

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

مدیر تور

گروه شغلی

گردشگری

کد ملی آموزش شغل

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|-----------|------------|---|---|-----------|---|---|---------------|---|---|------|
| ۱ | ۴ | ۳ | ۱ | ۳ | ۰ | ۵ | ۵ | ۰ | ۰ | ۱ | ۰ | ۰ | ۰ | ۱ |
| ISCO-۰۸ | | | | سطح مهارت | شناسه گروه | | | شناسه شغل | | | شناسه شایستگی | | | نسخه |

۵-۹۱/۳۵/۱۳

تاریخ تدوین استاندارد : ۹۳/۲/۱۶



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۵-۹۱/۳۵/۱/۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته گردشگری :
آقای محمدعلی حاتمیان - رئیس کمیته گردشگری سازمان
آقای حسین رحمتیان - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
آقای سید رضا حسینی - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
خانم شیوا رحیمی - مربی مرکز هتلداری و گردشگری 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 حرفه ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

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 : +۹۱۲۵۸۰۴۰۸۸ ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۲ | احمد رضا منتظری | لیسانس | مهندسی کشاورزی | رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان | ۱۷ | تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳ تلفن همراه : +۹۱۳۳۱۱۷۸۹۳ ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۳ | حسین رحمتیان | فوق لیسانس | جغرافیا و برنامه ریزی توریسم | مربی سازمان | ۱۰ | تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳ تلفن همراه : +۹۱۳۳۱۱۳۷۱۵ ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۴ | سید رضا حسینی | لیسانس | مدیریت جهانگردی | مربی سازمان | ۱۰ | تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۵ | مریم امیری | لیسانس | الکترونیک | مدیرعامل دفتر مسافرتی سپهر تور | ۱۰ | تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳ تلفن همراه : ایمیل : آدرس : |
| ۶ | شیوا رحیمی | فوق لیسانس | جغرافیا و برنامه ریزی توریسم | مربی سازمان | ۹ | تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۷ | هاجر امین الرعایا | دانشجوی کارشناس ارشد | باستان شناسی | مربی سازمان | ۵ | تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۸ | مهسا رومینا | دانشجوی کارشناس ارشد | برنامه ریزی توریسم | مربی سازمان | ۳ | تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳ تلفن همراه : ایمیل : |



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 : | |
| مدیر تور | |
| شرح استاندارد آموزش شغل : | |
| مدیر تور شغلی از حوزه گردشگری است که دارای شایستگی هایی از قبیل مفاهیم صنعت گردشگری ، مدیریت منابع انسانی ، بررسی ارتباطات و انگیزش، بررسی بازارهای هدف و آمیخته بازاریابی ، برنامه ریزی تورهای داخلی و خارجی ، قیمت گذاری انواع بسته های تور می باشد و با مشاغلی چون راهنمای عمومی گردشگری و راهنمای طبیعت گردی در ارتباط است . | |
| ویژگی های کارآموز ورودی : | |
| حداقل میزان تحصیلات : فوق دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت جسمی و روانی مهارت های پیش نیاز : راهنمای عمومی گردشگری | |
| طول دوره آموزش : | |
| طول دوره آموزش | : ۱۴۱ ساعت |
| - زمان آموزش نظری | : ۴۳ ساعت |
| - زمان آموزش عملی | : ۹۸ ساعت |
| - زمان کارورزی | : ۰ ساعت |
| - زمان پروژه | : ۰ ساعت |
| بودجه بندی ارزشیابی (به درصد) | |
| - کتبی : | ۲۵ % |
| - عملی : | ۶۵ % |
| - اخلاق حرفه ای : | ۱۰ % |
| صلاحیت های حرفه ای مربیان : | |
| حداقل لیسانس مرتبط با ۳ سال سابقه کار | |



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

مدیر تور فردی است که شایستگی برنامه ریزی، زمان بندی، قیمت گذاری و اجرای تور داخلی و خارجی را دارد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Manager Tour

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

راهنمای عمومی گردشگری

راهنمای طبیعت گردی

* 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

- شایستگی‌ها

| ردیف | عناوین |
|------|---------------------------------------|
| ۱ | مفاهیم صنعت گردشگری |
| ۲ | مدیریت منابع انسانی |
| ۳ | بررسی ارتباطات و انگیزش |
| ۴ | بررسی بازارهای هدف و آمیخته بازاریابی |
| ۵ | برنامه ریزی تورهای داخلی و خارجی |
| ۶ | قیمت گذاری انواع بسته های تور |
| ۷ | |
| ۸ | |
| ۹ | |
| ۱۰ | |
| ۱۱ | |
| ۱۲ | |
| ۱۳ | |
| ۱۴ | |
| ۱۵ | |



