

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

## استاندارد آموزش شغل

# کارمند بازاریابی و فروش در آژانس‌های جهانگردی

## گروه شغلی

## گردشگری

کد ملی آموزش شغل

۲	۴	۳	۱	۳	۰	۵	۵	۰	۰	۲	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۸۸/۱/۱-۲

تاریخ تدوین استاندارد : ۸۸/۱/۱



**تعریف مفاهیم سطوح یادگیری**

آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل / اصول: به مفهوم میانی مطالب نظری / توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار

**مشخصات عمومی شغل :**

کارمند بازاریابی و فروش در آژانس های جهانگردی کسی است که علاوه بر آشنایی کامل به یک زبان تخصصی بین المللی، شناخت کافی و کامل از بازاریابی، روحیات ملل، آداب معاشرت، فن بیان، مقررات ویزا و تورها، سیستم های حمل و نقل زمینی- هوایی و دریایی و روابط انسانی داشته باشد.

**ویژگی های کارآموز ورودی :**

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم

حداقل توانایی جسمی : سلامت کامل اعضای مؤثر بدن و همچنین هوشیاری کامل ذهنی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد : مهارت خواندن متون فنی مرتبط

**طول دوره آموزشی :**

طول دوره آموزش : ۲۷۰ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۲۰۷ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۴۴ ساعت

- زمان کارآموزی در محیط کار : ۱۹ ساعت

- زمان اجرای پروژه : - ساعت

- زمان سنجش مهارت : - ساعت

**روش ارزیابی مهارت کارآموز :**

۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی) : ۲۵ %

۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵ %

۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای : ۱۰ %

۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی : ۶۵ %

**ویژگیهای نیروی آموزشی :**

حداقل سطح تحصیلات : دارای مدرک کارشناسی مدیریت بازرگانی یا علوم اجتماعی یا فوق دیپلم رشته‌های مزبور با ۳ سال سابقه کار مرتبط یا مربی رشته مربوطه با استاندارد قدیم با ۲ سال سابقه تدریس و دارا بودن مدرک بازآموزی این استاندارد



فهرست توانایی های شغل

ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی شناخت بازاریابی
۲	توانایی شناخت اصطلاحات و واژه های بازاریابی
۳	توانایی شناخت روحیات ملل
۴	توانایی شناخت آداب معاشرت
۵	توانایی شناخت فن بیان
۶	توانایی شناخت مقررات ویزا و تورها
۷	توانایی شناخت سیستم های حمل و نقل زمینی- هوایی و دریایی
۸	توانایی شناخت روابط انسانی
۹	توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۳۸	۴	۳۴	<b>توانایی شناخت بازاریابی</b> ۱-۱ آشنایی با بازار ۱-۲ آشنایی با مصرف کننده ۱-۳ آشنایی با تحقیق بازار ۱-۴ آشنایی با تحلیل بازار ۱-۵ آشنایی با قیمت گذاری در بازار ۱-۶ آشنایی با بازاریابی ۱-۷ آشنایی با برنامه ریزی بازاریابی ۱-۸ آشنایی با استراتژی ها و راهبردهای بازاریابی ۱-۹ آشنایی با مدیریت ترکیبی بازاریابی ۱-۱۰ آشنایی با تبلیغات ۱-۱۱ آشنایی با فروش ۱-۱۲ شناسایی اصول فروش در آژانس های جهانگردی	۱
۵۹	۲۵	۳۴	<b>توانایی شناخت اصطلاحات و واژه های بازاریابی</b> ۲-۱ آشنایی با مهارت های خواندن و درک متون خارجی ۲-۲ آشنایی با مهارت های گفتاری به زبان خارجی ۲-۳ آشنایی با تسلط و مهارت شنیداری به زبان خارجی ۲-۴ آشنایی با واژگان تخصصی بازاریابی و فروش به زبان خارجی ۲-۵ آشنایی با ضرب المثل ها در زبان خارجی ۲-۶ شناسایی اصول نحوه انجام مکاتبات اداری و حرفه ای	۲
۳۷	۳	۳۴	<b>توانایی شناخت روحیات ملل</b> ۳-۱ آشنایی با روحیات ملل منطقه آفریقا	۳



