

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## کارمند مقدماتی فروش بلیط

### گروه شغلی

### گردشگری

کد ملی آموزش شغل

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

۳-۹۴/۵/۶/۲/۳

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۲/۱۴



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۳-۹۴/۵۶/۲/۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته گردشگری :  
محمدعلی حاتمیان- رئیس کمیته تخصصی گردشگری سازمان  
احمدرضا منتظری- رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان  
مریم امیری - مدیرعامل آژانس مسافرتی  
شیوا رحیمی - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :  
- دفتر طرح و برنامه های درسی  
- 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 حرفه‌ای 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 اصفهان	۱۷	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل: hoteldari.etvt@gmail.com
۳	شیوا رحیمی	فوق لیسانس	جغرافیا و برنامه ریزی توریسم	مربی سازمان	۹	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل: hoteldari.etvt@gmail.com
۴	مریم امیری	لیسانس	الکترونیک	مدیرعامل دفتر مسافرتی سپهر تور اصفهان	۱۰	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



## **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 مربیان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مربیان 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 .

### **نگرش :**

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:</b>	
<b>کارمند مقدماتی فروش بلیط</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شغل:</b>	
<p>کارمند مقدماتی فروش بلیط شغلی از حوزه گردشگری است که دارای شایستگی های : بررسی ویژگیهای کلی جغرافیایی ایران و جهان - تجزیه و تحلیل سازمان ها و انجمن های بین المللی فعال در صنعت گردشگری - برقراری ارتباط مطلوب با مخاطبان - بررسی شرکت های هوایی دنیا- بررسی مقررات مسافرتی کشورهای مختلف دنیا- فروش ، صدور و ابطال بلیط داخلی و بررسی و تطبیق زمان های بین المللی در دنیا می باشد. این شغل با مشاغلی همچون : کارمند متوسط و پیشرفته بلیط و مدیر تور در ارتباط است.</p>	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
<b>حداقل میزان تحصیلات : دیپلم</b>	
<b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت ذهنی و جسمی</b>	
<b>مهارت های پیش نیاز : -</b>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۱۱۵ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۳۳ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۶۲ ساعت
- زمان کارورزی	: ۲۰ ساعت
- زمان پروژه	: + ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
<b>- کتبی : ۲۵%</b>	
<b>- عملی : ۶۵%</b>	
<b>- اخلاق حرفه ای : ۱۰%</b>	
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
لیسانس مرتبط با حداقل ۳ سال سابقه کار	



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

کارمند مقدماتی فروش بلیط به شخصی اطلاق می شود که توانایی فروش ، صدور و ابطال بلیط پروازهای داخلی را داشته باشد.

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

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

کارمند متوسط فروش بلیط

کارمند پیشرفته فروش بلیط

مدیر تور

\* 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

- شایستگی‌ها

ردیف	عناوین
۱	بررسی ویژگی‌های کلی جغرافیایی ایران و جهان
۲	تجزیه و تحلیل سازمانها و انجمن‌های بین‌المللی فعال در صنعت گردشگری
۳	برقراری ارتباط مطلوب با مخاطبان
۴	بررسی شرکت‌های هوایی دنیا
۵	بررسی مقررات مسافرتی کشورهای مختلف دنیا
۶	فروش ، صدور و ابطال بلیط‌های داخلی
۷	بررسی و تطبیق زمان‌های بین‌المللی در دنیا



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۲۰	۱۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بررسی ویژگیهای کلی جغرافیایی ایران و جهان
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی میز کارآموز صندلی مربی صندلی کارآموز کامپیوتر خودکار کاغذ A4 مداد پاک کن تخته پاک کن				دانش :
			۵	-تفکیک مناطق جغرافیایی یاتا
			۵	-بررسی جهت های جغرافیایی (Gi)
				مهارت :
			۸	-تجزیه و تحلیل آزادی های پرواز
			۱۲	-تجزیه تحلیل مسیرهای مهم پرواز در دنیا
	نگرش :			
	-رعایت حقوق مسافران			
	-رعایت اخلاق حرفه ای			
	ایمنی و بهداشت :			
	-رعایت اصول ارگونومی در دفاتر مسافرتی			
	توجهات زیست محیطی :			





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تجزیه و تحلیل سازمان ها و انجمن های بین المللی فعال در صنعت گردشگری
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی میز کارآموز صندلی مربی صندلی کارآموز کامپیوتر خودکار کاغذ A4 مداد پاک کن تخته پاک کن سایت اینترنتی ایکاتو سایت اینترنتی یاتا			۱ ۱ ۱ ۱	دانش : -سازمان هواپیمائی کشوری بین المللی (I.C.A.O) -انجمن حمل و نقل بین المللی هوایی (i.A.T.A) -سازمان بهداشت جهانی (W.H.O) -سازمان استاندارد جهانی (I.S.O)
		۱ ۱		مهارت : -تجزیه و تحلیل مسئولیتهای مرتبط با ایکائو -تجزیه و تحلیل مسئولیت ها مرتبط با یاتا
	نگرش : -احترام به قوانین و مقررات بین المللی			
	ایمنی و بهداشت :			
	توجهات زیست محیطی :			



