



معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی

گروه شغلی گردشگری

کد استاندارد
۵۱۱۱-۵۵/۰۰۴/۱

تاریخ تدوین: ۱۳۹۱/۱۰/۱



تدوین کنندگان استاندارد آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک و رشته تحصیلی	سمت	سابقه کار	پست الکترونیک
۱	قدیر شکراله زاده	کارشناس ارشد رشته جهانگردی	استاد دانشگاه جامع علمی- کاربردی	۲۰ سال	-
۲	بهیه شیخ الاسلامی	کارشناس ارشد رشته برنامه ریزی شهری	استاد دانشگاه جامع علمی- کاربردی	۲۰ سال	-
۳	علی ملائی توانی	کارشناس ارشد رشته برنامه ریزی شهری	معاون سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱۰ سال	-
۴	ناهید علی اکبری	لیسانس رشته هتلداری و جهانگردی	مدیر فنی دفتر خدمات مسافرتی ساعی گشت آدینه	۱۰ سال	-
۵	منصوره زواره ای	لیسانس رشته مدیریت بازرگانی	مربی آموزشگاه آزاد کهن دژ	۱۰ سال	-
۶	محمد علی حاتمیان	کارشناس ارشد رشته تاریخ	رئیس کمیته تخصصی گردشگری سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۱۳ سال	-

درس 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

۲۵۹

دورنگار : ۶۶۹۴۴۱۱۷

تلفن : ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

پست الکترونیک: Barnamehdarci@yahoo.com



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب :

کد ملی پودمان: ۵۱۱۱-۵۵/۰۰۴/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی:

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین برنامه آموزش :

-

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :



مشخصات استاندارد آموزش شایستگی

عنوان:
برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی
شرح:
این استاندارد پوشش دهنده شیوه استاندارد استفاده از مفاهیم و اصطلاحات کاربردی و تخصصی به زبان انگلیسی است. در این پودمان ، عبارات تخصصی مورد استفاده گردشگران و ارایه دهندگان خدمات گردشگری مورد بحث و مطالعه و آموزش قرار می گیرد. همچنین معیار عملکرد هر عنصر شایستگی نیز براساس استانداردهای حرفه ای احصاء گردیده است.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات :
دیپلم راهنمای گردشگری کاردانش یا دارا بودن دیپلم متوسط غیر مرتبط با گذراندن استاندارد آموزشی راهنمای عمومی گردشگری با کد ۹۱/۳۳/۱/۲-۵ یا دارا بودن دیپلم متوسطه غیر مرتبط به شرط دارا بودن سابقه کار مرتبط در آژانس های مسافرتی(تایید سطح مهارت بر اساس آزمون صورت میگیرد)- دارا بودن مهارت مکالمه به زبان انگلیسی (تایید سطح مهارت بر اساس آزمون صورت میگیرد)
حداقل توانایی جسمی و ذهنی : دارا بودن سلامت کامل جسمی و روانی
شایستگی پیش نیاز : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش: ۹۶ ساعت زمان آموزش نظری: ۳۲ ساعت زمان آموزش عملی: ۶۴ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
کتبی: ۲۵٪ عملی: ۶۵٪ اخلاق حرفه ای: ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مریبان :
- کارشناسی ارشد زبان انگلیسی با حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط



استاندارد آموزش

- برگه‌ی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عنصر شایستگی
۱-۱- لغات تخصصی هتل ها ۱-۲- لغات تخصصی مراکز تفریحی ۱-۳- لغات تخصصی مراکز خرید ۱-۴- لغات تخصصی مراکز حمل و نقل	۱- لغات تخصصی و فنی و کاربردی
۲-۱- اصطلاحات حرفه ای کاربردی در هتل ها ۲-۲- اصطلاحات حرفه ای کاربردی در مراکز تفریحی ۲-۳- اصطلاحات حرفه ای کاربردی در مراکز خرید ۲-۴- اصطلاحات حرفه ای کاربردی در مراکز حمل و نقل	۲- اصطلاحات و مفاهیم کاربردی
۳-۱- دفاتر خدمات مسافرتی ۳-۲- سایت های گردشگری ۳-۳- هتل ها ۳-۴- مراکز درمانی ۳-۴- مراکز خرید ۳-۴- مراکز پلیس	۳- مکالمه و گفتگوی حرفه ای در کلیه مکان های مرتبط



استاندارد آموزش

برگه تحلیل آموزش

زمان اسمی آموزش: ۳۲ ساعت	دانش:
	<ul style="list-style-type: none">• لغات تخصصی و فنی کاربردی حوزه گردشگری به زبان انگلیسی• اصطلاحات و مفاهیم تخصصی و فنی کاربردی حوزه گردشگری به زبان انگلیسی
زمان اسمی آموزش: ۶۴ ساعت	مهارت:
	<ul style="list-style-type: none">• گفتگوی کاربردی میان دفاتر خدمات مسافرتی و کارگزاران مرتبط به زبان انگلیسی• گفتگوی کاربردی میان دفاتر خدمات مسافرتی و دفاتر دیگر مرتبط به زبان انگلیسی• مکالمه حرفه ای راهنمایان سفر با مسئولین مراکز اقامتی به زبان انگلیسی• مکالمه حرفه ای راهنمایان سفر با مسئولین مراکز حمل و نقل به زبان انگلیسی• مکالمه حرفه ای راهنمایان سفر با مسئولین مراکز سایت های گردشگری به زبان انگلیسی• گفتگوی کاربردی میان مسئولین فروش تور و بلیط با گردشگران خارجی به زبان انگلیسی• مکالمات جاری و رایج سفر 'مراکز خرید' پلیس 'مراکز درمانی' تاکسی و...
	نگرش:
	<ul style="list-style-type: none">• دقت در کاربرد دقیق لغات اصطلاحات و مفاهیم• رعایت اصول اخلاق حرفه ای



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نقشه جغرافیای جهان	سایز متوسط	۱ عدد	
۲	نقشه جغرافیای ایران	سایز متوسط	۱ عدد	
۳	کامپیوتر	P۴	۱ عدد	
۴	کره جغرافیایی	سایز متوسط	۱ عدد	
۵	تخته وایت برد	سایز ۱۰۰*۱۵۰	۱ عدد	
۶	پرینتر	hp	۱ عدد	
۷	جزوه و فرم پیش نویس بلیط	مرتبط با موضوع	۱ عدد	
۸	ویدیو پروژکتور	موجود در بازار	۱ عدد	
۹	میز مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۰	صندلی مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۱	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱ عدد	

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	خودکار	در رنگهای مختلف	۱ عدد	
۲	کاغذ a۴	موجود در بازار	۱ عدد	
۳	ماژیک وایت برد	در رنگ های مختلف	۱ عدد	
۴	مداد	موجود در بازار	۱ 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
۱	ماشین حساب	موجود در بازار	۵ عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .