



Nümunəvi peşə standartı
Peşə standartı üzrə qiymətləndirmə nümunəsi
Müəssisələr  c n nümunəvi təlim standartı

Turagent

 ngilis dilində adı: Travel agent

N: 4221-2-00118-01

Azərbaycan Respublikasının  m k və  halinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi və Dünya Bankının birgə həyata keçirdiyi “Sosial M dafi nin  nkişafi” layihəsinin “ISCO 88/08-  uyğun t kmill şdirilm ş peşə standartlarının v  əlaqədar təlim standartlarının hazırlanması” tapşırığı c rçiv sində “GOPA Consultants” v  “SEFT Consulting” tərəfindən hazırlanmışdır.

Bakı
Aprel, 2012-ci il

İSTİFADƏ OLUNAN ANLAYIŞLAR

Bacarıq

Verilmiş iş üzrə vəzifə və fəaliyyətləri yerinə yetirmək qabiliyyətidir.

Bacarıq səviyyəsi

Həyata keçirilən fəaliyyətlərin əhatəliliyi və mürəkkəbliyi ilə müəyyən olunur, burada fəaliyyətlərin mürəkkəbliyi əhatə üzərində üstünlüyə malikdir. Hər bir bacarıq səviyyəsi üzrə müvafiq bilik səviyyəsi tələb olunur. ISCO-da, eləcə də Məşğulluq Təsnifatında aşağıdakı dörd geniş bacarıq səviyyəsi müəyyən edilir:

Birinci bacarıq səviyyəsi

Birinci bacarıq səviyyəsi üzrə peşələr sadə və dövrü fiziki fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsini zəruri edir. Bundan əlavə, birinci bacarıq səviyyəsində bir çox peşələr fiziki güc və dözümlülük tələb etdiyi halda, əksəriyyətində sadə yazıb-oxuma və rəqəmlərlə işləmə bacarığı tələb olunur. Bu bacarıqlara ehtiyac duyulduğu halda belə, onlar işin əsas hissəsini təşkil etmir.

Birinci bacarıq səviyyəsinə daxil olan bəzi peşələrdə səriştəli fəaliyyət üçün ibtidai təhsili və ya əsas təhsilin birinci mərhələsini başa vurmaq (ISCED üzrə 1-ci səviyyə) tələb oluna bilər. Bəzi işlər üçün isə iş yerlərində qısamüddətli təlimlər tələb oluna bilər.

Birinci bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələr ixtisası olmayan işçi qüvvəsini əhatə edir.

İkinci bacarıq səviyyəsi

İkinci bacarıq səviyyəsi üzrə bütün peşələrdə səriştəli fəaliyyət üçün tələb olunan bilik və bacarıqlar, adətən, ümumi orta təhsilin birinci mərhələsini başa vurmaqla (ISCED üzrə 2-ci səviyyə) əldə olunur. Bəzi peşələrdə ümumi orta təhsilin ikinci mərhələsini bitirmək zəruri hesab olunur (ISCED üzrə 3-cü səviyyə) ki, bura ixtisaslaşmış peşə təhsili və iş yerlərində həyata keçirilən təlim də daxil ola bilər. Müəyyən peşələr ümumi orta təhsili bitirdikdən sonra ilk peşə-ixtisas təhsili almağı (ISCED üzrə 4-cü səviyyə) tələb edir. Bəzi hallarda isə iş təcrübəsi və iş yerlərində həyata keçirilən təlim formal təhsili əvəz edə bilər.

İkinci bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələrə ixtisaslı işçilər daxildir.

Üçüncü bacarıq səviyyəsi

Üçüncü bacarıq səviyyəsindəki peşələr, adətən, ixtisaslaşmış sahə üzrə geniş praktiki, texniki və metodoloji biliklər tələb edən mürəkkəb texniki və praktiki fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsini əhatə edir. Bu bacarıq səviyyəsi üzrə peşələr, ümumiyyətlə, yüksək səviyyədə yazıb-oxuma və rəqəmlərlə işləmə bacarığı, eləcə də inkişaf etmiş ünsiyyət bacarığı tələb edir.

Üçüncü bacarıq səviyyəsi üzrə tələb olunan bilik və bacarıqlar, adətən, ümumi orta təhsil bazasına əsaslanan təhsil müəssisələrində 1-3 illik təhsil vasitəsi ilə əldə olunur (ISCED üzrə 5b səviyyəsi). Azərbaycanda bu bacarıq səviyyəsinə uyğun təhsil adətən orta ixtisas təhsili müəssisələrində (kolleclər) verilir. Bəzi hallarda müvafiq sahə üzrə geniş iş təcrübəsi və iş yerlərində həyata keçirilən uzunmüddətli təlim formal təhsili əvəz edə bilər.

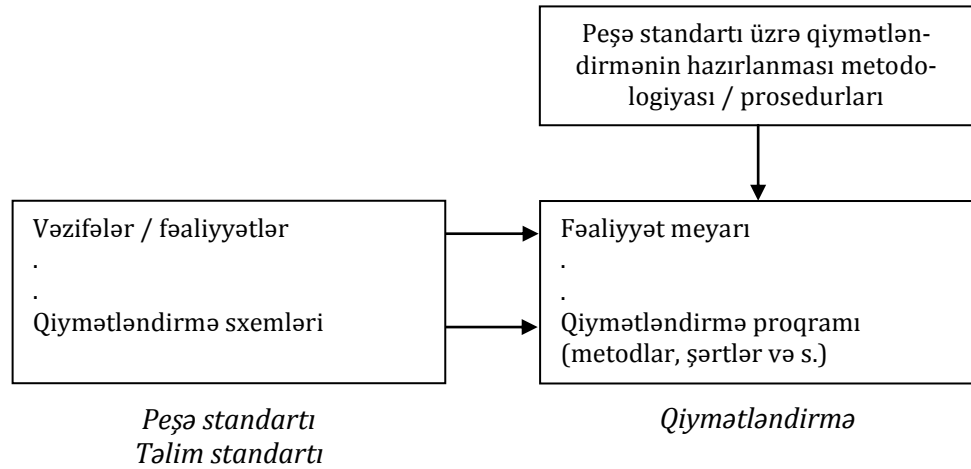
Üçüncü bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələr əsasən texniki işçiləri əhatə edir.

	<p><i>Dördüncü bacarıq səviyyəsi</i></p> <p>Dördüncü bacarıq səviyyəsinə, adətən, ixtisaslaşmış sahə üzrə geniş nəzəri və praktiki biliklər əsasında mürəkkəb problemlərin həlli və qərarların qəbul edilməsini tələb edən fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsi daxildir. Bu bacarıq səviyyəsi üzrə peşələr, ümumiyyətlə, yüksək səviyyədə yazıb-oxuma və rəqəmlərlə işləmə bacarığı, eləcə də təkmilləşmiş ünsiyyət bacarığı tələb edir.</p> <p>Dördüncü bacarıq səviyyəsi üzrə tələb olunan bilik və bacarıqlar, adətən, ali təhsil müəssisələrində birinci və ya daha yüksək elmi dərəcənin verilməsi ilə yekunlaşan 3-6 illik təhsil vasitəsi ilə əldə olunur (ISCED üzrə 5a səviyyəsi və ya daha yüksək səviyyə). Bu bacarıq səviyyəsi üçün Azərbaycanda adətən bakalavriat və daha yüksək təhsil pillələri uyğun gəlir.</p> <p>Dördüncü bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələrə menecerlər, mühəndislər, müəllimlər, həkimlər və s. daxildir ki, bunlar çox vaxt peşəkarlar adlandırılır.</p>
Bilik	Təhsil və ya təcrübə vasitəsilə əldə edilən məlumat və faktlar toplusunu əhatə edir.
Əlavə / ümumi səriştələr	Müvafiq əmək fəaliyyətini həyata keçirə bilmək üçün tələb olunan səriştələrə əlavə olaraq, arzuolunan faydalı səriştələri əhatə edir. Buraya əmək fəaliyyətini təkmilləşdirə bilən, bir çox peşələr üçün ümumi olan və gələcəkdə tələb olunacaq səriştələr daxildir. Bunlar işçilərin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi üçün əsas kimi çıxış etmir.
Əvvəlki təlimin tanınması	<p>Harada və necə təhsil almasından asılı olmayaraq, qeydə alınmış ixtisaslar və vahid standartlar baxımından insanların əvvəlki təliminin tanınması prosesidir. İnsanlar təhsil müəssisəsində formal təlim keçmələrindən və ya qeyri-formal təlim əldə etmələrindən asılı olmayaraq, öyrənmə prosesini heç vaxt dayandırmırlar.</p> <p>Əvvəlki təlimin qiymətləndirilməsi və tanınması prosesi aşağıdakı kimidir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Şəxsin nə bildiyi və nə bacardığının müəyyənləşdirilməsi;• Şəxsin bilik və bacarıqlarının xüsusi standartlar, səriştələrin qiymətləndirilməsi üzrə əlaqəli meyarlar ilə müqayisə edilməsi;• Bu standartlara münasibətdə təlimin qiymətləndirilməsi;• Şəxsin formal, qeyri-formal və informal təlimlər vasitəsilə keçmişdə topladığı bacarıq, bilik və təcrübənin tanınması.
Fəaliyyət	Fərdin vəzifələrinin bir hissəsi olan iş və ya məsuliyyəti əks etdirir. Buna görə də vəzifə bir sıra fəaliyyətlərə bölünür.
Formal təlim	Azərbaycan Respublikasının təhsil və təlim müəssisələrində həyata keçirilir, dövlət təhsil sənədinin verilməsi ilə nəticələnir. Təhsil müəssisələrində formal təlimlər dövlət təhsil standartlarına uyğun olaraq aparılır. Əldə edilən səriştələr testlər vasitəsilə yoxlanılır və dövlət təhsil sənədi verilir.
İnformal təlim	Özünü-təlim yolu ilə bilik və bacarıqlara yiyələnmənin formasıdır. Təhsil və təlim müəssisələrindən kənarında həyata keçirilir və təbii olaraq gündəlik həyatımızda müşahidə olunur. Formal və qeyri-formal təlimdən fərqli olaraq, informal təlim çox vaxt qeyri-ixtiyari baş verir və beləliklə, hətta fərdlərin özləri də səriştələrinin artırılmasında onun rolunu hiss etməyə bilər (məsələn, kütləvi informasiya vasitələrindən, ictimaiyyət arasında gündəlik qarşılıqlı əlaqələrdən və ümumi münasibətlərdən məlumatın əldə edilməsi).

	<p>O, təlimin həyata keçirilməsi sahəsində (xüsusilə) ixtisaslaşmamış hər hansı bir şəxs (yəni ailə üzvləri, digər əlaqəli şəxslər və s.) tərəfindən istiqamətləndirildiyi halda, məqsədli xarakter daşıya bilər. Informal təlim ölkə səviyyəsində qəbul edilən diplom və sertifikatların verilməsi ilə nəticələnir.</p>
İş	<p>Fərdin işəgötürən üçün və ya sərbəst məşğulluq şəraitində həyata keçirdiyi vəzifə və ya fəaliyyətlərin toplusudur (ISCO-08 -ə uyğun olaraq).</p>
İşə yanaşma	<p>Müəyyən ideya, obyekt, şəxs və ya vəziyyətə müsbət və ya mənfi münasibəti əks etdirir.</p> <p>Yanaşma fərdin fəaliyyət seçimini, çətinlik, həvəsləndirmə və mükafatlara (hamısı birlikdə stimullar adlanır) cavab reaksiyasını müəyyən edir. Bu baxımdan yanaşma iş üçün xeyli vacibdir.</p> <p>Yanaşmanın 4 əsas komponenti var: (1) Emosional: hiss və həyəcan; (2) İdrak: məntiqlə həyata keçirilən inam və fikirlər; (3) İradə: fəaliyyət meylləri; (4) Qiymət: stimullara mənfi və ya müsbət münasibət.</p>
Qeyri-formal təlim	<p>Təhsil sistemi ilə paralel şəkildə aparılır və dövlət təhsil sənədinin verilməsi ilə müşayiət olunmur. Qeyri-formal təlimlər iş yerlərində və ya formal təlim sistemlərinə yardım üçün yaradılmış təşkilat və ya mərkəzlərdə, dərnlərdə, fərdi məşğələlərdə, vətəndaş cəmiyyəti təşkilatları və qruplarında həyata keçirilə bilər.</p>
Qiymətləndirmə metodu	<p>Səriştəni ölçmək üçün üsul və ya alətdir.</p>
Qiymətləndirmə paketi	<p>Fəaliyyət meyarı da daxil olmaqla fərdin səriştələrinin qiymətləndirilməli olduğu müxtəlif qiymətləndirmə metodlarıdır.</p>
Qiymətləndirmə sxemi	<p>Qiymətləndirmə standartlarının vəzifələrini və onların yerinə yetirilmə istiqamətlərini müəyyən edir.</p> <p>Peşə standartları üzrə qiymətləndirmənin məqsədi fərdin müvafiq peşə standartını fəaliyyətlər, vəzifələr və ya tapşırıqlar üzrə həyata keçirə bilməsini müəyyən etməkdir. Sözügedən tapşırıqlar, peşə standartında müəyyən edilən texniki bacarıqları, planlaşdırma və problemləri həlləmə biliklərini, gözlənilməz vəziyyətlərdə hərəkət etmək bacarığını, digər şəxslər ilə işləmək bacarığını və ünsiyyət bacarıqlarını əhatə etməlidir.</p> <p>Peşə standartları üzrə qiymətləndirmənin məqsədlərinə, digər məsələlərlə yanaşı, aşağıdakılar daxildir:</p> <ul style="list-style-type: none">• İşəgötürmə;• Karyera yüksəlişi;• Bilik və bacarıqlarda olan boşluqların və təlim ehtiyaclarının müəyyən edilməsi;• İşçi heyətinin qiymətləndirilməsi. <p>Qiymətləndirməni planlaşdırma zamanı onun xarakterik cəhətlərinə xüsusi diqqət yetirmək lazımdır: qiymətləndirmə hansı interval çərçivəsində həyata keçirilməlidir, hansı hədəflər müəyyən edilməlidir, hansı qiymətləndirmə metodları daha məqsəduyğundur. Qiymətləndirmə sxemi aşağıdakı qiymətləndirmə metodlarından 2 və ya 3-nü əhatə etməlidir: i) Əmək fəaliyyətinin müşahidə edilməsi; ii) İşin nəticəsinin qiymətləndirilməsi; iii) Simulyasiya; iv) Suallar (şifahi və ya yazılı); v) Layihə işi; vi) Portfel əsasında qiymətləndirmə; vii) Dinləmə qiymətləndirməsi; viii) Fərdi</p>

araşdırmalar; ix) Müştəri qiymətləndirməsi (məsələn, müştəri sorğu formaları), ekspert və şəxsi qiymətləndirmə və s.

Peşə standartı və peşə standartı üzrə qiymətləndirmə arasındakı əlaqə aşağıdakı sxemdə göstərilmişdir.



Məşğulluq təsnifatı (MT)

Ölkədə əmək bazarının inkişafına, beynəlxalq təcrübədə qəbul edilmiş uçot və statistikaya uyğun olaraq ISCO-08 təsnifatından istifadə edilməklə, onun genişləndirilməsi əsasında 2010-cu ildə hazırlanmışdır. Onun strukturu ISCO-08 təsnifatının strukturu ilə eynidir. MT Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsinin 20 Dekabr 2010-cu il 180 sayılı qərarı ilə təsdiq edilmiş və AZT041-2010 nömrəsi ilə dövlət qeydiyyatına alınmışdır.

Peşə

Yüksək oxşarlıq dərəcəsinə malik əsas vəzifə və fəaliyyətlərdən ibarət olan işlərin məcmusudur. Şəxsin hər hansı bir peşə ilə bağlılığı onun hazırda tutduğu vəzifə, əlavə və ya əvvəlki işləri vasitəsi ilə müəyyən olunur.

Peşə standartı

Konkret peşə sahələrində işçilərin yerinə yetirdikləri əmək funksiyalarına qoyulan ümumi tələbləri sistemli şəkildə əks etdirən normativ sənəddir. O, müvafiq səriştələr çərçivəsində işçinin bilik, bacarıq və vərdisləri nəzərə alınmaqla, onun əmək funksiyalarını yerinə yetirməsinə imkan verəcək konkret vəzifə öhdəliklərinin və fəaliyyətlərin siyahısını özündə ehtiva edir. Peşə standartı işdəki rolu təyin etməyə, işçinin fəaliyyətini qiymətləndirməyə, eləcə də, təkmilləşmə, peşə yüksəlişi üçün yollar müəyyən etməyə və hazırlamağa kömək edə bilər.

Peşə standartları ISCO-ya və Məşğulluq təsnifatına uyğun olaraq təsnifatlaşdırılır.

Peşə standartı üzrə qiymətləndirmə nümunəsi

Qiymətləndirmə hər hansı bir sahədə səriştənin aşkar edilməsi məqsədilə fərdin fəaliyyətinin aydın şəkildə müəyyən edilmiş standartlar ilə müqayisədə ədalətli və dəqiq şəkildə ölçülməsinə imkan verən prosesdir. İş yerinin qiymətləndirilməsi prosesi iş yeri ilə bağlı gündəlik fəaliyyətin tərkib hissəsini təşkil edir. Qiymətləndirmə zamanı əldə edilən nəticələr fərdlərə öz işlərini necə yerinə yetirdiyini öyrənməyə imkan verir. Bu, biliklərin, bacarıqların, yanaşma və davranışın inkişaf etdirilməsində, beləliklə, səriştənin nümayiş etdirilməsində onlara yardım edir.

Peşə standartı üzrə qiymətləndirmə nümunəsi qiymətləndirmə sxemi, fəaliyyət meyarları, qiymətləndirməni həyata keçirmək üçün zəruri qiymətləndirmə metodları və resurslarını əhatə edir.

Peşələrin Beynəlxalq Standart Təsnifatı (ISCO)	<p>Beynəlxalq Əmək Təşkilatının (BƏT) məsul olduğu əsas beynəlxalq təsnifatlardan biri olmaqla, beynəlxalq iqtisadi və sosial təsnifat qrupuna daxildir.</p> <p>ISCO iş prosesində qarşıya qoyulan vəzifə və fəaliyyətlərə müvafiq şəkildə müəyyən edilmiş qruplara uyğun olaraq işlərin təşkilində vasitə rolunu oynayır. Onun əsas vəzifələri aşağıdakıları təmin etməkdən ibarətdir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Peşələrə dair statistik və inzibati məlumatların beynəlxalq hesabatını, müqayisəsini və mübadiləsini həyata keçirmək üçün baza rolunu oynamaq;• Peşələrin milli və regional təsnifatlarının hazırlanması üçün model rolunu oynamaq;• Bilavasitə özlərinin milli təsnifatını hazırlamayan ölkələrdə tətbiq oluna biləcək sistem rolunu oynamaq. <p>O, statistik və müştəri yönümlü proqramlar üçün nəzərdə tutulmuşdur. Müştəri yönümlü proqrama iş axtaranların iş yerlərinə yönəldilməsi, ölkələr arasında işçilərin qısa və uzunmüddətli miqrasiyasının idarə edilməsi, peşə təlimi proqramları və təlimatlarının hazırlanması daxildir.</p> <p>ISCO-nun ilk versiyası 1957-ci ildə qəbul edilmiş, daha sonra isə ISCO-68, ISCO-88 və hazırkı ISCO-08 versiyaları hazırlanmışdır.</p>
Səriştə	<p>Müvafiq əmək fəaliyyətini həyata keçirə bilmək üçün lazımi səviyyədə bilik, bacarıq, yanaşma və davranışa malik olmaqdır.</p> <p>İş kontekstində istifadə olunan “Səriştə” anlayışı iş yerində tətbiq olunan bacarıqları əks etdirir. Səriştə şəxs nəyi bilir (bilik), nəyi bacarır (bacarıq), nəyi etmək istəyir (yanaşma) və bunu necə edir (davranış) məhəfurlarının birləşməsinin nəticəsidir. Beləliklə, səriştə işi yerinə yetirmək üçün lazım olan texniki peşə elementləri, ümumi şəxsi xüsusiyyətlər və istəklərin birləşməsidir.</p> <p>Səriştələr həmçinin işçinin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi üçün baza rolunu oynayır.</p>
Təhsilin Beynəlxalq Standart Təsnifatı (ISCED)	<p>1970-ci illərin əvvəllərində UNESCO tərəfindən həm ayrı-ayrı ölkələrdə, həm də beynəlxalq səviyyədə təhsilə dair statistik məlumatların əldə olunması, toplanması və təqdim olunmasına xidmət edən bir vasitə kimi hazırlanmışdır. ISCED 1975-ci ildə Cenevrədə keçirilən Təhsilə dair Beynəlxalq Konfransda qəbul edilmiş və daha sonra 1978-ci ildə Parisdə keçirilən UNESCO-nun Ümumi Konfransında qüvvəyə minmişdir. Hazırda istifadə edilən təsnifat ISCED 2011-dir.</p>
Təlim standartı	<p>İş yerində vəzifə və fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsi üçün zəruri <i>səriştələri</i> (<i>bilik, bacarıq və yanaşmaları, həmçinin əlavə ümumi səriştələri</i>) təsvir edir. Bu səbəbdən, onlar fəaliyyət meyarları hesab edilir və aşağıdakı hallarda istifadə olunur:</p> <ul style="list-style-type: none">• istehsaldan ayrılmadan peşə təlimlərinin hazırlanması;• istifadəyə yararlı səriştələrin inkişaf etdirilməsi və təmin olunması üçün təlim institutları ilə müəssisələr arasında əlaqə;• peşə təlimləri üçün təhsil standartları və kurikulumların hazırlanması.
Vəzifə	<p>İşin icrası üçün zəruri olan fəaliyyətləri əhatə edir.</p>

MÜNDƏRİCAT

A. NÜMUNƏVİ PEŞƏ STANDARTI	8
A.1. İşə dair xüsusi məlumat	8
A.1.1. Əmək şəraiti	8
A.1.2. İşə qəbul tələbləri	8
A.1.3. Tabeçilik	8
A.1.4. Peşə standartları üçün məsuliyyət və müstəqillik səviyyələri	9
A.1.5. Karyera yüksəlişi və sərbəst məşğulluq imkanları	10
A.2. Əsas vəzifələrin (V) və vəzifələr daxilində fəaliyyətlərin (F) siyahısı	10
A.3. Səriştələr haqqında	11
A.4. Qiymətləndirmələr haqqında	11
B. PEŞƏ STANDARTI ÜZRƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ NÜMUNƏSİ	12
B.1. Fəaliyyət meyarları	12
B.2. Qiymətləndirmə ilə bağlı resurslar	13
B.3. Qiymətləndirmə metodları	13
B.3.1. Fəaliyyətin qiymətləndirilməsi	13
B.3.2. Yazılı qiymətləndirmə	14
B.4. Nəticələrin qeydə alınması	20
C. NÜMUNƏVİ TƏLİM STANDARTI	21
C.1. Səriştələrin qısa təsviri	21
C.2. Təlim ilə bağlı xüsusi məlumat	25
C.2.1. Təlimin növləri	25
C.2.2. Təlimin istiqaməti	26
C.2.3. Əvvəlki təlimin tanınması	26
Peşə standartının hazırlanması prosesində iştirak etmiş müəssisə nümayəndələrinin siyahısı	26
ISCO88/08-ə uyğun təkmilləşdirilmiş peşə standartlarının və əlaqədar təlim standartlarının hazırlanması layihəsi tərəfindən prosesin əlaqələndirilməsində iştirak etmiş şəxslərin siyahısı	Error! Bookmark not defined.
İstinadlar	Error! Bookmark not defined.

A. NÜMUNƏVİ PEŞƏ STANDARTI

Turagent

Peşənin qısa təsviri

Turagent səyahətə hazırlıq ilə bağlı müştərilərə istiqamət verir, təyinat məntəqələrini seçmək və araşdırmaq, eləcə də biletlərin və mehmanxanalarda yerlərin sifarişi ilə əlaqədar müştərilərə kömək göstərir. Eyni zamanda fərdlər və qruplar üçün uzaq məsafəli səyahətlər, səfərlər və ekskursiyaları planlaşdırır, təşkil edir və həyata keçirir. Turagent vaxtının əksər hissəsini müştərilərə məsləhət vermək, sənədlər ilə bağlı işləri tamamlamaq, hava yolları və mehmanxanalar ilə əlaqə yaratmaq və qrup səfərlərini təşviq etməklə keçirir. O beynəlxalq səviyyədə tanınmış sifariş sistemləri üzrə təcrübəli istifadəçi hesab olunur.

Məşğulluq Təsnifatında (MT) peşənin kodu:	4221 (İdarə qulluqçusu, səyatlər bürosu)
MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
ISCO 08-də işin kodu:	4221 (Clerk, travel)
ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
Hazırlanma tarixi:	Aprel, 2012-ci il
Təsdiq edən qurum:	
Təsdiq tarixi:	
Təklif olunan yenilənmə tarixi:	Aprel, 2017-ci il

A.1. İŞƏ DAİR XÜSUSİ MƏLUMAT

A.1.1. ƏMƏK ŞƏRAİTİ

- İş adətən normal iş saatlarında, bəzən həftəsonları da yerinə yetirilir;
- Yarımştat iş mümkündür;
- Əməyin mühafizəsi Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, Əmək Məcəlləsi və digər müvafiq qanunvericilik aktları ilə müəyyən olunur.

A.1.2. İŞƏ QƏBUL TƏLƏBLƏRİ

- Əmək münasibətləri Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, Əmək Məcəlləsi və digər normativ-hüquqi aktlarla tənzimlənir;
- İşə qəbul olunarkən sağlamlıq haqqında tibbi arayış, sonradan vaxtaşırı icbari tibbi müayinədən keçmək haqqında tibbi arayış (Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin qərarı və Azərbaycan Respublikasının Səhiyyə Nazirliyinin müvafiq əmrləri ilə nəzərdə tutulduğu hallarda) təqdim olunur.

A.1.3. TABEÇİLİK

Kimə tabedir: Turagentliyin meneceri və ya rəhbəri.

Kim ona tabedir: Yoxdur.

A.1.4. PEŞƏ STANDARTLARI ÜÇÜN MƏSULİYYƏT VƏ MÜSTƏQİLLİK SƏVİYYƏLƏRİ

Səviyyələr	Məsuliyyət, fəaliyyətlərin mürəkkəbliyi və müstəqillik	Uyğun gələn səviyyə
1	Planlaşdırılmış qaydada birbaşa nəzarət altında işləmək İş təkrarlanan xarakterə malikdir və mürəkkəb olmayan bir neçə funksiyanı əhatə edir.	
2	Nəzarət altında işləmək, kiçik səlahiyyətlərə malik olmaq Təcrübə tələb edən fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsi və əlaqələndirilməsi üçün məsuliyyət daşımaq Öz fəaliyyətlərini planlaşdırmaq və nəticələri barədə hesabat vermək Digər şəxslərlə əməkdaşlıq etmək və komandada işləmək	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Əvvəlcədən məlum olan vəzifə və fəaliyyətlər çərçivəsində müstəqil idarəetmə və komandanın idarə edilməsini həyata keçirmək (eyni zamanda həm idarəetmə, həm də istehsal subyekti kimi çıxış etmək) İşə yanaşmasını dəyişən şəraitə uyğunlaşdırmaq və dövri problemlərin həlli zamanı elementar nəzəriyyələrdən istifadə etmək Digər şəxslərin gündəlik işinə nəzarət etmək, əmək fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi üçün məsuliyyət daşımaq və işin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı təkliflər vermək İşçilərə rəhbərlik etmək Mürəkkəb fəaliyyətləri əlaqələndirmək və yerinə yetirmək. Ümumi təcrübədən istifadə etməklə xüsusi yeni fəaliyyətlər müəyyən etmək	
4	Yeni və çox vaxt yaradıcı metodlar tələb edən məsələlərlə məşğul olmaq. Müəkkəb məsələlərin həllində geniş təcrübədən istifadə etmək Gözlənilməz dəyişiklik olduğu halda əmək fəaliyyətinə rəhbərlik və nəzarəti həyata keçirmək Özü və başqaları üçün fəaliyyət meyarları hazırlamaq, onları nəzərdən keçirmək və təkmilləşdirmək Gözlənilən və ya gözlənilməz iş rejimi şəraitində qərarların qəbul edilməsinə məsuliyyət daşımaq Fərdlərin və qrupların peşəkar inkişafının idarə olunmasına məsuliyyət daşımaq Fəaliyyətləri müşahidə etmək, qiymətləndirmək, müvafiq hesabatlar hazırlamaq və dəyişikliklər təklif etmək	

A.1.5. KARYERA YÜKSƏLİŞİ VƏ SƏRBƏST MƏŞĞULLUQ İMKANLARI

- Təcrübə və müvafiq təhsil əldə etdikdən sonra turagentlər yüksək ixtisaslı işlərə və ya rəhbər vəzifələrə yüksələ bilərlər;
- Onlar həmçinin turizm sahəsindən kənara çıxaraq, istehlakçılara xidmət və logistika operatoru kimi sahələrə də keçə bilərlər;
- Yüksək rəqabətli sektorda sərbəst məşğulluq üçün imkanlar mövcuddur.