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>آشنایی با روحیات ملل منطقه آمریکا ۳-۲</p> <p>آشنایی با روحیات ملل منطقه آسیا و اقیانوسیه ۳-۳</p> <p>آشنایی با روحیات ملل منطقه خاورمیانه ۳-۴</p> <p>آشنایی با روحیات ملل منطقه آسیای جنوبی ۳-۵</p> <p>نمایش فیلم و CD آموزشی مرتبط ۳-۶</p>	
۱۳	۳	۱۰	<p><b>توانایی شناخت آداب معاشرت</b></p> <p>آشنایی با اصول و مفاهیم آداب معاشرت ۴-۱</p> <p>آشنایی با موازین حاکم بر برخورد با میهمان، تکالیف و وظایف کارکنان در تأمین نیازهای میهمانان و انجام خدمات ۴-۲</p> <p>آشنایی با پوشش و آرایش کارکنان در مشاغل مرتبط ۴-۳</p> <p>آشنایی با نحوه راهنمایی و هدایت میهمانان و مسافران از نظر کلامی و رفتاری ۴-۴</p> <p>آشنایی با قوانین و مقررات مربوط به رعایت موازین اخلاقی در اماکن عمومی ۴-۵</p> <p>نمایش فیلم و CD آموزشی مرتبط ۴-۶</p>	
۶	۲	۴	<p><b>توانایی شناخت فن بیان</b></p> <p>آشنایی با تعریف فن بیان و ضرورت آن ۵-۱</p> <p>آشنایی با شرایط جسمانی، تربیتی و روانی ۵-۲</p> <p>آشنایی با تنفس و تمرین های آن ۵-۳</p> <p>آشنایی با خواص صدا ۵-۴</p> <p>- بلندی</p> <p>- وضوح</p>	

