



معاونت آموزش  
دفتر طرح و برنامه های درسی

## استاندارد آموزش شایستگی

راه اندازی دفتر خدمات مسافرتی

## گروه شغلی گردشگری

کد استاندارد

۵۱۱۱-۵۵/۰۲۳/۱

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 حرفه‌ای 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: ۵۱۱۱-۵۵/۰۳۳/۱

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>
راه اندازی دفتر خدمات مسافرتی
<b>شرح:</b>
این استاندارد پوشش دهنده شیوه های استاندارد اخذ مجوز های لازم انواع دفاتر نمودار سازمانی ادفا تر و معرفی شرح وظایف موقعیت های شغلی موجود در دفاتر خدمات مسافرتی می باشد. همچنین معیار عملکرد هر عنصر شایستگی نیز براساس استانداردهای حرفه ای احصاء 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 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)
<b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی :</b> دارا بودن سلامت کامل جسمی و روانی <b>شایستگی پیش نیاز :</b> ندارد
<b>طول دوره آموزش :</b>
طول دوره آموزش: ۸۰ ساعت زمان آموزش نظری: ۳۲ ساعت زمان آموزش عملی: ۴۸ 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 ، هتلداری ، تاریخ با حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط



## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عنصر شایستگی
۱-۱- صدور و فروش بلیط (بند الف) ۱-۲- فروش و اجرای گشت های مسافرتی (بند ب) ۱-۳- زیارتی (بند پ) ۱-۴- ترکیبی	۱- انواع دفاتر خدمات مسافرتی
۲-۱- شیوه های اخذ مجوز از سازمان هواپیمایی کشوری (بند الف) ۲-۲- شیوه های اخذ مجوز از سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری (بند ب) ۲-۳- شیوه های اخذ مجوز از سازمان حج و زیارت (بند پ)	۲- شیوه های اخذ مجوز فعالیت دفاتر مسافرتی
۳-۱- فروش و صدور بلیط پروازهای داخلی و خارجی ۳-۲- فروش و صدور بلیط قطار ۳-۳- فروش تور داخلی و خارجی ۳-۴- صندوقدار ۳-۵- تدارکات ۳-۶- مشاوران ۳-۷- بخش بازاریابی و تبلیغات	۳- شرح وظایف سازمانی
۴-۱- نمودار سازمانی دفاتر بند الف ۴-۲- نمودار سازمانی دفاتر بند ب ۴-۳- نمودار سازمانی دفاتر بند پ	۴- کاربرد نمودارهای سازمانی
۵-۱- نرم افزارهای صدور و فروش بلیط پروازها ۵-۲- نرم افزارهای صدور و فروش بلیط قطار ۵-۳- نرم افزارهای کاربردی (رزرواسیون)	۵- استفاده از نرم افزارهای مورد نیاز



استاندارد آموزش  
برگه تحلیل آموزش

زمان اسمی آموزش: ۳۲ ساعت	دانش:
	<ul style="list-style-type: none"><li>• انواع دفاتر خدمات مسافرتی</li><li>• شیوه های اخذ مجوز فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی</li><li>• نمودار سازمانی دفاتر خدمات مسافرتی</li><li>• شرح وظایف نیروهای انسانی دفاتر خدمات مسافرتی بر اساس نوع مجوز</li></ul>
زمان اسمی آموزش: ۴۸ ساعت	مهارت:
	<ul style="list-style-type: none"><li>• بکارگیری نرم افزارهای تخصصی جهت رزرو و صدور بلیط پروازهای داخلی و خارجی</li><li>• بکارگیری نرم افزارهای تخصصی جهت رزرو و صدور بلیط قطار</li><li>• تهیه نمودار سازمانی دفتر خدمات مسافرتی</li><li>• تهیه فرم ها و چک لیست های تاسیس دفتر خدمات مسافرتی از مراجع ذیربط</li><li>• تهیه فرم های کاربردی دفاتر خدمات مسافرتی</li></ul>
نگرش:	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• دقت در کاربرد قوانین و مقررات</li><li>• دقت در کاربرد اصطلاحات و مفاهیم</li><li>• رعایت اصول اخلاق حرفه ای</li></ul>



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نقشه جغرافیای جهان	درمقیاس ۱:۳۰۰۰۰۰۰۰	۱ عدد	
۲	نقشه جغرافیایی ایران	درمقیاس ۱:۲۲۵۰۰۰۰	۱ عدد	
۳	اطلس استانهای ایران	۹۰ نقشه از ۳۰ استان	۵ عدد	
۴	اطلس جامع جهان	موجود در بازار	۵ عدد	
۵	کره جغرافیایی	دراندازه متوسط	۱ عدد	
۶	کامپیوتر	P۴	۱ عدد	
۷	مودم	موجود در بازار	۱ عدد	
۸	پرینتر	موجود در بازار	۱ عدد	
۹	اسکنر	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۰	ویدیو پروژکتور	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۱	GPS	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۲	وایت برد	دراندازه ۱۰۰*۱۵۰ سانتیمتر	۱ عدد	
۱۳	کپسول آتش نشانی	۶ کیلوگرم استاندارد	۲ عدد	
۱۴	میز مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۵	صندلی مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۶	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	۱۵ عدد	
۲	مداد	در رنگهای مختلف	۱۵ عدد	
۳	کاغذ A ۴	موجود در بازار	۱۰۰ عدد	
۴	تخته پاک کن	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	
۲	قطب نما	موجود در بازار معمولی	۵ عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .