



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 شغل

فن مذاکره

گروه شغلی

فناوری نرم و فرهنگی

کد ملی آموزش شغل

۲۶۳۲-۷۳-۰۰۴-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۴/۳/۱



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی
کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۱-۰۴-۰۰۷۳-۲۶۳۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی :
رامک فرح آبادی معاون دفتر طرح و برنامه های درسی
زهرا امینی
محبوبه چمی

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :
- دفتر طرح و برنامه های درسی
-

فرآیند اصلاح و بازنگری :
-
-

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای
کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است .

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	زهرا امینی	لیسانس	کنابداری و علوم اطلاع رسانی	کارشناس	۱۲ سال	تلفن ثابت: ۶۶۵۶۹۹۰۵ تلفن همراه: ایمیل: آدرس:
۲	محبوبه چمی	کارشناسی ارشد	مشاوره و راهنمایی	کارشناس	۱۶ سال	تلفن ثابت: ۶۶۵۸۳۵۲۸ تلفن همراه: ایمیل: آدرس:
۳	سعید معمار	کارشناسی ارشد	علوم اجتماعی	کارشناس	۱۷ سال	تلفن ثابت: تلفن همراه: ۰۹۱۷۷۳۹۳۰۱۵ ایمیل: _____ saeidmemar@yahoo.com آدرس:



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.



نام استاندارد آموزش شغل:	
فن مذاکره	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
فن مذاکره شایستگی است از حوزه فناوری نرم و فرهنگی که دارای مواردی از قبیل: استراتژی های مذاکره ، تاکتیک های مذاکره ، احساس در مذاکره، ادراک در مذاکره، ارتباط در مذاکره، مذاکرات تیمی و اصول و فنون مذاکرات اثربخش می باشد.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی	
مهارت های پیش نیاز : ندارد	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۲۵ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۵ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵ %
- عملی :	۶۵ %
- اخلاق حرفه ای :	۱۰ %
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی در رشته های علوم اجتماعی ، روان شناسی علوم تربیتی (کلیه گرایشها) ، یا سابقه کار آموزشی مرتبط به مدت ۲ سال .	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

مذاکره گفتگویی میان دو یا چند فرد یا گروه است که با هدف دستیابی به یک درک مشترک، رفع نقاط اختلاف، یا رسیدن به منفعتی در نتیجه آن گفتگو، ایجاد توافق درخصوص دوره‌های اقدام، چانه‌زنی برای منفعت گروهی یا جمعی، یا حصول نتیجه‌ای رضایت‌بخش برای منفعت تمامی افراد یا گروه‌های درگیر در فرآیند مذاکره انجام می‌شود، به بیانی دیگر مذاکره فرآیند تشخیص، اولویت‌بندی، بحث و توافق بر سرخواسته‌ها می‌باشد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Negotiation

* مهم‌ترین استانداردها و رشته‌های مرتبط با این استاندارد :

مهارت‌های ارتباطی

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب‌شناسی و سطح سختی کار :

- الف : جزو مشاغل عادی و کم‌آسیب طبق سند و مرجع
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان‌آور طبق سند و مرجع
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	استراتژی های مذاکره
۲	تاکتیک های مذاکره
۳	احساس در مذاکرات
۴	ارتباط در مذاکرات
۵	ادراک در مذاکرات
۶	مذاکرات تیمی
۷	اصول و فنون مذاکرات اثربخش



