



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

عنوان آموزش شایستگی

اصول و فنون مذاکره

گروه شغلی

گردشگری

کد ملی آموزش شایستگی

۵۱۱۳-۵۵-۰۰۹-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۴/۶/۱



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب: دفتر طرح و برنامه های درسی  
کد ملی شناسایی آموزش شایستگی: ۱-۰۰۹-۵۵-۵۱۱۳

#### اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته گردشگری:

- علی موسوی؛
- دبیر شورای برنامه ریزی درسی و مدیر کل دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
- ارژنگ بهادری؛
- مدیر گروه های برنامه ریزی درسی کشاورزی و معاون دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
- رامک فرح آبادی؛
- مدیر گروه های برنامه ریزی درسی صنعت و معاون دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
- محمد علی حاتمیان؛
- رئیس گروه برنامه ریزی درسی هتلداری و گردشگری دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
- احمد رضا منتظری؛
- رئیس مرکز آموزش فنی و حرفه ای هتلداری و گردشگری اصفهان

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

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

#### فرآیند اصلاح و بازنگری:

- با عنایت به نیاز بازار کار و تغییرات فناوری، مقرر شده است استاندارد مزبور مورد بررسی مجدد قرار گرفته و بازنگری شود.
- 

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

کشور، شماره ۹۷

تلفن: ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی: [Daftar\\_tarh@irantvto.ir](mailto:Daftar_tarh@irantvto.ir)



### 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	محمدعلی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	رئیس گروه برنامه ریزی درسی و گردشگری و هتلداری	۱۴	تلفن ثابت : ۶۶۵۶۹۹۰۰ تلفن همراه : ایمیل :
۲	احمدرضا منتظری	کارشناسی	مهندسی کشاورزی	رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان	۱۸	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل: hoteldari.etvto@gmail.com
۳	شیوا رحیمی	فوق لیسانس	برنامه ریزی و توریسم	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ۰۹۱۳۳۱۱۳۷۱۵ ایمیل : shiva.rahimi.۰۶@gmail.com
۴	حسین رحمتیان	فوق لیسانس	برنامه ریزی و توریسم	مربی سازمان	۱۱	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ۰۹۱۳۳۱۱۳۷۱۵ ایمیل: rahmatianh@gmail.com
۵	سید رضا حسینی	کارشناسی	اکوتوریسم	مربی سازمان	۱۱	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ۰۹۱۳۶۸۸۵۹۰۰ ایمیل: kavirtourco@gmail.com
۶	مهديه زين الدینی	فوق لیسانس	مهندسی مکانیک	مربی سازمان	۱۵	تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل: hoteldari.etvto@gmail.com



## **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 مریبان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان 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 .

### **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.



<b>نام استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
<b>اصول و فنون مذاکره</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
اصول و فنون مذاکره شایستگی در حوزه گردشگری است که شامل کاره ایی از قبیل تبیین تعاریف و مفاهیم پایه مذاکره، بکارگیری احکام گفتگو و فنون مذاکره، بکارگیری اصول و مراحل مذاکره و تکنیک های مذاکره می باشد و با استانداردهای مدیر تور و مدیر دفاتر خدمات گردشگری در ارتباط می باشد.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی:</b>	
<b>حداقل میزان تحصیلات : کاردانی</b>	
<b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمی و روانی</b>	
<b>مهارت های پیش نیاز : ندارد</b>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
<b>طول دوره آموزش</b>	<b>: ۲۴ ساعت</b>
<b>- زمان آموزش نظری</b>	<b>: ۱۰ ساعت</b>
<b>- زمان آموزش عملی</b>	<b>: ۱۴ ساعت</b>
<b>- زمان کارورزی</b>	<b>: - ساعت</b>
<b>- زمان پروژه</b>	<b>: - ساعت</b>
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
<b>- کتبی : ۲۵%</b>	
<b>- عملی : ۶۵%</b>	
<b>- اخلاق حرفه ای : ۱۰%</b>	
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
کارشناسی ارشد ارتباطات یا کارشناس مدیریت گردشگری با ۳ سال سابقه کار مرتبط	



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی):

فنون مذاکره و برقراری ارتباط راهی برای توسعه کسب و کار و بدست آوردن ارتباطی مؤثر با طرف مقابل می باشد.

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

Technical communication and consultation

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

-مدیر دفاتر خدمات مسافرتی

-کارمند مقدماتی / متوسط / پیشرفته فروش بلیط

- مدیر اردو

-مدیر تور

\* 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 شغل

- شایستگی‌ها

ردیف	عناوین
۱	تبیین تعاریف و مفاهیم پایه مذاکره
۲	بکارگیری احکام گفتگو و فنون مذاکره
۳	بکارگیری اصول و مراحل مذاکره
۴	بکارگیری تکنیک‌های مذاکره



استاندارد آموزش شایستگی

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۲	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			تبیین تعاریف و مفاهیم پایه مذاکره
<b>تجهیزات:</b> جعبه کمک های اولیه دیتا پروژکتور با متعلقات راهنما با متعلقات آن کپسول آتش نشانی تخته وایت برد صندلی مری صندلی کارآموز مینی مری میز کارآموز			۰/۵ ۰/۵ ۰/۵ ۰/۵	دانش : - تاریخچه مذاکره - تعاریف و انواع مذاکره - مفهوم مذاکره - اهمیت مذاکره
<b>ابزار:</b> فیلم ، منابع کمک آموزشی و جزوه				مهارت : - بررسی سطوح مختلف مذاکره - بکارگیری مهارت های اصلی در مذاکره
<b>مواد مصرفی:</b> ماژیک وایت برد CD و DVD کاغذ مداد مشکی خودکار تخته پاک کن نمونه کار مذاکرات		۱ ۱		نگرش : - رعایت اصول درست مذاکره
				ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول بهداشت بدن و دهان در مذاکره با طرف مقابل
				توجهات زیست محیطی : -





استاندارد آموزش شایستگی

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری احکام گفتگو و فنون مذاکره	
	جمع	عملی	نظری		
	۷	۴	۳		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتب				
<b>تجهیزات:</b> جعبه کمک های اولیه دیتا پروژکتور با متعلقات رانلنه با متعلقات آن کپسول آتش نشاری تخته وایت برد صندلی مری صندلی کارآموز مین مری مین کارآموز <b>ابزار:</b> فیلم ، منابع کمک آموزشی و جزوه <b>مواد مصرفی:</b> ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد مشکی خودکار تخته پاک کن نمونه کار مذاکرات				دانش : ارتباطات و انواع آن	
			۱	اصول تعهد و توافق در مذاکره	
			۱	زبان بدن	
			۱	مهارت : بکارگیری فنون ارتباطات در مذاکره	
		۱		چگونگی برقراری ارتباط با طرف مقابل	
		۱		بکارگیری اصول اخلاقی در مذاکره	
		۱		-بررسی و تجزیه و تحلیل تأثیر فرهنگ در روند مذاکره	
		نگرش : - احترام به حقوق فردی در ارتباطات			
		ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول بهداشت بدن و دهان در مذاکره با طرف مقابل			
		توجهات زیست محیطی : - استفاده از وسایل الکترونیک در جهت حفظ محیط زیست			



