



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

کارمند مقدماتی فروش خدمات مسافرتی

گروه برنامه ریزی درسی گردشگری

تاریخ شروع اعتبار: ۸۸/۱/۱

کد استاندارد: ۳-۹۴/۵۶/۲/۲

معاونت پژوهش و برنامه ریزی : تهران- خیابان
آزادی- نبش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲
کد پستی: ۱۳۴۵۶۵۳۸۶۸
EMAIL: INFO@IRANTVTO.IR

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

دفتر طرح و برنامه های درسی: تهران- خیابان
آزادی- خیابان خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت-
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷
کد پستی: ۱۴۵۷۷۷۳۶۳
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



خلاصه استاندارد

تعریف مفاهیم سطوح یادگیری	
آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم میانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار	
مشخصات عمومی شغل:	
کارمند مقدماتی فروش خدمات مسافرتی کسی است که می تواند با بکارگیری معلومات و با بهره گیری از سیستم های کامپیوتری، از عهده راهنمایی و ارائه اطلاعات صحیح، فروش و ذخیره گشت ، محل اقامت و بلیت های مسافرتی به مسافران داخلی و مسافران مسیرهای ساده رفت و برگشت بین المللی برآید.	
ویژگی های کارآموزورودی:	
حداقل میزان تحصیلات: دیپلم کامل متوسطه	
حداقل توانایی جسمی: متناسب با شغل مربوطه	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد	
طول دوره آموزشی:	
طول دوره آموزش	: ۳۱۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۷۴ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۳۶ ساعت
- زمان کارآموزی در محیط کار	: ۱۰۰ ساعت
- زمان اجرای پروژه	: - ساعت
- زمان سنجش مهارت	: - ساعت
روش ارزیابی مهارت کارآموز:	
۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵٪	
۲- امتیاز سنجش عملی: ۷۵٪	
۱-۲- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪	
۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪	
ویژگیهای نیروی آموزشی:	
حداقل سطح تحصیلات:	
لیسانس جهانگردی و علوم اجتماعی و جهانگردی یا فوق دیپلم رشته های مزبور با حداقل ۳ سال سابقه کار مرتبط یا مربی رشته مربوطه با استاندارد قدیم با ۲ سال سابقه تدریس و دارا بودن مدرک بازآموزی این استاندارد.	



فهرست توانایی های شغل

ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی شناخت اهمیت و نقش جهانگردی
۲	توانایی شناخت ویژگی های کلی جغرافیای ایران و جهان
۳	توانایی شناخت سازمانها و انجمنهای بین المللی فعال در صنعت جهانگردی
۴	توانایی برقراری ارتباط مطلوب با مخاطبان
۵	توانایی شناخت و کاربرد قوانین و مقررات مرتبط با صنعت جهانگردی
۶	توانایی شناخت و بکارگیری سیستم های رایانه ای شرکت های مختلف هوایی
۷	توانایی شناخت شرکت های هوایی دنیا
۸	توانایی مسیریابی مناسب جهت مسافرین هوایی
۹	توانایی شناخت مقررات مسافرتی کشورهای مختلف دنیا
۱۰	توانایی فروش ، صدور و ابطال بلیتهای داخلی
۱۱	توانایی فروش ، صدور و ابطال تور و محلهای اقامتی
۱۲	توانایی شناخت زمانهای بین المللی در دنیا
۱۳	توانایی شناخت انواع مسافرتهاى هوایی
۱۴	توانایی شناخت انواع بلیتهای شرکت های هوایی
۱۵	توانایی شناخت و تقسیم بندی انواع نرخهای عادی و ویژه
۱۶	توانایی فروش ، صدور و ابطال بلیتهای ساده رفت و برگشت بین المللی
۱۷	توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کاردر محیط کار



