

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت
دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

متصدی روابط عمومی

گروه شغلی

فناوری نرم و فرهنگی

کد ملی آموزش شغل

۴	۲	۲	۵	۲	۰	۷	۳	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

۲۶۴۱-۷۳-۰۰۵-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۸۸/۱/۱



تعریف مفاهیم سطوح یادگیری

آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/اصول: به مفهوم مبانی مطالب نظری/توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار

مشخصات عمومی شغل :

متصدی روابط عمومی فردی است که پس از گذراندن دوره های آموزشی لازم ضمن آشنایی با ارتباطات و توانایی برقراری ارتباط مطلوب با کارکنان و مدیران موسسه و سازمان مربوطه و نیز ارتباط مناسب با رسانه ها بتواند وظایفی مانند تولید اطلاعات و انعکاس آن به مخاطبان ، ارایه تصویری روشن و شفاف از سازمان و موسسه متبوع خود و معرفی خدمات و کالاهای آن را انجام دهد .

ویژگی های کارآموز ورودی :

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم رشته های غیر فنی

حداقل توانایی جسمی : سلامت کامل جسمی و روانی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد : ندارد

طول دوره آموزشی :

طول دوره آموزش : ۲۶۵ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۱۸۵ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۸۰ ساعت

- زمان کارآموزی در محیط کار : - ساعت

- زمان اجرای پروژه : - ساعت

- زمان سنجش مهارت : - ساعت

روش ارزیابی مهارت کارآموز :

۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵ %

۲-امتیاز سنجش عملی : ۷۵ %

۲-۱- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰ %

۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی : ۶۵ %

ویژگیهای نیروی آموزشی :

حداقل سطح تحصیلات : دارا بودن یکی از شرایط زیر :

۱- لیسانس روابط عمومی یا یکی از رشته های مرتبط و طی دوره های کوتاه مدت آموزش خبرنگاری با

حداقل ۲ سال سابقه کار در روابط عمومی ۲- داشتن مدرک کارشناسی ارشد روابط عمومی



فهرست توانایی های شغل

ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی هدایت افکار عمومی و مخاطبان موسسه متبوع
۲	توانایی افکار سنجی از کارکنان موسسه متبوع و مخاطبان بیرونی موسسه
۳	توانایی مدیریت روابط عمومی
۴	توانایی خبرنگاری مقدماتی
۵	توانایی تهیه مصاحبه و گزارش
۶	توانایی سیاستگذاری و برنامه ریزی خبری
۷	توانایی ارتباط با رسانه ها
۸	توانایی آیین نگارش
۹	توانایی اداره روابط عمومی الکترونیکی
۱۰	توانایی برگزاری نمایشگاه ، جشنواره ، همایش و ستادهای خبری
۱۱	توانایی تهیه بولتن و انتشار ویژه نامه و نشریه خبری موسسه متبوع
۱۲	توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	توانایی هدایت افکار عمومی و مخاطبان موسسه متبوع	۲۰	۴	۲۴
۱-۱	آشنایی با الگوهای افکار عمومی و نقش آن در جامعه			
	- ماهیت افکار عمومی			
	- تعاریفی از افکار عمومی			
	- قدرت افکار عمومی			
۱-۲	آشنایی با اهمیت بررسی پیام و شناخت مخاطب			
	- مفهوم پیام			
	- معنا در پیام			
	- مخاطب شناسی			
	- چگونگی انتقال پیام به مخاطب			
	- ویژگی های پیام			
۱-۳	آشنایی با انواع تبلیغ			
	- تعریف تبلیغ			
	- تبلیغات سیاسی			
	- تبلیغات بازرگانی			
	- تفاوت تبلیغ و اطلاع رسانی			
	- روشهای تبلیغ			
۱-۴	آشنایی با اقناع افکار عمومی			
	- تعریف اقناع			
	- شیوه های اقناع			
	- تاثیر اقناع در گرایش مخاطبین			



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۲	توانایی افکار سنجی ۲-۱ آشنایی با ضرورت بررسی افکار عمومی - نقش افکار عمومی در توفیق سازمانی - تاثیر بهره گیری از افکار عمومی در بازده تولیدات و عملکرد سازمانها - تاثیر اقتصادی و آگاهی از افکار عمومی برای سازمانها - تاثیر اجتماعی و آگاهی از افکار عمومی برای سازمانها - تاثیر سیاسی و آگاهی از افکار عمومی برای سازمانها - تاثیر فرهنگی و آگاهی از افکار عمومی برای سازمانها ۲-۲ آشنایی با کارکرد و اهداف نظرسنجی - تاثیر افکار سنجی در تصمیم گیری و تصمیم سازی - نتایج افکار سنجی ، اصلاح راهبردها و روش ها - تاثیر افکار سنجی بر بهبود برونداد سازمانها ۲-۳ آشنایی با روش فکرسنجی میدانی (پیمایشی) - پرسشنامه و پژوهش میدانی - تدوین طرح تحقیق - تهیه جامعه آماری - نمونه گیری - تحلیل داده ها	۱۴	۸	۲۲
۳	توانایی مدیریت روابط عمومی ۳-۱ آشنایی با شرح وظایف روابط عمومی - تبلیغات و خدمات تبلیغی - انتشارات	۲۲	۴	۲۶



اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<ul style="list-style-type: none"> - ارتباطات - برگزاری مراسم ، همایش ها و سمینارها - افکارسنجی 	۳-۲
			<ul style="list-style-type: none"> شناسایی جایگاه روابط عمومی - نقش روابط عمومی در تسهیل مدیریت - نقش روابط عمومی در تسهیل ارتباطات درون سازمانی - نقش روابط عمومی در معرفی سازمان و کارکرد آن 	۳-۳
			<ul style="list-style-type: none"> آشنایی با نظریه های روابط عمومی - تعریف روابط عمومی از دیدگاه یونسکو - تعریف روابط عمومی از دیدگاه انجمن جهانی روابط عمومی - سایر نظریه ها 	۳-۴
			<ul style="list-style-type: none"> آشنایی با ویژگی های کارشناس روابط عمومی - قدرت بیان - توانایی برقراری ارتباط مطلوب - رعایت اصول اخلاقی - رازداری - قدرت نویسندگی - خلاقیت - جامعه آگاهی 	۳-۵
			<ul style="list-style-type: none"> شناسایی نقاط قدرت و ضعف روابط عمومی 	۳-۶
			<ul style="list-style-type: none"> شناسایی نقاط ضعف و نبود نیروهای کارآمد 	۳-۷
			<ul style="list-style-type: none"> شناسایی نقاط ضعف و نداشتن دانش لازم 	



اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۳-۸ شناسایی نقاط ضعف و نداشتن جایگاه مناسب سازمانی</p> <p>۳-۹ شناسایی نقاط ضعف و نگاه نامناسب سازمانی</p> <p>۳-۱۰ شناسایی نقاط ضعف و کارکردهای ضعیف گذشته</p> <p>۳-۱۱ شناسایی نقاط قوت و تاثیرگذاری بر مدیران و تصمیم گیریها و تصمیم سازیها</p> <p>۳-۱۲ شناسایی نقاط قوت و تاثیرگذاری مثبت بر افکار عمومی ؛ رسانه ها و مردم</p> <p>۳-۱۳ شناسایی نقاط قوت و تاثیرگذاری ارتباط از طریق اینترنت</p>	
۳۳	۱۵	۱۸	<p>توانایی خبرنویسی مقدماتی</p> <p>۴-۱ شناسایی ارزشهای هفتگانه</p> <p>- تعریف ارزش های خبری</p> <p>- درگیری</p> <p>- شدت</p> <p>- برخورد و تضاد</p> <p>- استثناء و شگفتی</p> <p>- بزرگی و فراوانی</p> <p>- مجاورت</p> <p>- زمان یا تازگی</p> <p>۴-۲ شناسایی نحوه استفاده از عناصر خبری و ارزش های خبری</p> <p>۴-۳ آشنایی با عناصر خبری (چه کسی ؟)، (چه چیزی ؟)، (کجا ؟)، (چگونه ؟)، (چه وقت ؟)، (چرا ؟)</p> <p>- بررسی نحوه کاربرد هر یک از این عناصر در اخبار رسانه ها</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<ul style="list-style-type: none"> - بررسی نحوه کاربرد ارزشهای خبری در رسانه ها ۴-۴ آشنایی با تهیه و تنظیم خبر - کسب اطلاع از رویداد - حضور در محل رویداد - نحوه گردآوری اطلاعات در محل - نحوه گزینش مطالب خبری - شناخت فرآیند و ماهیت فرآیندها ۴-۵ آشنایی با سبکهای خبرنگاری ۴-۶ شناسایی مفهوم سبک در خبرنگاری - سبک تاریخی - سبک هرم وارونه - سبک تاریخی همراه بالید 	
۳۲	۱۱	۲۱	<p>توانایی مصاحبه خبری و گزارش نویسی</p> <ul style="list-style-type: none"> ۵-۱ آشنایی با تعریف مصاحبه و انواع آنها - کاربرد مصاحبه - انتخاب موضوع مصاحبه - انتخاب مصاحبه شونده - تشریح رویداد یا فرآیند در مصاحبه - مصاحبه رودررو - مصاحبه راه دور - مصاحبه مطبوعاتی ۵-۲ آشنایی با نحوه تنظیم مصاحبه 	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<ul style="list-style-type: none"> - تنظیم مصاحبه به صورت پرسش و پاسخ - تنظیم خبری مصاحبه - تنظیم بر اساس هرم وارونه - تنظیم مصاحبه به سبک تاریخی - آشنایی با گزارش و انواع آن - انواع گزارش و گزارش نویسی - گزارش خبری - گزارش توصیفی 	<p>۵-۳</p> <p>۵-۴</p>
			<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با اصول نگارش و انواع لید در گزارش - تعیین هدف گزارش - نظم دادن به اطلاعات جمع آوری شده - انتخاب سبک گزارش - انتخاب لید 	۵-۵
			<ul style="list-style-type: none"> - شناسایی زبان و اثر گزارش - زبان محاوره ای - زبان توصیفی - زبان خبری 	
۲۷	۸	۱۹	<p>توانایی سیاستگذاری و برنامه ریزی خبری</p> <p>آشنایی با تعریف سیاستگذاری و هدف از سیاستگذاری</p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم سیاستگذاری - شیوه های سیاستگذاری - چگونگی سیاستگذاری 	<p>۶</p> <p>۶-۱</p>



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۶-۲ آشنایی با فرآیند تبدیل اطلاعات به خبر</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعریف اطلاعات - تعریف خبر - تفاوت اطلاعات و خبر - روش تبدیل اطلاعات به خبر 	۶-۲
			<p>۶-۳ آشنایی با اشکال سیاستگذاری</p> <ul style="list-style-type: none"> - سیاستگذاری بلند مدت - سیاستگذاری میانه مدت - سیاستگذاری کوتاه مدت 	۶-۳
			<p>۶-۴ آشنایی با اعمال سیاست با استفاده از روش‌ها و ابزار تنظیم خبر</p> <ul style="list-style-type: none"> - ابزارهای تنظیم خبر - پاسخ به چرایی؟ - پاسخ به چه چیزی؟ - پاسخ به چگونگی؟ - پاسخ به چه کسانی؟ - پاسخ به کجایی؟ 	۶-۴
			<p>۶-۵ آشنایی با زمان بندی در برنامه ریزی خبری</p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم زمان بندی - ضرورت - کار بر روی آثار زمان بندی در خبر رسانی 	۶-۵
۱۴	۴	۱۰	<p>توانایی ارتباط با رسانه‌ها</p> <p>۷-۱ شناسایی روش‌های ارتباط با خبرنگاران</p>	۷



