



معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

فروش بلیط قطار

گروه شغلی گردشگری

کد استاندارد
۵۱۱۱-۵۵/۰۱۳/۱

تاریخ تدوین: ۱۳۹۱/۱۰/۱



تدوین کنندگان استاندارد آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک و رشته تحصیلی	سمت	سابقه کار	پست الکترونیک
۱	قدیر شکراله زاده	کارشناس ارشد رشته جهانگردی	استاد دانشگاه جامع علمی- کاربردی	۲۰ سال	-
۲	بهیه شیخ الاسلامی	کارشناس ارشد رشته برنامه ریزی شهری	استاد دانشگاه جامع علمی- کاربردی	۲۰ سال	-
۳	علی ملائی توانی	کارشناس ارشد رشته برنامه ریزی شهری	معاون سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱۰ سال	-
۴	ناهید علی اکبری	لیسانس رشته هتلداری و جهانگردی	مدیر فنی دفتر خدمات مسافرتی ساعی گشت آدینه	۱۰ سال	-
۵	منصوره زواره ای	لیسانس رشته مدیریت بازرگانی	مری آموزشگاه آزاد کهن دژ	۱۰ سال	-
۶	محمد علی حاتمیان	کارشناس ارشد رشته تاریخ	رئیس کمیته تخصصی گردشگری سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۱۳ سال	-

درس 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 ۲۵۹

دورنگار : ۶۶۹۴۴۱۱۷

تلفن : ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

پست الکترونیک: Barnamehdarci@yahoo.com



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب :

کد استاندارد: ۵۱۱۱-۵۵/۰۱۳/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی:

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین برنامه آموزش :

-

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :



مشخصات استاندارد آموزش شایستگی

عنوان:
فروش بلیط قطار
شرح:
این استاندارد شامل آشنایی با تاریخچه راه آهن ایران ، واگن شناسی ، تعرفه و مقررات ، نظارت و نحوه صدور بلیت‌های داخلی کاربری سیستم فروش می باشد و همچنین معیار عملکرد هر عنصر شایستگی نیز بر اساس استاندارد ملی حرفه ای انتخاب گردیده است.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم راهنمای گردشگری کاردانش یا دارا بودن دیپلم متوسط غیر مرتبط با گذراندن استاندارد آموزشی راهنمای عمومی گردشگری با کد ۵-۹۱/۳۳/۱/۲ یا دارا بودن دیپلم متوسطه غیر مرتبط به شرط دارا بودن سابقه کار مرتبط در آژانس های مسافرتی(تایید سطح مهارت بر اساس آزمون صورت میگیرد)- دارا بودن مهارت مکالمه به یکی از زبانهای خارجی (تایید سطح مهارت بر اساس آزمون صورت میگیرد) حداقل توانایی جسمی و ذهنی : دارا بودن شرایط توانایی جسمی و روانی کافی برای انجام کار شایستگی پیش نیاز : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش: ۴۰ ساعت زمان آموزش نظری: ۸ ساعت زمان آموزش عملی: ۳۲ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
کتبی: ۲۵٪ عملی: ۶۵٪ اخلاق حرفه ای: ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مریمان :
فوق لیسانس جهانگردی با ۲ سال سابقه کار مرتبط



استاندارد آموزش

- برگه‌ی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عنصر شایستگی
۱-۱- تاریخچه پیدایش راه آهن ایران و جهان ۱-۲- نحوه مقایسه محور های پنجگانه ۱-۳- ساختار تشکیلاتی رجاء	۱- آشنایی با تاریخچه راه آهن جمهوری اسلامی و شرکت مسافربری قطار های رجاء
۲-۱- انواع قطار و مقایسه آنها ۲-۲- انواع واگن و مقایسه آنها	۲- واگن شناسی
۳-۱- معرفی قوانین و مقررات مسافرت با قطار(داخلی) ۳-۲- معرفی قوانین و مقررات مسافرت با قطار(خارجی)	۳- آشنایی با قوانین و مقررات
۴-۱- نحوه صدور انواع بلیط ۴-۲- نرخ سازی ۴-۳- کنسلی بلیط	۴- آشنایی با صدور بلیط قطار و انواع آن



استاندارد آموزش
برگه تحلیل آموزش

زمان اسمی آموزش: ۸ ساعت	دانش:
	<ul style="list-style-type: none">• تاریخچه پیدایش راه آهن در جهان و ایران• ساختار تشکیلاتی رجاء• انواع قطار• انواع واگن• محورهای راه آهن در ایران
زمان اسمی آموزش: ۳۲ ساعت	مهارت:
	<ul style="list-style-type: none">• معرفی قوانین و مقررات مسافرت با قطار داخلی• معرفی قوانین و مقررات مسافرت با قطار خارجی• نحوه صدور انواع بلیط قطار• نرخ سازی بلیط قطار• نحوه کنسل کردن بلیط قطار
	نگرش:
	<ul style="list-style-type: none">• ۱- دقت در بلیط نویسی و انجام رزواسیون• ۲- داشتن اخلاق حرفه ای



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نقشه جغرافیای ایران	سایز متوسط	۱ عدد	
۲	کامپیوتر	P۴	۱ عدد	
۳	تخته وایت برد	سایز ۱۰۰*۱۵۰	۱ عدد	
۴	پرینتر	hp	۱ عدد	
۵	ویدیو پروژکتور	موجود در بازار	۱ عدد	
۶	جزوه و فرم پیش نویس بلیط	مرتبط با موضوع	۱ عدد	
۷	میز مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۸	صنلی مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۹	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱ عدد	

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	خودکار	در رنگهای مختلف	۱ عدد	
۲	کاغذ a۴	به مقدار	۱ عدد	
۳	تخته وایت برد	موجود در بازار	۱ عدد	
۴	ماژیک وایت برد	موجود در بازار	۱ عدد	
۵	مداد	موجود در بازار	۱ عدد	

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	ماشین حساب	موجود در بازار	۵ عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .