



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

مدیر دفاتر خدمات مسافرتی

گروه شغلی

گردشگری

کد ملی آموزش شغل

۱۴۳۹-۵۵-۰۰۴-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۱۲/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۱-۰۴-۵۵-۱۴۳۹

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته گردشگری :
آقای محمدعلی حاتمیان مسئول گروه برنامه ریزی درسی گردشگری و هتلداری
آقای احمدرضا منتظری رئیس مرکز آموزش هتلداری و گردشگری اداره کل 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
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان مازندران

فرآیند اصلاح و بازنگری :
- به علت تغییرات فناوری، استاندارد مزبور به روز رسانی و تدوین گردید.

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 ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

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	مسئول گروه برنامه ریزی گردشگری و هتلداری	۱۴ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۲	احمدرضا منتظری	کارشناسی	مهندسی کشاورزی	رئیس مرکز هتلداری و گردشگری	۱۷ سال	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com آدرس :
۳	ثمره محمودجانلو	کارشناسی	مدیریت جهانگردی	مربی سازمان	۹ سال	تلفن ثابت : ۰۱۱۳۳۱۳۷۰۴۲ تلفن همراه : ۰۹۱۱۳۵۱۸۲۷۰ ایمیل : SamarehJanloo@Yahoo.Com آدرس : مرکز آموزش هتلداری و گردشگری ساری
۴	مریم امیری باغبادرانی	کارشناسی	الکترونیک	مربی و مدیرعامل دفتر هواپیمایی	۱۲ سال	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com: آدرس :



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 :

نقشه‌ی 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 حرفه‌ای 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، :



نام استاندارد آموزش شغل:	
مدیر دفاتر خدمات مسافرتی	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
مدیر دفاتر خدمات مسافرتی شغلی از حوزه ی گردشگری است که دارای شایستگی های مدیریت برنامه ریزی، سازماندهی و تامین نیروی انسانی ، مدیریت روابط بین الملل در دفاتر خدمات مسافرتی، تجزیه و تحلیل مسائل مالی دفاتر مسافرتی و کارآفرینی می باشد و با مشاغلی چون: کارمند متوسط و پیشرفته دفاتر خدمات مسافرتی در ارتباط است.	
ویژگی های کارآموز ورودی:	
حداقل میزان تحصیلات : کاردانی گردشگری حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۱۴۵ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۴۸ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۷۷ ساعت
- زمان کارورزی	: ۲۰ ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵٪
- عملی :	۶۵٪
- اخلاق حرفه ای :	۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
فوق لیسانس گردشگری با ۲ سال سابقه کار مرتبط یا فوق لیسانس مدیریت با ۴ سال سابقه کار مرتبط	



*** تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

مدیر دفاتر خدمات مسافرتی فردی است که توانایی مدیریت و رهبری دفاتر خدمات مسافرتی، انتخاب و استخدام افراد و کلیه امور مربوط به دفتر مسافرتی را دارد.

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

Travel Agency Manager

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

کارمند مقدماتی فروش بلیط

کارمند متوسط فروش بلیط

کارمند پیشرفته 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

- شایستگی‌ها

ردیف	عناوین
۱	مدیریت برنامه ریزی در دفاتر خدمات مسافرتی
۲	سازمان دهی و تامین نیروی انسانی در دفاتر خدمات مسافرتی
۳	مدیریت روابط بین الملل در دفاتر خدمات مسافرتی
۴	مدیریت بازار جهانگردی در دفاتر خدمات مسافرتی
۵	تبیین وظایف تخصصی مدیر دفاتر خدمات مسافرتی
۶	تجزیه و تحلیل مسائل مالی در دفاتر خدمات مسافرتی
۷	تبیین کار آفرینی در دفاتر خدمات مسافرتی



