

Muster-Stellenbeschreibung für Touristinformationen



© LTV_SACHSEN_Phopress



Tourismusverband Sächsische Schweiz e.V.
im Auftrag des
Landestourismusverbandes Sachsen e.V.

November 2017

Im Auftrag des Sächsischen Staatsministeriums
für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

STAATSMINISTERIUM
FÜR WIRTSCHAFT
ARBEIT UND VERKEHR



Muster-Stellenbeschreibung für Touristinformationen

Mit der vorliegenden Stellenbeschreibung für Touristinformationen soll eine **Hilfestellung zur internen Organisation** und auch für die **künftige Personalsuche** gegeben werden. Dazu wurden sowohl für Mitarbeiter als auch für Leitungspositionen typische Bestandteile für Stellenbeschreibungen zusammengetragen. Diese können entsprechend des beschriebenen Grundaufbaus einer Stellenbeschreibung zusammengefügt werden.

So geht´s!

Die **Sammlung an Stichworten und Textbausteinen** kann **individuell** entsprechend der eigenen Unternehmenskultur und im eigenen Kommunikationsstil des Betreibers der Touristinformation angepasst werden. Dabei sollte so weit wie möglich reduziert werden, um die gesamte **Stellenbeschreibung kurz und gut lesbar** zu halten. Diese sollte schließlich **nicht mehr als ein bis zwei A4-Seiten** in Anspruch nehmen und jährlich überprüft werden.

Was gehört in eine Stellenbeschreibung?

Eine Stellenbeschreibung ist eine **personenneutrale schriftliche Beschreibung einer Arbeitsstelle** hinsichtlich ihrer Arbeitsziele, Arbeitsinhalte, Aufgaben, Kompetenzen und Beziehungen zu anderen Stellen. Teile der Stellenbeschreibung können für die Ausschreibung von Stellen genutzt werden.

Stellenbeschreibungen sollten im Grundaufbau die **folgenden Elemente** enthalten:

- Bezeichnung der Stelle
- Unterstellung der Stelle/ Überstellung der Stelle/ Regelung der Stellvertretung
- Ziele der Stelle
- Aufgaben und Befugnisse der Stelle
- Besondere Befugnisse einschließlich Weisungsbefugnis gegenüber nicht unterstellten Stellen
- Persönliches Profil des Stelleninhabers
- Inkraftsetzung durch den Geschäftsführer oder durch eine von diesem beauftragte Person
- Unterschrift des Stelleninhabers (Kenntnisnahme)
- Datum der nächsten Revision

Baukasten zur Erstellung einer Stellenbeschreibung

Alle genannten Bestandteile der Stellenbeschreibung für Touristinformationen sind spezifisch von der jeweiligen Touristinformation abhängig und in der Regel einfach zu erstellen, sofern in Organigrammen und im Aufbau der Institution dazu allgemeine Regeln festgelegt wurden.



Die „Checkliste für Aufgaben touristischer Akteure im Drei-Ebenen-Modell“ wurde ebenfalls im Rahmen der Initiative zur Professionalisierung der sächsischen Touristinformationen entwickelt.

Download unter: www.ltv-sachsen.de/publikationen

Aus der **Checkliste für Aufgaben touristischer Akteure im Drei-Ebenen-Modell** ergeben sich klare Ziele und Aufgaben, die die Tätigkeit einer Touristinformation prägen. Aus diesen abgeleitet können die wesentlichen Bausteine einer Stellenbeschreibung aufgezählt werden. Diese decken im Allgemeinen das Tätigkeitsfeld der Touristinformation ab. Je nach Spezifik der Touristinformation und Umfang der Stelle können diese aus dem folgenden „Baukasten“ in die Stellenbeschreibung übernommen werden.

Teil I: Ziele der Personalstelle

- Sicherstellung des laufenden Betriebes der Touristinformation (Gästeinformation und –service)
- Pflege des Netzwerkes der Tourismuspartner im Ort
- Interessensvertretung der Kommune in touristischen Belangen
- Strategische Weiterentwicklung der Kommune/ der Touristinformation

Teil II: Aufgaben der Personalstelle

Gästeservice und Angebot

- Information der Gäste vor Ort in der Touristinformation (individuelle Beratung, Zimmervermittlung und -buchung, Verkauf von Waren und Tickets)
- Beantwortung von Gästeanfragen per Telefon, E-Mail/ Internet, Chat und Brief
- Bearbeitung von Beschwerden
- Regelmäßige Qualitätssicherung, Beteiligung an Schulungen und Maßnahmen zur Qualitätssicherung
- Vorbereitung und Umsetzung von Zertifizierungen und Klassifizierungen
- Organisation von internen Schulungen
- Regelmäßige Datenpflege aller touristisch relevanten Daten
- Regelmäßige Gästebefragung
- Optimierung und Weiterentwicklung der Produktpalette in der Touristinformation
- Organisation von Veranstaltungen

Innenkommunikation und Kooperationen

- Regelmäßiger Austausch mit den touristischen Leistungsträgern durch persönliche Beratungen und Organisation von Veranstaltungen
- Entwicklung gemeinsamer Angebote und Werbestrategien mit den Leistungsträgern
- Regelmäßige Information der touristischen Leistungsträger zu Trends, aktuellen Entwicklungen und Beteiligungsmöglichkeiten
- Regelmäßige Berichterstattung in politischen Gremien
- Regelmäßige Leistungsträgerbefragung
- Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen
- Mitarbeit in externen Gremien und Interessensvertretung für die Kommune
- Zusammenarbeit mit und Koordinierung von ehrenamtlichen Mitarbeitern (z.B. Wegewarte)
- Enger Kontakt zu Kooperationspartnern (Unternehmen, Verwaltung)

Außenkommunikation und Vertrieb

- Führung des touristischen Markenauftritts/ Corporate Designs der Kommune
- Aufbereitung von Daten aus der Marktforschung
- Jährliche Media- und Marketingplanung sowie Realisierung dieser
- Aufbereitung und Bereitstellung touristischer Daten inkl. Fotodatenbank für die eigene Nutzung und Weitergabe an Vermarktungspartner
- Pflege und Weiterentwicklung der touristischen Internetseite, inkl. Suchmaschinenmarketing und mobiler Webseiten/ Applikationen (App)
- Bewerbung der Kommunen in den sozialen Medien (beispielsweise Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, Blog)
- Erstellung von eigenen Printmedien (in Zusammenarbeit mit Agenturen und Verlagen)
- Akquise von Partnern für Werbemaßnahmen
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Vorbereitung und Durchführung von Messen, Märkten und Präsentationen
- Entwicklung und Produktion von Merchandising-Artikeln
- Betrieb und Weiterentwicklung des Online-Buchungssystems
- Wareneinkauf, Koordinierung Prospektauslage und Pflege des Waren- und Prospektbestandes

Leitung und Koordinierung

- Leitung der Touristinformation
- Planung und Umsetzung des Haushaltes und laufende Buchhaltung
- Strategische Weiterentwicklung der Touristinformation
- Allgemeines Büromanagement
- Erstellung von Statistiken und Analysen
- Personalbetreuung und die Entwicklung des Personals
- Akquise von Fördermitteln und Projektmanagement
- Erarbeitung und Umsetzung des örtlichen Tourismuskonzeptes
- Führung der touristischen Eigenbetriebe
- Erstellung eines jährlichen Tätigkeitsberichts
- Controlling
- Optimierung der Touristinformation und Aufbau von Kooperationsnetzwerken

Teil III: Persönliches Profil

- Kaufmännische Ausbildung idealerweise im Tourismus oder Studienabschluss mit Schwerpunkt Tourismus, Wirtschaft
- Sehr gute regionale Kenntnisse
- Sicheres Auftreten und hohe Belastbarkeit
- Aufgeschlossene Art, sehr gute Gesprächsführung sowie Kommunikationsfähigkeiten
- Starke Serviceorientierung und selbstständige Arbeitsweise
- Erfahrung im Umgang mit Internet, Buchungssystemen, CRM-Systemen und sozialen Medien sowie EDV-Kenntnisse
- Bereitschaft zu flexiblen Arbeitszeiten (einschließlich Arbeit an Wochenenden und Feiertagen)
- Sprachkenntnisse: Englisch, ...

Sie haben Fragen? Wir helfen gerne weiter!

Landestourismusverband Sachsen e.V.
Messering 8 // Haus F · 01076 Dresden

Ansprechpartnerin Mandy Eibenstein
Telefon +49 351 49191 -20
Fax +49 351 49191 -29
E-Mail: eibenstein@ltv-sachsen.de

STELLENBESCHREIBUNG

Funktion: Mitarbeiter Gästeservice in der Touristinformation

Unterstellung: Leiter Touristinformation

Überstellung: Auszubildende im Bereich

Vertretung durch: ...

Ziele:

- Sicherstellung des laufenden Betriebes der Touristinformation (Gästeinformation und –service)
- Pflege des Netzwerkes der Tourismuspartner im Ort

Aufgaben:

- Information der Gäste vor Ort in der Touristinformation (individuelle Beratung, Zimmervermittlung und -buchung, Verkauf von Waren und Tickets)
- Beantwortung von Gästeanfragen per Telefon, E-Mail/ Internet, Chat und Brief
- Bearbeitung von Beschwerden
- Regelmäßige Qualitätssicherung, Beteiligung an Schulungen und Maßnahmen zur Qualitätssicherung
- Vorbereitung und Umsetzung von Zertifizierungen und Klassifizierungen
- Organisation von internen Schulungen
- Regelmäßige Datenpflege aller touristisch relevanten Daten
- Regelmäßiger Austausch mit den touristischen Leistungsträgern durch persönliche Beratungen und Organisation von Veranstaltungen
- Entwicklung gemeinsamer Angebote und Werbestrategien mit den Leistungsträgern
- Regelmäßige Information der touristischen Leistungsträger zu Trends, aktuellen Entwicklungen und Beteiligungsmöglichkeiten
- Regelmäßige Leistungsträgerbefragung
- Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen
- Mitarbeit in externen Gremien und Interessensvertretung für die Kommune
- Zusammenarbeit mit und Koordinierung von ehrenamtlichen Mitarbeitern (z.B. Wegewarte)
- Enger Kontakt zu Kooperationspartnern (Unternehmen, Verwaltung)
- Wareneinkauf, Koordinierung Prospektauslage und Pflege des Waren- und Prospektbestandes

Persönliches Profil

- Kaufmännische Ausbildung idealerweise im Tourismus
- Sehr gute regionale Kenntnisse
- Sicheres Auftreten und hohe Belastbarkeit
- Aufgeschlossene Art, sehr gute Gesprächsführung sowie Kommunikationsfähigkeiten
- Starke Serviceorientierung und selbstständige Arbeitsweise
- Erfahrung im Umgang mit Internet, Buchungssystemen, CRM-Systemen und sozialen Medien sowie EDV-Kenntnisse
- Bereitschaft zu flexiblen Arbeitszeiten (einschließlich Arbeit an Wochenenden und Feiertagen)
- Sprachkenntnisse: Englisch sehr gut, weitere Fremdsprache von Vorteil

Musterstadt, den 09.11.2017

Unterschriften:

LeiterIn der TI

StelleninhaberIn

Nächste Überprüfung: 09.11.2018