



معاونت آموزش

دفتر طرح و برنامه های درسی

مشخصات کلی و برنامه آموزشی

**آموزش های تکمیلی بین سطوح تحصیلی دیپلم – کاردانی**

**رشته : دفاتر خدمات مسافرتی**

**گروه برنامه ریزی درسی : گردشگری**

به روش پودمانی

خوشه خدمات

این دوره در گروه برنامه ریزی درسی گردشگری دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان تدوین شده است و در جلسه مورخ ۹۱/۶/۲۰ شورای برنامه ریزی درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور مورد تصویب قرار گرفت.



ویرایش پنجم:

۱۳۹۱ / ۰۷ / ۰۹

### هدایت و نظارت:

دکتر کورش پرند- معاون وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی و رئیس سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

دکتر عزیز حبیبی ینگجه- معاون آموزش سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

دکتر حسین خنیفر- مدیرکل دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

### مشخصات تیم تدوین دوره:

#### گروه برنامه ریزی درسی گردشگری سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور:

قدیر شکراله زاده- کارشناس ارشد رشته جهانگردی و استاد دانشگاه جامع علمی- کاربردی

بهیه شیخ الاسلامی- کارشناس ارشد رشته برنامه ریزی شهری و استاد دانشگاه جامع علمی- کاربردی

علی ملائی توانی- کارشناس ارشد رشته برنامه ریزی شهری و معاون سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

ناهید علی اکبری- لیسانس رشته هتلداری و جهانگردی و مدیر فنی دفتر خدمات مسافرتی ساعی گشت آدینه

منصوره زواره ای- لیسانس رشته مدیریت بازرگانی و مربی آموزشگاه آزاد کهن دژ

محمد علی حاتمیان- کارشناس ارشد رشته تاریخ و رئیس گروه برنامه ریزی درسی گردشگری سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

### تعریف دوره:

دوره دفاتر خدمات مسافرتی بخشی از حرفه مدیریت تور از گروه اصلی گردشگری می باشد که وظیفه آموزش کارآموزان برای ورود به آژانس های مسافرتی و سرپرستی انواع آژانس های جهانگردی از قبیل آژانس های تور مسافرتی(بند الف)<sup>۲</sup> آژانس های هواپیمایی (بند ب) و آژانس های تور زیارتی(بندپ) را دارد.

### کاربرد دوره:

اشتغال در انواع آژانس های جهانگردی از قبیل آژانس های تور مسافرتی(بند الف)<sup>۲</sup> آژانس های هواپیمایی (بند ب) و آژانس های تور زیارتی(بندپ) از مهمترین کاربرد این دوره می باشد