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : |
|--|---|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۳۳ | ۲۲ | ۱۰ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تخته وایت برد | | | | دانش : |
| ماژیک وایت برد | | ۲ | | - تعاریف و مفاهیم جهانگردی |
| پاک کن | | ۲ | | - انواع جهانگردی |
| مداد | | ۲ | | - عناصر تشکیل دهنده نظام جهانگردی |
| خودکار | | ۲ | | - حمل و نقل و اقامتگاه ها |
| کاغذ a4 | | ۲ | | - جاذبه های گردشگری |
| میز مربی | | ۲ | | |
| صندلی مربی | | | | مهارت : |
| میز کارآموز | | | | - تجزیه و تحلیل جاذبه های طبیعی و انسانی ساخت |
| صندلی کارآموز | ۲ | | | - بازدید از واحدهای اقامتی |
| دیتا پروژکتور | ۵ | | | - بازدید از جاذبه های گردشگری اصلی |
| کامپیوتر متصل به اینترنت | ۱۰ | | | - بازدید از آژانس های هواپیمایی |
| | ۵ | | | |
| | | | | نگرش : |
| | | | | - رعایت اصول حرفه ای و احترام به حقوق سایر بازدید کنندگان |
| | | | | - |
| | | | | ایمنی و بهداشت : |
| | | | | - رعایت اصول ایمنی در بازدید به منظور جلوگیری از بروز حادثه |
| | | | | - |
| | | | | توجهات زیست محیطی : |
| | | | | - عدم آلودگی محیط زیست و رعایت حریم اکوسیستم ها در هنگام بازدید |
| | | | | - |



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : بررسی ارتباطات و انگیزش |
|--|--|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۳ | ۸ | ۵ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تخته وایت برد | | | | دانش : |
| ماژیک وایت برد | | | ۲ | - مفاهیم ارتباطات انسانی و اصول حاکم بر آن |
| پاک کن | | | ۲ | - آداب معاشرت و الگوهای رفتاری |
| مداد | | | ۱ | - جایگاه اهمیت مهمان نوازی در فرهنگ ایران |
| خودکار | | | | - |
| کاغذ a4 | | | | - |
| میز مربی | | | | مهارت : |
| صندلی مربی | | ۳ | | - رسیدگی به شکایات (حضوری، مکاتبه ای) |
| میز کارآموز | | ۵ | | - انجام مکاتبات با شرکت های همکار و دیگر سازمان ها |
| صندلی کارآموز | | | | - |
| دیتا پروژکتور | | | | - |
| کامپیوتر متصل به اینترنت | | | | - |
| فرم های مرسوم در دفاتر مسافرتی | | | | نگرش : - احترام به اصول اخلاقی و تعهدات در محیط کار - |
| | | | | ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ارگونومی در محیط آژانس ها - |
| | | | | توجهات زیست محیطی : - - |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : مدیریت منابع انسانی |
|--|---|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۳ | ۱۰ | ۳ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تخته وایت برد | | | | دانش : |
| ماژیک وایت برد | | | ۱ | -سرپرست و اختیارات آن |
| پاک کن | | | ۱ | -کنترل و ارزیابی منابع انسانی |
| مداد | | | ۱ | -قوانین و مقررات مربوط به مصاحبه با کارکنان |
| خودکار | | | ۱ | - |
| کاغذ a4 | | | | - |
| میز مربی | | | | مهارت : |
| صندلی مربی | | ۵ | | -سازماندهی و تقسیم کار در حیطه فعالیت |
| میز کارآموز | | ۵ | | -بکارگیری تکنیک های مصاحبه |
| صندلی کارآموز | | | | - |
| دیتا پروژکتور | | | | - |
| کامپیوتر متصل به اینترنت | | | | - |
| فرم های مرسوم در دفاتر مسافرتی | | | | نگرش : -رعایت حقوق فردی کارکنان - |
| | | | | ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ارگونومی در محیط کار - |
| | | | | توجهات زیست محیطی : -استفاده از سیستم های کامپیوتری و حذف کاغذ از سیستم - |



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : |
|--|---|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۳۰ | ۲۰ | ۱۰ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | بررسی بازارهای هدف و آمیخته بازاریابی |
| تخته وایت برد | | | | دانش : |
| ماژیک وایت برد | | ۲ | | - اصول تورسیسم الکترونیکی (E-Tourism) |
| پاک کن | | ۳ | | -انواع تقاضاهای بازار جهانگردی در جهان |
| مداد | | ۵ | | -راهبردهای بازاریابی در آژانس های جهانگردی |
| خودکار | | | | - |
| کاغذ a4 | | | | |
| میز مربی | | | | مهارت : |
| صندلی مربی | | ۷ | | -بکارگیری عوامل جذب و طرد مشتری |
| میز کارآموز | | ۶ | | -قیمت گذاری در بازار هدف |
| صندلی کارآموز | | ۷ | | -تجزیه و تحلیل بازار هدف |
| دیتا پروژکتور | | | | - |
| کامپیوتر متصل به اینترنت | | | | |
| فرم های مرسوم در دفاتر مسافرتی | | | | نگرش : |
| | | | | -احترام به حقوق مسافران و رقبا در بازار |
| | | | | - |
| | | | | ایمنی و بهداشت : |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | توجهات زیست محیطی : |
| | | | | - |
| | | | | - |