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۲۶	-	۲۶	توانایی شناخت اهمیت و نقش جهانگردی آشنایی با تعاریف و مفاهیم جهانگردی آشنایی با انواع جهانگردی و جهانگرد آشنایی با عناصر تشکیل دهنده نظام جهانگردی آشنایی با مبانی تقسیم بندی جاذبه های گردشگری شناخت عوامل انگیزشی سفر آشنایی با چگونگی ارتباط با صنعت و صنایع وابسته آشنایی با بازارهای جهانگردی شناخت انواع تقاضاهای عرضه و جهانگردی	۱ ۱-۱ ۱-۲ ۱-۳ ۱-۴ ۱-۵ ۱-۶ ۱-۷ ۱-۸
۳۷	-	۳۷	توانایی شناخت ویژگی های کلی جغرافیای ایران و جهان آشنایی با تعاریف و مفاهیم جغرافیا و جهانگردی آشنایی با نقش پدیده های جغرافیای طبیعی در صنعت جهانگردی آشنایی با نقش پدیده های فرهنگی شناخت مناطق و جغرافیای یاتا شناخت مقصدهای مهم جهانگردی شناخت شرایط جغرافیایی و نقش آن در جهانگردی شناخت انواع شرایط طبیعی و فرهنگی آن در جهانگردی آشنایی با عوامل موثر در جذب جهانگردان	۲ ۲-۱ ۲-۲ ۲-۳ ۲-۴ ۲-۵ ۲-۶ ۲-۷ ۲-۸



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۶	-	۶	توانایی شناخت سازمانها و انجمنهای بین المللی فعال در صنعت جهانگردی آشنایی با سازمان هواپیمایی کشوری بین المللی (I.C.A.O) آشنایی با انجمن حمل و نقل هوایی بین المللی (I.A.T.A) آشنایی با سازمان بهداشت جهانی (W.H.O) آشنایی با سازمان استاندارد جهانی (I.S.O)	۳-۱ ۳-۲ ۳-۳ ۳-۴
۷	-	۷	توانایی برقراری ارتباط مطلوب با مخاطبان آشنایی با جایگاه و اهمیت مهمان نوازی در فرهنگ جامعه ایرانی آشنایی با استانداردهای رفتاری و ویژگی های فردی شاغلین بخش آشنایی با نحوه برقراری ارتباط با همکاران و مشتریان آشنایی با شیوه های برقراری ارتباط با دیگران آشنایی با استانداردهای مکاتبات در سطوح مختلف سازمانی شناخت روشهای مربوط به نحوه پاسخگویی به شکایات مشتریان	۴-۱ ۴-۲ ۴-۳ ۴-۴ ۴-۵ ۴-۶
۱۵	-	۱۵	توانایی شناخت و کاربرد قوانین و مقررات مرتبط با صنعت جهانگردی آشنایی با نظام حکومتی و مصوبات قانونی سیاستگذاری و ساختاری صنعت گردشگری کشور شناخت قوانین و مقررات اجرایی حفاظت محیط زیست در ارتباط با صنعت گردشگری شناخت مصوبات قانونی حاکم بر تاسیس و فعالیت تاسیسات و موسسات و اشخاص حقیقی فعال و مرتبط با صنعت گردشگری	۵-۱ ۵-۲ ۵-۳



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۵-۴	شناخت قوانین و مقررات ورود و خروج خارجیان به کشور			
۵-۵	شناخت قوانین و مقررات حفظ میراث فرهنگی و شرایط بازدید از جنبه های مختلف			
۵-۶	شناخت حقوق گردشگران و مصوبات داخلی و بین المللی مرتبط به این حقوق			
۵-۷	شناخت مقررات حاکم بر اقامت و اشتغال اتباع بیگانه در کشور			
۶	<p>توانایی شناخت و بکارگیری سیستم های رایانه ای شرکت های مختلف هوایی</p> <p>۶-۱ آشنایی با اجزای اصلی تشکیل دهنده کامپیوتر</p> <p>۶-۲ آشنایی با استخراج اطلاعات پروازی از سیستم</p> <p>۶-۳ آشنایی با نحوه ذخیره جا و تشکیل PNR پروازهای داخلی و خارجی</p> <p>۶-۴ آشنایی با نحوه تغییرات پس از تشکیل PNR</p> <p>۶-۵ آشنایی با مراحل ابطال جای ذخیره شده در سیستم</p> <p>۶-۶ آشنایی با خواندن پیامهای دریافتی و تلکسهای مخابراتی</p> <p>۶-۷ شناسایی اصول بکارگیری سیستم های رایانه ای شرکت های مختلف هوایی</p>	۳۰	۸	۳۸
۷	<p>توانایی شناخت شرکت های هوایی دنیا</p> <p>۷-۱ آشنایی با کدهای مشخصه عددی و حرفی شرکتهای هوایی دنیا</p> <p>۷-۲ آشنایی با نوع فعالیت شرکتهای</p> <p>۷-۳ آشنایی با نحوه دسته بندی شرکتهای هوایی در انجمن یاتا</p>	۶	-	۶



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۷-۴	آشنایی با آدرس ادارات مرکزی شرکتهای هوایی			
۷-۵	آشنایی با انواع هواپیماهای بازرگانی و کد مشخصه آنها			
۸	توانایی مسیریابی مناسب جهت مسافرت هوایی	۵	۲	۷
۸-۱	آشنایی با بکارگیری اطلاعات جغرافیایی در مسیریابی			
۸-۲	آشنایی با انواع قراردادهای بین شرکتهای هوایی			
۸-۳	آشنایی با مقررات ترانزیت و عبور نقاط میانی			
۸-۴	آشنایی با انواع پروازها			
۸-۵	شناسایی اصول و مبانی رزواسیون			
۸-۶	شناسایی اصول مسیریابی مناسب جهت مسافرت هوایی			
۹	توانایی شناخت مقررات مسافرتی کشورهای مختلف دنیا	۵	-	۵
۹-۱	آشنایی با مقررات پاسپورت			
۹-۲	آشنایی با مقررات ویزا			
۹-۳	آشنایی با مقررات بهداشت و کارتهای واکسیناسیون			
۹-۴	آشنایی با مالیات بر مسافرت			
۹-۵	آشنایی با مقررات گمرک			
۹-۶	آشنایی با شرایط ورود و خروج از کشورها			
۱۰	توانایی فروش ، صدور و ابطال بلیتهای داخلی	۵	۴	۹
۱۰-۱	آشنایی با انواع بلیتهای داخلی و نحوه تکمیل نمودن آنها			
۱۰-۲	آشنایی بانرخهای رفت و برگشت داخلی همراه با تخفیفات خاص			



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۱۰-۳ آشنایی بامقررات ابطال و تغییر رزرواسیون پروازهای داخلی</p> <p>۱۰-۴ آشنایی بانحوه تعویض بلیت و مسیرهای داخلی</p> <p>۱۰-۵ آشنایی بامراحل چرخه برگه های بلیت در واحدهای مختلف</p> <p>۱۰-۶ آشنایی بانحوه نوشتن گزارش فروش داخلی</p> <p>۱۰-۷ شناسایی اصول فروش ، صدور و ابطال بلیتهای داخلی</p>	
۷	۳	۴	<p>۱۱ توانایی فروش ، صدور و ابطال تور و محلهای اقامتی</p> <p>۱۱-۱ آشنایی با منابع اجزای موتور</p> <p>۱۱-۲ آشنایی با نحوه دسترسی به منابع نرخ مناسب با کیفیت</p> <p>۱۱-۳ آشنایی با اصطلاحات و واژه های تخصصی مندرج در اطلاعات تور</p> <p>۱۱-۴ آشنایی با شرایط و مقررات فروش و ابطال تور</p> <p>۱۱-۵ آشنایی با صدور و اچرا اقامت و و اچرا حمل و نقل بین راهی</p> <p>۱۱-۶ شناسایی اصول فروش ، صدور و ابطال تور و محلهای اقامتی</p>	
۱۰	۴	۶	<p>۱۲ توانایی شناخت زمانهای بین المللی در دنیا</p> <p>۱۲-۱ آشنایی با CMT</p> <p>۱۲-۲ آشنایی با نحوه تقسیم بندی زمان کشورها بر اساس CMT</p> <p>۱۲-۳ آشنایی با DST و زمان اجرای آن در کشورهای مختلف</p> <p>۱۲-۴ آشنایی با تبدیل زمان کشورها به CMT و بالعکس</p> <p>۱۲-۵ آشنایی با تبدیل زمان کشورها به یکدیگر</p> <p>۱۲-۶ آشنایی با نحوه محاسبه مدت زمان مسافرت و پرواز</p> <p>۱۲-۷ شناسایی اصول شناخت زمانهای بین المللی در دنیا</p>	



