

## استاندارد آموزش شغل

# متصدی صدور بلیط شرکت های

## حمل و نقل مسافری

### گروه شغلی

### حمل و نقل زمینی

کد ملی آموزش شغل

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

۱/۸/۵۸/۱  
۳-۹۴/۵۸/۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۸۸/۱/۱



خلاصه استاندارد

<p><b>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</b></p> <p>آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/ اصول : به مفهوم مبانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار</p>																									
<p><b>مشخصات عمومی شغل:</b></p> <p>متصدی صدور بلیط حمل و نقل مسافر کسی است که نتواند از عهده، شناخت و استنباط قوانین در ساختار نرخ، شناخت، تشخیص محدودیتها در مسیرهای غیرمستقیم، محاسبه مسیرهای یکطرفه و صدور بلیط در کلاسهای متفاوت، شناخت و محاسبه و صدور بلیط در مسیرهای رفت و برگشت، و مسیرهای منقطع و تهیه گزارش فروش و ارسال بلیط بر آید.</p>																									
<p><b>ویژگی های کارآموز ورودی:</b></p> <p>حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی</p> <p>حداقل توانایی جسمی: مطابق با قانون کار</p> <p>مهارت های پیش نیاز این استاندارد : داشتن گواهینامه رانندگی پایه یک و سلامت کامل جسمانی</p>																									
<p><b>طول دوره آموزشی :</b></p> <table border="1"> <tr> <td>طول دوره آموزش</td> <td>:</td> <td>۹۰</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان آموزش نظری</td> <td>:</td> <td>۵۵</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان آموزش عملی</td> <td>:</td> <td>۳۵</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان کارآموزی در محیط کار</td> <td>:</td> <td></td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان اجرای پروژه</td> <td>:</td> <td></td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>- زمان سنجش مهارت</td> <td>:</td> <td></td> <td>ساعت</td> </tr> </table>		طول دوره آموزش	:	۹۰	ساعت	- زمان آموزش نظری	:	۵۵	ساعت	- زمان آموزش عملی	:	۳۵	ساعت	- زمان کارآموزی در محیط کار	:		ساعت	- زمان اجرای پروژه	:		ساعت	- زمان سنجش مهارت	:		ساعت
طول دوره آموزش	:	۹۰	ساعت																						
- زمان آموزش نظری	:	۵۵	ساعت																						
- زمان آموزش عملی	:	۳۵	ساعت																						
- زمان کارآموزی در محیط کار	:		ساعت																						
- زمان اجرای پروژه	:		ساعت																						
- زمان سنجش مهارت	:		ساعت																						
<p><b>روش ارزیابی مهارت کارآموز:</b></p> <p>۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵٪</p> <p>۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵٪</p> <p>۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪</p> <p>۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۰٪</p>																									
<p><b>ویژگیهای نیروی آموزشی :</b></p> <p>حداقل سطح تحصیلات : لیسانس مرتبط</p>																									





زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۶	۱	۵	توانایی شناخت سازمانها و انجمنهای بین المللی فعال در صنعت جهانگردی	۱
			آشنایی با شرکت‌های حمل و نقل	۱-۱
			آشنایی با سازمان هواپیمایی کشوری بین المللی (I.C.A.O) International Country Airport Organization	۱-۲
			آشنایی با انجمن حمل و نقل هوایی بین المللی (I.A.T.A) International Air Transport Association	۱-۳
			آشنایی با سازمان بهداشت جهانی (W.H.O) Word Health Organization	۱-۳
آشنایی با سازمان استاندارد بین المللی (I.S.O) International Organization for Standardization	۱-۴			
آشنایی با شرکت‌های حمل و نقل زمینی	۱-۵			
۴	۲	۲	توانایی برقراری ارتباط مطلوب با مخاطبان	۲
			آشنایی با جایگاه و اهمیت مهمان نوازی در فرهنگ جامعه ایرانی	۲-۱
			آشنایی با استانداردهای رفتاری و ویژگی های فردی شاغلین بخش	۲-۲
			آشنایی با نحوه برقراری ارتباط با همکاران و مشتریان	۲-۳
			آشنایی با شیوه های برقراری ارتباط با دیگران	۲-۴
			آشنایی با استانداردهای مکاتبات در سطوح مختلف سازمانی	۲-۵
آشنایی با روشهای مربوط به نحوه پاسخگویی به شکایات مشتریان	۲-۶			
۲۹	۹	۲۰	توانایی شناخت و بکارگیری سیستم های رایانه ای شرکت های مختلف حمل و نقل	۳
			آشنایی با اجزای اصلی تشکیل دهنده کامپیوتر	۳-۱
			آشنایی با استخراج اطلاعات پروازی از سیستم	۳-۲
			آشنایی با نحوه ذخیره جا و تشکیل PNR پروازهای داخلی و خارجی	۳-۳
			آشنایی با نحوه تغییرات پس از تشکیل PNR	۳-۴
			آشنایی با مراحل ابطال جای ذخیره شده در سیستم	۳-۵
آشنایی با خواندن پیامهای دریافتی و تلکسهای مخابراتی	۳-۶			



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			شناسایی اصول بکارگیری سیستم های رایانه ای شرکت های مختلف	۳-۷
			بکارگیری سیستم های رایانه ای شرکت های مختلف	۳-۸
۴	۱	۳	<b>توانایی شناخت شرکت های حمل و نقل دنیا</b>	<b>۴</b>
			آشنایی با کدهای مشخصه عددی و حرفی شرکت‌های حمل و نقل دنیا	۴-۱
			آشنایی با نوع فعالیت شرکتها	۴-۲
			آشنایی با نحوه دسته بندی شرکت‌های حمل و نقل در انجمن یاتا	۴-۳
			آشنایی با آدرس ادارات مرکزی شرکت‌های حمل و نقل	۴-۴
			آشنایی با انواع حمل و نقل بازرگانی و کد مشخصه آنها	۴-۵
۳	۱	۲	<b>توانایی مسیریابی مناسب جهت مسافرین حمل و نقل</b>	<b>۵</b>
			آشنایی با بکارگیری اطلاعات جغرافیایی در مسیریابی	۵-۱
			آشنایی با انواع قراردادهای بین شرکت‌های حمل و نقل	۵-۲
			آشنایی با مقررات ترانزیت و عبور نقاط میانی	۵-۱
			آشنایی با انواع مسیر	۵-۲
			شناسایی اصول و مبانی رزواسیون	۵-۳
			شناسایی اصول مسیریابی مناسب جهت مسافرین حمل و نقل	۵-۴
۵	۲	۳	<b>توانایی شناخت مقررات مسافرتی کشورهای مختلف دنیا</b>	<b>۶</b>
			آشنایی با مقررات پاسپورت	۶-۱
			آشنایی با مقررات ویزا	۶-۲
			آشنایی با مقررات بهداشت و کارتهای واکسیناسیون	۶-۳
			آشنایی با مالیات بر مسافرین	۶-۴
			آشنایی با مقررات گمرک	۶-۵



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۶-۶	آشنایی با شرایط ورود و خروج از کشورها			
۷	<b>توانایی فروش، صدور و ابطال بلیطهای داخلی</b> ۷-۱ آشنایی با انواع بلیطهای داخلی و نحوه تکمیل نمودن آنها ۷-۲ آشنایی با نرخهای رفت و برگشت داخلی همراه با تخفیفات خاص ۷-۳ آشنایی با مقررات ابطال و تغییر رزرواسیون پروازهای داخلی ۷-۴ آشنایی با نحوه تعویض بلیط و مسیرهای داخلی ۷-۵ آشنایی با مراحل چرخه برگه های بلیط در واحدهای مختلف ۷-۶ آشنایی با نحوه نوشتن گزارش فروش داخلی ۷-۷ شناسایی اصول فروش، صدور و ابطال بلیطهای داخلی	۳	۳	۶
۸	<b>توانایی فروش، صدور و ابطال تور و محلهای اقامتی</b> ۸-۱ آشنایی با منابع اجزای هرتور ۸-۲ آشنایی با نحوه دسترسی به منابع نرخ مناسب با کیفیت ۸-۳ آشنایی با اصطلاحات و واژه های تخصصی مندرج در اطلاعات تور ۸-۴ آشنایی با شرایط و مقررات فروش و ابطال تور ۸-۵ آشنایی با صدور و اقرار اقامت و و اچر حمل و نقل بین راهی ۸-۶ شناسایی اصول فروش، صدور و ابطال تور و محلهای اقامتی	۴	۳	۷
۹	<b>توانایی شناخت زمانهای بین المللی در دنیا</b> ۹-۱ آشنایی با CMT ۹-۲ آشنایی با نحوه تقسیم بندی زمان کشورها بر اساس CMT ۹-۳ آشنایی با DST و زمان اجرای آن در کشورهای مختلف ۹-۴ آشنایی با تبدیل زمان کشورها به CMT و بالعکس ۹-۵ آشنایی با تبدیل زمان کشورها به یکدیگر ۹-۶ آشنایی با نحوه محاسبه مدت زمان مسافرت و پرواز ۹-۷ شناسایی اصول شناخت زمانهای بین المللی در دنیا	۴	۴	۸



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۲	۱	۱	<b>توانایی شناخت انواع مسافرت‌های حمل و نقل</b>	<b>۱۰</b>
			آشنایی با مفهوم و انواع مسیرهای یکطرفه	۱۰-۱
			آشنایی با مسیرهای رفت و برگشت	۱۰-۲
			آشنایی با مسیرهای دهانه دار (منقطع)	۱۰-۳
			آشنایی با مسیرهای دور دنیا	۱۰-۴
۲	۱	۱	<b>توانایی شناخت انواع بلیط‌های شرکت‌های حمل و نقل</b>	<b>۱۱</b>
			آشنایی با انواع بلیط‌های دست نویس	۱۱-۱
			آشنایی با انواع بلیط‌های چاپی	۱۱-۲
			آشنایی با مفاهیم کلی بلیط‌های الکترونیکی	۱۱-۳
			آشنایی با انواع MCO	۱۱-۴
۱۰	۵	۵	<b>توانایی شناخت و تقسیم‌بندی انواع نرخ‌های عادی و ویژه</b>	<b>۱۲</b>
			آشنایی با نرخ‌های رقابتی شرکتها	۱۲-۱
			آشنایی با نرخ‌های قراردادی شرکتها	۱۲-۲
			آشنایی با نرخ‌های مخصوص یاتا	۱۲-۳
			آشنایی با نرخ‌های نرمال یاتا	۱۲-۴
			آشنایی با میزان تخفیف کودکان و اطفال در نرخ‌های متفاوت	۱۲-۵
			آشنایی با شیوه‌های محاسباتی مسیرهای غیرمستقیم	۱۲-۶
شناسایی اصول تقسیم بندی انواع نرخ‌های عادی و ویژه	۱۲-۷			
۴	۲	۲	<b>توانایی فروش، صدور و ابطال بلیط‌های ساده رفت و برگشت بین‌المللی</b>	<b>۱۳</b>
			آشنایی با خانه‌های بلیط	۱۳-۱
			آشنایی با نحوه تکمیل نمودن بلیط	۱۳-۲
			آشنایی با انواع کدهای احتمالی مندرج در بلیط	۱۳-۳
			آشنایی با مالیات‌های مشمول بر بلیط و نمایش آنها در بلیط	۱۳-۴
			آشنایی با انواع پرداختها	۱۳-۵
			شناسایی اصول فروش، صدور و ابطال بلیط‌های ساده رفت و برگشت بین‌المللی	۱۳-۶

نام شغل : متصدی صدور بلیط شرکتهای حمل و نقل مسافری  
فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	عنوان	مشخصات	تعداد
۱	کامپیوتر	P4	۱
۲	اطلس جغرافیایی یاتاو جغرافیای سیاسی	معمولی	۱۲
۳	دستگاه فتوکپی	معمولی	۱۲
۴	دستگاه Overhead	معمولی	۱۲
۵	اسلایدر	معمولی	۱۲
۶	میز آژانس	چوبی	۱
۷	صندلی	چرخدار گردان	۱
۸	سیستم PNR شبیه‌سازی شده	معمولی	۱۲
۹	اسلاید آموزشی مرتبط	معمولی	به ازای هر نفر ۱ عدد
۱۰	مداد پاک‌کن	معمولی	به ازای هر نفر ۱ عدد
۱۱	خودکار	معمولی	به ازای هر نفر ۱ عدد
۱۲	کاغذ	A4	به ازای هر نفر ۱۰۰ برگ
۱۳	مداد	HB	به ازای هر نفر ۱ عدد