



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 متوسطه)

### گروه شغلی

گردشگری

کد ملی آموزش شایستگی

۵۱۱۴-۵۵-۰۰۲-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۴/۰۲/۱۳



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی  
کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۲-۵۵-۵۱۱۴

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
- احمد رضامنتظری: رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان
- علی موسوی
- ارژنگ بهادری
- رامک فرح آبادی

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](mailto:Barnamehdarci@yahoo.com)



### تهیه کنندگان استاندارد آموزش شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتب	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 : ۰۵۱۴۲۶۳۳۵۳۳ 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.



<b>نام استاندارد آموزش شایستگی<sup>۱</sup> :</b>	
<b>برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح متوسطه)</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
استاندارد آموزشی "برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح متوسطه)" یک شایستگی از رشته گردشگری است که از عهده کارهای: ۱- بکارگیری صحیح کلمات، فونتیک و لهجه های استاندارد انگلیسی ۲- بکارگیری صحیح لغات و عبارات متداول و برخی از اصطلاحات تخصصی رایج در گفتگوهای روزمره گردشگری به زبان انگلیسی ۳- مکالمه و محاوره روزمره با استفاده از لغات و برخی از اصطلاحات تخصصی رایج گردشگری به زبان انگلیسی بر می آید.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
<b>حداقل میزان تحصیلات: دیپلم</b>	
<b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی :</b> دارا بودن سلامت کامل جسمی و روانی	
<b>مهارت های پیش نیاز :</b> برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح مقدماتی)	
<b>طول سطح آموزش :</b>	
<b>طول سطح آموزش :</b>	<b>۹۳ ساعت</b>
<b>- زمان آموزش نظری:</b>	<b>۳۳ ساعت</b>
<b>- زمان آموزش عملی:</b>	<b>۶۰ ساعت</b>
<b>- زمان کارورزی:</b>	<b>۰ ساعت</b>
<b>- زمان پروژه:</b>	<b>۰ ساعت</b>
<b>بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)</b>	
<b>- کتبی :</b>	<b>۲۵٪</b>
<b>- عملی :</b>	<b>۶۵٪</b>
<b>- اخلاق حرفه ای :</b>	<b>۱۰٪</b>
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
<b>- کارشناسی ارشد زبان انگلیسی با حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط و یا کارشناسی زبان انگلیسی با حداقل ۴ سال سابقه کار مرتبط.</b>	



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

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح متوسطه) 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 ( Intermediate )**

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

برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح مقدماتی)  
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     |
| طبق سند و مرجع ..... | <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 لهجه های استاندارد انگلیسی</p>
<p>۲-۱- کاربرد صحیح لغات و کلمات مرتبط با انواع سفرها و گردشگری به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۲- کاربرد صحیح لغات مربوط به نحوه تماس تلفنی داخلی و خارجی به گردشگران به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۳- کاربرد صحیح لغات مربوط به طرز بیان انواع درد ها و ناراحتی ها به پزشکان، داروخانه ها، کلینیک ها و اورژانس به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۴- کاربرد صحیح لغات کاربردی در معاملات و خریدهای روزانه، سوغاتی ها و یادگاری ها به گردشگران به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۵- کاربرد صحیح کلمات کاربردی برای رزرو هتلها ، سینماها و مراکز تفریحی و گردشگری به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۶- کاربرد صحیح لغات مربوط به کار و فعالیتهای روزانه و مرخصی ها به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۷- کاربرد صحیح لغات و عبارات مربوط به اوضاع جوی و آب و هوایی و راهها به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۸- کاربرد صحیح لغات و اصطلاحات مربوط به فرودگاه ها و ترمینالهای مسافرتی به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۹- کاربرد صحیح افعال کاربردی و عبارات تعارفی و عذرخواهی و نحوه پاسخگویی به گردشگران به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۱۰- کاربرد صحیح لغات ضروری مربوط به رستورانها، آشپزخانه ها و انواع غذاها به گردشگران به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۱۱- کاربرد صحیح نحوه سؤال و آدرس پرسیدن و راهنمایی گردشگران به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۱۲- کاربرد صحیح لغات مربوط به امداد و نجات و حوادث غیر مترقبه و پاسخگویی به پلیس به گردشگران به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۱۳- کاربرد صحیح لغات و عبارات برای بیان پیشنهادات، انتقادات و شکایات به گردشگران به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۱۴- کاربرد صحیح لغات و اصطلاحات متمایز فرهنگ ها و ملل به گردشگران به زبان انگلیسی</p> <p>۲-۱۵- کاربرد صحیح لغات مکانها و اصطلاحات مذهبی به گردشگران به زبان انگلیسی</p>	<p>۲- بکارگیری صحیح لغات و عبارات متداول و برخی از اصطلاحات تخصصی رایج در گفتگوهای روزمره گردشگری به زبان انگلیسی</p>