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>- سطح</p> <p>۵-۵ آشنایی با تأثیر صدا</p> <p>۵-۶ آشنایی با تلفظ صحیح</p> <p>۵-۷ آشنایی با مکانیزم صدا</p> <p>۵-۸ آشنایی با تمرینات عضلات و اندام‌های گفتاری</p> <p>- گلو</p> <p>- حنجره</p> <p>- حفره دهان</p> <p>- زبان</p> <p>۵-۹ آشنایی با بهداشت بیان</p> <p>۵-۱۰ نمایش فیلم و CD آموزشی مرتبط</p>	
۳۴	-	۳۴	<p><b>توانایی شناخت مقررات ویزا و تورها</b></p> <p>۶-۱ آشنایی با تاریخچه سازمان هواپیمایی بین‌المللی، تعاریف و وظایف</p> <p>۶-۲ آشنایی با تاریخچه انجمن بین‌المللی یاتا</p> <p>۶-۳ آشنایی با کتاب راهنمای اطلاعات پروازی</p> <p>۶-۴ آشنایی با شرکت‌های معتبر هواپیمایی جهان</p> <p>۶-۵ آشنایی با کدهای شرکت‌های هواپیمایی و کدهای هواپیماها</p> <p>۶-۶ آشنایی با کدهای شهرها و فرودگاه‌ها و ایالات و ترمینال‌ها</p> <p>۶-۷ آشنایی با مسیرهای اداری، اتصالات پروازها و برنامه‌های پروازی</p> <p>۶-۸ آشنایی با جغرافیای یاتا و کد جهت‌های جغرافیایی</p> <p>۶-۹ آشنایی با روبه، مشخصات، کدها و علائم اختصاری بلیط‌های داخلی</p> <p>۶-۱۰ آشنایی با مقررات تغییر تاریخ پرواز و شرایط ابطال بلیط</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>آشنایی با انواع مسیرهای بین المللی</p> <p>آشنایی با نرخ های مخصوص، تغییر مسیر و شرایط آن</p> <p>آشنایی با سایر مقررات و قوانین صدور بلیط هوایی</p>	<p>۶-۱۱</p> <p>۶-۱۲</p> <p>۶-۱۳</p>
۱۷	-	۱۷	<p><b>توانایی شناخت سیستم های حمل و نقل زمینی- هوایی و دریایی</b></p> <p>آشنایی با تاریخچه حمل و نقل زمینی، هوایی و دریایی</p> <p>آشنایی با شرکت های حمل و نقل</p> <p>شناخت قوانین حاکم بر حمل و نقل زمینی</p> <p>شناخت قوانین حاکم بر حمل و نقل هوایی</p> <p>شناخت قوانین حاکم بر حمل و نقل دریایی</p>	<p>۷</p> <p>۷-۱</p> <p>۷-۲</p> <p>۷-۳</p> <p>۷-۴</p> <p>۷-۵</p>
۳۷	۷	۳۰	<p><b>توانایی شناخت روابط انسانی</b></p> <p>آشنایی با ارتباطات انسانی، مفاهیم و اصول حاکم بر آن</p> <p>آشنایی با آداب معاشرت و الگوهای رفتاری</p> <p>آشنایی با تاریخچه میهمان نوازی از دیدگاه های ملی، مذهبی و علمی</p> <p>آشنایی با ویژگی های رفتاری مثبت و منفی افراد شاغل در این صنعت</p> <p>- آداب پاسخ گویی به تلفن</p> <p>- آداب سفر</p> <p>- آداب رفتار با همکاران</p> <p>- رسیدگی به شکایات (حضوری- مکاتبه ای)</p> <p>- عوامل جذب و طرد مشتری</p> <p>شناسایی اصول ایجاد روابط انسانی، ارتباطات و انگیزش</p> <p>نمایش فیلم و CD آموزشی مرتبط</p>	<p>۸</p> <p>۸-۱</p> <p>۸-۲</p> <p>۸-۳</p> <p>۸-۴</p> <p>۸-۵</p> <p>۸-۶</p>



اهداف و ریزبرنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۰	-	۱۰	<b>توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار</b> ۹-۱ آشنایی با انواع مشکلات و بیماری‌های احتمالی در حرفه مربوطه ۹-۲ آشنایی با انواع شکستگیها و دررفتگی‌ها ۹-۳ آشنایی با انواع مسمومیت‌ها ۹-۴ شناسایی اصول اندازه‌گیری فشار خون ۹-۵ شناسایی اصول اولیه امداد و کمک‌رسانی به بیماران قلبی، تنفسی و قطع‌عضوی ۹-۶ آشنایی با شرایط مطلوب محیط کار	





سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : کارمند بازاریابی و فروش در آژانس های جهانگردی

فهرست استاندارد تجهیزات ، ابزار ، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	تلویزیون رنگی ۲۱ اینچ		
۲	ویدئو پروژکتور معمولی		
۳	اسلایدر معمولی		
۴	تخته وایت برد معمولی		
۵	اسلاید معمولی		
۶	ماژیک وایت برد معمولی		
۷	مداد HB		
۸	خودکار معمولی		
۹	پاک کن معمولی		
۱۰	کاغذ A <sub>4</sub>		



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: کارمند بازاریابی و فروش در آژانس های جهانگردی

فهرست منابع و نرم افزارهای آموزشی

ردیف	شرح
۱	فیلم آموزشی در خصوص بازاریابی
۲	فیلم آموزشی در زمینه روحیات ملل مختلف جهان
۳	فیلم آموزشی در زمینه آداب معاشرت و فن بیان
۴	فیلم آموزشی در خصوص انواع سیستم های حمل و نقل