



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

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی
(سطح مقدماتی)

گروه شغلی

گردشگری

کد ملی آموزش شایستگی

۵۱۱۴-۵۵-۰۰۱-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۴/۰۲/۱۳



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی
کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۰۱-۵۵-۵۱۱۴

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته گردشگری:

- محمد علی حاتمیان: رئیس گروه برنامه ریزی درسی گردشگری و هتلداری سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
- احمدرضامنتظری: رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان
- علی موسوی
- رامک فرح آبادی
- ارژنگ بهادری

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

- دفتر طرح و برنامه های درسی
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان
-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-
-

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی :

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نیش 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	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	تلفن ثابت : ۰۵۱۳۶۰۶۶۲۸۲ تلفن همراه : ۰۹۳۹۳۵۱۹۱۱۴ ایمیل : mahmud.ghondory@gmail.com آدرس : مشهد آزادشهر امامت ۹ پلاک ۹/۱
۳	احمد رستمیانی	لیسانس	زبان انگلیسی	موسس و مدیر آموزشگاه نخبگان پیشاهنگ نیشابور	۳۵	تلفن ثابت : ۰۵۱۴۲۳۳۳۳۳۳ تلفن همراه : ۰۹۱۵۳۵۲۶۷۵۷ ایمیل : a.rostamiani@gmail.com آدرس : نیشابور خیابان ۱۵ خرداد ۳ پلاک ۶۹
۴	مهندس کمال الدین مداح	لیسانس	برق قدرت	رئیس اداره موسسات کارآموزی آزاد و مشارکتهای مردمی استان خراسان رضوی	۲۳	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
۵	دکتر عبدالله جلیلی	فوق لیسانس	کشاورزی	کارشناس پژوهش و برنامه ریزی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی	۱۲	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 :

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 سطح 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 سطح 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 سطح 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 .

نگرشی :

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^۱ :	
برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح مقدماتی)	
شرح استاندارد آموزش شایستگی :	
استاندارد آموزشی " برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح مقدماتی)" یک شایستگی ارزشمند گردشگری است که از عهده کارهای: ۱- بکارگیری صحیح کلمات، فونتیک و حروف الفبای انگلیسی ۲- بکارگیری صحیح لغات و عبارات متداول در گفتگوهای روزمره به زبان انگلیسی ۳- مکالمه و محاوره روزمره به زبان انگلیسی 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 سطح آموزش :	
طول سطح آموزش :	۹۶ ساعت
- زمان آموزش نظری:	۳۶ ساعت
- زمان آموزش عملی:	۶۰ ساعت
- زمان کارورزی:	۰ ساعت
- زمان پروژه:	۰ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵٪
- عملی :	۶۵٪
- اخلاق حرفه ای :	۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
- کارشناسی ارشد زبان انگلیسی با حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناسی زبان انگلیسی با حداقل ۴ سال سابقه کار مرتبط.	



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

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

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

Communicate with Tourists in English (Elementary)

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

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح متوسطه)

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (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

