

بسمه تعالی

معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

برقراری ارتباطات اجتماعی و تجاری با استفاده از زبان بدن

گروه شغلی تکنولوژی فرهنگی

کد ملی آموزش شایستگی

۱-۰۰۱-۷۳-۲۶۳۲

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۳/۵/۵



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۱-۷۳-۲۶۳۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته تکنولوژی فرهنگی :

- آقای علی موسوی

- آقای شهرام شکوفیان

- خانم زهرا زمانی زنوز (مسئول در گروه برنامه ریزی درسی ، تکنولوژی فرهنگی)

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

- شرکت پویشگران جامع راهکار بازار

- موسسه پژوهشگری اسکات

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-

-

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 ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

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	سینا شفیعی زاده	کارشناس	مهندسی	پژوهشگر و مدرس	۳ سال	تلفن همراه : ۰۹۱۲۲۹۹۱۵۲۵ ایمیل : sina.shafiezade@gmail.com آدرس : تهران - میدان دانشگاه شهید بهشتی - خیابان درکه-خیابان شاه حسینی-کوی لادن-پلاک ۷-۳ واحد ۳
۲	محمدشیرازی عطیه	کارشناس	جانورشناسی	پژوهشگر و مدرس	۳ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۴۱۶۸۱۹۸ ایمیل : a_m.shirazi@yahoo.com آدرس : شیخ فضل الله جنوب-خیابان سازمان آب-خیابان حاجی پور امیر-هیابان نگین-مجتمع نگین-بلوک ۸-واحد ۱۱
۳	علی اکبر اکبری تبار	دکتری	علوم اجتماعی	مدرس دانشگاه	۵ سال	تلفن همراه : ۰۹۱۷۱۱۸۰۶۶۵ ایمیل : Akbaritabar@gmail.com آدرس : تهران - میدان ولی عصر - خیابان به آفرین - تقاطع شقایق - مجتمع مطهری - واحد ۶۰۲
۴	ابراهیم اسکندری پور	کارشناس ارشد	مدیریت رسانه	پژوهشگر	۵ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۷۷۱۱۱۶۴۰ ایمیل : e.eskandari@gmail.com آدرس :
۵	محمد برگ بید	کارشناس ارشد	مهندسی صنایع	مدرس دانشگاه	۲۰ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۲۵۹۴۱۱ ایمیل : آدرس : آمل - بلوار طالب آملی - مجتمع فارابی



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 شایستگی:	
برقراری ارتباطات اجتماعی و تجاری با استفاده از زبان بدن	
شرح استاندارد آموزش شایستگی:	
برقراری ارتباطات اجتماعی و تجاری با استفاده از زبان بدن مهارتی است از گروه خدمات آموزشی که کارهای بررسی اصول کلی و ضرورت نیاز به زبان بدن ، طراحی حرکات صورت، دست، پا، بالا تنه و حرکات کلی بدن در برقراری ارتباط ، شناسایی محدوده حریم ها در زبان بدن و به کارگیری اصول آن در برقراری ارتباط ، به کارگیری رفتارهای ترکیبی در زبان بدن در برقراری ارتباط را در بر داشته و منجر به ایجاد شایستگی های طراحی، تحلیل و استفاده صحیح از اصول کاربردی زبان بدن در ارتباطات اجتماعی و تجاری خواهد شد.	
ویژگی های کارآموز ورودی:	
حداقل میزان تحصیلات: گواهی پایان دوره راهنمایی حداقل توانایی جسمی و ذهنی: توانایی یادگیری و حضور در جلسات آموزشی مهارت های پیش نیاز: ندارد	
طول دوره آموزش:	
طول دوره آموزش	: ۱۲ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۴ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۸ 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 و ۳ سال سابقه فعالیت پژوهشی مرتبط یا ۳ سال فعالیت آموزشی مرتبط	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

این استاندارد موجب می شود فرد آموزش دیده با زبان بدن آشنا گردد و نحوه صحیح استفاده از زبان بدن در برقراری ارتباطات اجتماعی و تجاری را فرا گیرد. همچنین فرد قادر به شناسایی زبان بدن فرد طرف مقابل در ارتباطات خواهد بود.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

**Body Language
Negotiation**

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

-تکنیک های مدیریت و سرپرستی

* 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 زبان آور طبق سند و مرجع

د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شایستگی^۱

- شایستگی ها / کارها^۲

ردیف	عناوین
۱	بررسی اصول کلی و ضرورت نیاز به زبان بدن
۲	طراحی حرکات صورت، دست، پا، بالا تنه و حرکات کلی بدن در برقراری ارتباط
۳	شناسایی محدوده حریم ها در زبان بدن و به کارگیری اصول آن در برقراری ارتباط
۴	به کارگیری رفتارهای ترکیبی در زبان بدن در برقراری ارتباط
۵	
۶	

