



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

نگارش اول برای اجرای آزمایشی

## استاندارد مهارت و آموزشی

مدیر فنی فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی

## گروه گردشگری

تاریخ شروع اعتبار: ۷۳/۰۶/۰۱

کد شغل: ۳-۹۴/۵۲/۱/۱

معاونت پژوهش و توسعه: تهران-خیابان آزادی-نبش  
چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-معاونت  
پژوهش و توسعه

تلفن: ۶۹۴۱۵۱۶ فاکس: ۶۹۴۱۲۷۲  
EMAIL: INFO@IRANTVTO.COM

از کلیه صاحب‌نظران  
تقاضا دارد پیشنهادات و  
نظرات خود را درباره  
این سند آموزشی به  
نشانی‌های مذکور اعلام  
نمایند.

مدیریت پژوهش: تهران- خیابان آزادی- نبش چهارراه  
خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-مدیریت پژوهش  
تلفن: ۶۴۲۷۶۹۴ و ۶۹۴۳۱۱۷ و ۶۹۴۴۱۲۰  
فاکس: ۶۴۲۶۷۹۳ و ۶۹۴۴۱۱۹  
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.COM

نام استاندارد: مدیر فنی فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی

دبیر کمیسیون: غلامعلی سرابی

حروفچین: معصومه رضاقلی

ناشر: سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

تیراژ: ۵۰۰

نوبت چاپ: اول

سال انتشار: ۱۳۷۷

چاپ و صحافی: اداره چاپ و انتشارات مدیریت پژوهش

## مفاهیم اصطلاحات بکار برده شده در استاندارد

=====

۱- کلمه آشنائی : به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی

۲- کلمه شناسائی : به مفهوم داشتن اطلاعات کامل

۳- کلمه اصول : به مفهوم مبانی مطالب تئوری

۴- کلمه توانائی : به مفهوم قدرت انجام کار

### شرایط کارآموزی :

=====

۱- حداقل تحصیلات : دیپلم

۲- وضعیت جسمانی : متناسب با شغل مربوطه

۳- سایر شرایط : \_\_\_\_\_

### تعریف

=====

مدیر فنی فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی کسی است که علاوه بر دارا بودن مهارت سرپرست فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی از عهده انجام سازماندهی و مدیریت در منابع نیروی انسانی، برنامه ریزی و کنترل عملیات، برقراری روابط انسانی و ارتباطات و انگیزش در کارکنان و همچنین بررسی مجدد پاسپورتها برای تحویل خطوط هوایی، بررسی مجدد بلیطها جهت درخواست سهمیه بلیط برای آژانس برآید.

مدت دوره کارآموزی : ۳۳ ساعت

۱- زمان آموزش تئوری : ۳۵ ساعت

۲- زمان آموزش عملی : ۸ ساعت

«فهرست توانایی های مدیر فنی فروش بلیط های پروازهای داخلی و خارجی»

ردیف	عنوان	صفحه
۱	توانایی سازماندهی و مدیریت در منابع انسانی	۱
۲	توانایی برنامه ریزی و کنترل عملیات	۲
۳	توانایی برقراری روابط انسانی، ارتباطات و انگیزش در کارکنان	۳

## استاندارد مهارت و آموزشی : مدیر فنی فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی

### رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- جزوات و منابع آموزشی مدیریت - محیط کار فروش بلیط های داخلی - میز کار	۳	۱۳	- سازماندهی پرسنل در بخش - ورود نظارت طبق دستورالعمل - مدیریت در منابع انسانی	توانایی سازماندهی و مدیریت در منابع انسانی ۱-۱ شناسایی تقسیم کار ۱-۲ شناسایی اصول طراحی مشاغل ۱-۲-۱ هدف و اهمیت طبقه بندی و ارزیابی مشاغل ۱-۲-۲ شرح شغل و نقش سرپرست در ارزیابی مشاغل ۱-۳ شناسایی با قانون کار ۱-۴ شناسایی با حدود تقسیم کار ۱-۵ شناسایی با اثرات مستقیم کار بر کارآیی کارکنان ۱-۶ شناسایی با چگونگی توسعه کیفی و کمی مشاغل ۱-۷ شناسایی با الگوهای سازمانی ۱-۸ شناسایی اصول انتخاب و استخدام کارکنان ۱-۹ شناسایی با برنامه ریزی نیروی انسانی ۱-۱۰ شناسایی با ارزیابی و نحوه کار کارکنان به اصول طبقه بندی مشاغل و تعیین حقوق و دستمزد ۱-۱۱ شناسایی با رسیدگی به شکایات	۱  ۱-۱ ۱-۲ ۱-۲-۱  ۱-۲-۲  ۱-۳ ۱-۴ ۱-۵  ۱-۶  ۱-۷ ۱-۸  ۱-۹  ۱-۱۰  ۱-۱۱

