



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

نگارش اول برای اجرای آزمایشی

استاندارد مهارت و آموزشی

سرپرست فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی

گروه گردشگری

تاریخ شروع اعتبار: ۱/۵/۷۲

کد شغل: ۳-۹۴/۵۳/۱/۲

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

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

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

مدیریت پژوهش: تهران- خیابان آزادی- نیش چهارراه
خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-مدیریت پژوهش
تلفن: ۶۴۲۷۶۹۴ و ۶۹۴۴۱۱۷ و ۶۹۴۴۱۲۰
فکس: ۶۴۲۶۷۹۳ و ۶۹۴۴۱۱۹
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.COM

نام استاندارد : سرپرست فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی
دبیر کمیسیون : غلامعلی سرابی
حروفچین : زهره محمدحسینی
ناشر : سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
تیراژ : ۵۰۰
نوبت چاپ : اول
سال انتشار : ۱۳۷۶
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- حد اقل تحصیلات : دیپلم
- ۲- وضعیت جسمانی : متناسب با شغل مربوطه
- ۳- سایر شرایط : ———

تعریف

=====

کسی است که علاوه بر دارا بودن فروشنده بلیط های پروازهای داخلی و خارجی از عهده ایجاد روابط درکار ، تعلیم کار ، انجام روش های کار ، دریافت کوپن بلیط جهت ارایه به مدیریت فنی ، بررسی مجدد پاسپورتها برای تحویل خطوط هوایی ، بررسی مجدد بلیط ها جهت درخواست سهمیه بلیط ها جهت درخواست سهمیه بلیط برای آژانس و ارایه گزارش روزانه به مدیر فنی برآید .

مدت دوره کارآموزی : ۲۸ ساعت

۱- زمان آموزش تئوری : ۱۴ ساعت

۲- زمان آموزش عملی : ۴۴ ساعت

« فهرست توانایی های سرپرست فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی »

ردیف	عنوان	صفحه
۱	توانایی ایجاد روابط در کار	۱
۲	توانایی تعلیم کار	۲
۳	توانایی انجام روشهای کار	۳

استاندارد مهارت و آموزشی سرپرست 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
- کتاب مربوط به روابط کار - لوازم التحریر - میز کار	۱۳	۱۳	- مطالبات موردی به منظور تقویت و مهارت سرپرست در رهبری گروه طبق دستورالعمل	۱ توانایی ایجاد روابط در کار ۱-۱ آشنایی با رهبری، عوامل موثر در رهبری و مسئولیتهای سرپرست ۱-۲ آشنایی با توقعات افراد و عوامل بوجود آورنده و تغییر دهنده توقعات در کارکنان تحت سرپرستی ۱-۳ آشنایی با خصوصیات افراد تحت سرپرستی، پایه های اساسی ایجاد رابطه خود و روش کاربرد آن در جوابگویی به توقعات افراد ۱-۴ آشنایی با یادداشت برداری، کشف علل وجود روحیه بد و عوامل عدم همکاری افراد و راههای ایجاد روحیه خوب و طرز صحیح برخورد با کارکنان و راههای کسب همکاری ۱-۵ آشنایی با جلب اعتماد کارکنان ۱-۶ آشنایی با مشکلات و مسایل سرپرستی ونحوه حل آنها در واحد سرپرستی ۱-۷ شناسایی اصول مطالعات ضروری به منظور تقویت ومهارت سرپرست در رهبری گروه	۱ ۱-۱ ۱-۲ ۱-۳ ۱-۴ ۱-۵ ۱-۶ ۱-۷

استاندارد مهارت و آموزشی سرپرست 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
- بلیط داخلی و خارجی - لوازم التحریر - میزکار - ماشین حساب	۲		- تعلیم کار فروش بلیط های داخلی و خارجی طبق دستورالعمل	توانایی تعلیم کار	۲
				آشنایی با هدف کل آموزش	۲-۱
				آشنایی با تعیین نیازهای آموزشی و هدفهای مبتنی بر نیاز	۲-۲
				آشنایی با برنامه ریزی و تهیه مقدمات آموزشی به منظور تربیت و بهسازی نیروی انسانی	۲-۳
				آشنایی با روشهای مختلف آموزش و انتخاب مناسبترین روشها در هر مورد	۲-۴
				آموزش در قالب دستورالعمل های شفاهی	۲-۴-۱
				آموزش در کار طولانی و کار مداوم	۲-۴-۲
				آموزش در محیط های پرسر و صدا	۲-۴-۳
				آموزش گروهی	۲-۴-۴
				آشنایی با کاربرد وسایل کار در امر آموزش	۲-۵
آشنایی با تجزیه و تحلیل کار و تهیه فرم تجزیه کار و استفاده از آن در تعلیم	۲-۶				
آشنایی با مراحل مختلف کار و تعلیم کار عملی	۲-۷				
شناسایی اصول تعلیم کار	۲-۸				

استاندارد مهارت و آموزشی سرپرست 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
- لوازم التحریر - شابلون دایره - شابلون مربع و مثلث - خط کش - کاغذ	۲	۱۰	- طرح نمودارهای عملیات کار طبق دستورالعمل	توانایی انجام روشهای کار	۳
				آشنایی با مطالعه روشهای کار	۳-۱
				شناسایی طرح ۶ مرحله ای بهبود روش کار	۳-۲
				آشنایی با فعالیتهای وروش ثبت و نمایش آن با استفاده از نمودار	۳-۳
				آشنایی با نحوه رسم و کاربرد نمودار کلی عملیات (نمودار جریان عملیات) و نمودار فردی (نمودار مواد)	۳-۴
				آشنایی با نقشه مسیر جریان فعالیتهای و طرز قرار گرفتن تجهیزات و ابزار کار	۳-۵
				آشنایی با نمودار هماهنگی عوامل و تجهیزات مربوط به کار (نمودار چند فعالیتی) و موارد کاربرد آن	۳-۶
				آشنایی با طریقه بکارگیری طرح ۶ مرحله ای در مطالعه روشهای کار جهت به حداقل رساندن حرکات در انجام کار و ارایه روشهای بهتر	۳-۷
				آشنایی با سیر عوامل موثر در بهبود روشهای کار	۳-۸
شناسایی اصول طرح نمودارهای عملیات کار	۳-۹				