

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

راهنمای زبان تخصصی گردشگری

گروه شغلی

گردشگری

کد ملی آموزش شغل

۵	۱	۱	۳	۲	۰	۵	۵	۰	۰	۶	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۱/۱/۳۲/۱/۱
۵-۹۱/۳۲/۱/۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۲/۱۴



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۹۱/۳۲/۱/۱-۵

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته گردشگری :
آقای محمدعلی حاتمیان - رئیس کمیته گردشگری و هتلداری سازمان
آقای احمدرضا منتظری - رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
خانم صفورا رضائی - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :
- دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان
- 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 ، 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	محمدعلی حاتمیان	فوق لیسانس	تاریخ	رئیس گروه گردشگری و هتلداری	۱۴	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۲	احمدرضا منتظری	لیسانس	مهندسی کشاورزی	رئیس مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان	۱۷	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۳	حسین رحمتیان	فوق لیسانس	جغرافیا و برنامه ریزی توریسم	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۴	شیوا رحیمی	فوق لیسانس	جغرافیا و برنامه ریزی توریسم	مربی سازمان	۹	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۵	سیدرضا حسینی	کارشناسی	مدیریت جهانگردی	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۶	صفورا رضانی	دانشجوی کارشناسی ارشد	زبان انگلیسی	مربی سازمان	۱۰	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com
۷	محبوبه سجادیان	فوق دیپلم	باستان شناسی	مربی سازمان	۵	تلفن ثابت : +۳۱۱-۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@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.



نام استاندارد آموزش شغل:	
راهنمای زبان تخصصی گردشگری	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
<p>راهنمای زبان تخصصی گردشگری شغلی از حوزه گردشگری است که دارای شایستگی های: بررسی صنعت سفر و گردشگری - بررسی قومیت های مختلف کشور- بررسی ویژگیهای تاریخی و فرهنگی - بررسی سبک های معماری - سخنوری و فن بیان - روحیات ملل- کاربرد قوانین و مقررات گردشگری - کاربرد لغات و اصطلاحات تخصصی در اجرای تور و بررسی اکوتوریسم منطقه می باشد و با مشاغلی همچون : راهنمای عمومی گردشگری - راهنمای محلی - راهنمای موزه- راهنمای تخصصی فرهنگی - راهنمای طبیعت گردی در ارتباط است.</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات : کاردانی زبان- گردشگری- هتلداری حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت جسمی و روانی مهارت های پیش نیاز : icdl درجه ۲</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۱۴۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۴۹ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۹۱ ساعت
- زمان کارورزی	: ۰ ساعت
- زمان پروژه	: ۰ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی : ۲۵%	
- عملی : ۶۵%	
- اخلاق حرفه ای : ۱۰%	
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
حداقل لیسانس زبان مرتبط با ۳ سال سابقه کار مرتبط	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

راهنمای زبان تخصصی گردشگری به فردی اطلاق می شود که توانایی مکالمه و برقراری ارتباط به زبان خارجی با گردشگران را دارد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

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

راهنمای عمومی گردشگری

راهنمای محلی

راهنمای موزه

راهنمای تخصصی فرهنگی

راهنمای طبیعت گردی

* 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

-شایستگی ها

ردیف	عناوین
۱	بررسی وضعیت سفر و گردشگری
۲	بررسی قومیت های مختلف کشور
۳	بررسی ویژگیهای تاریخی و فرهنگی
۴	بررسی سبک های معماری
۵	سخنوری و فن بیان
۶	روحیات ملل
۷	کاربرد قوانین و مقررات گردشگری
۸	کاربرد لغات واصطلاحات تخصصی در اجرای تور
۹	بررسی اکوتوریسم منطقه



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی صنعت سفر و گردشگری
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن مداد خودکار ویدئو پرژکتور کاغذ A4 پاک کن			۱ ۱ ۲	دانش : -انواع گردشگری -انگیزه های سفر -زیرساختهای صنعت گردشگری
		۲		مهارت : -تجزیه و تحلیل جایگاه صنعت گردشگری در ایران
				نگرش : -رعایت اصول اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی قومیت‌های مختلف کشور
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن مداد خودکار ویدئو پرژکتور کاغذ A۴ پاک کن			۴	دانش : - مطالعه اقوام ایرانی (ترک-لر-قشقایی-بختیاری-لک-خوزی)
				مهارت : - اجرای تورهای قومی عشایری
				نگرش : - رعایت اصول احترام به اقوام ایرانی
				ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول بهداشتی در مناطق طبیعی - استفاده از تجهیزات و وسایل ایمنی در بازدیدها
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی ویژگیهای تاریخی و فرهنگی
	جمع	عملی	نظری	
	۴۰	۳۰	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن مداد خودکار ویدئو پرژکتور کاغذ A۴ پاک کن			۵ ۵	دانش : -مطالعه ادوار مختلف تاریخی ایران -مطالعه ویژگیهای فرهنگی در ارتباط با توریسم
			۱۵ ۱۵	مهارت : -بررسی تمدنهای مختلف ایران -بررسی بناهای دوره های مختلف تاریخی
				نگرش : -رعایت اصول اخلاقی در هنگام بازدید
				ایمنی و بهداشت : -رعایت ایمنی آثار و ابنیه تاریخی
				توجهات زیست محیطی : -حفاظت از بناها و ابنیه تاریخی



