

بسمه تعالی

معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح مقدماتی)

گروه شغلی گردشگری

کد ملی آموزش شایستگی

۱-۰۰۴-۵۵-۵۱۱۴

تاریخ تدوین استاندارد: ۱/۴/۱۳۹۴



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی
کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۴-۰۰۵-۵۱۱۴

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی

علی موسوی -مدیرکل دفتر طرح و برنامه های درسی
رامک فرح آبادی -معاون دفتر طرح و برنامه های درسی
ارژنگ بهادری -معاون دفتر طرح و برنامه های درسی
- محمد علی حاتمیان - رئیس گروه برنامه ریزی درسی گردشگری و هتلداری سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
- احمد رضامنتظری - رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان

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

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی

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 نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ،
شماره ۹۷

دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷ تلفن: ۶۶۵۶۹۹۰۰

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	محمد علی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	رئیس گروه برنامه ریزی درسی گردشگری سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۱۴ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۲	محمود قندری	لیسانس	زبان انگلیسی	مدرس زبان انگلیسی و موسس و مدیر آموزشگاه فنی و حرفه ای آزاد کیش مشهد	۲۰ سال	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۶۰۶۶۲۸۲ تلفن همراه : ۰۹۳۹۳۵۱۹۱۱۴ ایمیل : mahmud_ghondory@gmail.com آدرس : مشهد آزادشهر امامت ۹ پلاک ۹۱/۱
۳	احمد رستمیانی	لیسانس	زبان انگلیسی	موسس آموزشگاه فنی و حرفه ای آزاد نخبگان پیشاهنگ و مدیر راهنمای حج و عتبات عالیات	۲۶ سال	تلفن ثابت : ۰۵۱۴۲۶۳۳۵۳۳ تلفن همراه : ۰۹۱۵۳۵۲۶۷۵۷ ایمیل : a.rostamiani@gmail.com آدرس : نیشابور خیابان ۱۵ خرداد ۳ پلاک ۶۹
۴	محمد علی خسرونژاد	فوق لیسانس	ادبیات عرب	مدرس زبان عربی آموزشگاه فنی و حرفه ای آزاد نخبگان پیشاهنگ	۲۲ سال	تلفن ثابت: ۰۵۱۴۳۳۳۰۷۰۱ تلفن همراه: ۰۹۱۵۳۵۲۶۳۳۳ ایمیل: khosronejad۲۰۱۴@gmail.com
۵	کمال الدین مداح	لیسانس	برق قدرت	رئیس اداره موسسات کارآموزی آزاد و مشارکتهای مردمی استان خراسان رضوی	۲۳ سال	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۷۲۸۶۰۰۹ تلفن همراه : ۰۹۱۵۳۵۲۴۹۳۸ ایمیل : maddah_kamal@yahoo.com آدرس : اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان رضوی میدان فردوسی ابتدای بلوار شهید قرنی نرسیده به پمپ بنزین
۶	عبدالله جلیلی	فوق لیسانس	کشاورزی	کارشناس پژوهش و برنامه ریزی	۱۲ سال	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۷۲۸۶۰۰۶ تلفن همراه : ۰۹۱۵۵۰۴۲۲۹۷ ایمیل : Jalili_abdollah@yahoo.com آدرس : اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان رضوی میدان فردوسی ابتدای بلوار شهید قرنی نرسیده به پمپ بنزین



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.



نام استاندارد آموزش شایستگی:
برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح مقدماتی)
شرح استاندارد آموزش شایستگی:
استاندارد آموزشی " برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح مقدماتی)" یک شایستگی از رشته گردشگری است که از عهده کارهای: بکارگیری صحیح برخی کلمات، تلفظ و آهنگ کلام و لهجه های رایج عربی در سطح مقدماتی، بکارگیری صحیح لغات و عبارات متداول در گفتگوهای روزمره به زبان عربی فصیح در سطح مقدماتی، مکالمه و محاوره های روزمره مقدماتی به زبان عربی فصیح برمی آید.
ویژگی های کارآموز ورودی:
حداقل میزان تحصیلات: دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی: دارا بودن سلامت کامل جسمی و روانی مهارت های پیش نیاز: ندارد
طول دوره آموزش:
طول دوره آموزش: ۹۶ ساعت - زمان آموزش نظری: ۳۶ ساعت - زمان آموزش عملی: ۶۰ 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:
- کارشناسی ارشد زبان عربی با حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناسی زبان عربی با حداقل ۴ سال سابقه کار مرتبط.



*** تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح مقدماتی) یک شایستگی است که در آن آموزش لغات و عبارات و اصلاحات به زبان عربی برای راهنمایی گردشگران خارجی صورت می گیرد.

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

Communicate with Tourists in Arabic (Elementary)

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

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح متوسطه)

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح پیشرفته)

*** جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :**

- | | |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------|
| طبق سند و مرجع | <input checked="" type="checkbox"/> الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب |
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت |
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور |
| | <input type="checkbox"/> د : نیاز به استعلام از وزارت کار |



استاندارد آموزش شایستگی

- بر گه تحلیل شایستگی

معیارهای عملکرد	عنصر شایستگی
<p>۱-۱- تلفظ حروف عربی براساس استانداردها و دستورالعمل های زبان عربی</p> <p>۱-۲- تلفظ و آوای استاندارد عربی براساس استانداردها و دستورالعمل های زبان عربی</p> <p>۱-۳- رعایت تاکیدها یا آهنگ های کلام ها و جملات به زبان عربی براساس استانداردها و دستورالعمل های زبان عربی</p> <p>۱-۴- رعایت لحن ، لهجه و گویش استاندارد در زبان عربی</p> <p>۱-۵- تشریح تفاوت تلفظ و لهجه گویش معیار (فصحیح) با سایر گویش های رایج عربی</p>	<p>۱- بکارگیری صحیح کلمات، تلفظ و آهنگ کلام و لهجه های رایج عربی در سطح مقدماتی</p>
<p>۲-۱- کاربرد صحیح برخی لغات و کلمات رایج محیط کار ، زندگی و سفر به زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۲- کاربرد کلمات مفرد، مثنی و جمع، عداد (اصلی و ترتیبی) در زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۳- نحوه کاربرد برخی ادوات استفهام و عبارات مورد نیاز برای اعلام وقت و زمان در زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۴- نحوه کار برد برخی افعال و کلمات برای خانم ها و آقایان در محاورات روزمره به زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۵- کاربرد کلمات اشاره و انواع آن و کاربرد ایام هفته ، ماه و فصول و زمان ها در زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۶- استفاده از برخی کلمات کاربردی در بیان درخواستهای رسمی و مودبانه به زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۷- دستیابی به اطلاعات برخی از اسامی مشاغل افراد در هتلها و مراکز گردشگری به زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۸- کاربرد لغات رایج مربوط به پوشاک و البسه به زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۹- کاربرد لغات و اصلاحات رایج مربوط به لیست غذا و منو به زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۱۰- کاربرد افعال و عبارات امری و دستوری رایج به زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۱۱- کاربرد لغات ضروری مرتبط با گمرک و بازرسی های رایج به زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۱۲- کاربرد لغات و عبارات کاربردی رایج در آژانس های مسافرتی به زبان عربی فصیح</p> <p>۲-۱۳- کاربرد لغات و اصلاحات تخصصی رایج هتلها، مراکز تفریحی، مراکز خرید، حمل و نقل، مراکز درمانی، مراکز پلیس و دفاتر خدمات مسافرتی به زبان عربی فصیح</p>	<p>۲- بکارگیری صحیح لغات و عبارات متداول در محاورات روزمره به زبان عربی فصیح در سطح مقدماتی</p>
<p>۳-۱- انجام سلام و احوال پرسی رسمی و دوستانه به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۲- بیان اسامی برخی کشورها و ملیت ها و نحوه سؤال از ملیت افراد به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۳- نحوه سؤال از روزهای هفته، ماهها، فصلها، ساعت، تاریخ و زمان به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۴- نحوه سؤال از ماهیت برخی اشیاء و بیان رنگها به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۵- نحوه توصیف برخی افراد، اشیاء و بیان رنگها به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۶- نحوه بیان درخواستهای مودبانه و رایج به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۷- طرز بیان اعداد، شماره تلفن و قیمت ها به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۸- طرز بیان مالکیت ها به زبان عربی فصیح</p>	<p>۳- مکالمه و محاوره های روزمره مقدماتی به زبان عربی فصیح</p>



استاندارد آموزش شایستگی

- برگه تحلیل شایستگی

عناصر شایستگی	معیارهای عملکرد
	<p>۳-۹- نحوه سفارش برخی غذاها و آشنایی با منوهای هتلها و مراکز گردشگری به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۱۰- نحوه بیان برخی قابلیت‌ها و توانایی‌ها به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۱۱- نحوه اظهار محتویات چمدانها در گمرک و بازرسی به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۱۲- سؤال راجع به بلیط‌ها، پروازها و قطارها و کسب اطلاع از آژانس‌های مسافرتی به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۱۳- نحوه معاوضه و تبدیل پول و ارز به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۱۴- بیان اطلاعات شخصی برای رزرو بلیط از آژانس‌های مسافرتی به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۱۵- محاورات متداول درباره بیان تجربیات شخصی از مسافرت‌های خارجی به زبان عربی فصیح</p> <p>۳-۱۶- محاورات ضروری و مقدماتی با افراد در مراکز خرید، شهرهای سیاحتی و گردشگری، مراکز درمانی، مراکز پلیس، مراکز تفریحی و دفاتر گردشگری به زبان عربی فصیح</p>