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : |
|--|---|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۳۳ | ۲۳ | ۱۰ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | برنامه ریزی تورهای داخلی و خارجی |
| تخته وایت برد | | | | دانش : |
| ماژیک وایت برد | | | ۲ | - اجزاء تشکیل دهنده تور |
| پاک کن مداد | | | ۲ | - منابع نرخی مناسب |
| خودکار | | | ۳ | - انواع واچر |
| کاغذ a4 | | | ۳ | - اصول اخذ ویزا برای تورهای خارجی |
| میز مربی | | | | مهارت : |
| صندلی مربی | | ۱۰ | | - بکارگیری قوانین فروش و ابطال تور و محل اقامت |
| میز کارآموز | | ۱۰ | | - صدور واچر اقامت و حمل و نقل |
| صندلی کارآموز | | | | - استفاده از سایت های اینترنتی مرتبط |
| دیتا پروژکتور | | ۳ | | - |
| کامپیوتر متصل به اینترنت | | | | - |
| فرم های مرسوم در دفاتر مسافرتی | | | | نگرش : |
| | | | | - رعایت موازین اخلاقی کشورهای هدف گردشگری |
| | | | | - |
| | | | | ایمنی و بهداشت : |
| | | | | - رعایت اصول ایمنی در تورهای مسافرتی برای گردشگران داخلی و خارجی |
| | | | | - |
| | | | | توجهات زیست محیطی : |
| | | | | - استفاده از سیستم کامپیوتری در جهت حذف کاغذ |
| | | | | - |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : قیمت گذاری انواع بسته های تور |
|--|--|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۲۰ | ۱۵ | ۵ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تخته وایت برد | | | | دانش : |
| ماژیک وایت برد | | | ۲ | -انواع بسته سفر |
| پاک کن مداد | | | ۳ | -انواع هزینه ها در تولید بسته های سفر |
| خودکار | | | | - |
| کاغذ a4 | | | | - |
| میز مربی | | | | مهارت : |
| صندلی مربی | | ۵ | | -زمان بندی بسته های سفر |
| میز کارآموز | | ۵ | | -برنامه ریزی مقاصد سفر |
| صندلی کارآموز | | ۵ | | -قیمت گذاری انواع بسته سفر |
| دیتا پروژکتور | | | | - |
| کامپیوتر متصل به اینترنت | | | | - |
| فرم های مرسوم در دفاتر مسافرتی | | | | نگرش : -رعایت حقوق مسافران در قیمت گذاری - |
| | | | | ایمنی و بهداشت : -تجهیز تورها با وسایل کمک های اولیه - |
| | | | | توجهات زیست محیطی : -جلوگیری از تولید زباله در اجرای تور - |



- برگه استاندارد تجهیزات

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|---------------|---------------------|-------|---------|
| ۱ | تخته وایت برد | اندازه ۱۵۰ × ۲۰۰ cm | ۱ | |
| ۲ | کامپیوتر | P۴ | ۱ | |
| ۳ | میز مربی | چوبی | ۱ | |
| ۴ | میز کارآموز | چوبی | ۱۵ | |
| ۵ | صندلی مربی | چرخدار | ۱ | |
| ۶ | صندلی کارآموز | معمولی | ۱۵ | |
| ۷ | دیتا پروژکتور | موجود در بازار | 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 رنگ های مختلف | ۳ | |
| ۲ | مداد | Hb | ۳ | |
| ۳ | خودکار | در رنگ های مختلف | ۳ | |
| ۴ | تخته پاک کن | معمولی | ۱ | |
| ۵ | پاک کن | معمولی | ۱ | |
| ۶ | 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 | نمونه قراردادهای | موجود در بازار | ۱ | |
| ۲ | اسلاید آموزشی | موجود در بازار | - | |
| | | | | |

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

| ردیف | عنوان |
|------|--|
| ۱ | www.wto.com |
| ۲ | www.tourismscience.ir |
| ۳ | www.noormag.com |
| ۴ | www.iransafari.ir |
| ۵ | www.wikipedia.com |

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

| ردیف | عنوان نرم افزار | تهیه کننده | آدرس | توضیحات |
|------|-----------------|------------|------|---------|
| | ندارد | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |