



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

کارمند بازاریابی و فروش در آژانس های جهانگردی

گروه برنامه ریزی درسی گردشگری

تاریخ شروع اعتبار: ۸۸/۱/۱

کد استاندارد: ۲-۱۹/۳۸/۱/۲

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

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



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 بازاریابی و فروش در آژانس های جهانگردی کسی است که علاوه بر آشنایی کامل به یک زبان تخصصی بین المللی، شناخت کافی و کامل از بازاریابی، روحیات ملل، آداب معاشرت، فن بیان، مقررات ویزا و تورها، سیستم های حمل و نقل زمینی- هوایی و دریایی و روابط انسانی داشته باشد.

ویژگی های کارآموز ورودی :

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم

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

مهارت های پیش نیاز این استاندارد : مهارت خواندن متون فنی مرتبط

طول دوره آموزشی :

طول دوره آموزش : ۲۷۰ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۲۰۷ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۴۴ ساعت

- زمان کارآموزی در محیط کار : ۱۹ 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 مدیریت بازرگانی یا علوم اجتماعی یا فوق دیپلم رشته‌های مزبور با ۳ سال سابقه کار مرتبط یا مربی رشته مربوطه با استاندارد قدیم با ۲ سال سابقه تدریس و دارا بودن مدرک باآموزی این استاندارد



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : کارمند بازاریابی و فروش در آژانس های جهانگردی

فهرست توانایی های شغل

ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی شناخت بازاریابی
۲	توانایی شناخت اصطلاحات و واژه های بازاریابی
۳	توانایی شناخت روحیات ملل
۴	توانایی شناخت آداب معاشرت
۵	توانایی شناخت فن بیان
۶	توانایی شناخت مقررات ویزا و تورها
۷	توانایی شناخت سیستم های حمل و نقل زمینی- هوایی و دریایی
۸	توانایی شناخت روابط انسانی
۹	توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۳۸	۴	۳۴	توانایی شناخت بازاریابی ۱-۱ آشنایی با بازار ۱-۲ آشنایی با مصرف کننده ۱-۳ آشنایی با تحقیق بازار ۱-۴ آشنایی با تحلیل بازار ۱-۵ آشنایی با قیمت گذاری در بازار ۱-۶ آشنایی با بازاریابی ۱-۷ آشنایی با برنامه ریزی بازاریابی ۱-۸ آشنایی با استراتژی ها و راهبردهای بازاریابی ۱-۹ آشنایی با مدیریت ترکیبی بازاریابی ۱-۱۰ آشنایی با تبلیغات ۱-۱۱ آشنایی با فروش ۱-۱۲ شناسایی اصول فروش در آژانس های جهانگردی	۱
۵۹	۲۵	۳۴	توانایی شناخت اصطلاحات و واژه های بازاریابی ۲-۱ آشنایی با مهارت های خواندن و درک متون خارجی ۲-۲ آشنایی با مهارت های گفتاری به زبان خارجی ۲-۳ آشنایی با تسلط و مهارت شنیداری به زبان خارجی ۲-۴ آشنایی با واژگان تخصصی بازاریابی و فروش به زبان خارجی ۲-۵ آشنایی با ضرب المثل ها در زبان خارجی ۲-۶ شناسایی اصول نحوه انجام مکاتبات اداری و حرفه ای	۲
۳۷	۳	۳۴	توانایی شناخت روحیات ملل ۳-۱ آشنایی با روحیات ملل منطقه آفریقا	۳



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>آشنایی با روحیات ملل منطقه آمریکا ۳-۲</p> <p>آشنایی با روحیات ملل منطقه آسیا و اقیانوسیه ۳-۳</p> <p>آشنایی با روحیات ملل منطقه خاورمیانه ۳-۴</p> <p>آشنایی با روحیات ملل منطقه آسیای جنوبی ۳-۵</p> <p>نمایش فیلم و CD آموزشی مرتبط ۳-۶</p>	
۱۳	۳	۱۰	<p>توانایی شناخت آداب معاشرت</p> <p>آشنایی با اصول و مفاهیم آداب معاشرت ۴-۱</p> <p>آشنایی با موازین حاکم بر برخورد با میهمان، تکالیف و وظایف کارکنان در تأمین نیازهای میهمانان و انجام خدمات ۴-۲</p> <p>آشنایی با پوشش و آرایش کارکنان در مشاغل مرتبط ۴-۳</p> <p>آشنایی با نحوه راهنمایی و هدایت میهمانان و مسافران از نظر کلامی و رفتاری ۴-۴</p> <p>آشنایی با قوانین و مقررات مربوط به رعایت موازین اخلاقی در اماکن عمومی ۴-۵</p> <p>نمایش فیلم و CD آموزشی مرتبط ۴-۶</p>	
۶	۲	۴	<p>توانایی شناخت فن بیان</p> <p>آشنایی با تعریف فن بیان و ضرورت آن ۵-۱</p> <p>آشنایی با شرایط جسمانی، تربیتی و روانی ۵-۲</p> <p>آشنایی با تنفس و تمرین های آن ۵-۳</p> <p>آشنایی با خواص صدا ۵-۴</p> <p>- بلندی</p> <p>- وضوح</p>	

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>- سطح</p> <p>۵-۵ آشنایی با تأثیر صدا</p> <p>۵-۶ آشنایی با تلفظ صحیح</p> <p>۵-۷ آشنایی با مکانیزم صدا</p> <p>۵-۸ آشنایی با تمرینات عضلات و اندام های گفتاری</p> <p>- گلو</p> <p>- حنجره</p> <p>- حفره دهان</p> <p>- زبان</p> <p>۵-۹ آشنایی با بهداشت بیان</p> <p>۵-۱۰ نمایش فیلم و CD آموزشی مرتبط</p>	
۳۴	-	۳۴	<p>توانایی شناخت مقررات ویزا و تورها</p> <p>۶-۱ آشنایی با تاریخچه سازمان هواپیمایی بین المللی، تعاریف و وظایف</p> <p>۶-۲ آشنایی با تاریخچه انجمن بین المللی یاتا</p> <p>۶-۳ آشنایی با کتاب راهنمای اطلاعات پروازی</p> <p>۶-۴ آشنایی با شرکت های معتبر هواپیمایی جهان</p> <p>۶-۵ آشنایی با کدهای شرکت های هواپیمایی و کدهای هواپیماها</p> <p>۶-۶ آشنایی با کدهای شهرها و فرودگاه ها و ایالات و ترمینال ها</p> <p>۶-۷ آشنایی با مسیرهای اداری، اتصالات پروازها و برنامه های پروازی</p> <p>۶-۸ آشنایی با جغرافیای یاتا و کد جهت های جغرافیایی</p> <p>۶-۹ آشنایی با روبه، مشخصات، کدها و علائم اختصاری بلیط های داخلی</p> <p>۶-۱۰ آشنایی با مقررات تغییر تاریخ پرواز و شرایط ابطال بلیط</p>	



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۶-۱۱	آشنایی با انواع مسیرهای بین المللی			
۶-۱۲	آشنایی با نرخ های مخصوص، تغییر مسیر و شرایط آن			
۶-۱۳	آشنایی با سایر مقررات و قوانین صدور بلیط هوایی			
۷	توانایی شناخت سیستم های حمل و نقل زمینی- هوایی و دریایی	۱۷	-	۱۷
۷-۱	آشنایی با تاریخچه حمل و نقل زمینی، هوایی و دریایی			
۷-۲	آشنایی با شرکت های حمل و نقل			
۷-۳	شناخت قوانین حاکم بر حمل و نقل زمینی			
۷-۴	شناخت قوانین حاکم بر حمل و نقل هوایی			
۷-۵	شناخت قوانین حاکم بر حمل و نقل دریایی			
۸	توانایی شناخت روابط انسانی	۳۰	۷	۳۷
۸-۱	آشنایی با ارتباطات انسانی، مفاهیم و اصول حاکم بر آن			
۸-۲	آشنایی با آداب معاشرت و الگوهای رفتاری			
۸-۳	آشنایی با تاریخچه میهمان نوازی از دیدگاه های ملی، مذهبی و علمی			
۸-۴	آشنایی با ویژگی های رفتاری مثبت و منفی افراد شاغل در این صنعت			
	- آداب پاسخ گویی به تلفن			
	- آداب سفر			
	- آداب رفتار با همکاران			
	- رسیدگی به شکایات (حضوری- مکاتبه ای)			
	- عوامل جذب و طرد مشتری			
۸-۵	شناسایی اصول ایجاد روابط انسانی، ارتباطات و انگیزش			
۸-۶	نمایش فیلم و CD آموزشی مرتبط			



اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۰	-	۱۰	توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار ۹-۱ آشنایی با انواع مشکلات و بیماری های احتمالی در حرفه مربوطه ۹-۲ آشنایی با انواع شکستگیها و دررفتگی ها ۹-۳ آشنایی با انواع مسمومیت ها ۹-۴ شناسایی اصول اندازه گیری فشار خون ۹-۵ شناسایی اصول اولیه امداد و کمک رسانی به بیماران قلبی، تنفسی و قطع عضوی ۹-۶ آشنایی با شرایط مطلوب محیط کار	



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : کارمند بازاریابی و فروش در آژانس های جهانگردی

فهرست استاندارد تجهیزات ، ابزار ، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	تلویزیون رنگی ۲۱ اینچ		
۲	ویدئو پروژکتور معمولی		
۳	اسلایدر معمولی		
۴	تخته وایت برد معمولی		
۵	اسلاید معمولی		
۶	ماژیک وایت برد معمولی		
۷	مداد HB		
۸	خودکار معمولی		
۹	پاک کن معمولی		
۱۰	کاغذ A ₄		



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: کارمند بازاریابی و فروش در آژانس های جهانگردی

فهرست منابع و نرم افزارهای آموزشی

ردیف	شرح
۱	فیلم آموزشی در خصوص بازاریابی
۲	فیلم آموزشی در زمینه روحیات ملل مختلف جهان
۳	فیلم آموزشی در زمینه آداب معاشرت و فن بیان
۴	فیلم آموزشی در خصوص انواع سیستم های حمل و نقل