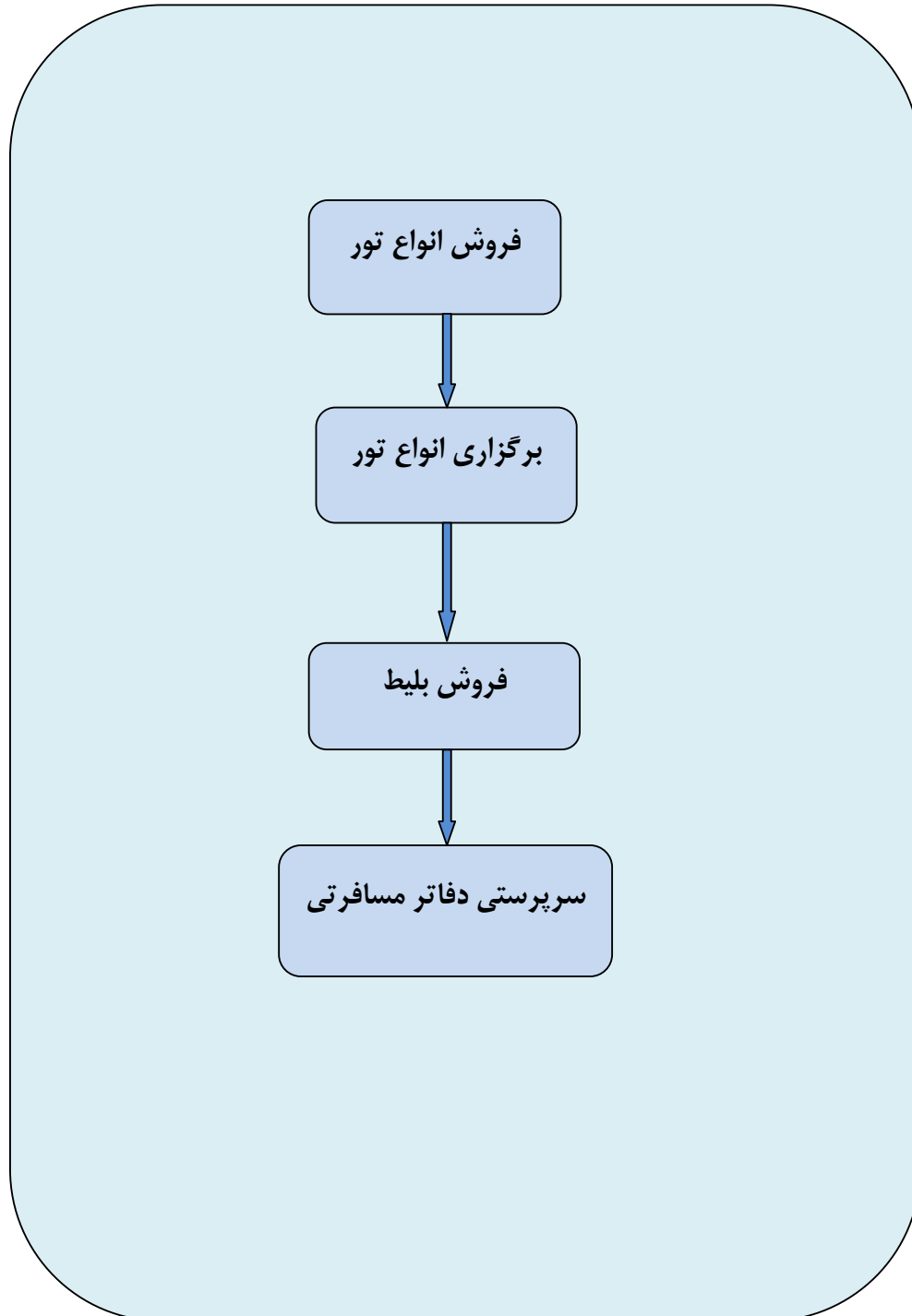
### هدف دوره:

\* تربیت نیروی انسانی متخصص

\* اصلاح هرم تحصیلی در سطح کاردانی و تامین نیروی انسانی براساس ماده ۲۱ قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران

\* افزایش سطح اشتغال در کشور

نقشه ارتباط عمودی پودمان های رشته دفاتر خدمات مسافرتی



### شرایط و ضوابط پذیرش کارآموز در دوره آموزشی:

- ۱- دارا بودن یکی از شرایط ذیل:
  - ۱-۱ دیپلم راهنمای گردشگری کار دانش
  - ۱-۲ دارا بودن دیپلم متوسطه غیر مرتبط با گذراندن استاندارد آموزشی راهنمای عمومی گردشگری با کد ۵-۹۱/۳۳/۱/۲
  - ۱-۳ دارا بودن دیپلم متوسطه غیر مرتبط به شرط دارا بودن سابقه کار مرتبط در آژانس های مسافرتی (تایید سطح مهارت براساس آزمون صورت می گیرد)
- ۲- دارا بودن مهارت مکالمه به یکی از زبانهای خارجی (تایید سطح مهارت براساس آزمون صورت می گیرد).
- ۳- دارا بودن شرایط و توانایی جسمانی و روانی کافی برای انجام کار