استاندارد آموزش شایستگی  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: بکارگیری اصول و مراحل مذاکره
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد، مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<b>تجهیزات:</b> جعبه کمک‌های اولیه دیتا پروژکتور با متعلقات رایانه با متعلقات آن کپسول آتش‌نشانی تخته وایت‌برد صندلی مری صندلی کارآموز مین مری مین کارآموز <b>ابزار:</b> فیلم، منابع کمک آموزشی و جزوه <b>مواد مصرفی:</b> ماژیک وایت‌برد CD و DVD کاغذ مداد مشکی خودکار تخته پاک‌کن نمونه کار مذاکرات				دانش: - الگوهای رفتاری در مذاکره - اصول مذاکره با افراد مختلف -
			۱	
			۱	
				مهارت: - بررسی اصول اساسی مذاکره - بررسی فرآیند مذاکره - چگونگی تعیین استراتژی در مذاکره -
		۱		
		۱		
		۱		
				نگرش: - رعایت حریم خصوصی افراد در مذاکرات
			ایمنی و بهداشت: - رعایت اصول بهداشت بدن و دهان در مذاکره با طرف مقابل	
			توجهات زیست محیطی: -	



استاندارد آموزش شایستگی

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۵	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بکارگیری تکنیک های مذاکره
<b>تجهیزات:</b> جعبه کمک های اولیه دیتا پروژکتور با متعلقات رایزنه با متعلقات آن کپسول آتش نشاری تخته وایت برد صندلی مری صندلی کارآموز مین مری مین کارآموز <b>ابزار:</b> فیلم ، منابع کمک آموزشی و جزوه <b>مواد مصرفی:</b> ماژیک وایت برد DVD و CD کاغذ مداد مشکی خودکار تخته پاک کن نمونه کار مذاکرات				دانش :
			۱	- قانون طلایی مذاکره
			۱	- چالش های متداول در مذاکره
			۱	- مدیریت زمان، چالش و استرس
				-
				مهارت :
		۱		- بکارگیری استراتژیها و تاکتیک ها در مذاکره
		۲		- بررسی میزان نفوذ و تأثیر گذاری در مذاکره
		۲		- چگونگی مدیریت جلسات در مذاکره
				-
	نگرش :			
	- احترام به حقوق طرفین در مذاکرات			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت اصول بهداشت بدن و دهان در مذاکره با طرف مقابل			
	توجهات زیست محیطی :			
	-			



### - برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	جعبه کمک های اولیه	موجود در بازار	۱	
۲	دیتا پروژکتور با متعلقات	موجود در بازار	۱	
۳	رایانه با متعلقات آن	P۴	۱	
۴	کپسول آتش نشانی	موجود در بازار	۱	
۵	تخته وایت برد	۳۰۰*۱۵۰ سانتی متر	۱	
۶	صندلی مربی	چرخدار	۱	
۷	صندلی کارآموز	موجود در بازار	۱۵	
۸	میز مربی	موجود در بازار	۱	
۹	میز کارآموز	موجود در بازار	۱۵	

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	موجود در بازار	۵	
۲	کاغذ	A۴	۲ بسته	
۳	مداد مشکی	HB	۵	
۴	خودکار	موجود در بازار	۵	
۵	تخته پاک کن	موجود در بازار	۱	
۶	DVD و CD	موجود در بازار	۵	
۷	نمونه کارت مذاکرات	موجود در بازار	-	

توجه :

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

### - برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	فیلم	موجود در بازار	-	
۲	منابع کمک آموزشی	موجود در بازار	-	
۳	جزوه آموزشی	موجود در بازار	-	

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
	اصول و فنون مذاکره	فاطمه زند	-	۱۳۹۲	تهران	نشر آها
	فنون مذاکره	محمد رضا شعبانعلی	-	۱۳۹۳	تهران	مؤسسه علمی فرهنگی
	اصول و فنون مذاکره	داجر فیشر- ویلیام بوری	مسعود حیدری	۱۳۹۳	تهران	سازمان مدیریت صنعتی
	هنر و دانش مذاکره	مارک شوئن فیلد	علی مستاجران	۱۳۸۷	-	نی

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

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مولفین	مترجم / م ترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	روانشناسی مذاکره	۱۳۹۲	سید حمید آتش پور	-	تهران	قطره	
۲	مذاکره موفق	۱۳۹۱	مهدی قراچه داغی- رضا تیموریان	-	تهران	قطره	