



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

## استاندارد مهارت و آموزشی

### مدیر تور

## گروه برنامه ریزی درسی گردشگری

تاریخ شروع اعتبار: ۸۸/۱/۱

کد استاندارد: ۵-۹۱/۳۵/۱/۲

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 :**

مدیر تور کسی است که توانایی برنامه ریزی تور داخلی و خارجی ، سازمان دهی و مدیریت منابع انسانی ، ایجاد روابط انسانی ، ارتباطات و انگیزش و روابط کار داشته باشد و نیز شناخت کافی از بازارهای هدف و آمیخته بازاریابی و اهمیت و نقش صنعت جهانگردی را دارا باشد .

**ویژگی های کارآموز ورودی :**

حداقل میزان تحصیلات : فوق دیپلم

حداقل توانایی جسمی : سلامت کامل اعضای موثر بدن و همچنین هوشیاری کامل ذهنی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد : راهنمای عمومی گردشگری

**طول دوره آموزشی :**

طول دوره آموزش : ۲۳۰ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۱۷۱ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۵۹ ساعت

- زمان کارآموزی در محیط کار : - 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 %

۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰ %

۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی : ۶۵ %

**ویژگیهای نیروی آموزشی :**

حداقل سطح تحصیلات : دارای مدرک کارشناسی یا فوق دیپلم با ۴ سال سابقه کار مدیریت تور یا مربی

رشته مدیر تور 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 صنعت جهانگردی
۲	توانایی شناخت زبان تخصصی
۳	توانایی سازماندهی و مدیریت منابع انسانی
۴	توانایی ایجاد روابط انسانی، ارتباطات و انگیزش
۵	توانایی شناخت بازارهای هدف و آمیخته بازاریابی
۶	توانایی برنامه ریزی تور داخلی و خارجی
۷	توانایی بازدید عملی از تعدادی از واحدهای اقامتی و جاذبه های گردشگری
۸	توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	<p><b>توانایی شناخت اهمیت و نقش صنعت جهانگردی</b></p> <p>۱-۱ آشنایی با تعاریف و مفاهیم جهانگردی</p> <p>۱-۲ آشنایی با انواع جهانگردی و جهانگردان</p> <p>۱-۳ آشنایی با عناصر تشکیل دهنده نظام جهانگردی</p> <p>- حمل و نقل و ترابری</p> <p>- اقامتگاه ها و اماکن پذیرائی</p> <p>- جاذبه ها ( طبیعی، انسان ساخت اعم از ملموس و غیر ملموس)</p> <p>- بخش سفرسازان</p> <p>- بخش مدیریتی و بازاریابی</p>	۳۴	-	۳۴
۲	<p><b>توانایی شناخت زبان تخصصی</b></p> <p>۲-۱ آشنایی با مفاهیم، اصطلاحات و واژگان رایج در صنعت جهانگردی</p> <p>۲-۲ آشنایی با گفتمان و مکالمه با مخاطبان</p> <p>۲-۳ آشنایی با نحوه انجام مکاتبات اداری و حرفه ای</p> <p>۲-۴ شناسایی اصول مکالمه و انجام مکاتبات اداری در صنعت جهانگردی</p>	۱۰	۲۰	۳۰
۳	<p><b>توانایی سازماندهی و مدیریت منابع انسانی</b></p> <p>۳-۱ آشنایی با نقش سرپرست، مسئولیت و اختیارات آن</p> <p>۳-۲ آشنایی با سازماندهی و تقسیم کار در قسمت مربوطه</p> <p>۳-۳ شناسایی اصول انجام مصاحبه</p> <p>۳-۴ آشنایی با قوانین و مقررات مربوطه</p>	۱۵	۲	۱۷
۴	<p><b>توانایی ایجاد روابط انسانی، ارتباطات و انگیزش</b></p> <p>۴-۱ آشنایی با ارتباطات انسانی، مفاهیم و اصول حاکم بر آن</p>	۳۰	۴	۳۴



