

شماره: ۸۹۲,۴۰,۳۵۴

تاریخ: ۸۹,۳,۲۳

پیوست:



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

مدیران کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان ها

سلام علیکم

احتراماً؛ دستورالعمل اصلاح شده دفاتر خدمات مسافرتی و عمده فروشی، شرح وظایف مدیر فنی و راهنما و همچنین فرم جدید قرارداد گشتهای داخلی و خارجی از طریق سایت gardesh.ichto.ir (بدون استفاده از WWW) ارسال شده است. لذا مقتضی است ضمن مطالعه دقیق آن توسط معاون گردشگری و کارشناسان مربوطه، جهت اجراء صحیح آن از تاریخ ۸۹/۴/۱ دستورات لازم را صادر فرمائید.

توضیح یک: دفاتر موظفند فرم های قرارداد را بوسیله تایپ تکمیل نموده و مورد استفاده قرار دهند.
توضیح دو: مدیر فنی و راهنما موظفند پس از تعیین صلاحیت، شرح وظائف خودرا مطالعه و سپس کلیه صفحات آنرا امضاء نمایند.

توضیح سه: تبدیل مجوز فعالیت با موضوع "علائق ویژه" به فعالیت بند "ب" بلامانع اعلام میگردد.

سید رضا موسوی

معاون گردشگری

۷۱



«شرح وظایف مدیر فنی دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری»

مدیر فنی شخصی است که با تایید سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری در دفتر/ شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری به کار گمارده می شود که ضمن تسلط به یکی از زبان های خارجی، ترجیحاً انگلیسی، آگاهی کامل از کلیه قوانین و مقررات سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و رعایت آن نسبت به برنامه ریزی گشت های داخلی، ورودی و خروجی، قیمت گذاری، سازماندهی و هماهنگی، راهبری و نظارت بر اجرای گشت ها و در راستای اهداف دفتر/ شرکت بشرح ذیل فعالیت نمایند:

اهداف دفتر / شرکت خدمات مسافرتی و گردشگری

- ۱- شناخت نیازهای مشتری
- ۲- ارائه راه حل مناسب برای رفع این نیازها
- ۳- کسب رضایت منطقی مشتری و حفظ آن
- ۴- فروش، کسب درآمد و افزایش سود متعارف
- ۵- نظارت بر حسن اجرای ارایه خدمات

وظایف مدیران فنی

- ۱- برنامه ریزی
- ۲- سازماندهی
- ۳- راهبری
- ۴- کنترل و نظارت

برنامه ریزی:

برنامه ریزی به معنای تفکر پیشاپیش و پیش بینی راه حل های احتمالی آینده است. فرآیند برنامه ریزی می بایست در جهت اهداف کلی دفتر و در قالب چهارچوب و قوانین سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری باشد و شامل موارد زیر است:

- شناسایی و تعیین بازارهای هدف جهت جذب گردشگر خارجی، شناسایی و تعیین مقاصد گردشگری مناسب و گشت های تخصصی
- نحوه ارایه تبلیغات و بازاریابی و جلب مشتری
- پیش بینی فروش و تعیین بودجه دقیق تور
- تهیه بسته سفر و قیمت گذاری نهایی

سازماندهی:

سازماندهی به معنای فراهم آوردن امکانات و وسایل مورد نیاز، ایجاد روابط کاری، مسئولیت ها و اختیارات به نحو مطلوب و موثر برای رسیدن به اهداف و با هماهنگی مدیر دفتر:

- مدیریت کلیه ارتباطات برون سازمانی و درون سازمانی
- آگاهی از کیفیت واحد های اقامتی و وسایل حمل و نقل
- آگاهی از چگونگی اخذ ویزای کشورها از طریق منطقی و کانالهای قانونی
- آگاهی از نحوه صدور بلیط و قوانین مربوط
- مدیریت ارتباط مناسب و سالم کاری با مراجعین

از آنجائی که گزینش و بکارگیری افراد توانا، ساعی، دارای دانش و معلومات لازم در ارایه خدمات مطلوب به مشتریان و موفقیت آمیز بودن عملیات فروش به انتخاب و گزینش صحیح کارمندان فروش بستگی دارد لذا مدیران فنی می بایست با هماهنگی و نظارت مدیر نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند.

- گزینش و استخدام افراد مورد نیاز برای تکمیل نیروی انسانی قسمت فروش
- فراهم نمودن امکانات لازم جهت آموزش کافی نیروی انسانی تحت سرپرستی
- گماردن راهنمایان دارای کارت و با تجربه جهت همراهی تورها

راهبری :

به معنای اداره ، مدیریت ، راهنمایی و هدایت نیروهای تحت سرپرستی است با هماهنگی

مدیر

- ایجاد ارتباط رسمی از طریق مکاتبات با کارگزاران داخلی و خارجی
- ایجاد ارتباط رسمی از طریق مکاتبات با مدیران واحدهای اقامتی و وسایل حمل و نقل
- ارتباط با مدیران فنی سایر دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری جهت توسعه کار
- تشکیل جلسات با پرسنل تحت سرپرستی و توجیه آنان در خصوص بخشنامه ها، دستورالعمل ها و راهنمایی کارکنان
- توجیه پرسنل در ارائه اطلاعات صحیح و حقایق موجود به مسافر با صداقت کامل
- آگاه نمودن کارکنان در توجیه مسافران از مقررات گمرک کشورها ، محدودیت های ارزی ، واکسیناسیون و قوانین بهداشتی کشورها و سایر موارد

کنترل و نظارت :

به معنای اطمینان از اجرای سیاست ها و برنامه های سازمان میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری ، ارزیابی عملکرد نیروهای تحت سرپرستی و مقایسه نتایج بدست آمده با نتایج مورد انتظار و بررسی علل مغایرت آنها:

- کنترل گزارش فروش روزانه تورها
- تهیه گزارش فروش تورها در پایان هرماه با هماهنگی واحد مالی
- کنترل و بررسی کیفیت اجرایی تورها از طریق تهیه و در اختیار قرار دادن فرم های نظرخواهی به مسافران که در پایان هر گشت جمع آوری و رسیدگی می شود.
- تهیه آمار گشت های برگزارشده ، تنظیم و ارایه گزارش عملکرد به صورت ماهانه در فرم های مخصوص و ارسال به سازمان میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری به انضمام مدارک و مستندات مربوطه
- نظارت بر ثبت نام و نحوه اجرای گشت ها
- رسیدگی به شکایات واصله از نحوه ارایه خدمات به مسافران با نظارت مدیر
- انجام امور ارجاعی از طرف مدیر در رابطه با خدمات گردشگری.

**وظایف و تعهدات مدیران فنی با استناد به دستورالعمل تاسیس و نظارت بر فعالیت
دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری**

- مدیر فنی به طور همزمان نمی تواند مدیر فنی بیش از یک دفتر بوده و موظف به حضور تمام وقت در دفتر می باشد.
- حضور دارنده پروانه یا مدیر فنی در دفتر الزامی است و در غیاب دارنده پروانه ، مدیر فنی در اشخاص حقیقی و رئیس هیئت مدیره به همراه مدیر فنی در اشخاص حقوقی عهده دار مسئولیت بوده و موظف به پاسخگویی به مراجع ذیربط خواهند بود.
- مدیر فنی موظف است حسب درخواست کمیته فنی جهت ادای توضیحات در محل تشکیل آن حضور بهم رساند.
- در صورت احراز تخلف مدیر فنی در کمیته فنی ، پروانه فعالیت آن به مدت سه ماه تعلیق و در صورت تکرار لغو و غیر قابل احیاء می باشد.