### ساختار دوره:

- زمان کل آموزش: ۱۴۰۸ ساعت
  - تعداد پودمان: ۴ پودمان
  - تعداد درس: ۲۳ درس
- \*نکته: آموزشهای عمومی (مهارت عمومی) و واحدهای آن در صورت نیاز از طرف مرکز مجری لحاظ خواهد شد

مشخصات پودمان دوره آموزش های تکمیلی بین سطوح تحصیلی دیپلم- کاردانی

رشته گردشگری- حرفه دفاتر خدمات مسافرتی

ردیف	کد پودمان	نام پودمان	نوع پودمان	تعداد درس	ساعت آموزش			پیش نیاز	
					نظری	عملی	جمع		
۱	-	فروش انواع تور	قابل اشتغال	۵	۱۱۲	۲۴۰	۳۵۲	-	
۲	-	برگزاری انواع تور	قابل اشتغال	۸	۱۴۴	۳۵۲	۴۹۶	-	
۳	-	فروش بلیط	قابل اشتغال	۴	۸۰	۱۹۲	۲۷۲	-	
۴	-	سرپرستی دفاتر مسافرتی	قابل اشتغال	۸	۱۴۴	۳۳۶	۴۸۰	-	
<b>جمع (با احتساب دروس مشترک)</b>					۲۵	۴۸۰	۱۱۲۰	۱۶۰۰	
<b>جمع کل (بدون احتساب دروس مشترک)</b>					۲۳	۴۱۶	۹۹۲	۱۴۰۸	

### عنوان پودمان: فروش انواع تور

#### تعریف پودمان:

درس های این پودمان ، کارآموز را برای فروش انواع تور شامل تور فرهنگی ، تور طبیعت گردی، تور زیارتی و تور خارجی آماده نموده و پس از طی موفقیت آمیز پودمان، وی را قادر به اشتغال در دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی می نماید.

#### شرایط ورودی پودمان:

دارا بودن شرایط ورود به دوره

#### ساختار پودمان :

ردیف	کد درس	عناوین درس ها	ساعت آموزش	
			نظری	عملی
۱	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۱/۱	برآورد هزینه انواع تور (داخلی، زیارتی و خارجی)	۱۶	۳۲
۲	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۲/۱	عقد قرارداد انواع تور (داخلی، زیارتی و خارجی)	۱۶	۴۸
۳	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۳/۱	رزرواسیون مراکز اقامتی (داخلی، زیارتی و خارجی)	۱۶	۳۲
۴	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۴/۱	برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی*	۳۲	۶۴
۵	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۵/۱	برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی*	۳۲	۶۴
<b>جمع</b>			۱۱۲	۲۴۰
<b>جمع کل</b>			۳۵۲	

\*دروس ستاره دار در بیش از یک پودمان کاربرد دارند.لذا تکرار آموزش آنها برای یک کارآموز الزامی نمی باشد.

\* رعایت توالی در انتخاب درسها الزامی می باشد

### عنوان پودمان: برگزاری انواع تور

#### تعریف پودمان:

درس های این پودمان ، کارآموز را برای برگزاری برگزاری انواع تور شامل تور فرهنگی ، تور طبیعت گردی،تور زیارتی و تور خارجی آماده نموده و پس از طی موفقیت آمیز پودمان، وی را قادر به اشتغال در دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی می نماید.

