



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

آمادگی شغلی

گروه شغلی

خدمات آموزشی

کد ملی آموزش شایستگی

۱ - ۰۰۵ - ۴۹ - ۲۳۵۹

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۴ / ۸ / ۲۳



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب: دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی: ۱-۰۵-۴۹-۲۳۵۹

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی:  
علی موسوی مدیرکل دفتر طرح و برنامه های درسی  
رامک فرح آبادی معاون دفتر طرح و برنامه های درسی  
زهرا زمانی زنوز مسئول گروه خدمات آموزشی

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

-  
-

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، نیش خیابان نصرت، ساختمان شماره ۲، سازمان آموزش فنی و حرفه ای 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 زمانی زنوز	فوق لیسانس	برنامه ریزی آموزشی	مسئول گروه برنامه ریزی درسی خدمات آموزشی	۱۴ سال	تلفن ثابت : ۶۶۵۶۹۹۰۰ تلفن همراه : ایمیل : آدرس : سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
۲	هایده رامش	لیسانس	مهندس نساجی	مسئول گروه برنامه ریزی درسی نساجی	۲۵ سال	تلفن ثابت : ۶۶۵۶۹۹۰۰ تلفن همراه : ایمیل : آدرس : سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
۳	محمدعلی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	مسئول گروه برنامه ریزی درسی هتلداری و گردشگری	۱۵ سال	تلفن ثابت : ۶۶۵۶۹۹۰۰ تلفن همراه : ایمیل : آدرس : سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
۴						تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۵						تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : 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 :**

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 محدودی 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.



<b>نام استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
آمادگی شغلی	
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
<p>آمادگی شغلی شایستگی است در حوزه خدمات آموزشی و شامل کارهایی چون بررسی و شناخت مشاغل مورد نظر ، بررسی جریان کار و فعالیتها ، بررسی و شناخت مواد، تجهیزات، ابزار و ماشین آلات مربوط ، بکارگیری موضوعات و مسائل جانبی شغل مورد نظر مانند ایمنی، اقتصادی، سختی و پیچیدگی کار و... ، شناسایی و تعریف مساله و ارائه راه حل مساله ، تصمیم گیری حل مساله ، مدیریت اضطراب و بیان نافذ وگفتار تاثیر گذار ، بررسی، ، تعاریف و عناصر ارتباطی ، انتقال پیام و دریافت پیام ، استراتژی ها و تاکتیک های مذاکره ، ادراک و ارتباط در مذاکرات ، اصول و فنون مذاکرات اثربخش ، مشارکت دادن افراد در کارگروهی ، حل تعارض در کارهای گروهی ، کارگروهی و تیمی می باشد.</p>	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی:</b>	
<p><b>حداقل میزان تحصیلات :</b> پایان دوره اول دبیرستان</p> <p><b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی :</b> افراد سالم یا با معلولیت جسمی</p> <p><b>مهارت های پیش نیاز :</b> ندارد</p>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۴۵ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۵ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۳۰ ساعت
- زمان کارورزی	: ساعت
- زمان پروژه	: ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
دارا بودن مدرک کارشناسی در کلیه رشته ها و دو سال سابقه مربیگری یا تدریس	



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

استاندارد آموزشی شایستگی آمادگی شغلی دوره آموزشی است ویژه کلیه متقاضیان دوره کارورزی یا افرادی که در شرف ورود بازار کار می باشند و همچنین شامل مجموعه ای از مهارت های نرم که فرد را جهت ورود به بازار کار آماده می سازد .

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

**Bing ready for the job**

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

ندارد

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

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب  طبق سند و مرجع .....
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت  طبق سند و مرجع .....
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور  طبق سند و مرجع .....
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



## استاندارد آموزش شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	بررسی و شناخت مشاغل مورد نظر
۲	بررسی جریان کار و فعالیتها
۳	بررسی و شناخت مواد، تجهیزات، ابزار و ماشین آلات مربوط
۴	بکارگیری موضوعات و مسائل جانبی شغل مورد نظر مانند ایمنی، اقتصادی، سختی و پیچیدگی کار و...
۵	شناسایی و تعریف مساله و ارائه راه حل مساله
۶	تصمیم گیری حل مساله
۷	مدیریت اضطراب و بیان نافذ و گفتار تاثیر گذار
۸	بررسی، تعاریف و عناصر ارتباطی
۹	انتقال پیام و دریافت پیام
۱۰	بکارگیری استراتژی ها و تاکتیک های مذاکره
۱۱	ادراک و ارتباط در مذاکرات
۱۲	بکارگیری اصول و فنون مذاکرات اثربخش
۱۳	مشارکت دادن افراد در کارگروهی
۱۴	حل تعارض در کارهای گروهی
۱۵	کارگروهی و تیمی



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بررسی و شناخت مشاغل مورد نظر
کلاس استاندارد آموزشی ویژه ۱۵ نفر با تجهیزات کامل وسایل کمک آموزشی نوشت افزار	۱			دانش :
				- احصاء مشاغل مورد نظر
				- چشم انداز مشاغل مورد نظر
				- نحوه بررسی جایگاه شغلی مشاغل مورد نظر در مسیر حرفه ای
				- ارتقاء شغلی
	۲			مهارت :
				- بررسی کلیه شغل های قابل تصدی در گروه مشاغل مورد نظر
				- بررسی نیازهای مهارتی و نظری مشاغل مورد نظر
				- بررسی آینده شغلی
				- بررسی نیازهای آکادمیک گروه های شغلی مشاغل مورد نظر
				- بررسی بازار کار و وضعیت اشتغال مشاغل مورد نظر
				- بررسی و شناخت آینده شغلی مشاغل مورد نظر
				نگرش :
				- توجه به علایق و توانایی ها در انتخاب مشاغل
				ایمنی و بهداشت :
			- رعایت نکات مربوط به ارگونومی صحیح	
			توجهات زیست محیطی :	
			- صرفه جویی در مصرف کاغذ وسایر منابع انرژی	
			-	





استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تشریح جریان کار و فعالیت‌ها
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس استاندارد آموزشی ویژه ۱۵ نفر با تجهیزات کامل وسایل کمک آموزشی نوشت افزار	۱			دانش :
				- مفاهیم جریان کار
				- نحوه بررسی جریان کار و فعالیت‌ها
				- نحوه بررسی توالی کارها و فعالیت‌ها
	۲			مهارت :
				- بررسی کارها و وظایف شغلی
				- بررسی و احصاء توالی کارها
				- بررسی فرآیند کاری مشاغل مورد نظر
				- بررسی و احصاء خروجی کارها و فعالیت‌ها در شغل
				- بررسی ارتباط کارها و فعالیت‌های شغل با مشاغل همان گروه
				- تشریح جریان فرآیند کار
	نگرش :			
	- توجه به علایق و توانایی‌ها در انتخاب مشاغل			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت نکات مربوط به ارگونومی صحیح			
توجهات زیست محیطی :				
- صرفه جویی در مصرف کاغذ وسایر منابع انرژی				
-				



