



معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

رزرواسیون مراکز اقامتی (داخلی زیارتی و خارجی)

گروه شغلی گردشگری

کد استاندارد
۵۱۱۱-۵۵/۰۰۳/۱

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 : ۶۶۵۶۹۹۰۰ - ۹

پست الکترونیک: Barnamehdarci @ yahoo.com



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب :

کد استاندارد: ۵۱۱۱-۵۵/۰۰۳/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی:

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

-

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :



مشخصات پودمان شایستگی

عنوان:
رزرواسیون مراکز اقامتی (داخلی، زیارتی و خارجی)
شرح:
این استاندارد شامل آشنایی با انواع مراکز اقامتی، اختار رزرواسیون، روش‌های رزرواسیون، انواع رزرو، شناخت فرهنگ ملل، شناخت رویدادهای مختلف، شناخت استانداردهای مراکز اقامتی می‌باشد. همچنین معیار عملکرد هر عنصر شایستگی نیز براساس استانداردهای حرفه‌ای احصاء گردیده است.
ویژگی‌های 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 آژانس‌های 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 سلامت کامل جسمی و روانی شایستگی پیش‌نیاز: ندارد
طول دوره آموزش:
طول دوره آموزش: ۴۸ ساعت زمان آموزش نظری: ۱۶ ساعت زمان آموزش عملی: ۳۲ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
کتابی: ۲۵٪ عملی: ۶۵٪ اخلاق حرفه‌ای: ۱۰٪
صلاحیت‌های حرفه‌ای مربیان:
- فوق لیسانس جهانگردی، هتلداری، تاریخ و جغرافیا با حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا لیسانس رشته‌ها فوق با ۴ سال سابقه کار مرتبط



استاندارد آموزش

- برگه‌ی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عنصر شایستگی
<p>۱-۱- تشخیص ستاره‌ها و سطح خدمات مراکز اقامتی</p> <p>۱-۲- تشخیص نوع خدمات مراکز اقامتی مثل اداری، تجاری، سیاسی و ...</p>	تشخیص انواع مراکز اقامتی
<p>۲-۱- تشخیص اجزاء تشکیل دهنده ساختار رزرواسیون</p> <p>۲-۲- تشخیص ارتباط رزرواسیون با سایر بخش‌های آژانس</p>	۲- تشخیص ساختار رزرواسیون
<p>۳-۱- تشخیص در انتخاب ابزار مناسب رزرو</p>	تشخیص روش‌ها و ابزارهای رزرو
<p>۴-۱- تشخیص فرهنگ منطقه‌ای ملل مثل فرهنگ اروپا (اروپای شرقی، اروپای غربی و ...)</p> <p>۴-۲- تشخیص فرهنگ منطقه‌ای ملل مثل فرهنگ قاره آمریکا (آمریکای شمالی، آمریکای جنوبی و ...)</p> <p>۴-۳- تشخیص فرهنگ منطقه‌ای ملل مثل فرهنگ قاره آفریقا</p> <p>۴-۳- تشخیص فرهنگ منطقه‌ای ملل مثل فرهنگ قاره آسیا (آسیای جنوب شرقی، خاورمیانه، شبه قاره هند، آسیای میانه و ...)</p>	۴- تشخیص فرهنگ و ملیت رزرو خواننده



استاندارد آموزش
برگه تحلیل آموزش

زمان اسمی آموزش: ۱۶ ساعت	دانش:
	<ul style="list-style-type: none">• تعاریف و اصطلاحات مرتبط با رزرواسیون• انواع مراکز اقامتی (هتل ها، متل ها، هتل ارتمان ها و ...)• استاندارد های مراکز اقامتی (چرایی داشتن ستاره ها)• ساختار رزرواسیون• روش های رزرواسیون (تلفنی، فاکس، آفلاین و آنلاین)• انواع رزرو (داخلی، برای خارجی هادر داخل کشور، برای ایزانی ها در خارج از کشور، نحوه کسب اطلاعات از رویدادها• فرهنگ ملل
زمان اسمی آموزش: ۳۲ ساعت	مهارت:
	<ul style="list-style-type: none">• تهیه و تکمیل فرم یا فرم های رزرو• کار با تلفن، فاکس و سیستم های رزرو آفلاین و آنلاین• اخذ اطلاعات درست از درخواست کننده رزرو• انتقال اطلاعات درخواست کننده رزرو به مراکز اقامتی• اخذ تأییدیه رزرو از مراکز اقامتی• صدور ووچر (برگ پذیرش مراکز اقامتی)• استفاده از نتیجه تجزیه و تحلیل فرهنگ ملل
نگرش:	
	<ul style="list-style-type: none">• دقت در درج محدوده زمانی و اطلاعات میهمان در برگه ها و فرم های رزرو• دقت در ثبت انواع خدمات مورد درخواست مشتری در فرم های مربوطه• دقت در زمان مناسب رزرو• رعایت اصول اخلاق حرفه ای با مشتری، مراکز اقامتی و کارفرما



- 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 .