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی سبک های معماری
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۹	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن مداد خودکار ویدئو پرژکتور کاغذ A۴ پاک کن				دانش : -تعریف معماری - انواع سبک های معماری
			۱	
			۲	
		۳		مهارت : -بکارگیری اصطلاحات خاص معماری و بناهای تاریخی -نحوه تشخیص سبک های معماری -نحوه تشخیص عناصر و اجزا معماری
		۳		
		۳		
				نگرش : -احترام به حقوق سایر بازدیدکنندگان در هنگام بازدید
				ایمنی و بهداشت : -مراقبت از گردشگران در بازدید از بنای تاریخی قدیمی و فرسوده
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : سخنوری و فن بیان
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن مداد خودکار ویدئو پرژکتور کاغذ A4 پاک کن			۰/۵ ۰/۵ ۱ ۲ ۲	دانش : -تعریف فن بیان و ضرورت آن -مطالعه خواص صدا -لحن گفتار و دایره لغات مهارت : -اجرای صحیح مکالمات با گردشگران -استفاده بهینه از زبان بدن نگرش : -رعایت اصول ارتباط صحیح با گردشگران ایمنی و بهداشت : توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : روحیات ملل
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۴	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن مداد خودکار ویدئو پرژکتور کاغذ A4 پاک کن			۲ ۱	دانش : - مطالعه روحیات ملل مناطق مختلف جهان - اطلاع از موارد مختلف فرهنگ و فناوری
		۲	۲	مهارت : - تجزیه و تحلیل روحیات کشورهای هدف گردشگری - نحوه برخورد با گردشگران از فرهنگهای متفاوت
				نگرش : - رعایت اصول ارتباط صحیح با گردشگران
				ایمنی و بهداشت :
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : کاربرد قوانین و مقررات گردشگری
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن مداد خودکار ویدئو پرژکتور کاغذ A4 پاک کن			۰/۵ ۰/۵ ۱	دانش : -مقررات مربوط به ورود و خروج مسافران -مقررات مربوط به پوشش و خوراک گردشگران -مقررات ورود و خروج کالا همراه مسافر
			۱ ۱ ۱	مهارت : -نحوه تکمیل فرم پلیس -انجام مراحل هماهنگی اخذ ویزا و تمدید پاسپورت -بکارگیری مقررات مربوط به ورود و خروج کالا
				نگرش : -رعایت موازین اخلاقی در هنگام ورود و خروج
				ایمنی و بهداشت : -جلوگیری از ورود اقلام پر خطر و غیر بهداشتی
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: کاربرد لغات و اصطلاحات تخصصی در اجرای تور
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱	۱	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن مداد خودکار ویدئو پرژکتور کاغذ A4 پاک کن			۱	دانش: - مطالعه مراحل انجام کار در اجرای تور
		۱		مهارت: - بکارگیری اصطلاحات و مکالمات در حین اجرای تور
				نگرش: - رعایت آداب اخلاقی در سفر و حریم سایر مسافران
				ایمنی و بهداشت: - به همراه داشتن تجهیزات لازم جهت پیشگیری خطرات
				توجهات زیست محیطی:



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی اکوتوریسم منطقه
	جمع	عملی	نظری	
	۵۰	۳۰	۲۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز مربی صندلی مربی میز کارآموز صندلی کارآموز تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن مداد خودکار ویدئو پرژکتور کاغذ A4 پاک کن			۱۰ ۱۰ ۳۰ 	دانش : - مطالعه تعاریف و مفاهیم اکوتوریسم - تفاوت بوم گردی و اکوتوریسم مهارت : - تجزیه و تحلیل جاذبه های طبیعی و گردشگری نگرش : - رعایت اصول صحیح استفاده از جاذبه طبیعی ایمنی و بهداشت : - بکارگیری تجهیزات تخصصی بازدید از مراکز طبیعی توجهات زیست محیطی : - احترام به اکوسیستمهای طبیعی در حین بازدید - توجه به رعایت و اصول اکوتوریسم پایدار



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	تخته وایت برد	اندازه ۱۵۰*۲۰۰ cm	۱	
۲	کامپیوتر	P۴	۱	
۳	میز مربی	چوبی	۱	
۴	میز کارآموز	چرخدار	۱۵	
۵	صندلی مربی	معمولی	۱	
۶	صندلی کارآموز	معمولی	۱۵	
۷	دیتا پروژکتور	موجود در بازار	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	ماژیک وایت برد	در رنگهای مختلف	۳	
۲	مداد	HB	۳	
۳	خودکار	در رنگهای مختلف	۳	
۴	تخته پاک کن	معمولی	۱	
۵	پاک کن	معمولی	۱	
۶	کاغذ	A۴	۱ بسته	

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	نمونه قراردادهای	موجود در بازار	۱۰	

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	میراث جاویدان	-	-	-	-	-
۲	فیروزه					
۳	ایرانیان					

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

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	کتاب انگلیسی مربوط به هر شهر در اصفهان			محمود شایسته	تهران	نقش خورشید	



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www. Hoteldari.com
۲	www.Hoteldari novin.com
۳	www. Iran teravel. Blogfa.com
۴	www. World tourists.com
۵	www.itto.ir