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>- ضرورت شناخت رسانه</p> <p>۷-۲ شناسایی حلقه ارتباط روابط عمومی با مطبوعات</p> <p>- ضرورت ارسال مناسب مطالب برای هر یک از نشریات</p> <p>۷-۳ شناسایی درک محدودیت رسانه ها از نظر انتشار خبر</p> <p>۷-۴ شناسایی ضرورت درک محدودیتهای خبرنگاران</p> <p>۷-۵ شناسایی موانع بین روابط عمومی و رسانه</p> <p>۷-۶ شناسایی چگونگی ارسال مطلب و پاسخ به رسانه ها</p> <p>- روش پاسخ به مطبوعات</p> <p>- روش تهیه تکذیب خبر</p> <p>- روش تهیه توضیح برای یک خبر ناقص</p> <p>- تصحیح خبر</p> <p>- تأیید خبر</p> <p>- تفاوت انواع پاسخگویی به مطبوعات</p> <p>۷-۸ آشنایی با بریده جراید ، آرشیو و بانک اطلاعات</p> <p>- ضرورت وجود بانک اطلاعات در روابط عمومی</p> <p>- ایجاد بانک اطلاعات و آرشیو مطلوب</p> <p>- نقش بانک اطلاعات و آرشیو در پویایی روابط عمومی</p>	
۲۰	۸	۱۲	<p>توانایی آیین نگارش</p> <p>۸-۱ آشنایی با اصول درست نویسی</p> <p>- چارچوب های درست نویسی</p> <p>- جمع در زبان فارسی</p> <p>- مطابقت صفت و موصوف در افراد و جمع</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<ul style="list-style-type: none"> - مطابقت فعل با فاعل یا مسندالیه - جمله سازی آشنایی با شیوه نگارش واژه های بیگانه و عددنویسی در خبر - واژه های مصطلح خارجی - جمع های عربی در فارسی - شیوه نگارش اعداد یک رقمی - شیوه نگارش اعداد دو رقمی - شیوه نگارش اعداد بیش از سه رقمی - شیوه نگارش اعداد مبنی - شیوه نگارش اعداد تاریخ و ساعت - شیوه نگارش درصد 	۸-۲
			<ul style="list-style-type: none"> آشنایی با شیوه پرهیز از طولانی نویسی و هجو - ساخت مجهول به جای معلوم - حذف فعل بدون قرینه - وجه و مبنی - حروف اضافه نامناسب - ترکیب نادرست - ناهماهنگی افعال 	۸-۳
			<ul style="list-style-type: none"> آشنایی با انواع و نگارش نامه های اداری 	۸-۴
			<ul style="list-style-type: none"> آشنایی با نکات مربوط به تهیه پیش نویس و متن نامه ها 	۸-۵
			<ul style="list-style-type: none"> آشنایی با نحوه تدوین پیش نویس و متن نامه های اداری 	۸-۶
			<ul style="list-style-type: none"> شناسایی اصول تهیه و تنظیم متن نامه اداری 	۸-۷



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۸-۸	آشنایی با سلسله مراتب اداری در تدوین نامه			
۸-۹	آشنایی با گونه‌هایی از مکاتبات اداری - مشاوره، حکم، فرمان، دستور، دستورالعمل، ابلاغ بخشنامه			
۹	توانایی اداره روابط عمومی الکترونیکی آشنایی با روابط عمومی الکترونیکی - تفاوت روابط عمومی سنتی با الکترونیکی - نقش اینترنت در روابط عمومی الکترونیکی - تبادل خبر و اطلاعات با استفاده از شبکه اینترنت و اینترنت - دسترسی به بانکهای اطلاعاتی - مزایای روابط عمومی الکترونیکی - سرعت اطلاع رسانی و برقراری ارتباط با کارکنان و رسانه‌ها - گستردگی تاثیرگذاری عملکرد روابط عمومی - تسهیل ارتباطات آشنایی با روشهای برقراری ارتباط با اینترنت و اینترنت - ایجاد سایت خبری - ایجاد تابلو اعلانات الکترونیکی - امکان استفاده از مدار تصویر	۲۰	۸	۲۸
۹-۲				
۱۰	توانایی برگزاری نمایشگاه، جشنواره، همایش و ستادهای خبری آشنایی با غرفه آرایی شناسایی دکوراسیون مناسب - چیدمان موثر غرفه	۱۲	-	۱۲



شماره	شرح	زمان آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱۰-۳	<p>آشنایی با روش های عرضه تولیدات و خدمات</p> <p>- استفاده از برشور و سایر اقلام تبلیغاتی</p> <p>- تهیه و تولید تیزرهای تبلیغاتی</p> <p>- استفاده از گردهمایی و مسابقه برای معرفی تولیدات</p>			
۱۰-۴	<p>آشنایی با شیوه تشکیل ستادهای خبری</p> <p>- نقش ستادهای خبری در هماهنگی با رسانه ها</p> <p>- تاثیر تشکیل ستادهای خبری در توسعه اطلاع رسانی</p> <p>- نحوه هماهنگی و همکاری و تقسیم وظایف در ستادهای خبر</p>			
۱۱	<p>توانایی تهیه بولتن و ویژه نامه</p> <p>آشنایی با کاربرد ، اهداف و انواع بولتن داخلی</p> <p>- نحوه تنظیم خبر برای استفاده از بولتن</p> <p>- هدف گذاری برای تهیه بولتن و نشریات</p> <p>آشنایی با چگونگی صفحه آرایی و بولتن ها</p> <p>- استفاده از عکس در بولتن ها</p> <p>- صفحه آرایی مناسب برای نشریات خبری</p> <p>آشنایی با نحوه گردآوری مطالب برای بولتن و ویژه نامه</p> <p>- استفاده از نشریات</p> <p>- استفاده از کارکنان سازمان</p> <p>- گفتگو با مدیران سازمان</p> <p>- نظرخواهی از کارکنان و مخاطبان</p> <p>- خلاقیت و ابتکار متناسب با وظایف و کارکرد سازمان</p>	۱۰	۷	۱۷



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۰	۳	۷	توانایی بکارگیری ضوابط ایمنی و بهداشت کار در محیط کار ۱۲-۱ آشنایی با بیماری های ناشی از شغل ۱۲-۲ آشنایی با علل بروز حوادث شغلی ۱۲-۳ آشنایی با اصول انجام کمک های اولیه ۱۲-۴ آشنایی با علل آتش سوزی ها و اصول اطفاء حریق ۱۲-۵ آشنایی با شرایط مطلوب محیط کار ۱۲-۶ شناسایی اصول بهداشت روانی	



فهرست استاندارد تجهیزات ، ابزار ، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	رایانه با تمامی متعلقات P4		
۲	پرینتر رنگی لیزری		
۳	اسکنر رنگی لیزری		
۴	شبکه اینترنت پر سرعت		
۵	صندلی چرخدار		
۶	تخته وایت برد ۱۵۰ × ۱۰۰		
۷	ویدئو پرژکتور کارگاهی		
۸	خط تلفن مستقیم		
۹	دوربین عکاسی دیجیتال		
۱۰	کاغذ A4		
۱۱	مداد HP		
۱۲	مداد پاک کن نرم		
۱۳	تخته پاک کن وایت برد		



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : متصدی روابط عمومی

فهرست منابع و نرم افزارهای آموزشی

ردیف	شرح
۱	کتاب ها و جزوات دانشکده خبر در مورد روابط عمومی - سال ۷۸ تا ۸۵
۲	CD - نوار کاست - نوار ویدیویی و محصولات مرکز آفرینش های رسانه ای
۳	جزوه روابط عمومی دانشکده علمی و کاربردی - سال ۱۳۸۱
۴	کتاب روابط عمومی تألیف دکتر صابریان - چاپ اول - سال ۸۲
۵	کتاب روابط عمومی در قرن بیستم به تألیف عبدالعلی ذاکر - چاپ اول - سال ۸۳