



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بسمه تعالی  
معاونت آموزش  
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل

کارمند پیشرفته فروش بلیط

گروه شغلی

گردشگری

کد ملی آموزش شغل

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

۲/۱/۶۵/۳۶-۸

تاریخ تدوین استاندارد : ۱۳۹۳/۲/۱۴



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۳-۹۴/۵۶/۱/۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته گردشگری :  
آقای محمدعلی حاتمیان - رئیس کمیته گردشگری سازمان  
آقای احمدرضا منتظری - رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان  
آقای حسین رحمتیان - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان  
خانم مریم امیری - مدیر عامل آژانس مسافرتی سپهر

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :  
- دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان  
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان

فرآیند اصلاح و بازنگری :  
- با عنایت به نیاز بازار کار و تغییرات فناوری ، مقرر شد استاندارد مزبور مورد بررسی مجدد قرار گرفته و بازنگری شود.

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci @ yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل  شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	محمدعلی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	رئیس گروه گردشگری و هتلداری	۱۴	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۲	احمد رضا منتظری	لیسانس	مهندسی کشاورزی	رئیس مرکز هتلداری و گردشگری	۱۷	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۳	مریم امیری	لیسانس	الکترونیک	مدیرعامل دفتر مسافرتی سپهر تور اصفهان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۴	شیوا رحیمی	فوق لیسانس	جغرافیا و برنامه ریزی توریسم	مربی سازمان	۹	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۵	حسین رحمتیان	فوق لیسانس	جغرافیا و برنامه ریزی توریسم	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۶	سیدرضا حسینی	کارشناسی	مدیریت جهانگردی	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com



## **تعاریف :**

### **استاندارد شغل :**

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود.

### **استاندارد آموزش :**

نقشه ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

### **نام یک شغل :**

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

### **شرح شغل :**

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

### **طول دوره آموزش :**

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

### **کارورزی:**

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد).

### **ارزشیابی :**

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه ای خواهد بود .

### **صلاحیت حرفه ای مریبان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

### **شایستگی :**

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

### **دانش :**

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی . که می تواند شامل علوم پایه (ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی ) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

### **مهارت :**

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

### **نگرشی :**

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

### **ایمنی :**

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

### **توجهات زیست محیطی :**

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



<b>نام استاندارد آموزش شغل<sup>۱</sup> :</b>	
<b>کارمند پیشرفته فروش بلیط</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شغل :</b>	
<p>کارمند پیشرفته فروش بلیط شعلی از حوزه گردشگری است که دارای شایستگی های : ارتباط با کارکنان دفاتر خدمات مسافرتی – اصطلاحات و بخشنامه های مرتبط با فروش بلیط- خواندن بخشنامه های خطوط هوایی داخلی – خواندن بخشنامه های خطوط هوایی خارجی – برقراری ارتباط با شرکت های هوایی داخلی و خارجی می باشد و با مشاغلی چون: کارمند مقدماتی فروش بلیط و کارمند متوسط فروش بلیط در ارتباط است.</p>	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
<b>حداقل میزان تحصیلات : دیپلم</b>	
<b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت جسمی و روانی</b>	
<b>مهارت های پیش نیاز : کارمند متوسط فروش بلیط</b>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۵۸ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۸ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۴۰ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
- کتبی :	۲۵٪
- عملی :	۶۵٪
- اخلاق حرفه ای :	۱۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
حداقل لیسانس مرتبط با ۳ سال سابقه کار	



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

کارمند پیشرفته فروش بلیط کسی است که توانائی فروش ، صدور و ابطال پروازهای خارجی و خواندن بخشنامه های کلیه ایرلاین های هوایی را دارد.

\* اصطلاح انگلیسی استاندارد ( و اصطلاحات مشابه جهانی ) :

-

\* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

کارمند مقدماتی فروش بلیط

کارمند متوسط فروش بلیط

\* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب  طبق سند و مرجع .....

ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت  طبق سند و مرجع .....

ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور  طبق سند و مرجع .....

د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شغل

ردیف	عناوین
۱	ارتباط با کارکنان دفاتر خدمات مسافرتی
۲	اصطلاحات و بخشنامه های مرتبط با فروش بلیط
۳	خواندن بخشنامه های خطوط هوایی داخلی
۴	خواندن بخشنامه های خطوط هوایی خارجی
۵	برقراری ارتباط با شرکت های هوایی داخلی و خارجی



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: ارتباط با کارکنان دفاتر خدمات مسافرتی
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد ماژیک وایت برد پاک کن مداد خودکار کاغذ A4 نمونه قراردادها کامپیوتر میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز دیتا پروژکتور تخته پاک کن				دانش: - ساختار نیروی انسانی دفاتر خدمات مسافرتی - شرح وظایف و حدود اختیارات کارمند دفاتر خدمات مسافرتی
			۳۰ دقیقه	
			۳۰ دقیقه	
		۲		مهارت: - نحوه تقسیم کار بین کارمندان دفاتر خدمات مسافرتی - رسیدگی به شکایات واصله مسافری
		۱		
	نگرش: - رعایت اصول حقوق مسافری - رعایت عدالت و انصاف بین کارمندان			
	ایمنی و بهداشت:			
	توجهات زیست محیطی:			