	زمان آموزش			عنوان : شناخت مواد، تجهیزات، ابزار و ماشین آلات مربوط
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس استاندارد آموزشی ویژه ۱۵ نفر با تجهیزات کامل وسایل کمک آموزشی نوشت افزار	۱			دانش :
				- مفاهیم و تعاریف مواد، تجهیزات، ابزار و ماشین آلات مربوطه
				- اصول چیدمان تجهیزات، مواد، ابزار آلات
				-
	۲			مهارت :
				- نگهداری از مواد، تجهیزات، ابزار و ماشین آلات مربوطه
				- بررسی تعمیرات دوره ای تجهیزات، ابزار و ماشین آلات
				- بررسی نحوه عملکرد ابزار و ماشین آلات
				- بررسی ایمنی و بهداشت کار با تجهیزات، ابزار و ماشین آلات
	نگرش :			
	- توجه به علایق و توانایی ها در انتخاب مشاغل			
	-			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت نکات مربوط به ارگونومی صحیح			
	توجهات زیست محیطی :			
- صرفه جویی در مصرف کاغذ وسایر منابع انرژی				
-				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : شناخت موضوعات و مسائل جانبی شغل مورد نظر مانند ایمنی، اقتصادی، سختی و پیچیدگی کار و....
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس استاندارد آموزشی ویژه ۱۵ نفر با تجهیزات کامل وسایل کمک آموزشی نوشت افزار	۱			دانش :
				-موضوعات و مسائل جانبی شغل
				-سختی و پیچیدگی کار
				-نکات ایمنی و بهداشت مختص آن شغل
	۲			مهارت :
				-بررسی سختی و پیچیدگی کار
				-بررسی آیتم های دریافتی حقوق و مزایای شغلی مورد نظر
				-بررسی نکات ایمنی کار
				-بررسی نکات بهداشتی کار
				-بررسی وضعیت اقتصادی و درآمدی شغل مورد نظر
	نگرش :			
	- توجه به علایق و توانایی ها در انتخاب مشاغل			
	-			
	ایمنی و بهداشت :			
	-رعایت نکات مربوط به ارگونومی صحیح			
توجهات زیست محیطی :				
- صرفه جویی در مصرف کاغذ وسایر منابع انرژی				
-				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۱	۲	۳	
شناسایی بررسی و یا تحلیل و تعریف مساله و ارائه راه حل مساله				
دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط				تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی
دانش :	۱			کاغذ مداد پاک کن ماژیک تخته وایت برد کامپیوتر ویدئو پروژکتور میز صندلی
-شناسایی علت یا دلیل به وجود آمدن مساله				
-شناسایی افکار ناکارآمد در مواجهه با مشکلات				
-شیوه گفتار درونی در مواجهه با مشکل				
-روش اجرای راه حل انتخاب شده				
-چالش های حل مشکل				
مهارت :	۲			میز صندلی
-فهم دقیق و درست مساله				جعبه کمک های اولیه
-فرمول بندی مساله				کپسول آتش نشانی
-تشخیص مساله یا مشکل				
-فرمول بندی مساله				
-تولید ایده ( ایده یابی )				
-بکارگیری بهترین راه حل				
-تهیه فهرستی از راه حل های مختلف				
نگرش : -حل مساله منعکس کننده یک رویکرد مثبت نسبت به زندگی است و نقطه مقابل درماندگی محسوب می شود				
ایمنی و بهداشت :				
-رعایت نکات مربوط به ارگونومی				
توجهات زیست محیطی :				
- جلوگیری از مصرف بی رویه				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			تصمیم گیری حل مساله
کاغذ	۱			دانش :
مداد				-مهارت های لازم برای تصمیم گیری موثر در عوامل تصمیم گیری
پاک کن				
ماژیک				-یادگیری مراحل تصمیم گیری
تخته وایت برد				
کامپیوتر	۲			مهارت :
ویدئو پروژکتور				- بکارگیری روش های معمول در تصمیم گیری
میز				- انجام تصمیم گیری های سخت
صندلی				-تصمیم گیری در مورد موضوعات مهم زندگی
جعبه کمک های اولیه				-شناخت عوامل موثر در تصمیم گیری های شخصی
کپسول آتش نشانی				-جمع آوری اطلاعات، ارزیابی پیامدها،ارزشیابی اطلاعات
				-تجزیه و تحلیل برای بررسی خطرات احتمالی
				نگرش :
				-حل مساله منعکس کننده یک رویکرد مثبت نسبت به زندگی است و نقطه مقابل درماندگی محسوب می شود
				-حل مساله یک فرآیند است نه نتیجه
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت نکات مربوط به ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- جلوگیری از مصرف بی رویه منابع انرژی