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مطلوب با مخاطبان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۷	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی میز کارآموز صندلی مربی صندلی کارآموز کامپیوتر خودکار کاغذ A4 مداد پاک کن تخته پاک کن				دانش : - نحوه برقراری ارتباط با همکاران و مشتریان - رعایت استانداردهای مکاتبات در سطوح مختلف سازمان
			۲	مهارت : - پاسخ گوئی به شکایت مشتریان - بکارگیری اصول مکاتبه با مخاطبان
			۱	
				نگرش : - احترام به حقوق فردی در محیط کار
		۳		
		۴		
				ایمنی و بهداشت :
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی شرکت های هوایی دنیا
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۰	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی میز کارآموز صندلی مربی صندلی کارآموز کامپیوتر خودکار کاغذ A4 مداد پاک کن تخته پاک کن کتاب OAG				دانش : -کدهای عددی و حرفی شرکت های هوایی دنیا -نوع فعالیت شرکت های هوایی دنیا
			۲	مهارت : -دسته بندی شرکت های هوایی در انجمن یاتا -انتخاب انواع هواپیماهای بازرگانی و مسافری
			۳	
				نگرش : -احترام به حقوق مسافران -رعایت قوانین و مقررات بین المللی
		۵		
			۵	ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ارگونومی در محیط کار -
				توجهات زیست محیطی : -حفظ محیط زیست از طریق استفاده از سیستم اینترنتی و حذف کاغذ



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی مقررات مسافرتی کشور های مختلف دنیا
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی میز کارآموز صندلی مربی صندلی کارآموز کامپیوتر خودکار کاغذ A4 مداد پاک کن تخته پاک کن سایت بهداشت جهانی (W.H.O) سایت علوم پزشکی			۱ ۱ ۱ ۱ ۳ ۳	دانش : -مقررات پاسپورت -مقررات ویزا -مقررات بهداشت و کارتهای واکسیناسیون -مقررات مالیات بر مسافرین مهارت : -کاربرد قوانین و مقررات ورود و خروج از کشور -بررسی مقررات گمرک برای مسافران نگرش : -رعایت قوانین بین المللی -رعایت اخلاق حرفه ای برای مسافران -رعایت حقوق فردی مسافران ایمنی و بهداشت : -رعایت قوانین بهداشتی و سازمان بهداشت جهانی در پیشگیری از وقوع بیماری توجهات زیست محیطی : -مراقبت از مسافران در قبال بروز بیماری های مختلف



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : فروش ، صدور و ابطال بلیطهای داخلی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۴	۱۰	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی میز کارآموز صندلی مربی صندلی کارآموز کامپیوتر خودکار کاغذ A۴ مداد پاک کن تخته پاک کن کتاب PAT کتاب OAG سایت های هواپیمائی			۱ ۲ ۱	دانش : -انواع بلیط داخلی - نرخهای رفت و برگشت داخلی -مقررات ابطال بلیط و تغییر رزرواسیون پرواز داخلی
				مهارت : -نحوه تکمیل نمودن بلیط داخلی -نحوه نوشتن گزارش فروش داخلی -نحوه تعویض بلیط داخلی -فروش و صدور بلیط داخلی
				نگرش : -رعایت حقوق کارفرما (شرکت های هوایی ) -رعایت حقوق مسافران پرواز داخلی
				ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ارگونومی در محیط کار
				توجهات زیست محیطی : -استفاده از سیستم اینترنتی برای حفظ محیط زیست -



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی و تطبیق زمان های بین المللی در دنیا
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۷	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی میز کارآموز صندلی مربی صندلی کارآموز کامپیوتر خودکار کاغذ A۴ مداد پاک کن تخته پاک کن سایت اینترنتی GMT				دانش : - تقسیم بندی زمان کشورها بر اساس GMT - سیستم DST و زمان اجرای آنها در کشورهای مختلف
			۲	مهارت : - نحوه تبدیل زمان کشورها به GMT و بالعکس - نحوه محاسبه مدت زمان مسافرت و پرواز
			۱	
		۴		
		۳		
				نگرش : - رعایت قوانین و مقررات بین المللی - احترام به حقوق پروازی کشورهای مختلف
			ایمنی و بهداشت :	
			توجهات زیست محیطی : - استفاده از سیستم اینترنتی برای حفظ محیط زیست	



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نقشه جهان	موجود در بازار	۱	
۲	کره جغرافیایی	موجود در بازار	۱	
۳	تخته وایت برد	ابعاد ۱۵۰*۲۰۰cm	۱	
۴	دیتا پروژکتور	موجود در بازار	۱	
۵	میز مربی	چوبی	۱	
۶	میز کارآموز	چوبی	۱۵	
۷	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۸	صندلی کارآموز	معمولی	۱۵	
۹	کامپیوتر	P۴	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	۴	
۲	تخته وایت برد	معمولی	۱	
۳	فرم مخصوص گزارش	معمولی	۱	
۴	خودکار	در رنگهای مختلف	۳	
۵	مداد	HB	۳	
۶	پاک کن	معمولی	۱	
۷	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	کتاب PAT	موجود در بازار	۵	
۲	کتاب OAG	موجود در بازار	۵	

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
۱	کتاب OAG	یاتا	-	۲۰۱۳	-	یاتا
۲	کتاب PAT	یاتا	-	۲۰۱۳	-	یاتا

- 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
۱	اصول مسافرت و صدور بلیط	۱۳۹۱	منوچهر ساروخانی	-	تهران	-	-





## فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	<a href="http://www.wto.org">www.wto.org</a>
۲	<a href="http://www.Iata.com">www.Iata.com</a>
۳	<a href="http://www.icao.com">www.icao.com</a>
۴	<a href="http://www.Iran Air.com">www.Iran Air.com</a>
۵	<a href="http://www.mahan Air.ir">www.mahan Air.ir</a>
۶	<a href="http://www.Turkish Air.com">www.Turkish Air.com</a>
۷	<a href="http://www.LHRAPT.com">www.LHRAPT.com</a>

## فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

( علاوه بر نرم افزارهای اصلی )

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات
	ندارد			