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اصطلاحات و بخشنامه های مرتبط با فروش بلیط
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۵	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد ماژیک وایت برد پاک کن مداد خودکار کاغذ A4 نمونه قراردادها کامپیوتر میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز دیتا پروژکتور تخته پاک کن			۵	دانش : -اصطلاحات مرتبط با فروش بلیط (محدودیت کلاس پروازی (Booking class فصل فروش (Seasonality) رزرواسیون پیشرفته (Advance reservation) حداقل مجاز توقف - حداکثر مجاز توقف- قوانین پنالتی - بار مجاز - مسیرهای ترکیبی)
			۵	مهارت : -کاربرد اصطلاحات مرتبط با فروش بلیط
				نگرش : -کاربرد اصول حقوق مسافری -رعایت عدالت و انصاف بین مسافران
				ایمنی و بهداشت :
				توجهات زیست محیطی :



	زمان آموزش			عنوان : خواندن بخشنامه های خطوط هوایی داخلی
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۵	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد ماژیک وایت برد پاک کن مداد خودکار کاغذ A4 نمونه قراردادها کامپیوتر میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز دیتا پروژکتور تخته پاک کن			۵	دانش : -بخشنامه های خطوط مهم هوایی داخلی - - -
		۱۵		مهارت : -خواندن بخشنامه های خطوط مهم هوایی داخلی - - -
	نگرش : -رعایت اصول حقوق مسافری -			
	ایمنی و بهداشت : -لزوم توجه به وضعیت مسافران ویژه (کودکان - زنان باردار-افراد دارای بیماری های خاص) ( خاص )			
	توجهات زیست محیطی : -حفظ محیط زیست از طریق استفاده از سیستم اینترنتی و حذف کاغذ			



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۵	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد ماژیک وایت برد پاک کن مداد خودکار کاغذ A4 نمونه قراردادها کامپیوتر میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز دیتا پروژکتور تخته پاک کن				دانش : - بخشنامه های خطوط مهم هوایی خارجی - - - مهارت : - خواندن بخشنامه های خطوط مهم هوایی خارجی - - - نگرش : - رعایت اصول حقوق مسافری - ایمنی و بهداشت : - لزوم توجه به وضعیت مسافران ویژه (کودکان - زنان باردار - افراد دارای بیماری های خاص) توجهات زیست محیطی : - حفظ محیط زیست از طریق استفاده از سیستم اینترنتی و حذف کاغذ



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط با شرکت های هوایی داخلی و خارجی
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۲	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد ماژیک وایت برد پاک کن مداد خودکار کاغذ A4 نمونه قراردادها کامپیوتر میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز دیتا پروژکتور تخته پاک کن			۱ ۱	دانش : -اطلاع از وضعیت سهمیه بلیط آژانس -اطلاع از سهمیه بلیط های تخفیف دار (TD)
				مهارت : -درخواست سهمیه بلیط آژانس -درخواست سهمیه بلیط های تخفیف دار (TD)
				نگرش : رعایت اصول اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت : -
				توجهات زیست محیطی : حفظ محیط زیست از طریق استفاده از سیستم اینترنتی و حذف کاغذ



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	تخته وایت برد	اندازه ۱۵۰*۲۰۰ cm	۱	
۲	کامپیوتر	P۴	۱	
۳	میز مربی	چوبی	۱	
۴	میز کارآموز	چوبی	۱۵	
۵	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۶	صندلی کارآموز	معمولی	۱۵	
۷	دیتا پروژکتور	موجود در بازار	۱	

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ماژیک وایت برد	در رنگهای مختلف	۳	
۲	مداد	HB	۳	
۳	خودکار	در رنگهای مختلف	۳	
۴	تخته پاک کن	معمولی	۱	
۵	پاک کن	معمولی	۱	
۶	کاغذ	A۴	۱ بسته	

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نمونه قراردادهای	موجود در بازار	۱۰	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی ( اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد )

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
	ندارد					

- سایر منابع و محتواهای آموزشی ( پیشنهادی گروه تدوین استاندارد ) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
	ندارد						



## فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	IAA.IR
۲	IRANAIR.COM
۳	AGENCY.MAHAN.AERO
۴	EMIRATES.COM
۵	QATARAIR WAYS.COM
۶	BRITISHAIR WAYS.COM
۷	Hoteldari.com
۸	Hoteldari novin.com

## فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

( علاوه بر نرم افزارهای اصلی )

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات
	ندارد			