## استاندارد آموزش شایستگی

### - برگه تحلیل شایستگی

معیارهای عملکرد	عنصر شایستگی
<p>۳-۱- انجام مکالمه مربوطه به سلام و احوالپرسی های متداول، رسمی و دوستانه به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۲- انجام مکالمه مربوطه به اسامی کشورها و ملیت ها و نحوه بیان آن به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۳- انجام مکالمه مربوطه به رزرو هتل ها، بلیط و تورهای گردشگری به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۴- انجام مکالمه تلفنی و نحوه پیام و یادداشت گذاری به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۵- انجام مکالمه مربوطه به اورژانس ها و مراکز امداد و نجات و دارو خانه ها به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۶- انجام مکالمه متداول مربوطه به خرید و فروش ها، انواع سوغاتی ها و سفارشات به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۷- انجام مکالمه مربوطه به مشاغل و حرفه های مرتبط با گردشگری به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۸- انجام مکالمه درخصوص نحوه بیان درخواست ها، انتقادات و شکایات به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۹- انجام مکالمه درخصوص نحوه بیان اوضاع جوی و وضعیت راهها به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۱۰- انجام مکالمه درخصوص نحوه بیان آدرس ها و راهنمایی کردن گردشگران به زبان انگلیسی</p>	<p>۳- مکالمه و محاوره روزمره با استفاده از لغات و برخی از اصطلاحات تخصصی رایج گردشگری به زبان انگلیسی</p>
<p>۳-۱۱- انجام مکالمه درخصوص اعلام سرقت، گم شدن اشیاء و افراد به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۱۲- انجام مکالمه درخصوص ساعات پروازها، حرکت قطارها و اعزام تورهای گردشگری به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۱۳- انجام مکالمه درخصوص بیان امر و نهی های کاربردی روزانه مرتبط با سلامتی و امنیت ها در طی سفر به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۱۴- انجام مکالمه درخصوص نحوه بیان تفاوت های فرهنگی و مذهبی به گردشگران به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۱۵- پرسش و پاسخ از امکانات و کیفیت های خدمات گردشگری به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۱۶- انجام مکالمه درخصوص نحوه بیان فعالیت های روزانه و برنامه های شخصی به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۱۷- انجام مکالمه درخصوص نحوه سؤال از اهداف سفر، برنامه ها و فعالیت ها در آینده</p>	
<p>۳-۱۸- انجام مکالمه مربوط به پول و چک و حوالجات بانکی به زبان انگلیسی</p>	
<p>۳-۱۹- انجام مکالمه مربوط به تحصیلات و آشنایی با سیستم های آموزشی دانشگاه ها و مراکز علمی پژوهشی با گردشگران به زبان انگلیسی</p>	





استاندارد آموزش شایستگی  
- بر گه ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: برقراری ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی (سطح متوسطه)
	جمع	عملی	نظری	
	۹۳	۶۰	۳۳	
تجهیزات ، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
<b>تجهیزات:</b>				دانش : علائم و راهنمای تلفظ و آواهای استاندارد انگلیسی لغات و کلمات مرتبط با انواع سفرها و گردشگری زبان انگلیسی لغات مربوط به نحوه تماس تلفنی داخلی و خارجی به گردشگران لغات مربوط به طرز بیان انواع درد ها و ناراحتی ها به پزشکان، داروخانه ها، کلینیک ها و اورژانس لغات کاربردی در معاملات و خریدهای روزانه، سوغاتی ها و یادگاری ها به گردشگران کلمات کاربردی برای رزرو هتلها ، سینماها و مراکز تفریحی و گردشگری لغات مربوط به کار و فعالیتهای روزانه و مرخصی ها لغات، اصطلاحات و عبارات انگلیسی مرتبط با گردشگران در سطح متوسطه
ویدئو پروژکتور		۱		
کامپیوتر		۱		
تخته وایت برد		۱		
دوربین عکاسی دیجیتال		۱		
میز مربی				
صندلی مربی		۱		
میز کارآموز		۱		
صندلی کارآموز				
<b>ابزار:</b>		۱		
کاغذ		۲۶		
ماژیک وایت برد DVD و CD				مهارت : تلفظ و کاربرد صحیح و درست لغات، اصطلاحات و عبارات به زبان انگلیسی در سطح متوسطه مکالمه و محاوره صحیح و درست لغات، اصطلاحات و عبارات به زبان انگلیسی در سطح متوسطه نگارش صحیح و درست لغات، اصطلاحات و عبارات به زبان انگلیسی در سطح متوسطه
تخته پاک کن	۵			
خودکار				
مداد	۳۰			
<b>مواد مصرفی:</b>				
فرهنگ لغت انگلیسی	۲۵			
فرهنگ لغت آمریکائی				
سی دی های آموزش زبان انگلیسی توریستی دایره المعارف های گردشگری ایران و جهان 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 متوسطه)

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ویدئو پروژکتور	موجود در بازار	۱	
۲	کامپیوتر	P۴	۱	
۳	تخته وایت برد	۱۵۰ × ۲۰۰ 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 متوسطه)

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 متوسطه)

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 متوسطه )

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