



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بسمه تعالی

معاونت آموزش

دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

بکارگیری مهارت جامع برقراری ارتباط

گروه شغلی
خدمات آموزشی

کد ملی آموزش شایستگی

۲۶۳۲-۴۹-۰۰۲-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۱۰/۶



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی: ۱-۲-۰۰۴-۴۹-۳۶۳۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته خدمات آموزشی :

سید علی موسوی

رامک فرح آبادی

زهرا زمانی زنوز

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 حرفه ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci @ yahoo.com



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 :

نقشه ی 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 حرفه ای 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.



شایستگی تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	مریم نورزاد	کارشناسی الهیات	علوم قرآن و حدیث	گوینده ،مجری،مبلغ فرهنگی		تلفن ثابت: ۳۳۱۹۱۶۱۲ تلفن همراه: ۰۹۱۲۵۴۳۸۵۹۸ ایمیل: آدرس:
۲	هدیه گونه	کارشناسی ادبیات	زبان وادبیات فارسی			تلفن ثابت: تلفن همراه: ۰۹۱۲۲۸۰۹۵۷۲ ایمیل: آدرس:



نام استاندارد آموزش شایستگی :
بکارگیری مهارت جامع برقراری ارتباط
شرح استاندارد آموزش شایستگی :
بکارگیری مهارت جامع برقراری ارتباط در حوزه خدمات آموزشی است و کارهای بررسی تعاریف و عناصر ارتباطی، انتقال پیام و دریافت پیام را در بر می گیرد .
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش: ۲۴ ساعت - زمان آموزش نظری: ۶ ساعت - زمان آموزش عملی: ۱۸ ساعت - زمان کارورزی: - ساعت - زمان پروژه: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
- کتبی : ۱۵٪ - عملی : ۶۰٪ - اخلاق حرفه ای : ۲۵٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
لیسانس با ۱ سال سابقه آموزش



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

مهارت جامع برقراری ارتباط در حوزه خدمات آموزشی است و شایستگی هایی از قبیل توانایی درک و شناخت ارتباط صحیح و تعامل مناسب با دیگران ، تحلیل رفتار متقابل را در هنر آموزان ایجاد می کند.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Communicate's skills

* 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	بررسی، تعاریف و عناصر ارتباطی
۲	انتقال پیام
۳	دریافت پیام



استاندارد آموزش
- بر گه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی ماهیت ، تعاریف و عناصر ارتباطی
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
			۲	دانش : - ماهیت ، تعاریف و عناصر ارتباطی - تبیین گستردگی مفهوم ارتباط - پیامدهای فقدان مهارتهای ارتباطی / تسهیل کننده های ارتباط : (اصول اولیه) / - عوامل بازدارنده ی ارتباط : (اصول اولیه) / کلیدهای برقراری ارتباط : (اصول اولیه)
		۶		مهارت : - بکارگیری مهارتهای ارتباطی - بررسی عوامل بازدارنده ی ارتباط - بکارگیری کلیدهای برقراری ارتباط
				نگرش : - چرایی ارتباط / شناخت خود/شناخت دیگران / چپستی ارتباط
				ایمنی و بهداشت: - بهداشت روانی و امنیت روانی
				توجهات زیست محیطی: -



- استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انتقال پیام
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ارتباطات غیر کلامی دکتر محسنیان راد/ ۴ کهکشانی ارتباطی در ایران محسنیان دکتر/ تاملی در روانشناسی تجربی رفتار متقابل ترجمه دکتر بهمن دادگستر // ماژیک وبرد			۲	دانش : - تعاریف انتقال پیام - ارتباط (کلامی و غیر کلامی) - ارتباط غیر کلامی - روانشناسی تن صدا - ارتباط غیر کلامی / حرکات و رفتارهای - غیر کلامی / علائم منفی زبان رفتار / هیجان رفتار و تن گفتار / - مفهوم زبان بدن متفاوت از تن گفتار
		۶		مهارت : - به کارگیری از ساختار کلام و محتوای کلام - به کار گیری عناصر فرازبانی - برقراری ارتباط کلامی - برقراری ارتباط غیر کلامی
				نگرش : - ایجاد رویکرد ارتباطی موثر و پایدار همراه با بالا بردن قدرت پذیرش در مخاطب
				ایمنی و بهداشت : - تامین بهداشت روانی / امنیت روانی
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
ارتباطات غیر کلامی دکتر محسنیان راد/ ۴ کهکشانی ارتباطی در ایران محسنیان دکتر/ تاملی در روانشناسی تجربی رفتار متقابل ترجمه دکتر بهمن دادگستر// ماژیک وبرد			۲	دانش : - تعاریف دریافت پیام - تفاوت شنیدن با گوش دادن - تکنیک های موثر در فرایند گوش دادن - اصول تحلیل مخاطب (تحلیل با تکنیک ان.ال.پی - ساختارهای شخصیت - تیپهای شخصیتی (خودآگاهی)
		۶		مهارت - بکارگیری تکنیک های موثر در فرایند گوش دادن - شنیدن و گوش دادن - بازخورد دادن - تحلیل کردن (بکارگیری اصول مختلف تحلیل مخاطب)
	نگرش : - ایجاد رویکرد ارتباطی موثر و پایدار همراه با بالا بردن قدرت پذیرش در مخاطب			
	ایمنی و بهداشت : - تامین بهداشت روانی / امنیت روانی			
	توجهات زیست محیطی : -			



– برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	تریبون	معمولی	۱ عدد	
۲	بورد	"	۱ عدد	
۳	نمایشگر LCD	"	۱ عدد	
۴	کامپیوتر با تجهیزات	"	۱ دستگاه	

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	برگه	A۴		
۲	فلش	CD		

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 .



– منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	تاملی در روانشناسی	یان استوارت، ون	دکتر بهمن			
۲	تجربی تحلیل رفتارمتقابل	جونز	دادگستر			
۳	بازیهای روانشناسی روابط انسانی	اریک برن	اسماعیل فصیح		نشر نو	
۴	ارتباطات انسانی غیر کلامی	دکتر محسنیان راد				
۵	۴عصر کهکشانی ارتباطی در ایران	دکتر محسنیان راد				