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱۳	<p>توانایی شناخت انواع مسافرت‌های هوایی</p> <p>۱۳-۱ آشنایی با مفهوم و انواع مسیرهای یکطرفه</p> <p>۱۳-۲ آشنایی با مسیرهای رفت و برگشت</p> <p>۱۳-۳ آشنایی با مسیرهای دهانه دار (منقطع)</p> <p>۱۳-۴ آشنایی با مسیرهای دور دنیا</p>	۲:۳۰	-	۲:۳۰
۱۴	<p>توانایی شناخت انواع بلیت‌های شرکت‌های هوایی</p> <p>۱۴-۱ آشنایی با انواع بلیت‌های دست نویس</p> <p>۱۴-۲ آشنایی با انواع بلیت‌های چاپی</p> <p>۱۴-۳ آشنایی با مفاهیم کلی بلیت‌های الکترونیکی</p> <p>۱۴-۴ آشنایی با انواع MCO</p>	۲:۳۰	-	۲:۳۰
۱۵	<p>توانایی شناخت و تقسیم بندی انواع نرخ‌های عادی و ویژه</p> <p>۱۵-۱ آشنایی با نرخ‌های رقابتی شرکتها</p> <p>۱۵-۲ آشنایی با نرخ‌های قراردادی شرکتها</p> <p>۱۵-۳ آشنایی با نرخ‌های مخصوص یاتا</p> <p>۱۵-۴ آشنایی با نرخ‌های نرمال یاتا</p> <p>۱۵-۵ آشنایی با میزان تخفیف کودکان و اطفال در نرخ‌های متفاوت</p> <p>۱۵-۶ آشنایی با شیوه‌های محاسباتی مسیرهای غیرمستقیم</p> <p>۱۵-۷ شناسایی اصول تقسیم بندی انواع نرخ‌های عادی و ویژه</p>	۱۲	۱۰	۲۲



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۰	۵	۵	توانایی فروش ، صدور و ابطال بلیت‌های ساده رفت و برگشت بین المللی ۱۶-۱ آشنایی با خانه های بلیط ۱۶-۲ آشنایی با نحوه تکمیل نمودن بلیت ۱۶-۳ آشنایی با انواع کدهای احتمالی مندرج در بلیت ۱۶-۴ آشنایی با مالیات‌های مشمول بر بلیت و نمایش آنها در بلیت ۱۶-۵ آشنایی با انواع پرداختها ۱۶-۶ شناسایی اصول فروش ، صدور و ابطال بلیت‌های ساده رفت و برگشت بین المللی	
-	-	-	توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار ۱۷-۱ آشنایی با انواع مشکلات و بیماری های احتمالی در سفر ۱۷-۲ آشنایی با انواع شکستگیها و دررفتگی ها ۱۷-۳ آشنایی با انواع مسمومیت ها ۱۷-۴ شناسایی اصول اندازه گیری فشار خون ۱۷-۵ شناسایی اصول اولیه امداد و کمک‌رسانی به بیماران قلبی، تنفسی و قطع عضوی ۱۷-۶ آشنایی با بهداشت سفر ۱۷-۷ آشنایی با شرایط مطلوب محیط کار	



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: کارمند مقدماتی فروش خدمات مسافرتی

فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه‌ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	سیستم رایانه متصل به شبکه اطلاعات پرواز		
۲	اطلس جغرافیایی یاتا و جغرافیای سیاسی		
۳	دستگاه کپی		
۴	دستگاه Overhead		
۵	اسلایدر		
۶	اسلاید		
۷	پاک کن		
۸	خودکار		
۹	مداد HB		
۱۰	کاغذ A6		



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : کارمند مقدماتی فروش خدمات مسافرتی

فهرست منابع و نرم افزارهای آموزشی

ردیف	شرح
۱	کتاب OAC-Ceneralrules.Fares
۲	فیلم و Cd آموزشی