Менеджер по турпродуктам должен знать:

3.1. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», иные нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристской деятельности.

3.2. Географию стран мира.

3.3. Методики планирования туров.

3.4. Транспортные системы в туризме.

3.5. Системы бронирования и оформления услуг.

3.6. Схемы работы с отелями, гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями.

3.7. Порядок работы консульско-визовых служб.

3.8. Правила страхования туристов.

3.9. Основы туристского права.

3.10. Договорное право в туристской деятельности.

3.11. Основы маркетинга и менеджмента.

3.12. Тактику проведения деловых переговоров.

3.13. Иностранный язык.

3.14. Справочную информацию по туризму (справочники, периодические издания, научные публикации, др.), туристские каталоги.

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.

3.15. Правила оформления туристской документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов и др.).

3.16. Стандарты делопроизводства (классификация документов, порядок оформления, регистрации, прохождения, хранения и др.).

3.17. Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникаций и связи, компьютера.

3.18. Методики составления отчетности.

4. Назначение на должность менеджера по туризму и освобождение от должности производится приказом руководителя организации.

5. Менеджер по туризму подчиняется непосредственно _____.

6. На время отсутствия менеджера по туризму (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. Должностные обязанности

Менеджер по турпродуктам:

1. Изучает справочники по туризму, каталоги, иные источники туристской информации с целью формирования собственных информационных баз по туроператорам.

2. Изучает требования клиентов к туристским продуктам, осуществляет анализ маркетинговых исследований спроса на туристские услуги.

3. Устанавливает контакты с туроператорами с целью изучения программ туров, определения туров, пользующихся наибольшим спросом у клиентов.

4. Разрабатывает предложения по координации турпродуктов с учетом индивидуальных и специальных требований клиентов (диета, медицинские показания, инвалидность, пр.). При невозможности изменения составляющих турпродукта организует поиск наиболее приемлемых для клиентов туров.

5. Осуществляет поиск наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания туроператоров.

6. Заключает договоры с туроператорами на продвижение и реализацию турпродуктов.

7. Принимает участие в планировании мероприятий по продвижению турпродуктов (рекламных кампаний, презентаций, пр.).

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.

8. Разрабатывает стандарты и процедуры предоставления информации о турпродуктах клиентам, готовит инструктивные материалы и проводит инструктаж менеджеров и агентов по продаже турпродуктов.

9. Обеспечивает менеджеров и агентов по продаже турпродуктов распечатками, фотокопиями, каталогами, брошюрами, путеводителями и другими рекламными материалами в количестве, необходимом для информирования клиентов о турпродуктах.

10. Организует составление туристской документации (проектов договоров; ваучеров; иных туристских документов) и контроль за правильностью оформления туристской документации.

11. Обеспечивает бронирование услуг, их подтверждение и оформление.

12. Принимает участие в разработке техники и методики продаж турпродуктов.

13. Организует контроль за:

- реализацией турпродуктов и послепродажным обслуживанием;
- выполнением туроператорами обязательств по заключенным договорам (услуг по размещению, проживанию и питанию туристов; по транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; по оказанию: услуг культурного и спортивного характера; услуг по страхованию туристов в период турпоездки; услуг гидов-переводчиков и сопровождающих; др.).

14. Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, выявляет виновных, ведет статистический учет жалоб и претензий, принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов, направляет требования туроператорам об объяснении причин нарушения заключенных договоров, готовит предложения по предъявлению претензий к туроператорам, а также по приостановлению или полному прекращению работы с туроператорами, систематически нарушающими условия заключенных договоров.

15. Готовит обзоры, отчеты о проделанной работе, обеспечивает их представление руководству, передачу в архивы на хранение.

III. Права

Менеджер по турпродуктам имеет право:

1. Самостоятельно определять формы работы с туроператорами.

2. Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.

3. Запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя от руководителей подразделений организации и специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

4. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

5. Требовать от руководства организации обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

IV. Ответственность

Менеджер по турпродуктам несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, — в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, — в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

3. За причинение материального ущерба организации — в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.