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد ، مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			مدیریت اضطراب و بیان نافذ و گفتار تاثیر گذار
کاغذ	۱			دانش :
مداد				-تبیین ماهیت اضطراب
پاک کن				-تشریح ترس و اضطراب
ماژیک				-بیان راهکارهای مناسب
تخته وایت برد				-نحوه گفتار و بیان و کاربرد زبان
کامپیوتر				-موارد آوایی بیان تایپر گذار
ویدئو پروژکتور				-تبیین مباحث صدا-اختلالات صدا
میز				-صدای مناسب و عوامل موثر بر صوت
صندلی				
جعبه کمک های اولیه				
کپسول آتش نشانی	۲			مهارت :
				- شناخت ماهیت اضطراب و دلایل ایجاد اضطراب
				- به کارگیری راهکارهای غلبه بر اضطراب
				- توانایی برقراری ارتباط موثر
				-به کارگیری راهکارهای ذهنی، جسمی، تنفسی، اعتقادی،
				- فصاحت و بلاغت در گفتار
				-راه های بهبود اثربخشی صدا
				- موارد آوایی بیان تاثیر گذار
				- توانایی استفاده بهینه از زبان در ارائه بیان موثر
				نگرش : اهتمام به کنترل هیجانات روحی در برقراری ارتباط
				ایمنی و بهداشت : تامین بهداشت روانی / امنیت روانی
				توجهات زیست محیطی : ندارد



	زمان آموزش			عنوان: بررسی ماهیت، تعاریف و عناصر ارتباطی
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ	۱			دانش:
مداد				- ماهیت، تعاریف و عناصر ارتباطی
پاک کن				- تبیین گستردگی مفهوم ارتباط
ماژیک				- پیامدهای فقدان مهارت های ارتباطی / تسهیل کننده های ارتباط: (اصول اولیه)
تخته وایت برد				- عوامل بازدارنده ی ارتباط: (اصول اولیه) / کلیدهای برقراری ارتباط: (اصول اولیه)
کامپیوتر				
ویدئو پروژکتور				
میز				
صندلی				
جعبه کمک های اولیه				
کپسول آتش نشانی	۲			مهارت:
				- بکارگیری مهارت های ارتباطی
				- بررسی عوامل بازدارنده ی ارتباط
				- بکارگیری کلیدهای برقراری ارتباط
	نگرش:			
	- چرایی ارتباط / شناخت خود / شناخت دیگران / چستی ارتباط			
	ایمنی و بهداشت:			
	- بهداشت روانی و امنیت روانی			
	توجهات زیست محیطی:			
	-			



-استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انتقال پیام و دریافت پیام
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ	۱			دانش :
مداد				-تعاریف انتقال پیام
پاک کن				- ارتباط (کلامی و غیر کلامی)
ماژیک				- ارتباط غیر کلامی
تخته وایت برد				- روانشناسی تن صدا
کامپیوتر				-ارتباط غیر کلامی/حرکات و رفتارهای
ویدئو پروژکتور				-غیر کلامی/اعلام منفی زبان رفتار/هیجان رفتار و
میز				تن گفتار/
صندلی				-مفهوم زبان بدن متفاوت از تن گفتار
جعبه کمک های اولیه	۲			مهارت :
کپسول آتش نشانی				- به کارگیری از ساختار کلام و محتوای کلام
				- به کار گیری عناصر فرازبانی
				-برقراری ارتباط کلامی
				-برقراری ارتباط غیر کلامی
				- بکارگیری تکنیک های موثر در فرایند گوش دادن
				- شنیدن و گوش دادن
				-بازخورد دادن
				-تحلیل کردن (بکارگیری اصول مختلف تحلیل مخاطب)
				نگرش :
				-ایجاد رویکرد ارتباطی موثر و پایدار همراه با بالا بردن قدرت پذیرش در مخاطب
				ایمنی و بهداشت :
				-تامین بهداشت روانی / امنیت روانی
				توجهات زیست محیطی :