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>آشنایی با آداب معاشرت و الگوهای رفتاری</p> <p>۴-۲</p> <p>- تاریخچه میهمان نوازی از دیدگاه‌های ملی، مذهبی و علمی</p> <p>- ویژگی های رفتاری مثبت و منفی افراد شاغل در این صنعت</p> <p>- آداب غذاخوردن</p> <p>- آداب پاسخ گویی به تلفن</p> <p>- آداب سفر</p> <p>- آداب رفتار با همکاران</p> <p>- رسیدگی به شکایات (حضوری- مکاتبه ای)</p> <p>- عوامل جذب و طرد مشتری</p>	
			<p>۴-۳ شناسایی اصول ایجاد روابط انسانی، ارتباطات و انگیزش</p>	
			<p>۴-۴ آشنایی با نحوه انجام مکاتبات با شرکت های همکار، اشخاص، سازمانهای دولتی و خصوصی داخل و خارج از کشور</p>	
			<p>۴-۵ شناسایی اصول ایجاد وابط کار</p>	
۳۸	۶	۳۲	<p><b>توانایی شناخت بازارهای هدف و آمیخته بازاریابی</b></p> <p>۵-۱ شناسایی اصول توریسم الکترونیکی (E.tourism)</p> <p>۵-۲ آشنایی با عوامل انگیزشی سفر</p> <p>۵-۳ آشنایی با بازار های جهانگردی ایران</p> <p>۵-۴ آشنایی با انواع تقاضاهای جهانگردی در کشور های مهم توریست فرست</p>	۵
۵۱	۱۱	۴۰	<p><b>توانایی برنامه ریزی تور داخلی و خارجی</b></p> <p>۶-۱ آشنایی با برنامه ریزی، سازماندهی و فروش تور</p> <p>۶-۲ شناسایی اصول صدور بلیط پروازهای داخلی و خارجی</p>	۶



## اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			۶-۳ شناسایی اصول اخذ ویزا برای تورهای خارجی ۶-۴ آشنایی با سایت های اینترنتی و نرم افزارهای رایانه ای مرتبط با جهانگردی	
۱۶	۱۶	-	<b>توانایی بازدید عملی مرتبط با دوره مدیریت تور</b> ۷-۱ بازدید از تعدادی از واحدهای اقامتی ۷-۲ بازدید از تعدادی جاذبه های گردشگری ۷-۳ بازدید از آژانس های هواپیمایی	۷
۱۰	-	۱۰	<b>توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار</b> ۸-۱ آشنایی با انواع مشکلات و بیماری های احتمالی در سفر ۸-۲ آشنایی با انواع شکستگیها و دررفتگی ها ۸-۳ آشنایی با انواع مسمومیت ها ۸-۴ شناسایی اصول اندازه گیری فشار خون ۸-۵ شناسایی اصول اولیه امداد و کمک رسانی به بیماران قلبی، تنفسی و قطع عضوی ۸-۶ آشنایی با بهداشت سفر ۸-۷ آشنایی با شرایط مطلوب محیط کار	۸



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل :

فهرست استاندارد تجهیزات ، ابزار ، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	ویدئو CD معمولی		
۲	تلویزیون رنگی ۲۱ اینچ		
۳	اطلس ایران و جهان معمولی		
۴	کامپیوتر P4		
۵	دیسکت رایانه ای ۴۴MB ۱/		
۶	CD خام قابدار		
۷	مداد HB		
۸	خودکار معمولی		
۹	پاک کن معمولی		
۱۰	کاغذ A <sub>4</sub>		



فهرست منابع و نرم افزارهای آموزشی

ردیف	شرح
۱	کتاب A.B.C - چاپ ۲۰۰۵
۲	کتاب A.P.T - چاپ ۲۰۰۵
۳	کتاب مقررات یاتا - چاپ ۲۰۰۵
۴	کتاب T.I.M - چاپ ۲۰۰۵
۵	کتاب راهنمای هتل و خدمات جهانگردی - چاپ ۱۳۸۴
۶	کتاب O.A.G - چاپ ۲۰۰۵
۷	کتاب G.L - چاپ ۲۰۰۵
۸	کتاب مدیریت - چاپ ۱۳۸۴
۹	پوستر آموزشی
۱۰	فیلم آموزشی مربوط به عناصر گردشگری ایران و جهان