

# **МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ**

## **(профессиограмма)**

Путешествия для молодых – часть их образования, для пожилых – часть их опыта

Ф. Бэкон

С каждым годом число желающих отдохнуть за пределами нашей страны становится все больше. Как туристу выбрать страну, организовать поездку и оформить все необходимые документы? В этих вопросах поможет разобраться менеджер по туризму.

Профессия менеджера по туризму является одной из самых интересных, динамичных и престижных. Она дает шанс побывать в разных уголках мира, познакомиться с культурой, традициями и обычаями других народов и заработать при этом неплохие деньги. Однако, помимо всех перечисленных плюсов, работа менеджера по туризму – кропотливый труд, мелочей в котором не бывает.

### **История профессии**

Еще во времена античности люди отправлялись в путешествия ради открытия и завоевания других земель, с торговыми целями, а также совершая религиозные и паломнические походы. История туризма делится на четыре основных периода: до XIX в.; XIX – начало XX в. (в этот период возникли специализированные организации по оказанию туристических услуг); начало XX в. (появление социального туризма); после второй мировой войны и до наших дней (формирование массового туризма).

Интересен тот факт, что первым так называемым «пэкидж-туром» стал комплекс туристических услуг, включающий в себя двадцатимильную поездку по железной дороге, чай, булочки в поезде и духовой оркестр. Его организовал предприимчивый американец Т. Кук в 1841 году. Вся поездка, в которой приняли участие 570 человек, стоила каждому из них 1 шиллинг.

Массовое развитие туристической деятельности началось в XX в. и было обусловлено началом широкого использования водного, воздушного и наземного транспорта.

Увеличение продаж и постоянно растущая прибыль туристического бизнеса говорит о большом спросе на данные услуги среди населения. Для того, чтобы удивить своих клиентов, предложить им незабываемое путешествие, туристические фирмы реализуют даже полеты в космос. Так, в 2011 году американской компанией Space Adventures была продана туристическая путевка на Луну за 150 млн долларов.

На сегодняшний день уровень туристической активности в нашей стране достаточно высок. Поездка за границу давно перестала быть роскошью. На рынке туристических услуг представлено множество маршрутов, отвечающих требованиям совершенно разных слоев общества: есть дорогие индивидуальные туры, как за рубеж, так и по



территории республики, есть малобюджетные, экономические туры, при этом не менее интересные и увлекательные.

### **Общая характеристика профессии**

Менеджер по туризму – это специалист, обеспечивающий

реализацию всего комплекса мероприятий по организации и обеспечению туристических поездок клиентов.

Деятельность менеджера по туризму в туристическом агентстве отличается от работы в компании туроператоре. В первом случае менеджер, в основном, консультирует клиентов по выбору туров и оформляет необходимые документы. Работая в компании-туроператоре, менеджеры решают организационные вопросы с компаниями-партнерами по разработке новых маршрутов, подготовке буклетов, оформлению виз и пр.

Должностные обязанности менеджера по туризму включают:

- разработку новых туристических и экскурсионных маршрутов, выбор стран, городов, гостиниц, определение достопримечательностей, объектов архитектуры;
- консультирование клиентов и ведение клиентской базы;
- прием иностранных туристов;
- бронирование билетов и гостиниц, заказ трансфера;
- оформление туристической путевки, документов на получение визы и страховки;
- привлечение новых клиентов;
- взаимодействие с контрагентами, предоставляющими туристические услуги;
- разрешение проблемных ситуаций, возникающих у туристов;
- изучение новинок туристической индустрии;
- совершенствование своих знаний в области инфраструктуры стран и городов, особенностей населения, культуры, обычаев и т. д.;
- изучение характеристик гостиниц, апартаментов, а также других средств размещения туристов, выявление объектов делового и спортивного назначения;
- продвижение и реализация туристического продукта: реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках; организация туристических информационных центров, подготовка материалов для издания рекламных каталогов и буклетов и т. д.