- برکه تحلیل شایستگی

معیارهای عملکرد	عنصر شایستگی
<p>۱-۱- تلفظ حروف انگلیسی براساس استانداردها و دستورالعمل های زبان انگلیسی</p> <p>۱-۲- تلفظ و آوای استاندارد انگلیسی براساس استانداردها و دستورالعمل های زبان انگلیسی</p> <p>۱-۳- رعایت تاکیدها یا استرس های کلمات ساده به زبان انگلیسی براساس استانداردها و دستورالعمل های زبان انگلیسی</p> <p>۱-۴- تن ، لهجه و گویش استاندارد در زبان انگلیسی</p> <p>۱-۵- تشریح تفاوت تلفظ و لهجه زبان انگلیسی و آمریکائی</p>	<p>۱- بکارگیری صحیح کلمات، فونتیک و حروف الفبای انگلیسی</p>
<p>۲-۱- تلفظ صحیح لغات و کلمات محیط کار ، زندگی و سفر به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۲- کاربرد اسامی مفرد و جمع و افعال کاربردی روزمره انگلیسی</p> <p>۲-۳- نحوه کار برد عناوین خانم ها و آقایان در مکاتبات و محاورات روزمره به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۴- کاربرد کلمات اشاره دور و نزدیک به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۵- استفاده از کلمات کاربردی در بیان درخواستهای رسمی و مودبانه به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۶- دستیابی به اطلاعات برخی از اسامی مشاغل افراد در هتلها و مراکز گردشگری</p> <p>۲-۷- کاربرد لغات مربوط به پوشاک و البسه به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۸- کاربرد لغات و اصلاحات مربوط به لیست غذا و منو به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۹- کاربرد افعال و عبارات امری و دستوری به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۱۰- کاربرد لغات ضروری مرتبط با گمرک و بازرسی ها به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۱۱- کاربرد برخی لغات و عبارات کاربردی در آژانس های مسافرتی به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۱۲- کاربرد لغات و اصلاحات تخصصی مقدماتی هتلها، مراکز تفریحی، مراکز خرید، حمل و نقل، مراکز درمانی، مراکز پلیس و دفاتر خدمات مسافرتی به زبان انگلیسی</p>	<p>۲- بکارگیری صحیح لغات و عبارات متداول در گفتگوهای روزمره به زبان انگلیسی</p>
<p>۳-۱- انجام سلام و احوالپرسی رسمی و دوستانه به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۲- بیان اسامی کشورها و ملیت ها به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۳- نحوه سؤال از ملیت افراد به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۴- نحوه سؤال از ماهیت اشیاء به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۵- نحوه توصیف افراد، اشیاء و بیان رنگها به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۶- نحوه بیان درخواستهای مودبانه به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۷- طرز بیان اعداد، شماره تلفن و قیمت ها به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۸- طرز بیان مالکیت ها به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۹- سفارش غذا و آشنایی با منوهای هتلها و مراکز گردشگری به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۱۰- نحوه بیان قابلیت ها و توانایی ها به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۱۱- نحوه اظهار محتویات چمدانها در گمرک و بازرسی به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۱۲- سؤال راجع به بلیط ها، پروازها و قطارها و کسب اطلاع از آژانس های مسافرتی به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۱۳- نحوه معاوضه و تبدیل پول و ارز به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۱۴- بیان اطلاعات شخصی برای رزرو بلیط از آژانس های مسافرتی به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۱۵- مکالمات درباره بیان تجربیات شخصی از مسافرتها خارجی به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۱۶- نحوه ارتباط تلفنی با شهرها و کشورها به زبان انگلیسی</p> <p>۳-۱۷- مکالمات ضروری و مقدماتی با افراد در مراکز خرید، شهرهای سیاحتی و گردشگری، مراکز درمانی، مراکز پلیس، مراکز تفریحی و دفاتر گردشگری به زبان انگلیسی</p>	<p>۳- مکالمه و محاوره روزمره به زبان انگلیسی</p>



استاندارد آموزش شایستگی
- بر گه ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح مقدماتی)
	جمع	عملی	نظری	
	۹۶	۶۰	۳۶	
تجهیزات ، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
تجهیزات:				دانش : علائم تلفظی فونتیک انگلیسی، کلمات و حروف راهنمای تلفظ و آواهای استاندارد انگلیسی تن، لهجه و گویش استاندارد انگلیسی تاکیدها یا استرس کلمات ساده به زبان انگلیسی تفاوت تلفظ و لهجه انگلیسی و آمریکائی تلفظ صحیح حروف الفبا و هجی آنها در اسامی به زبان انگلیسی لغات و کلمات محیط کار، زندگی و سفر به زبان انگلیسی اسامی جمع و مفرد و افعال کاربردی روزمره انگلیسی نحوه کاربرد عناوین خانم ها و آقایان در محاورات و مکاتبات به زبان انگلیسی کلمات اشاره به دور و نزدیک در زبان انگلیسی کلمات کاربردی در بیان درخواستهای رسمی و مودبانه به زبان انگلیسی لغات، اصطلاحات و عبارات انگلیسی مرتبط با گردشگران در سطح مقدماتی
ویدئو پروژکتور			۱	
کامپیوتر			۱	
تخته وایت برد			۱	
دوربین عکاسی دیجیتال			۱	
میز مربی			۱	
صندلی مربی			۱	
میز کارآموز			۱	
صندلی کارآموز			۱	
ابزار:			۱	
کاغذ			۱	
ماژیک وایت برد			۱	
DVD و CD			۲۵	
تخته پاک کن خودکار				
مداد				
مواد مصرفی:		۵		مهارت : تلفظ و کاربرد صحیح و درست لغات، اصطلاحات و عبارات به زبان انگلیسی در سطح مقدماتی مکالمه و محاوره صحیح و درست لغات، اصطلاحات و عبارات به زبان انگلیسی در سطح مقدماتی نگارش صحیح و درست لغات، اصطلاحات و عبارات به زبان انگلیسی در سطح مقدماتی
فرهنگ لغت انگلیسی				
فرهنگ لغت آمریکائی		۳۰		
سی دی های آموزش زبان انگلیسی توریستی				
دایره المعارف های گردشگری ایران و جهان		۲۵		
گیتی و اطلس جغرافیای ایران و جهان				
کتابهای آموزش زبان انگلیسی گردشگری و هتلداری دایره المعارف بریتانیکا و آمریکانا				



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

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ویدئو پروژکتور	موجود در بازار	۱	
۲	کامپیوتر	P۴	۱	
۳	تخته وایت برد	۲۰۰ × ۱۵۰ سانتی متر	۱	
۴	میز مربی	موجود در بازار	۱	
۵	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۶	میز کارآموز	موجود در بازار	۱۵	
۷	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱۵	

توجه:

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

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

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کاغذ	A۴	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 انگلیسی (سطح مقدماتی)

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	فرهنگ لغت انگلیسی	مبتدی و پیشرفته آکسفورد	۱	
۲	فرهنگ لغت آمریکائی	پیشرفته وبستر نیو ولد	۱	
۳	سی دی های آموزش زبان انگلیسی توریستی	از مبتدی تا پیشرفته	۲	
۴	دایره المعارف های گردشگری ایران و جهان	عمومی	۱	
۵	گیتی و اطلس جغرافیای ایران و جهان	عمومی	۱	
۶	کتابهای آموزش زبان انگلیسی گردشگری و هتلداری	از مبتدی تا پیشرفته	۲	
۷	دایره المعارف بریتانیکا و آمریکانا	عمومی	۲	

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 انگلیسی (سطح مقدماتی)

ناشر یا تولید کننده	محل نشر	سال نشر	مترجم	مؤلف	عنوان منبع یا نرم افزار	ردیف
.Dili, Timor Leste	Dili Institute of Technology	۲۰۱۳	-	Ken McIntyre	English for Tourism	۱
Prentice Hall International (UK) Limited	England	۱۹۹۲	-	C St J Yates	Check in English Tourism	۲
Oxford	Oxford	۲۰۰۳	-	Neil Wood	Tourism and Catering	۳
Cambridge	Cambridge	۲۰۰۵	-	Leo Jones	Welcome!	۴
Longman	England	۲۰۰۴	-	Marc Helgesen & Keith Adams	Workplace English Travel File	۵
Oxford	Oxford	۱۹۹۴	-	Peter Viney	Streamlines	۶
Longman	England	۲۰۰۳	-	Iwonna Dubicka & Margaret O'keeffe	English for international tourism	۷
Nelson Filmscan	England	۱۹۹۲	-	Saxon Menne	Travel and Tourism	۸