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : استراتژی های مذاکره
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۱/۵	۱/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱/۵			دانش :
				- مفهوم مذاکره
				- مذاکره توزیعی
				- مذاکره یکپارچه یا منسجم
				- بررسی اشکال مختلف ابزار قدرت در مذاکره
				- استراتژی انفعالی
				- استراتژی فعال (تعامل، رقابت، تسلیم)
				- سطوح مذاکره
	۱/۵			مهارت :
				- بکارگیری مفاهیم استراتژی های مذاکره
				- شناسایی اشکال مختلف ابزار قدرت در مذاکره
				- گوش دادن
	نگرش :			
	- مذاکره فرآیندی است که در آن هر طرف درگیر در مذاکرات می کوشد تا منفعتی برای خودش در پایان مذاکرات بدست آورد .			
	- مذاکره با هدف دستیابی به مصالحه انجام می شود .			
ایمنی و بهداشت :				
- رعایت نکات مربوط به ارگونومی				
توجهات زیست محیطی :				
- پیشگیری از استفاده بی رویه کاغذ				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تاکتیک های مذاکره
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۱/۵	۱/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱/۵			دانش :
				-بررسی انواع مذاکره از دیدگاه های مختلف
				-شیوه های مذاکره
				-گونه های مذاکره
				-مذاکره در روابط بین الملل و روان شناسی سیاسی
	۱/۵			مهارت :
				-بکارگیری تاکتیک های مذاکره
				-شناسایی شیوه های مذاکره
				-شناسایی گونه های مذاکره (انواع مذاکره)
				-روش بکارگیری مذاکره در روابط بین الملل
				-گوش دادن
	نگرش :			
	-آشنایی و نهایتا سلطه به متون مذاکره ، انسان ها را به این توانایی مجهز می کند که در جریان ارتباطات با دیگران در هر سرحی به توافقی معقول ، منطقی ، منصفانه ، قابل دام و سریع دست یابند .			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت نکات مربوط به ارگونومی			
توجهات زیست محیطی :				
-پیشگیری از استفاده بی رویه کاغذ				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۱/۵	۱/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱/۵			دانش :
				- بررسی نقش احساس در مذاکرات
				- بررسی تاثیر حالت ها و تمایلات بر مراحل مذاکره
				- بررسی شرایط تاثیرگذاری احساس در مذاکرات
				- بررسی تاثیر احساسات طرفین
	۱/۵			مهارت :
				- بکارگیری نقش احساس در مذاکرات
				- بکارگیری مسائل مربوط به معاملات مذاکره
				- شناسایی انواع احساسات در فرآیند مذاکره
				- گوش دادن
	نگرش :			
	- آشنایی و نهایتا سلطه به متون مذاکره ، انسان ها را به این توانایی مجهز می کند که در جریان ارتباطات با دیگران در هر سرحی به توافقی معقول ، منطقی ، منصفانه ، قابل دام و سریع دست یابند .			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت نکات مربوط به ارگونومی			
توجهات زیست محیطی :				
- پیشگیری از استفاده بی رویه کاغذ				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ارتباط در مذاکرات
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۱/۵	۱/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱/۵			دانش :
				- مفهوم ارتباط و ارتباط سازنده
				- مدیریت استرس
				-
	۱/۵			مهارت :
				- گوش دادن
				- مهارت‌های ارتباطی
				-
	نگرش :			
	- مذاکره عبارت است از جریان مداوم رفت و برگشت ارتباطات، به منظور رسیدن به یک تصمیم مشترک			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت نکات مربوط به ارگونومی			
	-			
	توجهات زیست محیطی :			
- پیشگیری از استفاده بی رویه کاغذ				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ادراک در مذاکرات
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۱/۵	۱/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱/۵			دانش :
				- بررسی دیدگاه های یکدیگر
				- شناخت فرصت ها و تناقضات
				-
	۱/۵			مهارت :
				- گوش دادن
				- مهارت‌های ارتباطی
				- توانایی همدلی
				-
	نگرش :			
	- واقعیتی که هریک از طرفین می پندارد با مساله ای است که در یک مذاکره مطرح است .			
	- در واقع پندارهاو اعتقادات است که درنهایت راه را برای یافتن یک راه حل می گشاید.			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت نکات مربوط به ارگونومی			
-				
توجهات زیست محیطی :				
- پیشگیری از استفاده بی رویه کاغذ				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :	
	جمع	عملی	نظری		مذاکرات تیمی
	۲	۱	۱		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط				
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱			دانش :	
				- بررسی مفاهیم مذاکرات تیمی	
				- بررسی موانع مذاکره	
				- بررسی گفتگوهای غیر شفاهی در مذاکره	
				-	
	۱			مهارت :	
				- شناسایی انواع مذاکرات تیمی	
				- استفاده از ارتباطات غیر شفاهی در مذاکره	
				- شناسایی موانع مذاکره	
				- شیوه های مذاکره	
				- گوش دادن	
	نگرش :				
	- مذاکره اثربخش به یک توافق معقول منتهی می شود. موثر و کارا است و به بهبود طرفین کمک می کند.				
	ایمنی و بهداشت :				
	- رعایت نکات مربوط به ارگونومی				
-					
توجهات زیست محیطی :					
- پیشگیری از استفاده بی رویه کاغذ					
-					



	زمان آموزش			عنوان :	
	جمع	عملی	نظری		اصول و فنون مذاکرات اثربخش
	۲	۱	۱		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط				
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱			دانش :	
				-مفهوم مذاکره و انواع آن	
				-محیط مذاکره	
				-مذاکره به روش سنتی	
				-مذاکره به روش علمی	
				-روانشناسی مذاکره	
	۱			مهارت :	
				-بکارگیری اصول ارتباطات حرفه ای در مذاکره	
				-شیوه های برخورد در مذاکرات	
				-گوش دادن	
	نگرش :				
	-مذاکره اثربخش به یک توافق معقول منتهی می شود. موثر و کارا است و به بهبود طرفین کمک می کند.				
	-				
	ایمنی و بهداشت :				
- رعایت نکات مربوط به ارگونومی					
-					
توجهات زیست محیطی :					
- پیشگیری از استفاده بی رویه کاغذ					
-					



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	۱G RAM , ۲۵۶ MVGA LCD ۱۵, DVDRW, CPU ۲.۶۶ Dual Core	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک دستگاه
۲	دیتا پرژکتور پرده اسلاید	DP: ۲۰۰۰ lumens Sc: ۱.۶*۲.۴ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک دستگاه
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان Dim Desk : ۱*۱.۶ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی گردان Dim Desk : ۰.۸*۱.۲ m	۵ عدد	به ازای هر نفر ۱ عدد
۵	ADSL مودم	۵ users wireless	۱ عدد	به ازای هر کارگاه یک دستگاه
۶	تخته وایت برد	Dim Board: ۱.۶*۲.۴ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۷	کپسول آتش نشانی	دستی، حاوی پودر خشک محتوی کف یا آب	از هر نوع ۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۸	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱ جعبه	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۹	تهویه مطبوع	استاندارد	-	متناسب با فضای کارگاه
۱۰	آب سردکن	استاندارد	-	به ازای هر کارگاه یک 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	نوشت افزار	موجود در بازار	۱۵	
۲	کاغذ	A۴	۱ بسته	
۳	تخته پاک کن	فومی	۱	
۴	ماژیک وایت برد	در چند رنگ	۲	

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	فرم های مربوطه	موجود در بازار	۱۵ سری	
۲	چک لیست	موجود در بازار	۱۵ سری	
۳	نرم افزار	با قابلیت جمع بندی داده ها و محاسبه	-	

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	روان شناسی کار	حمزه گنجی		۱۳۹۰	تهران	ساوالان