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۲	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد				دانش :
صندلی مربی			۱	تعریف برنامه ریزی
صندلی کار آموزان			۲	فرایند برنامه ریزی
میز مربی			۲	شناسایی و تعیین بازارهای هدف جهت گردشگر
ویدیو پرژکتور			۳	نحوه ارائه تبلیغات و پیش بینی فروش و تعیین بودجه
کامپیوتر				مهارت :
میز کارآموز				نحوه مدیریت بحران و برنامه ریزی در دفتر
ماژیک وایت برد		۶		یافتن بازار مناسب و نحوه جذب مشتری
مداد		۶		
تخته پاک کن				
خودکار				
کاغذ A4				
نگرش :				
لزوم توجه به تاثیر برنامه ریزی در بازار کار و جذب مشتری				
ایمنی و بهداشت :				
حفظ و پاکیزگی محیط کار				
توجهات زیست محیطی :				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :	
	جمع	عملی	نظری		سازماندهی و تامین نیروی انسانی در دفاتر خدمات مسافرتی
	۱۸	۱۰	۸		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط				
تخته وایت برد				دانش :	
صندلی مربی			۱	تعریف سازماندهی	
صندلی کار آموزان			۲	مسئولیت و اختیارات مدیر	
میز			۲	مدیریت کلیه ارتباطات برون سازمانی و درون سازمانی	
ویدیو پرژکتور			۲	بررسی صدور مجوز پرداخت حقوق - مزایا - مرخصی	
کامپیوتر			۱	آگاهی از قوانین بیمه	
ماژیک				مهارت :	
فیلم آموزشی				نحوه مدیریت و سازماندهی دفاتر خدمات مسافرتی	
میز کارآموز		۴		نحوه برقراری ارتباط مناسب با پرسنل و مراجعین	
ماژیک وایت برد		۵		نگرش :	
مداد				انتخاب پرسنل واجد شرایط	
تخته پاک کن				ایمنی و بهداشت :	
خودکار				حفظ و پاکیزگی محیط کار	
کاغذ A4				توجهات زیست محیطی :	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۶	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد				دانش :
صندلی مربی			۱	تعریف روابط بین الملل
صندلی کار آموزان			۲	انواع و عناصر روابط بین الملل
میز			۱	نقش روابط بین الملل در جذب مخاطبان
ویدیو پرژکتور			۲	اهمیت اطلاع رسانی در روابط بین الملل
کامپیوتر				مهارت :
ماژیک				نحوه جذب مخاطبان از طریق روابط بین الملل
فیلم آموزشی		۳		تشخیص و تفکیک روابط عمومی با روابط بین الملل
میز کارآموز		۳		
ماژیک وایت برد				
مداد				
تخته پاک کن				
خودکار				
کاغذ A4				نگرش : برقراری ارتباط درست و صحیح با میهمانان خارجی
				ایمنی و بهداشت : حفظ و پاکیزگی محیط کار
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۷	۱۰	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			مدیریت بازار جهانگردی در دفاتر مسافرتی
تخته وایت برد				دانش :
صندلی مربی			۱	مفاهیم بازاریابی
صندلی کار آموزان			۲	وظایف مدیریت بازار
میز			۲	بخش بندی بازار
ویدیو پرژکتور			۲	تجزیه و تحلیل محیط و تحقیقات بازار
کامپیوتر			۲	
ماژیک				مهارت :
فیلم آموزشی		۵		نحوه تقسیم بندی مشتریان
میز کارآموز		۵		نحوه تجزیه و تحلیل بازار و یافتن جایگاه مناسب
ماژیک وایت برد				
مداد				
تخته پاک کن				
خودکار				
کاغذ A۴				نگرش :
				جذب و وفاداری مشتری همراه با رضایت مندی لزوم توجه به فروش و کسب درآمد و افزایش سود متعارف
				ایمنی و بهداشت :
				حفظ و پاکیزگی محیط کار
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۳	۱۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			تیبین وظایف تخصصی مدیر دفاتر خدمات مسافرتی