A.2. ƏSAS VƏZİFƏLƏRİN (V) VƏ VƏZİFƏLƏR DAXİLİNDƏ FƏALİYYƏTLƏRİN (F) SİYAHISI

V.1. İş planlaşdırmaq və hazırlamaq:

- F.1.1. Müvafiq məlumatlardan istifadə etməklə iş təlimatları və istismar təfərrüatlarını əldə etmək, təsdiq etmək və planlaşdırma və hazırlıq məqsədi ilə onlardan istifadə etmək;
- F.1.2. Təhlükəsizliyin təmin edilməsi üzrə plan və siyasətlərə uyğun olaraq əməyin mühafizəsi ilə əlaqədar tələblərə riayət etmək;
- F.1.3. Satış məqsədləri və mümkün olan xüsusi təkliflər barədə şirkətdən məlumat əldə etmək və müvafiq olaraq işi planlaşdırmaq;
- F.1.4. İnformasiya texnologiyaları üzrə sistemləri işə salmaq, idarə etmək, eləcə də gündəlik təklifləri və qiymətlərdəki dəyişiklikləri izləmək və tətbiq etmək.

V.2. Xüsusi tədbir ilə əlaqədar səyahət və yaşayış yeri üzrə müvafiq tələbləri müəyyən etmək:

- F.2.1. Səyahətin məqsədini və təklif olunan marşrutu aydınlaşdırmaq;
- F.2.2. Səyahət və yaşayış yeri ilə əlaqədar tələbləri müəyyən etmək;
- F.2.3. Müəyyən edilmiş tələblərə əsasən səyahət və yaşayış yeri üzrə yerləşməni şəraitə uyğun olaraq qiymətləndirmək.

V.3. Səyahət və yaşayış yeri üzrə sifarişlər etmək:

- F.3.1. Müəyyən edilmiş tələblərə uyğun olaraq təşkilati siyasət və prosedurlara əsasən sifarişlər etmək;
- F.3.2. Sifarişlərin təsdiqini almaq;
- F.3.3. Xüsusi tədbir ilə əlaqədar marşrutu razılaşdırmaq və müvafiq şəxslərə təqdim etmək.

V.4. Səyahət paketlərini hazırlamaq və satışını həyata keçirmək:

- F.4.1. İş yerinin turizm sənayesi üzrə müvafiq personalından bürolar və satış nöqtələri vasitəsi ilə paylaşdırılacaq səyahət paketlərinin hazırlanması ilə əlaqədar məsləhət almaq;
- F.4.2. Hazırlanmış səyahət paketlərinin paylaşdırma hüququnu turizm sənayesi üzrə topdan və pərakəndə satış büroları ilə razılaşdırmaq.

V.5. Müştəriləri məhsul və xidmətlər barədə məlumatlandırmaq və onların satışını təşviq etmək:

- F.5.1. İş yerindəki məhsulun tələblərə uyğun olmasını nəzərə alaraq səyahət paketləri ilə əlaqədar məhsulları tövsiyə etmək;
- F.5.2. Sərnişinlərə satış nöqtələri və nümayəndəlikləri barədə mümkün qədər çevik məlumat vermək;
- F.5.3. Məhsulların yüksək səviyyədə təqdimat və satışını təmin etmək üçün səyahət bürosu və satış nöqtələrinə məhsulların satışı ilə əlaqədar kömək etmək;
- F.5.4. İş yeri üzrə büdcə və vaxt intervalına uyğun olaraq yeni kommersiya fəaliyyətlərini hazırlamaq üçün məhsulun reklamı və təşviqi ilə əlaqədar tədbirləri müəyyən etmək;

F.5.5. Reklam materialını müştərilərə paylamaq.

V.6. Müştəriləri məlumatlandırmaq və məsləhət vermək:

F.6.1. Müştərilərin xüsusi məlumat və məsləhətə olan ehtiyaclarını şəraitə uyğun olaraq düzgün şəkildə müəyyən etmək və aydınlaşdırmaq;

F.6.2. Müştərilərə verilən məlumatların müvafiq, dolğun olmasını və tələblərə tam cavab verməsini təmin etmək;

F.6.3. Məlumat və ya məsləhəti müvafiq qaydada və müştərinin asan başa düşə biləcəyi üsulla vermək;

F.6.4. Verilən məlumat və məsləhətlərin səmərəliliyini təmin etmək üçün onları müntəzəm olaraq nəzərdən keçirmək.

V.7. Sənədləri nəzərdən keçirib işləmək:

F.7.1. Nəzərdə tutulan vaxt intervallarına uyğun olaraq sənədləri tam və düzgün hazırlamaq;

F.7.2. Sənədlərdə zəruri təfərrüatları dəqiqliklə və məhsul ilə bağlı tətbiq edilən şərtlərə uyğun olaraq qeydə almaq;

F.7.3. Müvafiq hesablamalar aparmaq və zəruri xərcləri sənədlərdə qeydə almaq;

F.7.4. Təchizatçılar tərəfindən tələb olunan zəruri ödənişləri müvafiq vaxt çərçivəsində təşkilati prosedurlara əsasən həyata keçirmək;

F.7.5. Çap və zəruri halda müvafiq düzəlişlərdən əvvəl bütün sənədlərin düzgün olmasını yoxlamaq;

F.7.6. Sənədlərin nüsxəsini təşkilatın və təchizatçının prosedur və qaydalarına və müştəri tələblərinə uyğun olaraq emal etmək, qeydə almaq və göndərmək;

F.7.7. Zəruri halda sənədləri yenidən çap etmək və məhsul ilə bağlı tətbiq olunan şərtlərə uyğun olaraq hər hansı bir zəruri və ya əlavə ödənişləri nəzərdən keçirmək;

F.7.8. Tələb olunduğu təqdirdə viza xidmətləri göstərmək və səyahət sığortası hazırlamaq.

A.3. SƏRİŞTƏLƏR HAQQINDA

Fərdin "Turagent" peşə standartı üzrə vəzifə və fəaliyyətləri həyata keçirməsi üçün zəruri olan əsas sərişتلər "Turagent" peşəsi üzrə müvafiq təlim standartında göstərilmişdir (formal, qeyri-formal və informal təlimlər vasitəsilə əldə olunan bilik, bacarıq, yanaşma və davranış).

A.4. QIYMƏTLƏNDİRMƏLƏR HAQQINDA

Bu peşədə fərdin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi prosesi "Turagent" peşəsi üzrə müvafiq peşə standartının qiymətləndirilməsində öz əksini tapır. Fərdin sistemli qiymətləndirilmələr vasitəsilə qiymətləndirilməsi işəgötürənə müxtəlif məqsədlər (yəni işəgötürmə, karyerada irəli çəkmə, heyətin qiymətləndirilməsi, təlim ehtiyaclarının qiymətləndirilməsi) baxımından faydalı ola bilər.

B. PEŞƏ STANDARTI ÜZRƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ NÜMUNƏSİ

Turagent

Qiymətləndirməyə dair qısa məlumat

Turagent üçün qiymətləndirmə nümunəsi səyahətə hazırlıq ilə bağlı müştərilərə istiqamət verilməsi, təyinat məntəqələrinin seçilməsi və araşdırılması, eləcə də biletlərin və mehmanxanalarda yerlərin sifarişi ilə əlaqədar müştərilərə kömək göstərilməsi üçün tələb olunan bilik və bacarıqları müəyyən edir və qiymətləndirir.

Hazırkı peşə üçün **təvsiyə edilən qiymətləndirmə metodları** aşağıdakılardır: (i) fəaliyyətin qiymətləndirilməsi və (ii) yazılı testlər. Sözügedən peşə üçün qiymətləndirmə proqramının nümunəsi aşağıda verilmişdir.

Məşğulluq Təsnifatında (MT) peşənin kodu:	4221 (İdarə qulluqçusu, səyatlər bürosu)
MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
ISCO 08-də işin kodu:	4221 (Clerk, travel)
ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
Test versiyası:	01
Hazırlanma tarixi:	Aprel, 2012-ci il
Təsdiq edən qurum:	
Təsdiq tarixi:	

B.1. FƏALİYYƏT MEYARLARI

Bu meyarlar peşə standartındakı vəzifə və fəaliyyətlərlə birbaşa əlaqəlidir. Onlar ölçülə bilən formada müəyyən edilməlidir ki, qiymətləndirmə nümunələri hazırlayanlar üçün qiymətləndirmə maddələrinin formalaşdırılması baxımından faydalı olsun. Birinci (V.1) və sonuncu (V.7) vəzifələrə uyğun gələn fəaliyyət meyarları ilə bağlı nümunə aşağıda göstərilmişdir.

Fəaliyyət meyarı nümunəsi:

- V.1. İş planlaşdırmaq və hazırlamaq:
- F.1.1. Müvafiq məlumatlardan istifadə etməklə iş təlimatları və istismar təfərrüatlarını əldə etmək, təsdiq etmək və planlaşdırma və hazırlıq məqsədi ilə onlardan istifadə etmək;
 - F.1.2. Təhlükəsizliyin təmin edilməsi üzrə plan və siyasətlərə uyğun olaraq əməyin mühafizəsi ilə əlaqədar tələblərə riayət etmək;
 - F.1.3. Satış məqsədləri və mümkün olan xüsusi təkliflər barədə şirkətdən məlumat əldə etmək və müvafiq olaraq işi planlaşdırmaq;
 - F.1.4. İnformasiya texnologiyaları üzrə sistemləri işə salmaq, idarə etmək, eləcə də gündəlik təklifləri və qiymətlərdəki dəyişiklikləri izləmək və tərtib etmək.
- ...
- V.7. Sənədləri nəzərdən keçirib işləmək:
- F.7.1. Nəzərdə tutulan vaxt intervallarına uyğun olaraq sənədləri tam və düzgün hazırlamaq;

- F.7.2. Sənədlərdə zəruri təfərrüatları dəqiqliklə və məhsul ilə bağlı tətbiq edilən şərtlərə uyğun olaraq qeydə almaq;
- F.7.3. Müvafiq hesablamlar aparmaq və zəruri xərcləri sənədlərdə qeydə almaq;
- F.7.4. Təchizatçılar tərəfindən tələb olunan zəruri ödənişləri müvafiq vaxt çərçivəsində təşkilati prosedurlara əsasən həyata keçirmək;
- F.7.5. Çap və zəruri halda müvafiq düzəlişlərdən əvvəl bütün sənədlərin düzgün olmasını yoxlamaq;
- F.7.6. Sənədlərin nüsxəsini təşkilatın və təchizatçının prosedur və qaydalarına və müştəri tələblərinə uyğun olaraq emal etmək, qeydə almaq və göndərmək;
- F.7.7. Zəruri halda sənədləri yenidən çap etmək və məhsul ilə bağlı tətbiq olunan şərtlərə uyğun olaraq hər hansı bir zəruri və ya əlavə ödənişləri nəzərdən keçirmək;
- F.7.8. Tələb olunduğu təqdirdə viza xidmətləri göstərmək və səyahət sığortası hazırlamaq.

B.2. QIYMƏTLƏNDİRMƏ İLƏ BAĞLI RESURLAR

- a) Material və komponentlər: vacib deyil.
- b) Alət və avadanlıqlar: vacib deyil.
- c) İstehlak malları: vacib deyil.

B.3. QIYMƏTLƏNDİRMƏ METODLARI

Fərdin sərəştəsini qiymətləndirmək məqsədilə aşağıdakı iki metoddan istifadə olunur: (i) fəaliyyətin qiymətləndirilməsi və (ii) yazılı test.

B.3.1. FƏALİYYƏTİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

İcra müddəti: 1 saat.
İşlərin sayı: 1.

İşlərin icrasını qiymətləndirmək üçün meyarlar işəgötürən tərəfindən müəyyən olunur.

Əhatə olunan sahələr:

- 20% Xüsusi tədbir ilə əlaqədar səyahət və yaşayış yeri üzrə müvafiq tələbləri müəyyən etmək
Səyahətin məqsədini və təklif olunan marşrutu aydınlaşdırmaq
Səyahət və yaşayış yeri ilə əlaqədar tələbləri müəyyən etmək
Müəyyən edilmiş tələblərə əsasən səyahət və yaşayış yeri üzrə yerləşməni şəraitə uyğun olaraq qiymətləndirmək
- 25% Səyahət və yaşayış yeri üzrə sifarişlər etmək
Müəyyən edilmiş tələblərə uyğun olaraq təşkilati siyasət və prosedurlara əsasən sifarişlər etmək
Sifarişlərin təsdiqini almaq
Xüsusi tədbir ilə əlaqədar marşrutu razılaşdırmaq və müvafiq şəxslərə təqdim etmək
- 25% Səyahət paketlərini hazırlamaq və satışını həyata keçirmək
İş yerinin turizm sənayesi üzrə müvafiq personalından bürolar və satış nöqtələri vasitəsi ilə paylaşdırılacaq səyahət paketlərinin hazırlanması ilə əlaqədar məsləhət almaq

	Hazırlanmış səyahət paketlərinin paylaşdırma hüququnu turizm sənayesi üzrə topdan və pərakəndə satış büroları ilə razılaşıdırmaq
15%	Müştəriləri məhsul və xidmətlər barədə məlumatlandırmaq və onların satışını təşviq etmək İş yerindəki məhsulun tələblərə uyğun olmasını nəzərə alaraq səyahət paketləri ilə əlaqədar məhsulları tövsiyə etmək Sərnişinlərə satış nöqtələri və nümayəndəlikləri barədə mümkün qədər çevik məlumat vermək Məhsulların yüksək səviyyədə təqdimat və satışını təmin etmək üçün səyahət bürosu və satış nöqtələrinə məhsulların satışı ilə əlaqədar kömək etmək İş yeri üzrə büdcə və vaxt intervalına uyğun olaraq yeni kommersiya fəaliyyətlərini hazırlamaq üçün məhsulun reklamı və təşviqi ilə əlaqədar tədbirləri müəyyən etmək Reklam materialını müştərilərə paylamaq
15%	Sənədləri nəzərdən keçirib işləmək Nəzərdə tutulan vaxt intervallarına uyğun olaraq sənədləri tam və düzgün hazırlamaq Sənədlərdə zəruri təfərrüatları dəqiqliklə və məhsul ilə bağlı tətbiq edilən şərtlərə uyğun olaraq qeydə almaq Müvafiq hesablamalar aparmaq və zəruri xərcləri sənədlərdə qeydə almaq Təchizatçılar tərəfindən tələb olunan zəruri ödənişləri müvafiq vaxt çərçivəsində təşkilati prosedurlara əsasən həyata keçirmək Çap və zəruri halda müvafiq düzəlişlərdən əvvəl bütün sənədlərin düzgün olmasını yoxlamaq Sənədlərin nüsxəsini təşkilatın və təchizatçının prosedur və qaydalarına və müştəri tələblərinə uyğun olaraq emal etmək, qeydə almaq və göndərmək Zəruri halda sənədləri yenidən çap etmək və məhsul ilə bağlı tətbiq olunan şərtlərə uyğun olaraq hər hansı bir zəruri və ya əlavə ödənişləri nəzərdən keçirmək

İş nümunəsi 1: Avropaya turist səfərinin planlaşdırılması

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

İştirakçının görəcəyi işlər: 12-26 avqust tarixlərində məzuniyyətdə olan cütlük Avropaya turist səfərinə getmək istəyir. Onlar əsasən Balkan yarımadası, Fransa və İspaniyanın görməli yerlərini gəzməyi planlaşdırırlar. Buna uyğun olaraq onlara ən sərfəli tətillə yolu, biletlər və otel qiymətləri, eyni zamanda tələb olunan sənədlər haqqında məlumat verin

B.3.2. YAZILI QIYMƏTLƏNDİRMƏ

İcra müddəti: 17 dəqiqə.

Sualların sayı: 17.

Yazılı qiymətləndirməni keçmək üçün tələb olunan düzgün cavabların sayı işəgötürən tərəfindən müəyyən olunur.

Tövsiyə olunan nisbət: 70%.

Əhatə olunan vəzifələr:

15%	Xüsusi tədbir ilə əlaqədar səyahət və yaşayış yeri üzrə müvafiq tələbləri müəyyən etmək
30%	Səyahət və yaşayış yeri üzrə sifarişlər etmək
25%	Səyahət paketlərini hazırlamaq və satışını həyata keçirmək
20%	Müştəriləri məhsul və xidmətlər barədə məlumatlandırmaq və onların satışını təşviq etmək
10%	Sənədləri nəzərdən keçirib işləmək

Sual nümunələri:

1. Müştəri topdansatış tur operatorundan tur paketi seçir və öz istəyinə uyğun olaraq sakit istirahət etmək üçün şəhərdən müəyyən məsafədə yerləşən otel seçir. Həmin şəxs otelə gələn zaman yeni üzgüçülük hovuzunun tikintisi ilə əlaqədar otağın qarşısında davamlı səs-küy ilə qarşılaşır. Müştərinin narahatçılığı üçün kim məsuliyyət daşıyır?
 - A. Tikinti prosesi zamanı bütün sifarişləri ləğv etməli olan otel
 - B. Obyektdə tikinti və ya təmir işlərinin aparılmasını broşürdə qeyd etməli olan topdansatış səyahət agentliyi
 - C. Sifariş etməzdən əvvəl daha dərin yoxlama aparmalı olan müştəri özü
 - D. Bütün qonaqları qulaq tıxacları ilə təmin etməli olan otel

2. Topdansatış turizm şirkəti olan ABC 1965- ci ildən fəaliyyət göstərən XYZ istirahət mərkəzi üçün yerlərin satışı ilə məşğuldur. ABC istirahət mərkəzinin gözəlliyini nümayiş etdirmək üçün broşürdə hələ də 1965-ci ildə çəkilməmiş şəkli yerləşdirməkdə davam edir. Faktiki olaraq, istirahət mərkəzi 1965-ci ildən bəri təmir olunmayıb və köhnəlmiş və dağılmış görkəmə malikdir. ABC şirkəti öz broşüründə səhvə yol veribmi?
 - A. Şirkət şəklin 1965-ci ildə çəkildiyini qeyd etdiyi təqdirdə xeyr.
 - B. Bəli, çünki şəkil mərkəzin mövcud vəziyyətini dəqiq şəkildə təsvir etmir.
 - C. Xeyr, çünki mövcud qaydalarda yalnız reklam məqsədilə şəklin istifadə edilə bilindiği göstərilir. Onun məzmunu isə qeydiyyatçının öhdəsinə buraxılır.
 - D. Bəli, çünki təqdimat məqsədilə heç bir şəkildən istifadə etmək olmaz.

3. “Betsy” turizm şirkəti müştərilər ilə satış müqaviləsi bağlayır və lazım olan sənədlər barədə məlumat əldə etmək üçün həmin şəxslərə Kanada Xarici İşlər Nazirliyinin internet saytına daxil olmağı məsləhət bilir. O düşünür ki, Kanada vətəndaşları seçilmiş ölkəyə getmək üçün viza əldə etməlidirlər. Lakin müvafiq məlumatın haradan əldə olunmasını bilmir. “Betsy” məsləhəti
 - A. Kifayət edir, çünki turizm agentliyi müştərilərə yalnız səfər sənədləri barədə haradan məlumat əldə edə biləcəkləri barədə məsləhət verir.
 - B. Kifayət etmir, çünki turizm agentliyi müştərilərə lazım olan xüsusi sənədlər barədə məsləhət verməlidir .
 - C. Kifayət edir, çünki müştərilər özləri gedəcəkləri ölkəni seçir və təfərrüatları da onlar müəyyən etməlidir .
 - D. Kifayət etmir, çünki müştərilər səfər sənədləri barədə xüsusi informasiyaya malik olmadıqları təqdirdə turizm agentliyi onlara internet saytının ünvanını verməlidir .

4. Müştəri ABC turizm agentliyindən 1 may tarixində istirahət paketi əldə edir. Səfər 8 may tarixindən başlanır. ABC turizm agentliyi topdansaş şirkətinə 8 may tarixində ödəniş edir. Topdansaş şirkəti biletləri, vauçerləri, marşrutu və digər zəruri sənədləri hansı tarixdə turizm agentinə verməlidir?
- A. 1 iyun (yol düşməzdən 14 gün əvvəl)
- B. 24 may (yola düşməzdən 24 gün əvvəl)
- C. 8 iyun (yola düşməzdən 7 gün əvvəl)
- D. 29 may (ödəniş alındıqdan 14 gün sonra)
5. Aşağıdakı hansı halda turizm agentliyi müştəriyə tam kompensasiya və ya səfər xərclərinin müqayisə olunan alternativini ödəmək məcburiyyətində qalmayacaqdır?
- A. Müqavilə qiymət artımına icazə verir və məcmu artım ümumi qiymətin 7%-dən çoxdur (GST və ya PST-nin yüksəlməsi səbəbindən qiymətdə baş verən artım istisna olmaqla).
- B. Hər hansı nəqliyyat vasitəsinin yola düşmə qrafiki 12 saat və daha az müddətdə təxirə salındıqda və ya gecikdirildikdə.
- C. Müqavilə qiymət artımına icazə vermir və səfər xidməti xərcləri bu və ya digər səbəbdən müəyyən həcmdə artır.
- D. Müxtəlif səfər gəmiləri bir-birini əvəz edir.
6. Joe və Salli Sudburidə doğulsalar da, hazırda Vindzorda yaşayırlar. Onlar Toronto şəhərindən Avropa üzrə səfərə çıxırlar. Təchizatçı müflis elan olunduqda, Joe və Salli artıq xarici ölkədə olmuşlar. Səfərin tamamlanması ilə bağlı Ontario qanunvericiliyinin 26/05 maddəsinə əsasən, hər bir gediləcək yer üçün xərclərin təqribən eyni olduğunu ehtimal etsək Joe və Salli haradan geri qayıtmalıdırlar?
- A. Toronto
- B. Toronto və ya Vindzor
- C. Vindzor
- D. Sudburi
7. Aşağıdakı qayiməni oxuyun və qanunvericiliyin təmsilçilik tələblərinə cavab verməsi üçün hansı dəyişikliyin edilməli olduğunu izah edin. (Kömək: qayimə ilə bağlı 7 problem vardır)

QAİMƏ

ABC TRAVEL

123 ANY KÜÇƏSİ

İSTƏNİLƏN YERƏ, ONTARIO

X0X 0X0

Telefon: (555) 555-5555

Faks: (555) 555-5557

E-poçt: bookings@abctravel.ca

TARİX: 12 Avqust, 2007

QAİMƏ #: A123

SƏHİFƏ #: 1 of 1

SİFARİŞ #: A11111111

AGENT: Booka Trip

MÜŞTƏRİ: İvanna Travel

Telefon: (555) 555-0005

TƏSVİR	MİQDAR	QİYMƏT	VERGİLƏR	GST	PST	Total
İSTİRAHƏT PAKETİ AKAPULKO, MEKSIKA	1	\$1891.95	\$247.00	1.05	-	\$2140.00

12 avqust 2007-ci il tarixində \$1000.00 dəyərində depozit ödənilmişdir.

\$1140.00 həcmində qalıq 12 sentyabr 2007-ci il tarixində ödənilməlidir.

Sənədləşdirmə ilə bağlı tələblər: Kanada vətəndaşlığını təsdiq edən sənəd və hökumət tərəfindən verilən şəkil. Meksikaya daxil olmaq üçün şəxsiyyəti təsdiq edən sənəd tələbləri. Meksika immiqrasiya idarəsi Kanada pasportuna üstünlük verir. Meksika turist kartı ABC tur operatoru tərəfindən hava limanında qeydiyyat zamanı təqdim olunacaq. Yadda saxlayın ki, tələb olunan informasiya və səfər sənədləri yerində olsa belə, digər ölkənin ərazisinə daxil olmaqdan imtina oluna bilər.

Gediləcək ölkədə yaşayış səviyyəsi və standartları. Eləcə də kommunal xidmətlər, digər xidmətlər və qalmaq yeri barədə şərtlər Kanadada mövcud olan şərtlərdən fərqlənə bilər.

8. Müştəriyə məsləhət və ya təlimat verməzdən əvvəl turizm şirkətinin əməkdaşı aşağıdakılardan hansını etməlidir?
- A. Müştəriyə məsləhət xidmətinin haqqı barədə məlumat verməlidir.
 - B. Müştəriyə satılan səfər xidmətinin təsvirini göstərməlidir.
 - C. Müştəriyə səfər sənədlərinə olan ehtiyac barədə məsləhət verməlidir (pasport, viza).
 - D. Müştərinin kredit kartının sürətinin çıxarılmasını tələb etməlidir

9. Qeydiyyat aparan şəxs müştərinin sifariş etdiyi səyahət gəmisinin əvəzinə baş gəminin təqdim edildiyi barədə məlumat əldə etdikdə nə etməlidir?
- A. Müştəriyə yeni gəminin adı və onun otaq nömrəsi barədə məlumat verməlidir.
 - B. Müştəriyə tam kompensasiya verməlidir.
 - C. İmkan olan kimi müştəri üçün onun istədiyi gəmidə yer sifariş etməlidir.
 - D. Müştəriyə ya tam kompensasiya almaq, ya da digər alternativ xidmət növündən istifadə etmək seçimi verməlidir.
10. Joe Smit ABC Travel şirkətində işləyir. Con və Joan Klark şənbə günü bütün bankların və restoranların qapalı olduğu və meydan və məbədlərdə şortik və qısaqollu köynəklərin qadağan olunduğu ölkəyə səyahət paketi sifariş etmişdir. Bu baxımdan Joenin öhdəliyi nədən ibarət olacaqdır?
- A. Heç bir. Çünki bu halda Klark ailəsi müvafiq ölkəyə səfər etməyi özləri seçiblər və bu səbəbdən də, onların əvvəlcədən məlumatlı olmasını ehtimal etmək olar.
 - B. Heç bir. Səyahət üçün lazım olan səfər sənədləri barədə izahat verməkdən əlavə Joe onlara başqa heç nə söyləmək məcburiyyətində deyil.
 - C. Joe müştərilərə gediləcək ölkədə Kanada ilə müqayisədə fərqli olan xidmət standartları barədə məlumat verməyə borcludur.
 - D. Joe Klark ailəsinə banklar barədə məlumat verməyə borclu olsa da, bunu səfərdə olan zaman restoranda çörək yemək və ya necə geyinmək məsələləri barədə söyləmək olmaz.
11. Müştərinin qaldığı yerin sifariş zamanı təsvir edilən yer ilə eynilik təşkil etdiyini kimlər yoxlamalıdır?
- A. Müştəri
 - B. Qeydiyyatçı
 - C. Yeri satmaq hüququna malik qeydiyyatçı
 - D. Yeri təmin edən otel
12. ABC Travel şirkəti təyyarə biletlərini XYZ Holidays şirkətində sifariş verir. Jane Smit ABC Travel şirkətindən xarici ölkədən geriyyə bilet alır. Hava limanında işləyən agent pasportda adın Jaen Smit, elektron biletdə isə Joan Smit olduğunu deyir və təyyarəyə minmək üçün buraxılış verməkdən imtina edir. Bu hal üçün kim məsuliyyət daşıyır?
- A. Hava limanının bilet agenti. Çünki o, sərnişinin adında hərf səhvinin olduğunu qəbul etməlidir.
 - B. Jane Smit. Çünki o hava limanına gəlməzdən əvvəl elektron bileti yoxlamaq üçün kifayət qədər vaxta malik idi.

