## Шаблон должностной инструкции менеджера по туризму

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Фамилия И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
«\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

### 1. Общие положения

1.1. Менеджер по туризму относится к категории специалистов.
1.2. Назначение на должность менеджера по туризму и освобождение от нее производится приказом генерального директора организации по представлению менеджера по персоналу.
1.3. Менеджер по туризму подчиняется непосредственно генеральному директору организации.
1.4. На время отсутствия менеджера по туризму его обязанности выполняет другой менеджер по туризму, назначенный приказом генерального директора организации, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.
1.5. На должность менеджера по туризму назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, желательно по специальности «менеджер по туризму», а также опыт работы на аналогичной должности не менее одного года.
1.6. Менеджер по туризму должен знать:
— природные, исторические, культурные достопримечательности стран мира;
— традиции, географию и климат российских регионов и зарубежных стран;
— виды средств транспорта и варианты возможных транспортных сообщений с российскими и зарубежными территориями;
— перечень организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков;
— систему классификации гостиниц (в соответствии с приказом Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86); и схемы работы с гостиницами и отелями;
— перечень объектов общественного питания и развлечений, а также организаций оздоровительного и спортивного назначения по своему направлению;
— порядок работы консульско-визовых служб;
— порядок валютного и таможенного контроля;
— туристические каталоги и справочную информацию;
— конъюнктуру туристического рынка;
— основы маркетинга и рекламы;
— правила страхования туристов;
— правила оформления путевок, ваучеров, страховых полисов;
— порядок работы с дисконтными картами;
— правила установления деловых контактов и тактику проведения деловых переговоров;
— методы сбора и обработки информации с применением современных технических средств связи и компьютерных технологий;
— локальные нормативные акты организации.
1.7. Менеджер по туризму руководствуется в своей деятельности:
— законодательными актами РФ;
— уставом организации, правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами организации;
— приказами и распоряжениями руководства;
— настоящей должностной инструкцией.

### 2. Функциональные обязанности

2.1. Собирает, изучает и анализирует требования клиентов к туристическим услугам.
2.2. Осуществляет поиск наиболее выгодных по стоимости, срокам и качеству предоставляемых услуг туроператоров, оказывающих услуги по размещению и экскурсионному обслуживанию туристов.
2.3. Устанавливает контакты с отелями и организациями, оказывающими экскурсионные и транспортные услуги по перевозке пассажиров; согласовывает с ними основные условия договоров на предоставление услуг и обеспечивать их заключение.
2.4. Участвует в определении стоимости туристического пакета в зависимости от стоимости услуг, включенных в состав тура и собственных расходов.
2.5. Обеспечивает клиента необходимой устной и письменной информацией и консультирует клиентов:
— о правилах въезда в страну и пребывания в ней;
— о порядке и сроках оформления виз;
— о валютном и таможенном контроле;
— о памятниках истории и культуры;
— о транспортном, визовом, экскурсионном обслуживании;
— о размещении и питании туристов;
— о маршруте путешествия и программе пребывания;
— о дате и времени начала и окончания путешествия;
— о порядке встречи, проводов и сопровождения туристов;
— о мерах, обеспечивающих безопасность во время путешествия.
2.6. Формирует списки туристов и составляет графики заездов в отели.
2.7. Получает информацию о месте и времени прибытия туристов, организовывает своевременный отъезд и приезд туристической группы.
2.8. Проводит инструктаж туристов по соблюдению мер безопасности при осмотре достопримечательностей, а также о правилах поведения на транспортных средствах и о правилах оказания первой медицинской помощи.
2.9. Ведет статистику организованных туров и готовит отчетность.
2.10. Незамедлительно информирует руководителя организации и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время происшествия, а также о не возвратившихся из путешествия туристах.

### 3. Права

3.1. Проходить переподготовку и повышение квалификации в порядке, установленном трудовым законодательством и локальными нормативными актами организации.
3.2. Знакомиться с проектами решений руководства организации, касающимися его профессиональной деятельности.
3.3. Запрашивать и получать от руководителя организации и других специалистов (менеджеров по маркетингу и рекламе, юристов, программистов) документы, информацию, в том числе программное обеспечение, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.
3.4. Выносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией.
3.5. Сообщать руководителю обо всех недостатках, выявленных в процессе работы и вносить предложения по их устранению.
3.6. Взаимодействовать со всеми службами организации по вопросам своей профессиональной деятельности.

### 4. Ответственность

4.1. Некачественное и несвоевременное выполнение возложенных на него должностной инструкцией обязанностей в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
4.2. Причинение материального ущерба в пределах, определенных действующим законодательством Российской Федерации.
4.3. Правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.