## استاندارد مهارت و آموزشی : مدیر فنی فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی

### رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
				استخدامی شناسایی اصول سازماندهی و مدیریت در منابع انسانی	۱-۱۲
- نمودار گانت - شابلون دایره - شابلون حروف - شابلون مربع - مداد - پاک کن - مداد تراش - خط کش - میز کار	۲	۸		توانایی برنامه ریزی و کنترل عملیات شناسایی با نقش و اهمیت برنامه ریزی شناسایی با مشکلات برنامه ریزی شناسایی با نمودار گانت در برنامه ریزی عملیات و طرز استفاده از آن شناسایی با الگوی عقلانی کنترل شناسایی با مشکلات اجرایی الگوی عقلانی شناسایی با فنون کنترل شناسایی با چگونگی استاندارد کردن کارها شناسایی اصول برنامه ریزی و کنترل عملیات	۲ ۲-۱ ۲-۲ ۲-۳ ۲-۴ ۲-۵ ۲-۶ ۲-۷ ۲-۸

## استاندارد مهارت و آموزشی : مدیر فنی فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی

### رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- محیط کار - جزوات و منابع آموزشی	۳	۷	- برقراری روابط انسانی، ارتباطات و انگیزش در کارکنان طبق دستورالعمل	توانایی برقراری روابط انسانی، ارتباطات و انگیزش در کارکنان	۳
				شناسایی با ارتباطات سازمانی	۳-۱
				اهمیت ارتباطات در درون سازمانها	۳-۱-۱
				ارتباط از بالا به پایین	۳-۱-۲
				ارتباط از پایین به بالا	۳-۱-۳
				ارتباطات افقی	۳-۱-۴
				ارتباطات غیررسمی	۳-۱-۵
				ارتباط دو سو به یکسو و یکسو به دوسو	۳-۱-۶
				شناسایی با بررسی مدل‌های ساده ارتباط	۳-۲
				شناسایی با بررسی ویژگی‌های ارتباطات موثر	۳-۳
				شناسایی با گروه‌های کوچک و ارتباطات درون آنها	۳-۴
				اشکال مختلف گروه‌های کوچک	۳-۴-۱
				هم‌نوایی گروهی	۳-۴-۲
				ریسک‌پذیری گروهی	۳-۴-۳
				نقش اعضاء گروه در درون گروه	۳-۴-۴
				شبکه‌های ارتباطی در درون گروه	۳-۴-۵
				نقش گروه در حل مسایل	۳-۴-۶

## استاندارد مهارت و آموزشی : مدیرفنی فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی

### رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
				شناسایی با علایم غیر کلامی	۳-۵
				شناسایی با موانع ارتباطی مهم برای مدیران	۳-۶
				شناسایی با برقراری ارتباط بارده های بالاتر و رعایت سلسله مراتب و انتقال اطلاعات واحد دریافت اطلاعات مورد نیاز	۳-۷
				شناسایی با مفهوم انگیزش و اهمیت آن در کار، عوامل و راههای ایجاد انگیزش در کارکنان	۳-۸
				شناسایی با مفاهیم رضایت و عدم رضایت	۳-۹
				شناسایی یا طرز دستور دادن موثر	۳-۱۰
				شناسایی با انواع دستور، اهمیت دستور موثر	۳-۱۱
				شناسایی با صدور دستور موثر	۳-۱۲
				میزان آزادی عمل کارکنان در اجرای دستور	۳-۱۲-۱
				نکاتی که هنگام دستور دادن باید رعایت کرد	۳-۱۲-۲
				گوش دادن موثر (گوش دادن فیزیکی، شنیدن، گوش دادن برای درک مفاهیم، دشواریهای	۳-۱۲-۳



استاندارد مهارت و آموزشی : مدیر فنی فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
				گوش دادن موثر، برخی عادات مثبت و منفی در گوش دادن) شناسایی اصول برقراری روابط انسانی، ارتباطات و انگیزش در کارکنان	۳-۱۳