



معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

مذاکره با اشخاص حقیقی و حقوقی

گروه شغلی گردشگری

کد استاندارد

۵۱۱۱-۵۵/۰۲۱/۱

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	بهبه 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 استاندارد: ۵۱۱۱-۵۵/۰۲۱/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی:

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

-

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :



مشخصات استاندارد آموزش شایستگی

عنوان:
مذاکره با اشخاص حقیقی و حقوقی
شرح:
این استاندارد شامل انواع مذاکره ^۲ نحوه برقراری ارتباط و طرح ریزی یک مذاکره می باشد. 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 ۵-۹۱/۳۳/۱/۲ 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 یکی از زبانهای خارجی (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: ۶۴ ساعت
زمان آموزش نظری: ۱۶ ساعت
زمان آموزش عملی: ۴۸ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
کتبی: ۲۵٪
عملی: ۶۵٪
اخلاق حرفه ای: ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
- فوق لیسانس جهانگردی ^۲ مدیریت و هتلداری با حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط



استاندارد آموزش

- برگه‌ی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عناصر شایستگی
۱-۱- فردی و گروهی ۱-۲- هدایت شده و هدایت نشده ۱-۳- کتبی و شفاهی ۱-۴- حضوری و غیر حضوری	۱- تشریح انواع مذاکره
۲-۱- کلامی ۲-۲- غیر کلامی ۲-۳- شیوه گوش دادن ۲-۴- تایید و رد نظر ۲-۵- تسلط بر محیط مذاکره	۲- نحوه برقراری ارتباط
۳-۱- حضوری ۳-۲- غیر حضوری	۳- طرح ریزی یک مذاکره



استاندارد آموزش
برگه تحلیل آموزش

زمان اسمی آموزش: ۱۶ ساعت	دانش:
	<ul style="list-style-type: none">• تعریف مذاکره و مصاحبه• تفاوت مذاکره و مصاحبه• ویژگی های یک مذاکره موفق• انواع مذاکره (فردی، گروهی، هدایت شده، هدایت نشده، کتبی، شفاهی، حضوری، غیر حضوری و تلفنی)
زمان اسمی آموزش: ۴۸ ساعت	مهارت:
	<ul style="list-style-type: none">• مراحل شروع یک مذاکره• شیوه برقراری ارتباط• طرح ریزی جهت مذاکره حضوری• طرح ریزی جهت مذاکره غیرحضوری• انجام یک مذاکره و تنظیم آن• مقایسه بین دو مذاکره در خصوص یک موضوع واحد
نگرش:	
	<ul style="list-style-type: none">• رعایت قوانین و مقررات و ضوابط مربوطه• رعایت اصول اخلاق حرفه ای• کاربرد مهارتهای رفتاری مناسب به هنگام مذاکره



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نقشه جغرافیای جهان	درمقیاس ۱:۳۰۰۰۰۰۰۰	۱ عدد	
۲	نقشه جغرافیایی ایران	درمقیاس ۱:۲۲۵۰۰۰۰	۱ عدد	
۳	اطلس استانهای ایران	۹۰ نقشه از ۳۰ استان	۵ عدد	
۴	اطلس جامع جهان	موجود در بازار	۵ عدد	
۵	کره جغرافیایی	در اندازه متوسط	۱ عدد	
۶	کامپیوتر	P۴	۱ عدد	
۷	مودم	موجود در بازار	۱ عدد	
۸	پرینتر	موجود در بازار	۱ عدد	
۹	اسکنر	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۰	ویدیو پروژکتور	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۱	GPS	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۲	واپت برد	در اندازه ۱۰۰*۱۵۰ سانتیمتر	۱ عدد	
۱۳	کپسول آتش نشانی	۶ کیلوگرم استاندارد	۲ عدد	
۱۴	میز مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۵	صندلی مربی	موجود در بازار	۱ عدد	
۱۶	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	۱۵ عدد	
۲	مداد	در رنگهای مختلف	۱۵ عدد	
۳	کاغذ A ۴	موجود در بازار	۱۰۰ عدد	
۴	تخته پاک کن	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	
۲	قطب نما	موجود در بازار معمولی	۵ عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .