

سرفصل‌های آموزشی دوره مقدماتی متصدیان فروش بلیت

| نام دوره: دوره مقدماتی فروش بلیت قطار                               |        |   |                                |      |
|---|--------|---|--------------------------------|------|
| عملی  | نظری   | ساعت  |                                |      |
| ۱۰  | ۴۰     |   |                                |      |
| پیش نیاز: مدرک دیپلم  |        |   |                                |      |
| هدف دوره:   |        |   |                                |      |
| آشنایی اپراتورها با سیستم ارتباط با مشتری و صدور بلیت قطارهای داخلی |        |   |                                |      |
| سر فصل آموزشی   |        |   |                                |      |
| مدت (ساعت)  | سر فصل |   | نام درس                        | ردیف |
|   | عملی   | نظری  |                                |      |
|   | ۴      | <p>آشنایی با راه‌آهن</p> <p>آشنایی با رجا</p> <p>ساختار تشکیلاتی شرکت رجا</p> <p>آشنایی با مدیریت بازرگانی و برنامه‌ریزی قطارها</p> <p>آشنایی با کمسیون تعرفه و فروش بلیت</p> <p>تشریح عملکرد و ساختار آژانس فروش بلیت</p>  | شناخت محیط کار                 | ۱    |
|   | ۴      | <p>انواع ارتباطات (کلامی و غیر کلامی)</p> <p>ارتباطات غیر کلامی در تشریفات</p> <p>آداب معاشرت</p> <p>اصول مشتری مداری</p>   | ارتباطات و مشتری مداری         | ۲    |
| ۴   | ۴      | <p>آشنایی با قطارهای مسافری</p> <p>تعریف قطار مسافری</p> <p>سازمان قطار مسافری</p> <p>انواع قطارهای مسافری</p> <p>انواع واگن‌های مسافری</p> <p>تقسیم‌بندی واگن‌های مسافری</p> <p>آشنایی اجمالی با واگن‌های ویژه</p>   | آشنایی با واگن و خدمات مسافری  | ۳    |
|   | ۸      | <p>تیکتینگ</p> <p>تعاریف</p> <p>انواع بلیت و سیستم فروش و نحوه فروش در هر یک از سیستم‌ها</p> <p>مقررات و روش ابطال و استرداد وجه بلیت</p> <p>وظایف متصدیان فروش بلیت در طرح سفر</p> <p>نظارت</p> <p>دستورالعمل نحوه تعیین خسارت از نمایندگی‌های فروش بلیت و فروشندگان بلیت به تفکیک نوع تخلف یا اشتباه</p> <p>طبقه‌بندی تخلفات مراکز فروش</p> <p>الزامات جریمه‌ها</p> | نظارت و تیکتینگ بلیت‌های داخلی | ۴    |

|  |   |   |                                |   |
|--|---|---|--------------------------------|---|
|  |   | اشتباهات نمایندگان فروش بلیت<br>نحوه تعیین خسارت  |                                |   |
|  | ۸ | نرخ سازی (۲ ساعت)<br>مقررات مسافرت و توشه (۴ ساعت)<br>کنترل بلیت (۲ ساعت)   | تعارف و مقررات مسافرت داخلی    | ۵ |
|  | ۸ | تعیین دوره واریز وجه<br>ارسال گزارشات<br>دوره واریز وجه حاصل از فروش بلیت تلفن سلز<br>نحوه واریز وجه و ارسال گزارشات فروش ایستگاههای فروش<br>ارسال گزارشات فروش ایستگاهها<br>چگونگی دریافت بلیت خام<br>نحوه محاسبه و پرداخت عوارض شهرداری فروش بلیت | امور مالی                      | ۶ |
| ۶  | ۴ | مشخصات رایانه و تجهیزات مورد نیاز جانبی<br>شبکههای رایانهای و خطوط ارتباطی<br>اهداف و ویژگیهای شبکههای رایانهای فروش بلیت<br>نصب و اجرای نرمافزار فروش بلیت<br>اجرای سیستم مکانیزه فروش بلیت  | کاربری سیستم فروش بلیت (داخلی) | ۷ |
| نحوه ارزیابی درس با توجه به هدف تعریف شده: آزمون کتبی □، آزمون عملی □، آزمون شفاهی □، ارایه پروژه □، ارایه نمونه کار □ |   |   |                                |   |
| شرایط شرکت کنندگان: دارای حداقل مدرک دیپلم   |   |   |                                |   |
| فرصت‌های شغلی: شاغل در مراکز فروش بلیت و آژانس‌های مسافرتی   |   |   |                                |   |
|  |   |   |                                |   |