- C. ABC Travel şirkətinin səfər agentı. Çünki o elektron bileti Janeyə göndərməzdən əvvəl oradakı bütün məlumatların düzgünlüyünü yoxlamalı idi.
- D. XYZ Holidays şirkəti. Çünki onlar bu səhvə yol veriblər.
13. Topdansatış agentı aşağıdakılardan hansı birini səyahət agentı üçün hazırlanan qaiməyə daxil etməməlidir?
- A. Səfər agentliyinin adını və ünvanını
- B. Ödəniş şərtlərini və ödənilən məbləği
- C. Səfər agentliyinin xidmət etdiyi müştərilərin adlarını
- D. Adi səfər məlumatları və tələb olunan səfər sənədləri
14. Fors-majör nədir?
- A. Təbiətin gücü, təbiət hadisəsi
- B. Qara qüvvə
- C. Təyyarə qəzası
- D. Səfəri təşkil edən şirkətin müştərisi qarşısında öhdəliyini yerinə yetirə bilməməsi
15. Bet Mississaugada ABC Travel şirkəti vasitəsilə səfər təşkil etmişdir. O, Mayamiyə uçacaq, oradan isə gəmi vasitəsilə Braziliyaya gedəcək. Bet Mayamiyə gələn zaman Braziliyaya getmək üçün vizaya malik olmaması səbəbindən gəmiyə buraxılmadı. Burada kim məsuliyyət daşıyır?
- A. Bet viza almalı idi. Yalnız o özü üçün viza ala bilərdi.
- B. Gəmi heyəti. Onlar Beti gəmiyə buraxmalı və sadəcə Braziliyada gəmidə saxlamalı idilər.
- C. ABC travel şirkəti Beti tələb olunan zəruri sənədlər barədə məlumatlandırmalı idi.
- D. Ekspedia.
16. Manitobadan olan Sam Ontario səyahət agentliyindən istirahət paketi almışdır ki, bu da Manitobada olan topdansatış şirkətinin xidmətlərini əhatə edir. Topdansatış şirkəti müflis oldu. Bunun Sama təsiri varmı?
- A. Bəli. O, səyahət agentliyi vasitəsilə paket almışdı.
- B. Xeyr. Manitobo topdansatış şirkətinə bunun təsiri yoxdur.
- C. Xeyr. Sam Manitobadandır.
- D. Xeyr. Expedidadan almalıdır.

17. Mayk ABC travel agentliyinin təşviqat proqramı gedişində səyahət paketi udur. Səfər təşkil edən şirkət müflis olur. Mayka kompensasiya düşürmü?

- A. Bəli. Bu, Ontario səyahət agentliyindən olmuşdur.
- B. Bəli. Səyahət agentliyinin öhdəliyi yerinə yetirilməməsi sığortalanıb.
- C. Xeyr. Bu uduş mükafatı idi və Mayk bunun üçün pul ödəməmişdi.
- D. Bəli. Lakin yalnız kayutanın pulu.

B.4. NƏTİCƏLƏRİN QEYDƏ ALINMASI

Hər bir iştirakçı üçün fərdi hesabatlar hazırlanmalı və fəaliyyətin qiymətləndirilməsi, eləcə də yazılı qiymətləndirmə üzrə toplanan balların hesabatı onlara təqdim edilməlidir. Qiymətləndirmə bir nəfər üçün bir dəfədən artıq istifadə edildiyi təqdirdə hesabatda qiymətləndirmədən əvvəlki və sonrakı ballar arasındakı faiz dəyişikliyi də əks olunmalıdır.

“Peşə standartları üzrə qiymətləndirmənin hazırlanması prosedurları” adlı sənəddə qiymətləndirmə üzrə geniş nəzəri və praktiki məlumatlar verilmişdir.

C. MÜƏSSISƏLƏR ÜÇÜN NÜMUNƏVİ TƏLİM STANDARTI

Turagent

Təlim standartına dair qısa məlumat

Hazırkı təlim standartı müəssisələr, təlim mərkəzləri və institutları, təlim iştirakçıları üçün hazırlanmışdır və turagent üçün tələb olunan səriştələri əks etdirir. İşlə bağlı səriştənin nümayiş etdirilməsi üçün tələb olunan bilik və bacarıqların əldə edilməsinə xidmət edən təlim proqramları, kurikulumlar və təlim materiallarının hazırlanmasında bu standartdan təlimat kimi istifadə etmək olar. Bu standart əsasında hazırlanmış təlim digər peşələr üzrə səriştələrə malik olan, mövcud səriştələrini inkişaf etdirmək, mövcud iş yerində digər vəzifələri icra edə bilmək, yaxud digər müəssisədə və ya digər peşə üzrə iş tapmaq üçün yeni ümumi səriştələr əldə etmək istəyən şəxslər üçün də uyğun ola bilər.

Məşğulluq Təsnifatında (MT) (bu təlimin müvafiq olduğu) peşənin kodu:	4221 (İdarə qulluqçusu, səyatlər bürosu)
MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
ISCO 08-də işin kodu:	4221 (Clerk, travel)
ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
Milli İxtisas Çərçivəsi ilə əlaqə:	
ISCED-də kodu:	
Hazırlanma tarixi:	Aprel, 2012-ci il
Təsdiq edən qurum:	
Təsdiq tarixi:	
Təklif olunan yenilənmə tarixi:	Aprel, 2017-ci il

C.1. SƏRİŞTƏLƏRİN QISA TƏSVİRİ

Bilik:	<ul style="list-style-type: none">Müştərilərə fərdi xidmətlərin göstərilməsi ilə əlaqədar qaydalar və proseslər, o cümlədən tələblərin qiymətləndirilmə üsulları, keyfiyyətli xidmət üzrə standartlar, alternativ çatdırılma sistemləri və müştəri məmnuniyyətinin qiymətləndirilməsi üzrə texniki üsullar haqqında məlumatMüxtəlif ölkələrə gediləcək yerlərin müəyyən edilməsi haqqında ümumi məlumatGDS sistemi, o cümlədən Amadeus, Qalileo, Qabriel sistemləriİnsan və malların hava, dəmir yolu, dəniz və ya quru yolu ilə hərəkəti, o cümlədən onların nisbi xərcləri, üstünlükləri və məhdudiyyətləri haqqında məlumatSəyahət marşrutunun seçilməsi və hərəkət vaxtlarına təsir edən yol hərəkət modelləri, yol qaydaları və şəraitlərSəyahət və yaşayış yeri ilə əlaqədar müvafiq sifarişləri etmək üçün təşkilatı siyasət və prosedurlarSəyahət və yaşayış yeri üzrə planı səmərəli və məhsuldar hazırlamaq üçün
---------------	--

- informasiya texnologiyalarına əsaslanan sifariş sistemləri
- Turizm sənayesində istifadə olunan sənədlərin növləri və standart formalar
- Əsas ictimai nəqliyyat qovşaqları, kəsişmələri, stansiyaları, qatar və avtobus terminalları
- Əsas təyinat məntəqələri və ictimai obyektlər
- Məlumat və bildirişləri nəzərdən keçirmək üçün prosedurlar
- Müştərilərin tələblərini aydınlaşdırmaq və təsdiq etmək üçün strategiyalar
- Səfər təfərrüatlarının yoxlanılması və təsdiq edilməsi ilə əlaqədar təsdiqetmə sistemləri
- Biletlər və onların növləri, o cümlədən məntəqələr, alışı, satışı və bileti dəyişdirmə və ya qaytarma üsulları

Bacarıq:

- Ünsiyyət qurmaq bacarığı, o cümlədən:
 - təlimatlara riayət etmək
 - oxumaq və şərh etmək
 - müxtəlif mənbələr üzrə sənədlər, sxemlər və texniki tələblər, nasazlıqlar barədə məlumat vermək
 - tələbləri müəyyən və təsdiq etmək, məlumatları bölüşmək, onlara qulaq asmaq və başa düşmək üçün sorğu-sual etmək yolu ilə aydın və dəqiq ünsiyyət qurmaq imkanı
 - mədəniyyət fərqlərini nəzərə alaraq müvafiq dil və anlayışlardan istifadə etmək
- Yoxlamalar, sınaqların nəticələri və işin başa çatdırılması ilə əlaqədar müvafiq prosedurları qeydə almaq üçün yazmaq bacarığı
- Avadanlıqlardan təhlükəsiz istifadə etmək, məhsullar və materialları dəyişmək və daşımaq
- Hesablanmış məbləğləri hesab-faktura və sifarişlər ilə müqayisə etmək
- Özünün fəaliyyətini qiymətləndirmək, təhlillər aparmaq və ehtiyac olduğu halda zəruri düzəlişlər etmək
- Müştəri üçün müəyyən edilən qiyməti hesablamaq, müştərilər tərəfindən edilən ödənişlərin vəziyyətini yoxlamaq üçün riyazi bilikləri tətbiq etmək
- Alət, avadanlıq və materiallardakı nöqsanları aşkar etmək və müvafiq personala bu barədə dəqiq məlumat vermək
- Təşkilati bacarıqlar, o cümlədən işi planlaşdırmaq və icra etmək bacarığı
- Dəyişikliyə cavab vermək və iş yerində ərtaf mühitin mühafizəsi və ya idarəetmə sistemləri kimi vəzifələrə dəstək olmaq
- Müxtəlif mədəni və etnik köklərə mənsub, eləcə də fərqli fiziki və əqli imkanları olan şəxslər ilə əlaqə yaratmaq üçün qrup halında çalışmaq bacarığı
- GPS-dən istifadə etmək bacarığı

Yanaşma:

- Digərlərinin tələb və fikirlərinə qarşı həssas və anlayışlı olmaq
- Etibarlı, məsuliyyətli və nümunəvi olmaq, eləcə də vəzifələri vaxtında yerinə yetirmək
- Səbirli olmaq, hətta ən çətin vəziyyətlərdə belə aqressiv davranışa yol verməmək
- İş yerində digərlərinə qarşı nəzakətli olmaq və səmimi, əməkdaşlıq ruhu nümayiş etdirmək
- Tənqidləri qəbul etmək, gərgin vəziyyətlərdə təmkinli olmaq
- Qrup halında və əlaqəli şəkildə çalışmaq