	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بکارگیری استراتژی ها و تاکتیک های مذاکره
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱			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
				- بررسی انواع مذاکره از دیدگاه های مختلف
				- شیوه های مذاکره
				- گونه های مذاکره
				- مذاکره در روابط بین الملل و روان شناسی سیاسی
	۲			مهارت :
				- بکارگیری مفاهیم استراتژی های مذاکره
				- شناسایی اشکال مختلف ابزار قدرت در مذاکره
				- گوش دادن
				- بکارگیری تاکتیک های مذاکره
				- شناسایی شیوه های مذاکره
				- شناسایی گونه های مذاکره ( انواع مذاکره )
				- روش بکارگیری مذاکره در روابط بین الملل
			- گوش دادن	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
				بکارگیری استراتژی ها و تاکتیک های مذاکره
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- مذاکره فرآیندی است که در آن هر طرف درگیر در مذاکرات می کوشد تا منفعتی برای خودش در پایان مذاکرات بدست آورد .</p> <p>- مذاکره با هدف دستیابی به مصالحه انجام می شود .</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت نکات مربوط به ارگونومی</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- پیشگیری از استفاده بی رویه کاغذ</p>			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			ادراک و ارتباط در مذاکرات
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱			دانش :
				- بررسی دیدگاه های یکدیگر
				- شناخت فرصت ها و تناقضات
				- مفهوم ارتباط و ارتباط سازنده
				- مدیریت استرس
	۲			مهارت :
				- گوش دادن
				- مهارتهای ارتباطی
				- توانایی همدلی
				- 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 :
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بکارگیری اصول و فنون مذاکرات اثربخش
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
	۲			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	
			-	



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : مشارکت دادن افراد در کارگروهی
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	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 و تعریف کارگروهی
				- مزایا و منافع کارگروهی
				- انواع گروه های کاری
				- مراحل تشکیل گروه های کاری
				- ویژگی های گروه کاری موفق
				- تعداد مناسب اعضای گروه های کاری
				- ساختار گروه های کاری
				- علل و عوامل ناکامی گروه های کاری
	۲			مهارت :
				- تشکیل کارگروهی برای سازمان
				- انجام نمونه کارگروهی برای افراد
	نگرش :			
	- به کارگیری بهتر استعدادها و توانایی های خاص افراد در دستیابی به اهداف			
	- حل و رفع مشکلات و مسائل پیچیده از طریق تلفیق تخصصهای و معلومات مختلف			
	ایجاد حس مالکیت و تعلق در افراد از طریق مشارکت در حل مشکلات و تصمیم گیری گروهی			
	- افزایش مشارکت کارکنان			
- بهبود کیفیت و بهره وری و ارتقای رضایت مشتری				
ایمنی و بهداشت :				
- رعایت نکات مربوط به ارگونومی				
توجهات زیست محیطی :				
- جلوگیری از مصرف بی رویه کاغذ				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			حل تعارض در کارهای گروهی
کاغذ مداد ماژیک وایت برد کامپیوتر ویدئوپروژکتور میز و صندلی	۱			دانش :
				- مفاهیم تعارض در کارگروهی
				- راهبردهای حل تعارض
				- محاسن و معایب تعارض
				- انواع تعارض
				- مقابله هیجان مدار
				- مقابله مساله مدار
	۲			مهارت :
				- بکارگیری توانایی حل تعارض
				- به کارگیری روش های راهبردهای تعارض
				- به کارگیری مزایا و معایب تعارض
				- بررسی اشکال مختلف تعارض بررسی شیوه حل تعارض
	نگرش :			
	- تعارض موجب میشود که فرد از نقش مسئولیت ها و دشواری های دیگران آگاه شود، چیزی که همدلی ایجاد میکند.			
	- تعارض باعث میشود که عوامل پشت پرده تنش ها آشکار شود.			
ایمنی و بهداشت :				
- رعایت نکات مربوط به ارگونومی				
توجهات زیست محیطی :				
- جلوگیری از مصرف بی رویه کاغذ				



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کارگروهی و تیمی
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	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 :
				- مفاهیم کارگروهی و تیمی
				- ویژگی های اصلی تیم
				- طبقه بندی گروه ها
				- مراحل تحول گروه
				- مذاکره کننده موفق
				- عوامل موثر بر انجام گروه
				- تفکر گروهی
				- تفاوت تیم با گروه
	۲			مهارت :
				- اجرای اثربخشی گروه
				- بکارگیری مهارت های مذاکره
				- اجرای بازی برد-برد
				- تشکیل تیم های کاری نیمه مستقل
	نگرش :			
	- مطالعه گروه این است که انسان ها به طور دایم و منظم در گروههای مختلف فعالیت دارند			
	- گروه عبارت است از مجموعه افرادی که هنجارها، نیازها و هدف مشترک دارند.			
ایمنی و بهداشت :				
- رعایت نکات مربوط به ارگونومی				
توجهات زیست محیطی :				
- جلوگیری از مصرف بی رویه کاغذ				



– برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	صندلی کارآموز	استاندارد	۱۵	
۲	میز کارآموز	استاندارد یک نفره	۱۵	
۳	میز و صندلی مربی	استاندارد	۱	
۴	تخته وایت برد	۱*۲	۱	
۵	کامپیوتر	استاندارد	۱	
۶	ویدئو پروژکتور	استاندارد	۱	
۷	پرده نمایش	۱×۲	۱	

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	کاغذ	A4	۱ بسته	
۲	خودکار	الوان	۱۵ عدد از هر کدام	
۳	ماژیک وایت برد	الوان	۴ عدد	
۴	تخته پاکن	اسفنجی	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	ندارد			

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	مهارت های حل مساله	-	احمد عیسی خانی	۱۳۹۳	تهران	موسسه کار و تامین اجتماعی
۲	آموزش مهارت های تفکر خلاق	-	ابوذر کرمی	۱۳۹۰	تهران	سایه سخن
۳	از تغییر رفتار تا تغییر زندگی	-	نرگس پور حیدری	۱۳۸۹	تهران	نشر قطره
۴	مهارت حل مساله به روش استاندارد	داود خدایی، محسن مصیبی	-	۱۳۹۳	قم	ابتکار دانش
۵	مهارت مدیریت حل مساله	سید مهدی دستور	-	۱۳۹۱	مشهد	امامت
۶	تصمیم گیری و حل مساله	حمید رضا طاهری نخست	-	۱۳۹۲	تهران	سازمان بهزیستی کشور ، موسسه کار و تامین اجتماعی
۷	زبان بدن	چاپ پنجم-۱۳۹۱	آلن پیز حسینیان	زهرا		ترانه
۸	زبان بدن به زبان آدمیزاد	چاپ اول-۱۳۹۲	الیزابت کونکه نعمتی	زهرا		هیرمند
۹	تاملی در روانشناسی تجربی تحلیل رفتارمتقابل	یان استوارت، ون جونز	دکتر بهمن دادگستر			
۱۰	بازیه‌های روانشناسی روابط انسانی	اریک برن	اسماعیل فصیح		نشر نو	
۱۱	ارتباطات انسانی غیر کلامی	دکتر محسنیان راد				
۱۲	۴عصر کهکشانی ارتباطی در ایران	دکتر محسنیان راد				
۱۳	روان شناسی کار	حمزه گنجی		۱۳۹۰	تهران	ساوالان
۱۴	آموزش گفتار	پل ژاگو	نیلوفر خوانساری			ققنوس
۱۵	زبان بدن	آلن پیز	سعید زنگه			آسین
۱۶	پرورش صدا و بیان	سیسیلی بری	محسن یلخانی			روزبهان
۱۷	فن بیان (تمرینهای عملی)	رضا شیر مرز				قطره
۱۸	اختلال اضطراب اجتماعی	میشائل اتو	مسعود چینی فروشان			ارجمند
۱۹	غلبه بر خشم	دکتر رانوا پوری فوی	مهدی قراچه داغی			اوحدی