

بسمه تعالی  
معاونت آموزش  
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

بکارگیری اصول ارتقاء از سطح

کارمندی به مدیریت

گروه شغلی خدمات آموزشی

کد ملی آموزش شایستگی

۴۱۱۰-۴۹-۰۰۱-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۸/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۰۱-۴۹-۴۱۱۰

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته: خدمات آموزشی

علی موسوی

زهرا زمانی

هایده رامش

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی :

-

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-

-

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 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	رقیه یادگاری	لیسانس	میکروبیولوژی	مدیر و مربی	۴ سال رسمی	تلفن ثابت : ۰۲۶۳۴۴۵۳۸۵ تلفن همراه : ۰۹۱۲۳۳۷۳۲۲۴ ایمیل: Nasimyadegari۲۶۱@yahoo.com آدرس : کرج آموزشگاه هنر زندگی
۲	رضا یادگاری	لیسانس	مدیریت بازرگانی	مربی	ده سال	تلفن ثابت : ۰۲۶۳۴۴۵۳۸۵ تلفن همراه : ۰۹۱۲۸۹۸۹۱۱۳ ایمیل : yadegari_reza@yahoo.com آدرس : کرج آموزشگاه هنر زندگی
۳	شهره شهیدی	دیپلم	اقتصاد	مربی	۴ سال	تلفن ثابت : ۰۲۶۳۴۴۵۳۸۵ تلفن همراه : ۰۹۱۹۵۲۷۵۳۳۲ ایمیل : shohrekish@yahoo.com آدرس : کرج - مهرشهر
۴	مهشید سنایی فرد	لیسانس	اقتصاد	مربی	ده سال	تلفن ثابت : ۰۲۶۳۴۴۵۳۸۵ تلفن همراه : ۰۹۱۲۳۱۶۴۷۳۵ ایمیل : Mahshid_fard@yahoo.com آدرس : کرج آموزشگاه هنر زندگی



## **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 مربیان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مربیان 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 .

### **نگرش :**

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.



<b>نام استاندارد آموزش شایستگی:</b>
بکارگیری اصول ارتقای از سطح کارمندی به مدیریت
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی :</b>
بکارگیری اصول ارتقای از سطح کارمندی به مدیریت شایستگی های از حوزه خدمات آموزشی است که در بر گیرنده نحوه رفتار مناسب در جایگاه اجتماعی محیط کار ، نحوه رفتار فردی مناسب به عنوان یک کارمند، نحوه رفتار مناسب در موقعیتهای رقابتی ، نحوه رفتار مناسب بعنوان همکار می باشد و با مشاغل کارمند و مدیر در ارتباط است.
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : توانایی یادگیری و حضور در دوره آموزشی مهارت های پیش نیاز : ندارد
<b>طول دوره آموزش :</b>
طول دوره آموزش : ۴۷ ساعت - زمان آموزش نظری : ۳۰ ساعت - زمان آموزش عملی : ۱۷ ساعت - زمان کارورزی : - ساعت - زمان پروژه : - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>
- کتبی : ۲۵٪ - عملی : ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>
لیسانس مدیریت و اقتصاد با حد اقل ۳ سال سابقه کاری مرتبط



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

بکارگیری عملکرد و رفتار هدفمند در جهت ارتقای شغلی از سطح کارمندی به مدیریت در موقعیتهای مختلف طبق اصول صحیح

\* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

**Improving Employer to managment**

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

\* 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 شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	انجام رفتار مناسب در جایگاه اجتماعی محیط کار
۲	انجام رفتار فردی مناسب به عنوان یک کارمند
۳	انجام رفتار مناسب در موقعیتهای رقابتی
۴	انجام رفتار مناسب بعنوان همکار
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۶	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تخته وایت برد</li> <li>• ماژیک وایت برد</li> <li>• تخته پاک کن وایت برد</li> <li>• کاغذ A4</li> <li>• جعبه کمک های اولیه</li> <li>• کپسول آتش نشانی</li> <li>• میز و صندلی کار آموز</li> <li>• میز و صندلی مربی</li> </ul>				دانش :
			۱	- اهمیت آراستگی ظاهر
			۱	- اصول برقراری ارتباط کلامی در محیط کار
			۱	- اهمیت سهیم شدن در امور خیریه
				-
				مهارت :
		۲		- انتخاب پوشش برای یک ظاهر آراسته در محیط کار
		۲		- برقراری ارتباط کلامی مناسب در محیط کار
		۲		- سهیم شدن در امور خیریه
				-
				نگرش :
				- حفظ شئون اسلامی و فرهنگی
				-
				ایمنی و بهداشت :
			- سیستم تهویه مناسب	
			- جعبه کمک‌های اولیه	
			- کپسول آتش نشانی	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام رفتار فردی مناسب به عنوان یک کارمند
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۰	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن وایت برد کاغذ A۴ جعبه کمک های اولیه کپسول آتش نشانی میز و صندلی کار آموز میز و صندلی مربی				دانش :
			۲	- اهمیت داشتن محاسناتی همچون ، نوع دوستی، مثبت بودن ، مستند سازی ، اظهار نظر به موقع، نصیحت پذیری، عزت نفس، معقول بودن ، درخواست منطقی داشتن ، مسئولیت پذیر بودن - اهمیت مضرات شایعه پراکنی، پنهان کاری، دروغ گویی، ناسزاگویی، خود شیفتگی ، ترس از سخنرانی
			۰/۵	- نحوه سوال پرسیدن و اهمیت آن
			۰/۵	- اوقات فراغت
			۰/۵	- قوانین نفوذ
			۰/۵	- تکنیکهای جدید مدیریتی
			۰/۵	- اهمیت عدم تداخل مسائل شغلی و خانوادگی
			۰/۵	- میزان ساعت کاری
			۰/۵	- اهمیت حفظ آرامش
			۰/۵	- اهمیت معنویات و شاد و دلنشین بودن در محیط کار
				مهارت :
		۱		- برقراری ارتباط موثر بعنوان یک کارمند منظم و وقت شناس
		۱/۵		- پرهیز از رفتارها و گفتار زیانبار
		۱/۵		- انجام رفتارهای موثر و مثبت
	۱/۵		- منطبق شدن با سیستم مدیریت	
	۱/۵		- انتخاب مناسب برای اوقات فراغت	
	۱/۵		- بکارگیری روشهای ایجاد یک محیط کار شاد و دلنشین	
	۱/۵		- بکارگیری روشهای حفظ آرامش و آسایش در محیط کاری	



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام رفتار فردی مناسب به عنوان یک کارمند
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	-مقید بودن به اصول رفتاری انسانی و کارمندی			
	ایمنی و بهداشت : سیستم تهویه مناسب -جعبه کمک‌های اولیه -کپسول آتش نشانی			
	توجهات زیست محیطی : -			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام رفتار مناسب در موقعیتهای رقابتی	
	جمع	عملی	نظری		
	۹	۶	۳		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تخته وایت برد</li> <li>• ماژیک وایت برد</li> <li>• تخته پاک کن وایت برد</li> <li>• کاغذ A4</li> <li>• جعبه کمک های اولیه</li> <li>• کپسول آتش نشانی</li> <li>• میز و صندلی کار آموز</li> <li>• میز و صندلی مربی</li> </ul>				دانش :	
			۰/۵	- مطالعه نظام ترفیع	
			۱	- وقایع پر اهمیت و کلیدی	
			۰/۵	- فرصتها و تهدیدها	
			۱۵ دقیقه	- رفتار جوانمردانه	
			۴۵ دقیقه	اهمیت دسته بندی همکاران در گروههای مختلف (کاندیدای داخلی و خارجی)	
					مهارت :
		۴		- بکارگیری روش حل مسئله در موقعیتهای بحرانی	
		۲		- بهره برداری مناسب از فرصتها و تهدیدها	
					نگرش :
				- مقید بودن به اصول رفتاری انسانی و کارمندی	
				-	
				ایمنی و بهداشت : سیستم تهویه مناسب	
				- جعبه کمکهای اولیه	
				- کپسول آتش نشانی	
				توجهات زیست محیطی :	
				-	



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام رفتار مناسب بعنوان همکار
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۸	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تخته وایت برد</li> <li>• ماژیک وایت برد</li> <li>• تخته پاک کن وایت برد</li> <li>• کاغذ A4</li> <li>• جعبه کمک های اولیه</li> <li>• کپسول آتش نشانی</li> <li>• میز و صندلی کار آموز</li> <li>• میز و صندلی مربی</li> </ul>				دانش :
			۲	-اهمیت ارزشهای انسانی بعنوان یک همکار(انعطاف پذیری، خویشتن داری، دوستی و صمیمیت، صداقت ، با ملاحظه بودن)
			۱	-اهمیت ارتباط با کارکنان ارشد
			۱	- اهمیت درک انگیزه های همکاران
			۰/۵	-اهمیت شناخت الگوهای رفتاری
			۰/۵	انواع عصبانیت و اهمیت تشخیص آن
				مهارت :
		۲		-کاربرد واژه های مودبانه و ارزشهای انسانی بعنوان همکار(در قالب طرح مسئله)
		۲		-تجزیه و تحلیل انگیزه های همکاران
		۲		-بکارگیری اصول کنترل شرایط هنگام مشاجره در محیط کار
		۲		-بکارگیری اصول پیش بینی الگوهای رفتاری و پیش بینی عکس العمل مناسب
				نگرش :
	-مقید بودن به اصول رفتاری انسانی و کارمندی			
ایمنی و بهداشت :				
-سیستم تهویه مناسب				
-جعبه کمکهای اولیه				
-کپسول آتش نشانی				
توجهات زیست محیطی :				
-				



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	تخته وایت برد	استاندارد	۱	
۲	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱	
۳	کپسول آتش نشانی	متناسب با مساحت کلاس	۱	
۴	میز و صندلی کار آموز	استاندارد	۱۵	
۵	میز و صندلی مربی	استاندارد	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	تخته پاک کن وایت برد	استاندارد - مگنتی	۱	
۲	کاغذ	A4	۱ بسته	
۳	ماژیک	وایت برد	۱۰ عدد	

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

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .





## فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	

