



معاونت آموزش  
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

فروش بلیط پرواز داخلی

گروه شغلی گردشگری

کد استاندارد

۵۱۱۱-۵۵/۰۱۴/۱

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	مربی 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](mailto:Barnamehdarci@yahoo.com)



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب :

کد استاندارد: ۵۱۱۱-۵۵/۰۱۴/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی:

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

-

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :



## مشخصات استاندارد آموزش شایستگی

<b>عنوان:</b>
فروش بلیط پرواز داخلی
<b>شرح:</b>
این استاندارد شامل آشنایی با تاریخچه هواپیمایی ملی ایران ، سازمان ایکیاو،سازمان یاتا ،سازمان بهداشت جهانی ، کمیته های یاتا ،حروف الفبای اختصاری،انواع آزادی های هوایی،معرفی روزهای هفته ، کلاس های پروازی ،معرفی بلیط داخلی، نحوه پر کردن بلیط داخلی،کنسل کردن بلیط داخلی و جلو انداختن زمان سفر است. همچنین معیار عملکرد هر عنصر شایستگی نیز بر اساس استاندارد ملی حرفه ای احصا گردیده است.
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>
<b>حداقل میزان تحصیلات :</b> دیپلم راهنمای گردشگری کاردانش یا دارا بودن دیپلم متوسط غیر مرتبط با گذراندن استاندارد آموزشی راهنمای عمومی گردشگری با کد ۹۱/۳۳/۱/۲-۵ 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)
<b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی :</b> دارا بودن شرایط و توانایی جسمانی و روانی کافی برای انجام کار شایستگی پیش نیاز : ندارد
<b>طول دوره آموزش :</b>
طول دوره آموزش: ۹۶ ساعت زمان آموزش نظری: ۳۲ ساعت زمان آموزش عملی: ۶۴ ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>
کتبی: ۲۵٪ عملی: ۶۵٪ اخلاق حرفه ای: ۱۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>
فوق لیسانس جهانگردی یا مدیریت بازرگانی با ۲ سال سابقه کارمرتبط و یا لیسانس رشته های فوق با ۴ سال سابقه کارمرتبط



## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عنصر شایستگی
۱-۱- نحوه معرفی شرکت هواپیمایی ملی ایران	۱- آشنایی با تاریخچه هواپیمایی ملی ایران
۲-۱- معرفی سازمان فوق ۲-۲- عملکرد و شرح وظایف سازمان	۲- آشنایی با سازمان ایکایو ICAO
۳-۱- معرفی سازمان فوق ۳-۲- عملکرد و شرح وظایف سازمان	۳- آشنایی با سازمان یاتا IATA
۴-۱- تعریف انواع کمیته های یاتا ۴-۲- چگونگی فعالیت کمیته های یاتا	۴- آشنایی با کمیته های یاتا
۵-۱- معرفی سازمان فوق ۵-۲- عملکرد و شرح وظایف سازمان	۵- آشنایی با سازمان بهداشت جهانی who
۶-۱- نحوه کاربرد حروف الفبا	۶- آشنایی باحروف الفبای اختصاری ICAO PHONETIC
۷-۱- انواع آزادی های هوایی	۷- آشنایی با آزادیهای هوایی AIR FREEDOMS
۸-۱- ذکر اسامی روزهای هفته و عدد مربوط به آن	۸- معرفی روزهای هفته DAYS
۹-۱- معرفی انواع کلاسهای پروازی	۹- آشنایی با کلاس های پروازی CONFIGURATION OF CLASS
۱۰-۱- معرفی بلیط داخلی ۱۰-۲- تشخیص تخفیفات بلیط داخلی ۱۰-۳- شناخت قوانین مربوط به بلیط داخلی	۱۰- آشنایی با بلیط داخلی DOM TKT
۱۱-۱- نحوه استخراج نرخ بلیط ۱۱-۲- نحوه پر کردن هر یک از خانه های بلیط	۱۱- آشنایی با پر کردن بلیط داخلی FILL IN DOM TKT
۱۲-۱- نحوه محاسبه هزینه ابطال جا ۱۲-۲- نحوه نمایش بلیط ابطالی و تعویضی	۱۲- کنسل کردن بلیط داخلی CRCN
۱۳- معرفی مفهوم جلو انداختن زمان سفر POR	۱۳- جلو انداختن زمان سفر POR



استاندارد آموزش  
برگه تحلیل آموزش

زمان اسمی آموزش: ۳۲ ساعت	دانش:
	<ul style="list-style-type: none"><li>• انواع سازمان های مرتبط با حمل و نقل هوایی</li><li>• اطلاعات پایه ای رزرواسیون</li><li>• کلاس های پروازی</li><li>• بلیط داخلی</li></ul>
زمان اسمی آموزش: ۶۴ ساعت	مهارت:
	<ul style="list-style-type: none"><li>• کاربرد انواع سازمان های مرتبط با حمل و نقل هوایی</li><li>• تکمیل بلیط داخلی</li><li>• کنسل کردن بلیط داخلی</li><li>• جلو انداختن زمان سفر</li></ul>
	نگرش:
	<ul style="list-style-type: none"><li>• دقت در بلیط نویسی وانجام رزرواسیون</li><li>• داشتن اخلاق حرفه ای</li></ul>



- برگه استاندارد تجهیزات

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