#### **Должен знать:**

- иностранный язык (чаще всего английский);
- нормативные правовые акты, другие руководящие и методические документы, определяющие направление и перспективы осуществления и развития туристической деятельности;

- географию стран мира, основные туристические направления и курорты;
- особенности социально-экономического устройства, культуры, истории, религии, достопримечательностей туристического направления, которое он курирует;
- рынок туроператоров и туристических услуг;
- туристические каталоги и справочники по туризму, географии;
- основные концепции и принципы организации туристической индустрии;
- основы документооборота (порядок оформления договоров на оказание туристических услуг и заключения контрактов по реализации туров, порядок оформления медицинской страховки, документации на получение виз);
- порядок работы консульско-визовых служб, консульско-визовые формальности;
- правила бронирования билетов и услуг, порядок работы с условиями и средствами размещения (отели, гостиницы и пр.), компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями;
- методики формирования туров и принципы определения стоимости туристических услуг;
- современные информационные технологии;
- основы трудового законодательства, туристического права;
- основы экономики, организации труда и управления.



#### **Должен уметь:**

- пользоваться современными средствами связи и методами, осуществляющими бронирование туров, билетов и отелей;
- бронировать туры;
- хорошо ориентироваться в специализированных программах туристических операторов;
- свободно ориентироваться в географии курортных зон, иметь представление об истории, культуре и обычаях населения различных стран мира;
- грамотно вести переговоры с клиентами;
- слушать и понимать, чего же клиент хочет на самом деле;
- владеть навыками убеждения;
- общаться на иностранном языке;
- выходить из затруднительных положений, возникающих в процессе профессиональной деятельности;
- самостоятельно и оперативно принимать ответственные решения, сохраняя при этом спокойствие и рассудительность.

#### **Успешному выполнению профессиональной деятельности будут способствовать:**

- аналитический склад ума;
- гибкость мышления и поведения;

- коммуникативные способности (умение контактировать, налаживать и поддерживать отношения с другими людьми);
- развитая словесно-логическая и образная, долговременная и кратковременная память;
- развитые вербальные и ораторские способности (умение говорить четко, ясно, выразительно);
- развитые организаторские способности;
- способность решать проблемные ситуации в короткие сроки;
- способность управлять собой (выдержка и самоконтроль), уверенность в себе, в принимаемых решениях;
- высокий уровень развития переключения и распределения внимания (способность быстро переводить внимание с одного предмета на другой, а также удерживать в центре внимания одновременно несколько предметов или совершать одновременно несколько действий);
- высокая работоспособность, оперативность в работе, энергичность;
- выраженная познавательная активность, интерес к новому;
- высокая стрессоустойчивость;
- терпимость, интерес и уважение к людям;
- целеустремленность, настойчивость.

#### **Качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности:**

- отсутствие склонности к работе с людьми;
- нерешительность, замкнутость;
- ригидность мышления (неспособность менять способы решения задач в соответствии с изменяющимися условиями среды);
- низкий уровень развития или отсутствие организаторских и коммуникативных способностей;
- неумение слушать клиента;
- неорганизованность, недисциплинированность;
- безответственность;
- невнимательность.

#### **Характерными нагрузками являются:**

- высокий уровень ответственности (работа с документами, деньгами);
- нервно-эмоциональная нагрузка;
- нагрузка на органы зрения (работа за компьютером);
- напряженность умственной деятельности;
- отсутствие возможности взять отпуск в летнее время, что обусловлено сезонностью спроса на туристические услуги;
- частые командировки.

#### **Медицинские противопоказания:**

- хронические заболевания сердечно-сосудистой и дыхательной систем;

- резкое нарушение функции опорно-двигательного аппарата;
- хронические заболевания внутренних органов с тяжелым течением и частыми приступами;
- значительное снижение слуха и зрения;
- нервно-психические заболевания;
- значительные дефекты речи (логоневроз).