

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

## استاندارد آموزش شایستگی

# کوچینگ توسعه فردی و کسب‌وکار

گروه شغلی

امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شایستگی

۵	۲	۴	۹	۲	۰	۴	۵	۰	۰	۱	۰	۱	۱	۱
ISCO-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۹/۳/۱۰

نظارت بر تدوین محتوا و تصویب استاندارد: دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی  
 کد ملی شناسایی آموزش شایستگی: ۵۲۴۹۲۴۵۰۰۰۱۰۱۱۱

اعضاء کارگروه برنامه‌ریزی درسی: امور مالی و بازرگانی					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	یاسر متحدین	کارشناسی	مهندسی صنایع	مدیرعامل	۱۶ سال
۲	نوشین امیدپور	کارشناسی	مدیریت دولتی	مدیر داخلی	۱۰ سال
۳	الهه فکوری	کارشناسی ارشد	حسابداری	کوچ	۱۰ سال
۴	محمدصادق نجات	کارشناسی	علوم قرآن و حدیث	کوچ	۷ سال
۵	روح اله میرزائی	کارشناسی ارشد	مدیریت بازرگانی	مدیر طرح و برنامه	۱۰ سال
۶	وحید فرهودی	کارشناسی ارشد	مدیریت بازرگانی	مری کارآفرینی و مدیرعامل ش.زاگرس	۱۵ سال
۷	علی اصغر کشاورزی	کارشناسی	مدیریت بازرگانی	کوچ	۱۹ سال
۸	کمال احمد آلی	کارشناسی	مکانیک	رئیس دپارتمان توسعه کارآفرینی و کسب و کار	۲۱ سال
۹	نرگس هادی پور	کارشناسی ارشد	مدیریت آموزشی	دبیر کارگروه برنامه‌ریزی درسی امور مالی و بازرگانی	۲۰ سال

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور بوده و هرگونه سوءاستفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است.

آدرس دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی:  
 تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور  
 دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸  
 تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸  
 آدرس الکترونیکی: [rpc@irantvto.ir](mailto:rpc@irantvto.ir)

## **تعاریف :**

### **استاندارد شغل :**

مشخصات شایستگی‌ها و توانمندی‌های موردنیاز برای عملکرد مؤثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه‌ای نیز گفته می‌شود.

### **استاندارد آموزش :**

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی‌های موجود در استاندارد شغل.

### **نام یک شغل :**

به مجموعه‌ای از وظایف و توانمندی‌های خاص که از یک شخص در سطح موردنظر انتظار می‌رود اطلاق می‌شود.

### **شرح شغل :**

بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی، مسئولیت‌ها، شرایط کاری و استاندارد عملکرد موردنیاز شغل.

### **طول دوره آموزش :**

حداقل زمان و جلسات موردنیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی.

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

حداقل شایستگی‌ها و توانایی‌هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می‌رود.

### **کارورزی:**

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می‌گیرد 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 می‌آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی‌گردد).

### **ارزشیابی :**

فرآیند جمع‌آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی به دست آمده است یا خیر، که شامل سه بخش عملی، کتبی عملی و اخلاق حرفه‌ای خواهد بود.

### **صلاحیت حرفه‌ای مربیان :**

حداقل توانمندی‌های آموزشی و حرفه‌ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می‌رود.

### **شایستگی :**

توانایی انجام کار در محیط‌ها و شرایط گوناگون به طور مؤثر و کارا برابر استاندارد.

### **دانش :**

حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی که می‌تواند شامل علوم پایه (ریاضی، فیزیک، شیمی، زیست‌شناسی)، تکنولوژی و زبان فنی باشد.

### **مهارت :**

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی. معمولاً به مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.

### **نگرش :**

مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار موردنیاز است و شامل مهارت‌های غیر فنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.

### **ایمنی :**

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می‌شود.