تخته وایت برد صندلی مربی صندلی کار آموزان میز ویدیو پرژکتور کامپیوتر ماژیک فیلم آموزشی میز کارآموز ماژیک وایت برد مداد تخته پاک کن خودکار کاغذ A۴				دانش : جایگاه مدیر در دفاتر خدمات مسافرتی وظایف و نقش دفاتر خدمات مسافرتی انواع مجوزها برای دفاتر خدمات مسافرتی انواع تقسیم بندی آژانس از نظر جهانی و چارت سازمانی دفاتر خدمات مسافرتی مهارت : بررسی شرح وظایف کارکنان و تهیه برنامه فعالیت کارکنان و ارتباط با شرکت های مختلف بررسی کیفیت واحد های اقامتی و وسایل حمل و نقل بررسی چگونگی اخذ ویزای کشورها از طریق قانونی نحوه صدور بلیط و قوانین مرتبط به رزرو و صدور بلیط خواندن بخشنامه های شرکت های هواپیمایی دریافت و بررسی گزارش عملیات دفتر و فعالیت های انجام شده نگرش : تهیه و تامین بودجه مورد نیاز و نظارت بر واریز وجوه حاصل از عملیات ایمنی و بهداشت : حفظ و پاکیزگی محیط کار توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۱	۱۸	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد				دانش :
صندلی مربی		۳		اصول حسابداری در دفاتر خدمات مسافرتی
صندلی کار آموزان				
میز				مهارت :
ویدیو پرژکتور				نحوه سیستم قیمت گذاری تورها و محصولات و کالا
کامپیوتر	۵			بررسی و کاربرد قوانین مالیاتی اداره دارائی و ارزش افزوده
ماژیک	۵			بررسی و تهیه گزارش فروش شرکتهای مختلف هوایی
فیلم آموزشی	۴			بررسی بودجه شرکت و اصول بودجه بندی
میز کارآموز	۲			تجزیه و تحلیل سیستم صورت های مالی دفتر
ماژیک وایت برد				
مداد	۲			
تخته پاک کن				نگرش :
خودکار				تنظیم و کنترل جریان نقدینگی و اداره ی سیستم های حسابداری
کاغذ A۴				ایمنی و بهداشت :
				رعایت اصول ایمنی و بهداشت در محیط کار
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۸	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد				دانش :
صندلی مربی			۱	تعریف کارآفرینی
صندلی کار آموزان			۲	روانشناسی کارآفرینی
میز			۱	اصول کارآفرینی
ویدیو پرژکتور			۱	پرورش خلاقیت در افراد
کامپیوتر				مهارت :
ماژیک				مقایسه ویژگی ها و توانایی های فرد با توانایی های مورد نیاز برای کارآفرینی
فیلم آموزشی	۳			ایجاد و پرورش خلاقیت در فرد
میز کارآموز				نحوه راه اندازی یک کسب و کار
ماژیک وایت برد		۳		نگرش :
مداد				لزوم توجه به اصول کارآفرینی
تخته پاک کن		۲		ایمنی و بهداشت :
خودکار				حفظ و پاکیزگی محیط کار
کاغذ A۴				توجهات زیست محیطی :



- برگ استاندارد تجهیزات

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

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 رنگ های مختلف	۴	
۲-	تخته پاک کن	معمولی	۱	
۳-	مداد	HB	۱	
۴-	خودکار	در رنگ های مختلف	۴	
۵-	کاغذ	A۴	۱۰۰	

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-	ندارد			

توجه: ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه می شود.



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

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مولفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	اصول طلایی کسب و کار در صنعت گردشگری		محمدجواد حافظی				
۲	مقاله روابط عمومی بین الملل از حرف تا عمل	۱۳۹۱	حسین امانی				
۳	مدیریت بازاریابی		احمد روستا			سمت	
۴	کارآفرینی		سید رضا تقوی			فنی و حرفه ای	
۵	شناخت صنعت گردشگری با رویکرد سیستمی		محمود ضیایی		تهران	علوم اجتماعی	
۶	عملیات تور و سرپرستی		زاهدی و رنجبر				

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.ichto.ir
۲	www.asriran.ir
۳	www.iran.ir/Directory
۴	www.triporama.com
۵	www.airlinemeals.com
۶	www.iran-toorism.ir
۷	www.iranseir.com