



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل

کارمند متوسط فروش بلیط

گروه شغلی

گردشگری

کد ملی آموزش شغل

۳-۹۴/۵۶/۱/۳

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۳/۲/۱۴



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۳-۹۴/۵۶/۱/۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته گردشگری :
آقای محمدعلی حاتمیان - رئیس کمیته تخصصی گردشگری سازمان
آقای احمدرضا منتظری - رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
خانم مریم امیری - مدیر عامل آژانس مسافرتی
خانم شیوا رحیمی - مربی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای اصفهان

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :
- دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان

فرآیند اصلاح و بازنگری :
- با عنایت به نیاز بازار کار و تغییرات فناوری ، مقرر شد استاندارد مزبور مورد بررسی مجدد قرار گرفته و بازنگری شود.

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	محمدعلی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	رئیس گروه گردشگری و هتلداری	۱۴	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۲	احمد رضا منتظری	لیسانس	مهندسی کشاورزی	رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان	۱۷	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۳	مریم امیری	لیسانس	الکترونیک	مدیرعامل دفتر مسافرتی سیپه‌تور اصفهان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۴	حسین رحمتیان	فوق لیسانس	جغرافیا و برنامه ریزی توریسم	مریی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۵	شیوا رحیمی	فوق لیسانس	جغرافیا و برنامه ریزی توریسم	مریی سازمان	۹	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com



تعاریف :

استاندارد شغل :

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود.

استاندارد آموزش :

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

نام یک شغل :

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

شرح شغل :

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

طول دوره آموزش :

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

ویژگی کارآموز ورودی :

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد).

ارزشیابی :

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه‌ای خواهد بود .

صلاحیت حرفه ای مریبان :

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

شایستگی :

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

دانش :

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی . که می تواند شامل علوم پایه (ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

مهارت :

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

نگرشی :

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

ایمنی :

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

توجهات زیست محیطی :

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



نام استاندارد آموزش شغل :	
کارمند متوسط فروش بلیط	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
کارمند متوسط فروش بلیط شغلی از حوزه گردشگری است که دارای شایستگی های : بکارگیری سیستم های رایانه ای شرکت های مختلف هوایی-مسیربایی مناسب جهت مسافرین هوایی-کاربرد انواع مسافرت های هوایی- کاربرد انواع بلیط های پروازهای خارجی و تهیه گزارش فروش و ارسال آن می باشد و با مشاغلی همچون کارمند مقدماتی و پیشرفته فروش بلیط و مدیر تور در ارتباط است.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی : توانایی ذهنی و جسمی	
مهارت های پیش نیاز : کارمند مقدماتی فروش بلیط	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۱۴۱ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۳۵ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۸۶ ساعت
- زمان کارورزی	: ۲۰ ساعت
- زمان پروژه	: ۰ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
حداقل کارشناسی مرتبط با ۳ سال سابقه کار یا کارشناسی ارشد مرتبط	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

کارمند متوسط فروش بلیط به شخصی اطلاق می شود که توانایی فروش ، صدور و ابطال بلیط پروازهای خارجی را داشته باشد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

کارمند مقدماتی فروش بلیط

کارمند پیشرفته فروش بلیط

مدیر تور

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع

ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع

ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور طبق سند و مرجع

د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شغل

- شایستگی ها

ردیف	عناوین
۱	بکارگیری سیستم های رایانه ای شرکت های مختلف هوایی
۲	مسیر یابی مناسب جهت مسافرتین هوایی
۳	کاربرد انواع مسافرت های هوایی
۴	کاربرد انواع بلیط های شرکت های هوایی
۵	تقسیم بندی انواع نرخ های عادی و ویژه
۶	فروش ، صدور و ابطال بلیط های پروازهای خارجی
۷	تهیه گزارش فروش و ارسال آن



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری سیستم های رایانه ای شرکت های مختلف هوایی
	جمع	عملی	نظری	
	۳۸	۳۰	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز اینترنت کامپیوتر خودکار مداد پاک کن کاغذ A۴ تخته پاک کن				دانش : -اطلاعات پروازی سیستم های رایانه ای شرکتهای مختلف هوایی -اصول تغییرات پس از تشکیل PNR -اصول ابطال جایجایی ذخیره شده در سیستم
			۲	مهارت : - نحوه ذخیره جا و تشکیل PNR پروازهای خارجی -خواندن پیام های دریافتی از شرکتهای مختلف هوایی -استخراج اطلاعات پروازی از سیستم شرکتهای هوایی مختلف
			۳	
			۳	
		۱۰		
		۱۰		
		۱۰		
			نگرش : -رعایت قوانین و مقررات شرکتهای هوایی دنیا	
			ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ارگونومی در دفاتر مسافرتی	
			توجهات زیست محیطی : -استفاده از سیستم کامپیوتری و حذف کاغذ	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۰	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز اینترنت کامپیوتر خودکار مداد پاک کن کاغذ A4 تخته پاک کن سایت های اینترنتی شرکتهای قطر ابرویز- ترکیش ایر- لوفت هانزا				دانش : -انواع قراردادهای بین شرکت های هوایی -مقررات ترانزیت و عبور نقاط میانی -انوع پروازها -اصول و مبانی رزرواسیون مهارت : -بکارگیری اطلاعات جغرافیایی در مسیر یابی -بکارگیری مقررات ترانزیت و گمرک -مسیر یابی مناسب جهت مسافرین هوایی نگرش : -حفظ حقوق مسافران -حفظ حقوق شرکتهای هوایی ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ارگونومی در محیط کار -رعایت اصول حمل وسایل و ملزومات توسط مسافران توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کاربرد انواع مسافرت های هوایی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۴	۱۰	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز اینترنت کامپیوتر خودکار مداد پاک کن کاغذ A4 تخته پاک کن کتاب PAT و General Rules				دانش : -انواع مسیرهای هوایی یک طرفه -مسیرهای هوایی رفت و برگشت -مسیرهای دهانه دار (منقطع)
			۱	مهارت : -محاسبه نرخ مسیرهای هوایی یک طرفه -محاسبه نرخ مسیرهای رفت و برگشت -محاسبه نرخ مسیرهای دهانه دار
			۱/۵	
			۱/۵	
				نگرش : -حفظ حقوق و قوانین شرکت های هوایی
			۲	
			۴	
			۴	
				ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ارگونومی در محیط دفاتر مسافرتی
			توجهات زیست محیطی :	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۰	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز اینترنت کامپیوتر خودکار مداد پاک کن کاغذ A4 تخته پاک کن				دانش : -انواع بلیط های دست نویس -انواع بلیط های چاپی -بلیطهای الکترونیکی
				مهارت : -صدور بلیط های چاپی -صدور بلیط های الکترونیکی
				نگرش : -رعایت حقوق شرکتهای هوایی
				ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ارگونومی در پشت کانتینر فروش
				توجهات زیست محیطی : -استفاده از سیستم کامپیوتر و بلیط های الکترونیکی در جهت حفظ محیط زیست و حذف کاغذ



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تقسیم بندی انواع نرخ های عادی و ویژه
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۲	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان				دانش :
کره جغرافیایی		۲		-نرخ های رقابتی شرکت ها
دیتا پروژکتور		۲		-نرخ های مخصوص یاتا
وايت برد			۱	-نرخ های قراردادی شرکت ها
ماژیک وايت برد			۱	-نرخ های نرمال یاتا
میز مربی				مهارت :
صندلی مربی				-تقسیم بندی انواع نرخ های عادی و ویژه
میز کارآموز		۴		-نحوه محاسبه مسیرهای غیر مستقیم
صندلی کارآموز		۴		-نحوه محاسبه تخفیف کودکان و اطفال در نرخ های متفاوت
اینترنت				نگرش :
کامپیوتر				-رعایت قوانین و مقررات شرکت های هواپیمایی
خودکار				-احترام به حقوق مسافران و رعایت آن
مداد				ایمنی و بهداشت :
پاک کن				-رعایت اصول ایمنی در محیط کار
کاغذ A۴				توجهات زیست محیطی :
تخته پاک کن				
سایت های شرکت های ماهان				
- ایران ایر - ترکیش ایر -				
لوفت هانزا- آسمان				



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : فروش ، صدور و ابطال بلیط های پروازهای خارجی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۸	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز اینترنت کامپیوتر خودکار مداد پاک کن کاغذ A4 تخته پاک کن				دانش : -انواع بلیط های هوایی خارجی -انواع کدهای احتمالی مندرج در بلیط -مالیات های مشمول بر بلیط
				مهارت : -نحوه تکمیل بلیط خارجی -انواع پرداخت بلیط خارجی -فروش ، صدور و ابطال بلیط های خارجی
				نگرش : -رعایت قوانین و مقررات مالیات ها بر بلیط -رعایت حقوق مسافران
				ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ایمنی در محیط کار
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تهیه گزارش فروش و ارسال آن
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نقشه اطلس جهان کره جغرافیایی دیتا پروژکتور وایت برد ماژیک وایت برد میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز اینترنت کامپیوتر خودکار مداد پاک کن کاغذ A4 تخته پاک کن				دانش : - فرم های گزارش شرکت های هوایی - مراحل ارسال گزارش به شرکتهای مختلف
				مهارت : - میزان و نحوه محاسبه کمسیون فروش - محاسبات تکمیل فرم های گزارش - تهیه گزارش فروش و ارسال آن
				نگرش : - رعایت حقوق شرکت های هوایی - رعایت میزان کمسیون شرکت های هوایی
				ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ارگونومی در محیط کار
				توجهات زیست محیطی :



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نقشه جهان	موجود در بازار	۱	
۲	کره جغرافیایی	موجود در بازار	۱	
۳	تخته وایت برد	ابعاد ۱۵۰*۲۰۰ cm	۱	
۴	دیتا پروژکتور	موجود در بازار	۱	
۵	میز مربی	چوبی	۱	
۶	میز کارآموز	چوبی	۱۵	
۷	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۸	صندلی کارآموز	معمولی	۱۵	
۹	کامپیوتر	P۴	۱	
۱۰	اینترنت	معمولی	۱	

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ماژیک وایت برد	در رنگهای مختلف	۴	
۲	تخته وایت برد	معمولی	۱	
۳	فرم مخصوص گزارش	معمولی	۱	
۴	خودکار	در رنگهای مختلف	۳	
۵	مداد	HB	۳	
۶	پاک کن	معمولی	۱	
۷	کاغذ	A۴	۱ بسته	

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کتاب PAT	موجود در بازار	۵	
۲	کتاب General rules	موجود در بازار	۵	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	کتاب OAG	یاتا	-	۲۰۱۳	-	یاتا
۲	کتاب PAT	یاتا	-	۲۰۱۳	-	یاتا
۳	کتاب Rules	یاتا	-	۲۰۱۳	-	یاتا

- سایر منابع و محتواهای آموزشی (پیشنهادی گروه تدوین استاندارد) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	اصول مسافرت و صدور بلیط	۱۳۹۱	منوچهر ساروخانی	-	تهران	-	-



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.wto.org
۲	www.Iata.com
۳	www.icao.com
۴	www.Turkish Air.com
۵	www.Iran Air.com
۶	www. Air lins world.com

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات
	ندارد			