



ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ СОТРУДНИКОВ

Туристическое агентство: обязанности, права и ответственность персонала

Настоящий документ содержит должностные инструкции для всех категорий сотрудников туристического агентства. Инструкции обязательны к ознакомлению и соблюдению. Они регламентируют функциональные обязанности, права, ответственность и квалификационные требования к персоналу.

📌 Общие принципы для всех сотрудников:

- Соблюдение Правил бронирования и возврата.
- Внимательное и вежливое отношение к клиентам.
- Соблюдение конфиденциальности персональных данных клиентов.
- Соблюдение техники безопасности и охраны труда.
- Недопустимость конфликтов с коллегами и клиентами.

1. МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ

Подчиняется: руководителю агентства / старшему менеджеру.

1.1. Обязанности

- Консультирование клиентов по вопросам туров, направлений, отелей, виз и сопутствующих услуг.
- Подбор и бронирование туров, авиабилетов, отелей, трансферов, страховок, экскурсий.
- Оформление документов для поездки (ваучеры, билеты, страховки, визовая поддержка).
- Работа с системами бронирования (TravelLine, Amadeus, Sirena-Travel и др.).

- Ведение клиентской базы (CRM) - внесение данных клиентов, отслеживание статуса заявок.
- Взаимодействие с туроператорами (направление заявок, уточнение наличия мест, получение подтверждений).
- Контроль оплат, выставление счетов, работа с кассой.
- Подготовка коммерческих предложений и ответов на запросы клиентов.
- Сбор отзывов после возвращения клиентов.
- Участие в маркетинговых активностях (создание контента для соцсетей, участие в акциях).

1.2. Права

- Требовать от клиентов предоставления полных и достоверных данных для бронирования.
- Вносить предложения по улучшению сервиса и работы агентства.
- Участвовать в тренингах и повышении квалификации.
- Принимать решения в рамках своей компетенции (например, выбор альтернативного отеля при отказе).

1.3. Ответственность

- За качество консультаций и подбор туров.
- За правильность оформления документов (особенно паспортные данные).
- За своевременное бронирование и подтверждение услуг.
- За соблюдение конфиденциальности клиентских данных.
- За исполнение плана продаж.

2. РУКОВОДИТЕЛЬ / УПРАВЛЯЮЩИЙ

Подчиняется: собственнику / учредителю.

2.1. Обязанности

- Общее управление деятельностью агентства, обеспечение плановых показателей.
- Разработка и контроль маркетинговой стратегии, бюджета продаж.
- Ведение финансового учета: контроль доходов/расходов, планирование бюджета.

- Заключение агентских договоров с туроператорами, ведение переговоров о комиссии.
- Подбор, обучение, мотивация персонала; проведение аттестаций.
- Контроль соблюдения санитарных норм и правил пожарной безопасности в офисе.
- Взаимодействие с контролирующими органами (Роспотребнадзор, Роскомнадзор).
- Ведение отчетности перед учредителем (ежемесячной, ежегодной).

2.2. Права

- Требовать от сотрудников выполнения должностных обязанностей.
- Принимать решения о поощрениях и дисциплинарных взысканиях.
- Вносить предложения по улучшению работы агентства.
- Участвовать в переговорах с поставщиками и партнерами.

2.3. Ответственность

- За финансовые результаты деятельности агентства.
- За сохранность имущества и оборудования.
- За соблюдение трудовой дисциплины персоналом.
- За выполнение плановых показателей.

3. МАРКЕТОЛОГ (SMM-МЕНЕДЖЕР) - (при наличии или на аутсорсе)

Подчиняется: руководителю агентства.

3.1. Обязанности

- Разработка и реализация маркетинговой стратегии агентства.
- Ведение социальных сетей (VK, Instagram, Telegram, TikTok) - создание контента, публикации, взаимодействие с подписчиками.
- Запуск таргетированной и контекстной рекламы, анализ эффективности.
- Наполнение сайта контентом (статьи, фото, видео).
- Работа с отзывами, управление репутацией.
- Организация акций, конкурсов, специальных предложений.
- Анализ конкурентов и рыночных трендов.

3.2. Права

- Требовать от менеджеров предоставления информации для контента (отзывы, фото).
- Вносить предложения по развитию бренда и маркетинговой стратегии.
- Распоряжаться бюджетом на рекламу в пределах утвержденного плана.

3.3. Ответственность

- За качество и регулярность контента в соцсетях.
- За эффективность рекламных кампаний.
- За репутацию агентства в цифровой среде.
- За выполнение KPI по привлечению клиентов.

4. БУХГАЛТЕР (на аутсорсе)

Подчиняется: руководителю агентства.

4.1. Обязанности

- Ведение бухгалтерского и налогового учета (УСН).
- Расчет заработной платы сотрудников, начисление налогов и страховых взносов.
- Подготовка и сдача отчетности в ФНС, ПФР, ФСС.
- Работа с банком, контроль расчетного счета.
- Подготовка актов сверки с контрагентами (туроператорами).
- Ведение кадрового учета (при наличии сотрудников).

4.2. Ответственность

- За своевременность и правильность бухгалтерских операций.
- За сохранность финансовой документации.
- За соблюдение налогового законодательства.

 **Важно:** Все сотрудники несут дисциплинарную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, а также за нарушение правил внутреннего трудового распорядка.

5. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ

Должность	Образование	Опыт работы	Дополнительные навыки
Менеджер по туризму	Среднее специальное / неоконченное высшее (туризм, сервис, лингвистика)	от 1 года в туризме (для начинающих - обучение на месте)	Знание систем бронирования, навыки продаж, знание географии, иностранный язык (желательно английский)
Руководитель агентства	Высшее (управление, экономика)	от 3 лет в туризме / управлении	Финансовая грамотность, навыки переговоров, управление персоналом, стратегическое мышление
Маркетолог / SMM-менеджер	Высшее (маркетинг, PR) или курсы	от 1 года в SMM/маркетинге	Знание соцсетей, рекламных платформ, аналитика, креативность
Бухгалтер (на аутсорсе)	Высшее (экономическое)	от 2 лет в бухгалтерии	Знание 1С, опыт с УСН, знание налогового законодательства

6. ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

- ☒ Ознакомление с Правилами бронирования и возврата, должностной инструкцией (под подпись).
- ☒ Инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности.
- ☒ Обучение работе с системами бронирования и CRM.
- ☒ Изучение стандартов обслуживания и скриптов продаж.
- ☒ Получение доступа к корпоративной почте, CRM, системам бронирования.
- ☒ Знакомство с агентскими договорами с туроператорами.

Утверждаю:

_____/_____
(должность, ФИО, подпись)

"__" _____ 20__ г.

© Бизнес-пакет: Туристическое агентство - Должностные инструкции сотрудников, версия 1.0.

Инструкции подлежат пересмотру не реже 1 раза в год при изменении условий работы.