استاندارد آموزش شایستگی

- برگی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح مقدماتی)
	نظری	عملی	جمع	
	۳۶	۶۰	۹۶	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: ویدئو پروژکتور؛ کامپیوتر تخته وایت برد دوربین عکاسی دیجیتال میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز				دانش : علایم تلفظی فونتیک عربی، کلمات و حروف راهنمای تلفظ و آواهای استاندارد عربی لحن، لهجه و گویش استاندارد عربی تاکیدها یا استرس کلمات ساده به زبان عربی تفاوت تلفظ و لهجه عربی با لهجه های رایج تلفظ صحیح حروف الفبا و هجی آنها در زبان عربی لغات و کلمات رایج محیط کار، زندگی و سفر به زبان عربی فصیح اسامی مفرد، مثنی و جمع و افعال کاربردی روزمره زبان عربی فصیح نحوه کاربرد عناوین خانم ها و آقایان در محاورات و مکاتبات به زبان عربی فصیح کلمات اشاره به دور و نزدیک در زبان عربی فصیح کلمات کاربردی در بیان درخواستهای رسمی و مودبانه به زبان عربی فصیح لغات، اصطلاحات و عبارات عربی مرتبط با گردشگران به زبان عربی فصیح در سطح مقدماتی
مواد مصرفی: کاغذ ماژیک وایت برد CD و DVD تخته پاک کن خودکار مداد				
ابزار: فرهنگ لغت عربی فرهنگ لغت الودعج المفهرس سی دی های آموزش زبان عربی توریستی دایره المعارف های گردشگری ایران و جهان				
گیتی و اطلس جغرافیای ایران و جهان کتابهای آموزش زبان عربی گردشگری و هتلداری دایره المعارف ها و فرهنگ های لغت عربی				
				مهارت : تلفظ و کاربرد صحیح لغات، اصطلاحات و عبارات رایج به زبان عربی فصیح در سطح مقدماتی انجام مکالمات و محاورات صحیح لغات، اصطلاحات و عبارات رایج به زبان عربی فصیح در سطح مقدماتی نگارش صحیح لغات، اصطلاحات و عبارات متداول به زبان عربی فصیح در سطح مقدماتی
				نگرش: دقت در کاربرد دقیق لغات اساسی، اصطلاحات و مفاهیم محاورات مقدماتی و پایه به زبان عربی - رعایت اصول اخلاق حرفه ای



- برگه استاندارد تجهیزات برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح مقدماتی)

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ویدئو پروژکتور	موجود در بازار	۱	
۲	کامپیوتر	P4	۱	
۳	تخته وایت برد	۱۵۰X۲۰۰ سانتی متر	۱	
۴	میز مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۵	صندلی مربی	چرخ دار	۱ عدد	
۶	میز کارآموز	موجود در بازار	۱۵ عدد	
۷	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱۵ عدد	

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد مواد برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح مقدماتی)

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کاغذ	A4	۱ بسته	
۲	ماژیک وایت برد	در رنگ های مختلف	۲ عدد از هر رنگ	
۳	DVD و CD	خام	۲	
۴	تخته پاک کن	موجود در بازار	۱	
۵	خودکار	موجود در بازار	۵	
۶	مداد	HB	۵	

توجه :

- مواد به ازاء یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .

- برگه استاندارد ابزار برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح مقدماتی)

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کتاب فرهنگ جدید عربی فارسی	ترجمه منجد الطلاب	۱	
۲	نرم افزار معجم نبراس الالکترونی	لوح فشرده تولید استاد محمدعلی محسن زاده	۱	
۳	الحوارات: مکالمات عربی ۵-۱	انتشارات مشعر (سازمان حج و زیارت)	۱	
۴	کتاب العربیه المعاصره	انتشارات مشعر (سازمان حج و زیارت)	۱	

- توجه : ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)
برقراری ارتباط با گردشگران به زبان عربی (سطح مقدماتی)

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	LEARN ARBIC <i>with</i> <i>TOTALe</i>	Rosetta Stone Inc.	—		Rosetta Stone Inc.	
۲	فرهنگ جدید عربی- فارسی	گروه مؤلفان (لبنان)	محمد.م.		انتشارات اسلامی	
۳	المحاورات (جلد ۱ تا ۵)	گروه مؤلفان	—		نشر مشعر	
۴	الطريقة السهلة لتعلم المکالمه العربيه	حسن الحکيم	—		نشر بوستان کتاب	
۵	المحاورات اليوميه في موسم الحج في اللغتين الفصحى و الدراجة	خادمعلی سالاریان سیدجواد رجایی	—		نشر مشعر	
۶	اللغته العربيه الحديثه	دکتر محمد علی آذرشب	—		انتشارات (سمت)	
۷	المعجم الوجيزه المدرسی	لجنه من الاساتذه	—		دار المکتبه الهلال بیروت	
۸	قراءت مطبوعات و استفاده از راديو و تلویزیون	دکتر حامد صدقی	—		دانشگاه پیام نور	
۹	گفتگو	ناصر علی عبدالله	—		انتشارات مجد	
۱۰	عربی در سفر	حسن اشرف الکتابی	—		انتشارات اشتیاق	