



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

مدیر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی

گروه برنامه ریزی درسی گردشگری

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۸۱/۲/۱

کد استاندارد: ۳-۹۴/۴۱/۱/۲

معاونت پژوهش و برنامه ریزی: تهران-خیابان
آزادی- نیش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶، ۶۶۹۴۱۲۷۲ دورنگار:
کدپستی: 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-
خ خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت - ساختمان
فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷
کدپستی: ۱۴۵۷۷۷۷۳۶۳
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 دفاتر خدمات مسافرتی کسی است که می تواند از عهده تشخیص مسئولیت های واحدهای مختلف سازمان برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری و نظارت بر اجرای برنامه ها و ایجاد هماهنگی، برقراری افراد با سیستم های ذیربط داخلی و خارجی و رفع مشکلات برآید.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : فوق دیپلم کامل متوسطه	
حداقل توانایی جسمی: متناسب با شغل مربوطه	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد	
طول دوره آموزشی :	
طول دوره آموزش	: ۳۲۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۱۲ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۲۰۸ 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 : لیسانس مرتبط	



ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی تشخیص جایگاه مدیر در سازمان
۲	توانایی برنامه ریزی سازمان
۳	توانایی سازمان دهی در مدیریت
۴	توانایی هدایت و رهبری در مدیریت
۵	توانایی کنترل و نظارت در مدیریت
۶	توانایی تامین نیروی انسانی
۷	توانایی برقراری ارتباط با افراد و سیستم های ذیربط
۸	توانایی مدیریت روابط عمومی و بین المللی
۹	توانایی مدیریت مکانیزم های بازرگانی هوایی
۱۰	توانایی مدیریت بر سیستم های جهانگردی و تورگردانی
۱۱	توانایی مدیریت بر فعالیت های جانبی جهانگردی
۱۲	توانایی تجزیه و تحلیل مسائل مالی شرکت
۱۳	توانایی بکارگیری ابزار و وسایل ارتباطی مدرن
۱۴	توانایی تهیه گزارش و ترسیم نمودار
۱۵	توانایی اجرای مقررات و آئین نامه های شغلی
۱۶	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت و نکات ایمنی و بهداشت کار
۱۷	توانایی ایجاد هماهنگی در سیستم خدمات مسافرتی

شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	<p>توانایی تشخیص جایگاه مدیر در سازمان</p> <p>۱-۱ آشنایی با سازمان انواع و تاریخچه آن</p> <p>۱-۲ آشنایی با مدیریت انواع و تاریخچه آن</p> <p>۱-۳ آشنایی با تئوری سیستم و عناصر تشکیل دهنده آن</p> <p>۱-۴ آشنایی با روانشناسی اجتماعی و عناصر آن در مدیریت</p> <p>- روابط اجتماعی در مدیریت</p> <p>- شکل و ترکیب محیط اجتماعی</p> <p>- اصول روانشناسی اجتماعی در مدیریت</p> <p>شناسایی اصول تشخیص جایگاه مدیر در سازمان</p>	۱۳	۶	۱۹
۲	<p>توانایی برنامه ریزی سازمان</p> <p>۲-۱ آشنایی با برنامه و برنامه ریزی، انواع و کاربرد آنها</p> <p>۲-۲ آشنایی با اهداف سازمانی</p> <p>۲-۳ آشنایی با سیاست و رویه های سازمانی</p> <p>۲-۴ آشنایی با برنامه های تاکتیکی و استراتژیکی</p> <p>۲-۵ آشنایی با ابزارهای برنامه ریزی سازمان</p> <p>۲-۶ آشنایی با عوامل موثر در برنامه ریزی سازمان</p> <p>۲-۷ شناسایی با اصول برنامه ریزی سازمانی</p>	۶	۱۴	۲۰
۳	<p>توانایی سازمان دهی در مدیریت</p> <p>۳-۱ آشنایی با سازمان و انواع آن از نظر سازماندهی</p> <p>۳-۲ آشنایی با ابزار و عوامل سازماندهی</p> <p>۳-۳ آشنایی با عناصر تشکیل دهنده مدیریت</p> <p>۳-۴ آشنایی با عوامل انسانی و روابط آن با مدیریت</p>	۱۰	۱۸	۲۸

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>آشنایی با اختیارات مدیر و اصول تعویض آن ۳-۵</p> <p>شناسایی اصول سازماندهی در مدیریت ۳-۶</p> <p>شناسایی اصول تغییر ساختار سازماندهی ۳-۷</p>	
۲۵	۱۷	۸	<p>توانایی هدایت و رهبری در مدیریت</p> <p>آشنایی با رهبری و عناصر آن ۴-۱</p> <p>آشنایی با شیوه و الگوهای رهبری ۴-۲</p> <p>آشنایی با انگیزش عامل انسانی و عوامل موثر بر آنها ۴-۳</p> <p>آشنایی با روانشناسی صنعتی و شخصیت ۴-۴</p> <p>آشنایی با روانشناسی و جامعه شناسی رهبری ۴-۵</p> <p>شناسایی اصول نفوذ در دیگران ۴-۶</p> <p>شناسایی اصول تشویق و تنبیه گروهی و فردی ۴-۷</p> <p>آشنایی با نیازهای فردی و گروهی سازمان ۴-۸</p> <p>آشنایی با تضادهای فیزیکی و فرهنگی افراد ۴-۹</p> <p>آشنایی با عوامل یادگیری و قوه ادراک افراد ۴-۱۰</p> <p>آشنایی با تصمیم گیری و فرآیندهای آن ۴-۱۱</p> <p>آشنایی با مشاهده و تصمیم گیری در رهبری ۴-۱۲</p> <p>آشنایی با روابط کاری پرسنل از نظر مقررات نیروی انسانی ۴-۱۳</p> <p>شناسایی اصول هدایت و رهبری در مدیریت ۴-۱۴</p>	
۱۹	۱۳	۶	<p>توانایی کنترل و نظارت در مدیریت</p> <p>آشنایی با کنترل و نظارت سیستم ۵-۱</p> <p>آشنایی با فرایندهای عملیات کنترل و نظارت در مدیریت ۵-۲</p> <p>آشنایی با ابزارهای کنترل در مدیریت ۵-۳</p> <p>شناسایی اصول کنترل و نظارت در مدیریت ۵-۴</p>	

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۴	۹	۵	توانایی تامین نیروی انسانی	۶
			آشنایی با ماهیت و اهداف تأمین نیروی انسانی	۶-۱
			آشنایی با شغل و نیروی انسانی مورد نیاز	۶-۲
			آشنایی با تجزیه و تحلیل شغل	۶-۳
			آشنایی با اهداف طبقه بندی مشاغل	۶-۴
			آشنایی با اهداف و برنامه های استانداردهای آموزشی	۶-۵
			آشنایی با اصول و معیارهای سنجش شایستگی افراد	۶-۶
			آشنایی با اصول ارزیابی مشاغل و حرف	۶-۷
			- کیفیت کار	
- پیشرفت های ممکنه				
- حقوق و دستمزد				
آشنایی با روابط انسان و کار و روش های بهینه سازی آنها	۶-۸			
شناسایی اصول تأمین و بهینه سازی نیروی انسانی	۶-۹			
۱۳	۷	۶	توانایی برقراری ارتباط با افراد و سیستم های ذیربط	۷
			آشنایی با ارتباط، انواع و کاربرد آنها	۷-۱
			- ارتباط رسمی و غیر رسمی	
			- ارتباط عمومی و افقی	
			آشنایی با عوامل و سدهای ارتباطی	۷-۲
			آشنایی با علائم و شبکه های ارتباطی	۷-۳
			آشنایی با وسایل و ابزارهای ارتباطی	۷-۴
			آشنایی با مشتریان دائمی و بالقوه	۷-۵
آشنایی با سازمان های ذیربط	۷-۶			
آشنایی با رقباء صنفی و جایگاه آنها	۷-۷			



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۷-۸	آشنایی با رسانه های گروهی			
۷-۹	آشنایی با روانشناسی برقراری ارتباط فردی و گروهی			
۷-۱۰	شناسایی اصول برقراری ارتباط با افراد و سیستم مختلف			
۸	توانایی مدیریت روابط عمومی و بین المللی	۱۰	۲۶	۳۶
۸-۱	آشنایی با سازمان های بین المللی مرتبط با صنعت جهانگردی و هواپیمایی			
۸-۲	آشنایی با مقررات و آئین نامه های داخلی و خارجی صنعت جهانگردی			
۸-۳	آشنایی با رسانه های گروهی و روش بهره برداری از آنها			
۸-۴	آشنایی با موازین پذیرفته شده در روابط عمومی و تحولات آنها			
۸-۵	شناسایی اصول مدیریت روابط عمومی و بین المللی			
۹	توانایی مدیریت مکانیزم های بازرگانی هوایی	۶	۱۴	۲۰
۹-۱	آشنایی با روش های فروش بار مسافر			
۹-۲	آشنایی با روش های احتساب و صدور بلیط مسافر - بار همراه - بار غیر همراه - حیوانات زنده			
۹-۳	آشنایی با روش های احتساب و صدور بلیط اوراق بهادار - حجمی و وزنی - بارهای ویژه و خراب شدنی			
۹-۴	آشنایی با مراجع علوم بازرگانی و کاربرد آنها (کتب و دیسک های (APT,ABC)			
۹-۵	شناسایی اصول مدیریت مکانیزم های بازرگانی هوایی			
۹-۶	آشنایی با ضوابط و مقررات ابطال و استرداد بلیط هوایی			
۹-۷	شناسایی اصول ابطال و استرداد بلیط هوایی			

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۹-۸ آشنایی با مقررات و ضوابط بلیط‌های مفقودی و یا خسارت دیده</p> <p>۹-۹ آشنایی با مقررات و ضوابط حمل با رو مسافر (داخلی و خارجی)</p> <p>۹-۱۰ شناسایی اصول بازاریابی و فروش</p> <p>۹-۱۱ شناسایی اصول تبلیغ و توسعه فروش</p>	
۱۹	۱۳	۶	<p>۱۰ توانایی مدیریت بر سیستم‌های جهانگردی و تورگردانی</p> <p>۱۰-۱ آشنایی با مقررات و ضوابط مسافرت در کشورهای مختلف</p> <p>۱۰-۲ آشنایی با ابزار و وسایل فردی مسافر (پاسپورت، ویزا و کارت بهداشت)</p> <p>۱۰-۳ آشنایی با مقررات و ضوابط ورود و خروج کالای همراه مسافر</p> <p>۱۰-۴ آشنایی با طرق مسافرت</p> <p>- هوایی (دریست و یا چارتر)</p> <p>- با برنامه تنظیم شده</p> <p>- زمینی دریست و یا با برنامه تنظیم شده</p> <p>- دریایی دریست و یا با برنامه تنظیم شده</p> <p>۱۰-۵ شناسایی اصول مدیریت اسکان مسافر در کشورهای مختلف</p> <p>۱۰-۶ آشنایی با جاذبه‌های شناخته شده جهانگردی</p> <p>- باستانی تاریخی</p> <p>- تفریحی ورزشی</p> <p>- علمی فرهنگی</p> <p>- زیارتی تجارتي</p> <p>۱۰-۷ شناسایی اصول مدیریت بر تورگردانی در کشورهای مختلف</p> <p>۱۰-۸ شناسایی اصول برقراری ارتباط با موسسات مسافرتی در کشورهای مختلف</p> <p>۱۰-۹ آشنایی با سنن اجتماعی - عرف و عادات ملل</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			آشنایی با مرجع TIM	۱۰-۱۰
			شناسایی اصول رفع و رجوع معضلات تورگردانی	۱۰-۱۱
۱۹	۱۳	۶	توانایی مدیریت بر فعالیت های جانبی جهانگردی	۱۱
			آشنایی با مقررات و ضوابط بیمه، انواع و کاربرد آنها	۱۱-۱
			آشنایی با ارزهای کشورهای مختلف	۱۱-۲
			آشنایی با ذوق و سلیقه و هنر و صنایع دستی ملل	۱۱-۳
			آشنایی با سیستم های رزواسیون در کشورهای مختلف	۱۱-۴
			آشنایی با امکانات ایاب و ذهاب غیر هوایی در کشورهای مختلف	۱۱-۵
			شناسایی اصول مدیریت بر خدمات تفریحی، فرهنگی	۱۱-۶
			شناسایی اصول مدیریت اخذ گذرنامه، ویزا، تعویض ارز و خریدهای مختلف	۱۱-۷
			شناسایی اصول مدیریت بر رفع نیازهای پیش بینی نشده	۱۱-۸
۱۴	۹	۵	توانایی تجزیه و تحلیل مسائل مالی شرکت	۱۲
			آشنایی با اصول حسابداری عمومی و دفاتر مربوطه	۱۲-۱
			آشنایی با مکانیزم های حسابداری در مؤسسات خدماتی	۱۲-۲
			آشنایی با فرآیند تهیه گزارش فروش اوراق بهادار	۱۲-۳
			آشنایی با فرآیند گردش کار در شرکت	۱۲-۴
			آشنایی با سیستم قیمت گذاری کالا	۱۲-۵
			آشنایی با بودجه و اصول بودجه بندی	۱۲-۶
			آشنایی با تجزیه و تحلیل سیستم صورت های مالی	۱۲-۷
			آشنایی با فرآیند تهیه گزارشات دوره ای صندوق	۱۲-۸
			شناسایی اصول تجزیه و تحلیل مسائل مالی شرکت	۱۲-۹

شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱۳	توانایی بکارگیری ابزار و وسایل ارتباطی مدرن ۱۳-۱ آشنایی با وسایل ارتباطی و آموزشی مدرن و کاربرد آنها - تلفن، نمابر و تلکس - رایانه با ابزارهای جانبی - واژه نامه SITA و نت و رک شبکه ای ۱۳-۲ شناسایی اصول بکارگیری ابزار و وسایل ارتباطی مدرن	۱۱	۳۱	۴۲
۱۴	توانایی تهیه گزارش و ترسیم نمودار ۱۴-۱ آشنایی با اسناد و مدارک مورد نیاز ۱۴-۲ شناسایی اصول تهیه گزارش و ترسیم نمودار	۲	۳	۵
۱۵	توانایی اجرای مقررات و آئین نامه های شغلی ۱۵-۱ شناسایی زبان خارجی مرسوم در مدیریت خدمات مسافرتی ۱۵-۲ آشنایی با مقررات و آئین نامه های داخلی و خارجی مسافرتی ۱۵-۳ آشنایی با عوامل موثر در تعرفه های مسافرتی کشورهای مختلف ۱۵-۴ شناسایی اصول اجرای مقررات و آئین نامه های شغلی	۲	۳	۵
۱۶	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت و نکات ایمنی و بهداشت کار ۱۶-۱ آشنایی با حوادث شغلی و علل بروز آنها ۱۶-۲ شناسایی اصول پیشگیری از حوادث و رعایت و نکات ایمنی و بهداشت کار	۴:۳۰	۵	۹:۳۰
۱۷	توانایی ایجاد هماهنگی در سیستم خدمات مسافرتی ۱۷-۱ آشنایی با پرسنل، وظایف و توانمندیهای آنها ۱۷-۲ آشنایی با خواستههای منطقی و غیر منطقی آنها	۵:۳۰	۷	۱۲:۳۰



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: مدیر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی

اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			آشنایی با تضاد و ناسازگاریهای گروهی و فردی	۱۷-۳
			آشنایی با ویژگی های فردی، طبیعت بشری و قیودات	۱۷-۴
			آشنایی با عوامل انسانی و شغل (ارگونومی)	۱۷-۵
			شناسایی با اثرات روانی کار	۱۷-۶



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: مدیر دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی

فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	وسایل کمک آموزشی		
۲	وسایل ارتباطی		
۳	ابزارهای ارتباطی		
۴	تلفن		
۵	تلکس		
۶	نمبر		
۷	رایانه		
۸	اسناد و مدارک		
۹	وسایل تهیه گزارش و ترسیم نمودار		