Əlavə /
ümumi
səriştələr:

- İkidən çox xarici dil bilmək
- Təcrübəli internet istifadəçisi olmaq
- Marketing və xidmət satışı üsullarına dair yenilikləri izləmək və gələcəkdə iş

prosesində tətbiq etmək

Peşə standartına uyğun olaraq, bu peşə üzrə təcrübə və nəzəri təlim keçən turagent yuxarıda göstərilən sərişələri qazanmaqla, aşağıdakı vəzifə və fəaliyyətləri yerinə yetirə bilər:

Əsas vəzifələrin (V) və vəzifələr daxilində fəaliyyətlərin (F) siyahısı ¹

- V.1. İş planlaşdırmaq və hazırlamaq:
- F.1.1. Müvafiq məlumatlardan istifadə etməklə iş təlimatları və istismar təfərrüatlarını əldə etmək, təsdiq etmək və planlaşdırma və hazırlıq məqsədi ilə onlardan istifadə etmək;
 - F.1.2. Təhlükəsizliyin təmin edilməsi üzrə plan və siyasətlərə uyğun olaraq əməyin mühafizəsi ilə əlaqədar tələblərə riayət etmək;
 - F.1.3. Satış məqsədləri və mümkün olan xüsusi təkliflər barədə şirkətdən məlumat əldə etmək və müvafiq olaraq işi planlaşdırmaq;
 - F.1.4. İnformasiya texnologiyaları üzrə sistemləri işə salmaq, idarə etmək, eləcə də gündəlik təklifləri və qiymətlərdəki dəyişiklikləri izləmək və tətbiq etmək.
- V.2. Xüsusi tədbir ilə əlaqədar səyahət və yaşayış yeri üzrə müvafiq tələbləri müəyyən etmək:
- F.2.1. Səyahətin məqsədini və təklif olunan marşrutu aydınlaşdırmaq;
 - F.2.2. Səyahət və yaşayış yeri ilə əlaqədar tələbləri müəyyən etmək;
 - F.2.3. Müəyyən edilmiş tələblərə əsasən səyahət və yaşayış yeri üzrə yerləşməni şəraitə uyğun olaraq qiymətləndirmək.
- V.3. Səyahət və yaşayış yeri üzrə sifarişlər etmək:
- F.3.1. Müəyyən edilmiş tələblərə uyğun olaraq təşkilati siyasət və prosedurlara əsasən sifarişlər etmək;
 - F.3.2. Sifarişlərin təsdiqini almaq;
 - F.3.3. Xüsusi tədbir ilə əlaqədar marşrutu razılaşdırmaq və müvafiq şəxslərə təqdim etmək.
- V.4. Səyahət paketlərini hazırlamaq və satışını həyata keçirmək:
- F.4.1. İş yerinin turizm sənayesi üzrə müvafiq personalından bürolar və satış nöqtələri vasitəsi ilə paylaşdırılacaq səyahət paketlərinin hazırlanması ilə əlaqədar məsləhət almaq;
 - F.4.2. Hazırlanmış səyahət paketlərinin paylaşdırma hüququnu turizm sənayesi üzrə topdan və pərakəndə satış büroları ilə razılaşdırmaq.
- V.5. Müştəriləri məhsul və xidmətlər barədə məlumatlandırmaq və onların satışını təşviq etmək:
- F.5.1. İş yerindəki məhsulun tələblərə uyğun olmasını nəzərə alaraq səyahət paketləri ilə əlaqədar məhsulları tövsiyə etmək;
 - F.5.2. Sərnişinlərə satış nöqtələri və nümayəndəlikləri barədə mümkün qədər çevik məlumat vermək;
 - F.5.3. Məhsulların yüksək səviyyədə təqdimat və satışını təmin etmək üçün səyahət bürosu və satış nöqtələrinə məhsulların satışı ilə əlaqədar kömək etmək;
 - F.5.4. İş yeri üzrə büdcə və vaxt intervalına uyğun olaraq yeni kommersiya fəaliyyətlərini hazırlamaq üçün məhsulun reklamı və təşviqi ilə əlaqədar tədbirləri müəyyən etmək;
 - F.5.5. Reklam materialını müştərilərə paylamaq.
- V.6. Müştəriləri məlumatlandırmaq və məsləhət vermək:

¹ Müvafiq sahə üçün olan peşə standartındakı ilə eynidir.

- F.6.1. Müştərilərin xüsusi məlumat və məsləhətə olan ehtiyaclarını şəraitə uyğun olaraq düzgün şəkildə müəyyən etmək və aydınlaşdırmaq;
 - F.6.2. Müştərilərə verilən məlumatların müvafiq, dolğun olmasını və tələblərə tam cavab verməsini təmin etmək;
 - F.6.3. Məlumat və ya məsləhəti müvafiq qaydada və müştərinin asan başa düşə biləcəyi üsulda vermək;
 - F.6.4. Verilən məlumat və məsləhətlərin səmərəliliyini təmin etmək üçün onları müntəzəm olaraq nəzərdən keçirmək.
- V.7. Sənədləri nəzərdən keçirib işləmək:
- F.7.1. Nəzərdə tutulan vaxt intervallarına uyğun olaraq sənədləri tam və düzgün hazırlamaq;
 - F.7.2. Sənədlərdə zəruri təfərrüatları dəqiqliklə və məhsul ilə bağlı tətbiq edilən şərtlərə uyğun olaraq qeydə almaq;
 - F.7.3. Müvafiq hesablamalar aparmaq və zəruri xərcləri sənədlərdə qeydə almaq;
 - F.7.4. Təchizatçılar tərəfindən tələb olunan zəruri ödənişləri müvafiq vaxt çərçivəsində təşkilati prosedurlara əsasən həyata keçirmək;
 - F.7.5. Çap və zəruri halda müvafiq düzəlişlərdən əvvəl bütün sənədlərin düzgün olmasını yoxlamaq;
 - F.7.6. Sənədlərin nüsxəsini təşkilatın və təchizatçının prosedur və qaydalarına və müştəri tələblərinə uyğun olaraq emal etmək, qeydə almaq və göndərmək;
 - F.7.7. Zəruri halda sənədləri yenidən çap etmək və məhsul ilə bağlı tətbiq olunan şərtlərə uyğun olaraq hər hansı bir zəruri və ya əlavə ödənişləri nəzərdən keçirmək;
 - F.7.8. Tələb olunduğu təqdirdə viza xidmətləri göstərmək və səyahət sığortası hazırlamaq.

C.2. TƏLİM İLƏ BAĞLI XÜSUSİ MƏLUMAT

C.2.1. TƏLİMİN NÖVLƏRİ

Bu peşə üçün zəruri sərişələr aşağıda göstərilən təlim metodları vasitəsilə əldə edilə bilər:

Formal təlim

Təvsiyə olunan formal təlim	Uyğun gələn təlim növü	Qeydlər
Tam orta təhsil ²		
Texniki peşə təhsili və ya akkreditasiyadan keçmiş təlim müəssisəsində təlim	<input checked="" type="checkbox"/>	İlkin təlim akkreditasiyadan keçmiş peşə məktəbləri və sertifikatlaşdırılmış müəssisələr tərəfindən təşkil olunur. Bu təlim praktikadan qazanılan geniş təcrübə ilə əlaqələndirilməlidir. Yalnız praktiki təlim keçirildiyi hallarda sərişələrin tanınması haqqında sənəd əldə etmək üçün işçinin əlavə nəzəri təlim keçməsi və qiymətləndirilməsinə ehtiyac var.
Orta ixtisas təhsili		
Ali təhsil		
Digər:		

Qeyri-formal və (və ya) informal təlim tələb olunan sərişələrin genişləndirilməsinə şərait yarada bilər. Bəzən turagent zəruri sərişələri yalnız qeyri-formal və (və ya) informal təlim vasitəsi ilə əldə edə bilər.

Qeyri-formal təlim

İş yerində, təlim mərkəzində və ya bilavasitə ixtisaslaşmış təlimatçı və ya usta tərəfindən keçirilən təlimdir. Qeyri-formal təlimin ən yaxşı yolu iş yerində təlimatçı anında öyrənməkdir.

İnformal təlim

İnformal təlim, ənənəvi olaraq, kütləvi informasiya vasitələri və sosial şəbəkələr vasitəsi ilə baş verir. O, tələb olunan nəzəri və təcrübi bilikləri verə bilər, lakin fərdi yoxlamadan başqa, digər qaydada müşahidə edilməsi demək olar ki, mümkün deyil və ölçülməsi çətindir.

² Ümumi orta təhsil ölkə vətəndaşları üçün icbari xarakter daşdığından cədvəldə əks olunmayıb.

C.2.2. TƏLİMİN İSTİQAMƏTİ

Normal ilkin təlim istiqaməti ümumi orta təhsili bitirdikdən sonra ilkin peşə təhsili almaq və hər hansı turizm müəssisəsində təcrübə keçməkdir. Buna baxmayaraq, turagentin təlim istiqamətləri yuxarıda göstəriləyi kimi, qeyri-formal və ya informal təlimdən də ibarət ola bilər.

C.2.3. ƏVVƏLKİ TƏLİMİN TANINMASI³

Gələcəkdə turizm müəssisəsində ən azı iki il intensiv təcrübəsi olan şəxs səriştələrin yoxlanması üçün imtahana müraciət edə və yalnız imtahanı keçdikdən sonra səriştələrin tanınması haqqında rəsmi sənəd əldə edə bilər.

³ Azərbaycanca səriştələrin tanınması üçün qiymətləndirmə sistemi hazırda mövcud deyildir.