#### شرایط ورودی پودمان:

دارا بودن شرایط ورود به دوره

#### ساختار پودمان:

ردیف	کد درس	عناوین درس ها	ساعت آموزش	
			نظری	عملی
۱	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۶/۱	کاربرد علم جغرافیا (ایران-جهان)در برنامه ریزی و اجرای انواع تور	۱۶	۳۲
۲	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۷/۱	کاربرد علم تاریخ (ایران-جهان) در برنامه ریزی و اجرای انواع تور	۱۶	۳۲
۳	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۸/۱	کاربرد علم روانشناسی در برنامه ریزی و اجرای انواع تور	۱۶	۳۲
۴	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۹/۱	کاربرد علم مردم شناسی در برنامه ریزی و اجرای انواع تور	۱۶	۳۲
۵	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۰/۱	برنامه ریزی انواع تور (فرهنگی، طبیعت گردی، زیارتی و خارجی)	۸	۴۸
۶	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۱/۱	برگزاری انواع تور (فرهنگی، طبیعت گردی، زیارتی و خارجی)	۸	۴۸
۷	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۴/۱	برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی*	۳۲	۶۴
۸	۵۱۱۱-۵۵/۰۰۵/۱	برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی*	۳۲	۶۴
<b>جمع</b>			۱۴۴	۳۵۲
<b>جمع کل</b>			۴۹۶	

\*دروس ستاره دار در بیش از یک پودمان کاربرد دارند.لذا تکرار آموزش آنها برای یک کارآموز الزامی نمی باشد.

\* رعایت توالی در انتخاب درسها الزامی می باشد



### عنوان پودمان: فروش بلیط

#### تعریف پودمان:

درس های این پودمان ، کارآموز را برای انجام مراحل صدور و فروش بلیط پروازهای داخلی و خارجی ، بلیط قطار و اتوبوس آماده نموده و پس از طی موفقیت آمیز پودمان، وی را قادر به اشتغال در دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی می نماید.

#### شرایط ورودی پودمان:

دارا بودن شرایط ورود به دوره

#### ساختار پودمان :

ردیف	کد درس	عناوین درس ها	ساعت آموزش	
			نظری	عملی
۱	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۲/۱	فروش بلیط اتوبوس	۸	۳۲
۲	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۳/۱	فروش بلیط قطار	۸	۳۲
۳	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۴/۱	فروش بلیط پرواز داخلی	۳۲	۶۴
۴	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۵/۱	فروش بلیط پرواز خارجی	۳۲	۶۴
<b>جمع</b>			۸۰	۱۹۲
<b>جمع کل</b>			۲۷۲	

\* رعایت توالی در انتخاب دروسها الزامی می باشد

### عنوان پودمان: سرپرستی دفاتر مسافرتی

#### تعریف پودمان:

درس های این پودمان ، کارآموز را برای انجام نظارت بر فروش و سرپرستی کارکنان تحت نظارت ، انجام مراحل بازاریابی و توانایی مذاکره و عقد قرارداد با اشخاص حقیقی و حقوقی ایرانی و غیر ایرانی آماده نموده و پس از طی موفقیت آمیز پودمان، وی را قادر به اشتغال در دفاتر خدمات مسافرتی و هواپیمایی می نماید.

#### شرایط ورودی پودمان:

دارا بودن شرایط ورود به دوره

#### ساختار پودمان :

ساعت آموزش	عناوین درس ها		کد درس	ردیف
	نظری	عملی		
۴۸	۱۶	برنامه ریزی سازماندهی و انجام فعالیت های کاری	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۶/۱	۱
۳۲	۱۶	تجزیه و تحلیل گزارشات و حل مشکلات پیش آمده	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۷/۱	۲
۳۲	۸	نظارت بر فروش بلیط و تور	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۸/۱	۳
۳۲	۸	سرپرستی نیروی انسانی	۵۱۱۱-۵۵/۰۱۹/۱	۴
۴۸	۱۶	کاربرد حسابداری در دفاتر خدمات مسافرتی	۵۱۱۱-۵۵/۰۲۰/۱	۵
۴۸	۱۶	مذاکره با اشخاص حقیقی و حقوقی	۵۱۱۱-۵۵/۰۲۱/۱	۶
۴۸	۳۲	بازاریابی تور	۵۱۱۱-۵۵/۰۲۲/۱	۷
۴۸	۳۲	راه اندازی دفتر خدمات مسافرتی	۵۱۱۱-۵۵/۰۲۳/۱	۸
۳۳۶	۱۴۴	<b>جمع</b>		
۴۸۰	<b>جمع کل</b>			

\* رعایت توالی در انتخاب درسها الزامی می باشد