^۱. Occupational / Competency Standard

^۲. Competency / task



- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی اصول کلی و ضرورت نیاز به زبان بدن
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه پنتیوم ۵ یا بالاتر سیستم عامل Win۷ یا بالاتر وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری	۱	۲		دانش : - نحوه پیدایش زبان بدن - ضرورت به کار بستن زبان بدن در ارتباطات - روش ها و اصول کلی حاکم بر زبان بدن - تحلیل تاثیرات زبان بدن در ارتباطات - بررسی روش های تاثیرگذار موجود در زبان بدن
				مهارت : - به کارگیری زبان بدن در ارتباطات - به کارگیری روش های تاثیرگذار موجود در زبان بدن در برقراری ارتباطات
				نگرش : - توجه به تاثیر زبان بدن در ارتباطات
				ایمنی و بهداشت : -
				توجهات زیست محیطی : -



	زمان آموزش			عنوان : طراحی حرکات صورت، دست، پا، بالا تنه و حرکات کلی بدن در برقراری ارتباط
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه پنتیوم ۵ یا بالاتر سیستم عامل Win۷ یا بالاتر وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه			۱	دانش : - مفاهیم حرکات صورت - مفاهیم حرکات دست - مفاهیم حرکات پا - مفاهیم حرکات بالا تنه - مفاهیم حرکات کلی بدن - تحلیل حرکات صورت، دست، پا، بالا تنه و حرکات کلی بدن
DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری		۲		مهارت : - به کار گیری صحیح حرکات - طراحی حرکات صورت، دست، پا، بالا تنه و حرکات کلی بدن در برقراری ارتباطات
	نگرش : - نگاه کاربردی به حرکات اندام ها در زبان بدن -			
	ایمنی و بهداشت : -			
	توجهات زیست محیطی : -			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : شناسایی محدوده حریم ها در زبان بدن و به کارگیری اصول آن در برقراری ارتباط
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه پنتیوم ۵ یا بالاتر سیستم عامل Win۷ یا بالاتر وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار			۱	دانش : - مفاهیم حریم فواصل - مفاهیم حریم صوتی - مفاهیم حریم بویایی - مفاهیم حریم دیداری - مفاهیم حریم ارتفاعی - مفاهیم حریم اطلاعاتی
Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری		۲		مهارت : - بررسی حریم های مختلف در ارتباطات انسانی - به کار بستن اصول حریم ها در ارتباطات انسانی - طراحی و تحلیل حریم های مختلف در ارتباطات انسانی نگرش : - رعایت حریم های مختلف اجتماعی در ارتباطات انسانی - ایمنی و بهداشت : - رعایت ارگونومی در هنگام کار با کامپیوتر - توجهات زیست محیطی : - -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : به کارگیری رفتارهای ترکیبی در زبان بدن در برقراری ارتباط
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه پنتیوم ۵ یا بالاتر سیستم عامل Win۷ یا بالاتر وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری		۱		دانش : - روش های هماهنگی بین اندام ها و رفتارها - نحوه ترکیب حرکات - روش های درک تفاوت های فرهنگی - روش درک و برخورد با حرکات قراردادی - اصول ارتقا دهنده اعتماد به نفس
		۲		مهارت : - اجرا نحوه صحیح دست دادن - اجرا نحوه صحیح لبخند زدن - تسلط و به کارگیری صحیح از تماس چشمی - اجرای اصول ارتقا دهنده سطح اعتماد به نفس - برخورد با حرکات قراردادی - ترکیب حرکات - هماهنگی بین اندام ها و رفتارها
				نگرش : - نگاه همگانی و کاربردی به زبان بدن
				ایمنی و بهداشت : -
				توجهات زیست محیطی : -



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز و صندلی برای مربی	یک نفره	۱	برای کارگاه
۲	دیتا پروژکتور	ویژه کارگاه	۱	برای کارگاه
۳	پرده دیتا پروژکتور	ویژه کارگاه	۱	برای کارگاه
۴	میز کارآموز	یک نفره	۱۵	برای هر نفر
۵	صندلی کارآموز	یک نفره	۱۵	برای هر نفر
۶	وایت برد	معمولی	۱	برای کارگاه

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	ماژیک وایت برد	معمولی	۵ عدد	برای کارگاه
۲	کاغذ A۴	معمولی	به مقدار لازم	
۳	لوازم التحریر	معمولی	به مقدار لازم	

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

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

- سایر منابع و محتواهای آموزشی (پیشنهادی گروه تدوین استاندارد) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مولفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	زبان بدن	چاپ پنجم - ۱۳۹۱	آلن پیز	زهرا حسینیان		ترانه	
۲	زبان بدن به زبان آدمیزاد	چاپ اول - ۱۳۹۲	الیزابت کونکه	زهرا نعمتی		هیرمند	



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.body-language-dictionary.com
۲	
۳	
۴	

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات
۱	خودآموز علم زبان بدن	سید ایمان ایرانمنش	www.iman.iranmanesh.ca	
۲	Body Language - Expressions		اپلیکیشن	