### **توجهات زیست‌محیطی :**

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>	
کوچینگ توسعه فردی و کسب‌وکار	
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی:</b>	
کوچینگ توسعه فردی و کسب‌وکار از شایستگی‌های حوزه امور مالی و بازرگانی است و شامل بکارگیری اصول بنیادین در کوچینگ، بکارگیری فرآیندهای روانی فرهنگی در جامعه و رفع موانع آن در کوچینگ، بکارگیری فنون رابطه مشترک در کوچینگ، بکارگیری فنون ارتباط مؤثر در کوچینگ، بکارگیری فنون تسهیل‌گری در فرآیند آموزش کوچینگ، ارزیابی نتایج عملی کوچینگ مراجع می‌باشد و با مشاغل کارآفرینی در ارتباط است.	
<b>ویژگی‌های کارآموز ورودی :</b>	
<b>حداقل میزان تحصیلات: دیپلم</b>	
<b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی:</b> داشتن سلامت روانی کامل و برخورداری از سلامت شنیداری، گفتاری.	
<b>مهارت‌های پیش‌نیاز:</b>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۱۱۴ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۳۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۸۴ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
<b>بودجه‌بندی ارزشیابی (به درصد)</b>	
- کتبی:	۶۵٪
- عملی:	۲۵٪
- اخلاق حرفه‌ای:	۱۰٪
<b>صلاحیت‌های حرفه‌ای مربیان:</b>	
مدرک تحصیلی لیسانس در یکی از رشته‌های مدیریت یا مرتبط با و دارا بودن گواهی رسمی آموزش کوچینگ با حداقل ۲ سال سابقه کار مرتبط .	

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

کوچینگ یک فرایند گفتگو محور است که طی آن مشارکتی عمیق بین کوچ و مراجع به وجود می‌آید تا مراجع با تکیه بر پتانسیل‌ها و توانمندی‌های درونی خود بتواند راه‌حلی مبتنی بر ارزیابی درونی و خلاقیت برای پر کردن فاصله بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب پیدا و آن را با همراهی کوچ اجرایی نماید.

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

Personal Development and Business Coaching

**\* مهم‌ترین استانداردها و رشته‌های مرتبط با این استاندارد:**

- آماده شدن برای راه‌اندازی کسب‌وکار نوآورانه؛

- حل مسئله در محیط کار؛

- خلاقیت و نوآوری در محیط کار.

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

- |                                 |                                     |                      |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| الف: جزو مشاغل عادی و کم آسیب   | <input type="checkbox"/>            | طبق سند و مرجع ..... |
| ب: جزو مشاغل نسبتاً سخت         | <input type="checkbox"/>            | طبق سند و مرجع ..... |
| ج: جزو مشاغل سخت و زیان‌آور     | <input type="checkbox"/>            | طبق سند و مرجع ..... |
| د: نیاز به استعلام از وزارت کار | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	بکارگیری اصول بنیادین در کوچینگ	۳	۵	۸
۲	بکارگیری فرآیندهای روانی فرهنگی در جامعه و رفع موانع آن در کوچینگ	۱۰	۶	۱۶
۳	بکارگیری فنون رابطه مشترک در کوچینگ	۲	۷	۹
۴	بکارگیری فنون ارتباط مؤثر در کوچینگ	۶	۲۲	۲۸
۵	بکارگیری فنون تسهیل‌گری در فرآیند آموزش کوچینگ	۴	۲۱	۲۵
۶	ارزیابی نتایج عملی کوچینگ مراجع	۵	۲۳	۲۸
جمع ساعات		۳۰	۸۴	۱۱۴

	زمان آموزش			عنوان: بکارگیری اصول بنیادین در کوچینگ
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۵	۳	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست‌محیطی مرتبط			
رایانه دیتا پروژکتور پرده اسلاید Voice Recorder میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز ADSL تخته وایت برد کپسول آتش‌نشانی جعبه کمک‌های اولیه تهویه مطبوع آب سردکن ماشین حساب برچسب مقوا کاغذ ماژیک تخته پاک‌کن نوشت‌افزار				دانش:
				- دستورالعمل‌های اخلاقی و معیارهای حرفه‌ای
				- رشته‌های زیرمجموعه کوچینگ
				- تفاوت کوچینگ با مشاوره، روان‌درمانی و حرفه‌های پشتیبان
				- اصول تنظیم قرارداد در زمینه کوچینگ
				مهارت:
				- بکارگیری معیارهای رفتاری بخش ۳ ضوابط اخلاقی ICF
				- تعیین هدف برای فعالیت در یکی از رشته‌های کوچینگ و ایجاد زمینه
				- تبیین مناسبات و محتوای کوچینگ و مسئولیت‌های مراجع و کوچ
				- برآورد میزان تطابق بین شیوه کوچینگ و نیازهای مراجع
				- گفتگوی مؤثر با مراجع و انتقال موارد به او
				- ارجاع به‌موقع مراجع به یک پشتیبان تخصصی در صورت نیاز
				نگرش:
				- رعایت اخلاق حرفه‌ای؛ - رعایت انصاف و حفظ امانت‌داری؛ - صداقت و دقت در عمل به وعده‌ها.
			ایمنی و بهداشت:	
			- رعایت اصول ارگونومی	
			توجهات زیست‌محیطی:	
			- مدیریت پسماند - مدیریت مصرف بهینه منابع انرژی	

	زمان آموزش			عنوان: بکارگیری فرآیندهای روانی فرهنگی در جامعه و رفع موانع آن در کوچینگ
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۶	۱۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست‌محیطی مرتبط			
رایانه دیتا پروژکتور پرده اسلاید Voice Recorder میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز ADSL تخته وایت برد کپسول آتش‌نشانی جعبه کمک‌های اولیه تهویه مطبوع آب‌سردکن ماشین حساب برچسب مقوا کاغذ ماژیک تخته‌پاک‌کن نوشت‌افزار				دانش:
				- شناخت خجولی
				- شناخت اهمال و اهمال کاری
				- تکنیک های رفع تعارض
				-تکنیک های شخصیت شناسی برای آغاز رابطه با مراجع
				-اصول خودشناسی
				مهارت:
				بکارگیری تکنیک های رفع خجولی در مراجع
				رفع اهمال و اهمال کاری در مراجع
				انجام تکنیک های شخصیت شناسی
				یادگیری اصول خودشناسی
				نگرش:
				- رعایت اخلاق حرفه‌ای؛ -رعایت انصاف و حفظ امانت‌داری؛ - صداقت و دقت در عمل به وعده‌ها.
				ایمنی و بهداشت:
				- رعایت اصول ارگونومی
			توجهات زیست‌محیطی:	
			- مدیریت پسماند -مدیریت مصرف بهینه منابع انرژی	



	زمان آموزش			عنوان: بکارگیری فنون رابطه مشترک در کوچینگ
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۷	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست‌محیطی مرتبط			
رایانه دیتا پروژکتور پرده اسلاید Voice Recorder میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز ADSL تخته وایت برد کپسول آتش‌نشانی جعبه کمک‌های اولیه تهویه مطبوع آب‌سردکن ماشین حساب برچسب مقوا کاغذ ماژیک تخته‌پاک‌کن نوشت‌افزار				دانش:
				- تکنیک‌های ایجاد حس اعتماد و صمیمیت در مراجعه‌کننده
				- مؤلفه‌های حضور و توجه کامل در روند کوچینگ
				- عملکردهای همسو با اهداف مراجع
				مهارت:
				- هماهنگی با شرایط و انتخاب مؤثرترین شیوه کار مناسب در هر زمان
				- استفاده از تکنیک‌های غلبه بر ترس از شکست
				- کنترل رفتار و گفتار در مقابل احساسات مثبت و منفی احتمالی مراجع
				- انعطاف‌پذیری و ریسک‌پذیری
				نگرش:
				- احترام به قدرت فهم، شیوه یادگیری و شخصیت فرد مراجع؛
				- همراهی مراجع در شرایط حساس و موضوعات جدید؛
				- اهمیت به ایجاد فضایی شاد و سرشار از انرژی؛
				- حضور ذهنی و جسمی کامل در طول روند کوچینگ.
			ایمنی و بهداشت:	
			- رعایت ارگونومی	
			توجهات زیست‌محیطی:	
			- مدیریت پسماند	
			- مدیریت مصرف بهینه منابع انرژی	

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری فنون ارتباط مؤثر در کوچینگ
	جمع	عملی	نظری	
	۲۸	۲۲	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست‌محیطی مرتبط			
رایانه دیتا پروژکتور پرده اسلاید Voice Recorder میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز ADSL تخته وایت برد کپسول آتش‌نشانی جعبه کمک‌های اولیه تهویه مطبوع آب‌سردکن ماشین حساب برچسب مقوا کاغذ ماژیک تخته‌پاک‌کن نوشت‌افزار				دانش:
				- اصول گوش دادن فعال
				- تکنیک‌های پرسیدن سؤالات مؤثر
				- روش‌های ارتباط قوی و بی‌واسطه
				- زبان بدن و تشخیص بار معنایی کلمات
				- تکنیک‌های تصویرسازی برای تشریح موضوع
				مهارت:
				- گوش دادن فعال به نظرات، اهداف، ارزش‌ها و باورهای مراجع
				- بررسی احساسات، افکار، دغدغه‌ها، باورها و پیشنهادات مراجع
				- بکارگیری زبان بدن و تشخیص بار معنایی کلمات و لحن صدا
				- استنباط و درک اصل پیام مراجع و پرهیز از قضاوت و پیش‌داوری
				- خلاصه‌برداری از گفته‌های مراجع جهت تفسیر و تکرار آن
				- طرح سؤالاتی مؤید درک دیدگاه مراجع
				- طرح سؤالات مربوط به شناخت مراجع از خود و موضوع
				- طرح سؤالات مربوط به ایجاد بینش، تعهد یا عملکرد جدید
				- استفاده از استعاره و تمثیل یا تصویرسازی برای تشریح موضوع
				- ارائه بازخوردهای شفاف و واضح
				نگرش :
				- استفاده از زبان و لحنی محترمانه با مراجع؛
				- ایجاد فضایی مناسب و امن برای شرح شرایط مراجع؛
			- حمایت از مراجع تا رسیدن به هدف موردنظر.	
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت اصول ارگونومی	
			توجهات زیست‌محیطی :	
			- مدیریت پسماند	
			- مدیریت مصرف بهینه منابع انرژی	

	زمان آموزش			عنوان: بکارگیری فنون تسهیل‌گری در فرآیند آموزش کوچینگ
	جمع	عملی	نظری	
	۲۵	۲۱	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست‌محیطی مرتبط			
رایانه دیتا پروژکتور پرده اسلاید Voice Recorder میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز ADSL تخته وایت برد کپسول آتش‌نشانی جعبه کمک‌های اولیه تهویه مطبوع آب‌سردکن ماشین حساب برچسب مقوا کاغذ ماژیک تخته پاک‌کن نوشت‌افزار				دانش:
				- روش ایجاد آگاهی در مراجع
				- عوامل تأثیرگذار بر رفتار مراجع
				- الگوهای نظارت بر پیشرفت
				مهارت:
				- تفکیک و تشریح مسائل اساسی مراجع و خواسته‌های وی و دسته‌بندی آن برای رسیدن به دیدگاه مشترک
				- افزایش قابلیت مراجع و ایجاد چالش در یافتن افکار، عقاید و احساسات
				- اولویت‌بندی فرصت‌ها، توانایی‌ها و استعدادهای اصلی مراجع
				- مرور هدف و رسالت مراجع
				- بررسی مجدد خواسته‌های مراجع و مقایسه آن با الگوهای اجرایی و تشخیص عملیاتی بودن آن
				- بررسی راه‌های جدید برای اجرای فرآیند با مشارکت کامل
				- بازخورد‌گیری و تشویق مراجع برای پیشرفت‌های آتی
				- ارائه راهکار یا بررسی مسیرهای جدید توسط مراجع
				- انتخاب راهکار توسط مراجع و ادامه فرآیند اجرایی
				- کنترل بحث و تقویت انضباط فردی
				نگرش:
				- اهمیت به آموخته‌های مراجع
			- رعایت اخلاق حرفه‌ای	
			ایمنی و بهداشت:	
			- رعایت اصول ارگونومی	
			توجهات زیست‌محیطی:	
			- تفکیک و بازیافت کاغذهای باطله	

	زمان آموزش			عنوان : ارزیابی نتایج عملی کوچینگ مراجع
	جمع	عملی	نظری	
	۲۸	۲۳	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست‌محیطی مرتبط			
رایانه دیتا پروژکتور پرده اسلاید Voice Recorder میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز ADSL تخته وایت برد کپسول آتش‌نشانی جعبه کمک‌های اولیه تهویه مطبوع آب‌سردکن ماشین حساب برچسب مقوا کاغذ ماژیک تخته‌پاک‌کن نوشت‌افزار				دانش :
				- شیوه‌های عملیاتی کسب نتیجه
				- مبانی برنامه‌ریزی و تعیین هدف
				- روشهای تحلیل فرآیند اجرایی و عملیاتی
				- راهکارهای مسئولیت‌پذیری مراجع
				مهارت :
				- تدوین برنامه با نتایج دست‌یافتنی و اعمال تغییرات احتمالی
				- سازمان‌دهی و بررسی اطلاعات جلسات قبل با دخالت مراجع
				- متمرکز ساختن مراجع بر انجام تمرینات لازم در فاصله بین جلسات از طریق یادآوری اهداف کلی برنامه کوچینگ
				- اخذ بازخورد از فعالیت‌های اجرایی و نتایج آن بطور کامل از مراجع
				- بررسی نقاط قوت و ضعف و مشکلات در فرآیند اجرایی توسط خود مراجع
				- تمرکز بر دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده
				- افزایش توانایی مراجع در تصمیم‌گیری و پرداختن به مسائل اصلی
				- تغییر نقطه نظرات مراجعین با هدف فراهم ساختن امکان اقدامات جدید
				- سوق دادن مراجعین به انجام اقدامات عملی و اجرای ورکشاپ
				نگرش :
			- توجه به بینش هدفمند و کاربردی مراجع؛	
			- رعایت اخلاق حرفه‌ای.	
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت ارگونومی	
			توجهات زیست‌محیطی :	
			- تفکیک و بازیافت کاغذهای باطله	

- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	با متعلقات CORI7	۶ دستگاه	یک دستگاه مربی و ۵ دستگاه کارآموزان
۲	مودم ADSL	مخابراتی	۱ عدد	اینترنت پرسرعت
۳	ویدیو پروژکتور	DP:2000Lumens	۱ دستگاه	
۴	پرده نمایش	Sc:16*2.4	۱ دستگاه	
۵	میز و صندلی مربی	استاندارد	۱ عدد	
۶	میز و صندلی کارآموز	استاندارد	۱۵ عدد	
۷	تخته وایت برد	استاندارد	۱ عدد	
۸	کپسول آتش نشانی	استاندارد	۱ عدد	
۹	جعبه کمک‌های اولیه	استاندارد	۱ عدد	
۱۰	تهویه مطبوع	استاندارد	۱ عدد	
۱۱	آب سردکن	استاندارد	۱ عدد	

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	۲ بسته	
۲	نوشت ابزار	خودکار (آبی، مشکی، قرمز، سبز)	۱۵ عدد	
۳	ماژیک	چهار (مشکی، قرمز، آبی، سبز)	۴ عدد	
۴	تخته پاک‌کن	فومی	۲ 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	Voice Recorder	۲ گیگا بایت حافظه داخلی، قابلیت ضبط و پخش فرمت‌های MP3 و WMA	۱	برای هر کارگاه

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.