



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

گروه برنامه‌ریزی درسی گردشگری

استاندارد آموزش

انجام فراخوان و اطلاع رسانی رویداد

کد استاندارد ۳۳۴۳۳۰۵۵۰۰۱۰۰۱۱



تدوین کنندگان استاندارد

اعضای کارگروه تدوین استاندارد :

ردیف	نام و نام خانوادگی	محل کار	زمینه تخصصی
۱	امین سنجرانی	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیرعامل
۲	امین کدخدای بهره	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیر اجرایی رویداد
۳	محمودرضا اسحق زاده	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیر برنامه ریزی و تحقیق و توسعه
۴	زینب مصرزاده	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیر روابط عمومی
۵	ملیحه شاهدی	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیر مالی
۶	ملیحه عامری	مربی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	گردشگری

استاندارد آموزشی انجام فراخوان و اطلاع رسانی رویداد در جلسه مورخ ۱۳۹۸/۷/۱۳ توسط اعضای کارگروه برنامه ریزی درسی ذیل بررسی و به تصویب رسید.

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	ناهید مسلمی	مدیرکل پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی
۲	رامک فرح آبادی	معاون برنامه ریزی درسی
۳	سید محسن جلالی	رئیس گروه برنامه ریزی درسی
۴	لیلا فرهادی راد	رئیس گروه برنامه ریزی درسی
۵	محمدعلی حاتمیان	دبیر کارگروه برنامه ریزی درسی
۶	زهرا میرزاده مدرسی	کارشناس برنامه ریزی درسی

تایپ و ویراستاری	فاطمه سادات حسینی
------------------	-------------------



تعاریف اصطلاحات بکار رفته در این استاندارد

- **استاندارد آموزش؛** نقشه یادگیری برای رسیدن به شایستگی‌های موجود در استاندارد شغل می‌باشد.
- **کد استاندارد؛** مجموعه‌ای از اعداد برگرفته از سند بین المللی طبقه بندی مشاغل و شناسه‌های قراردادی است که به منظور شناسایی استانداردها تعیین می‌شود.
- **شرح استاندارد؛** بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شغل یا شایستگی از قبیل جایگاه، کارها، ارتباط با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی، مسئولیت‌ها، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز می‌باشد.
- **ویژگی کارآموز ورودی؛** حداقل شایستگی‌ها و توانایی‌هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می‌رود.
- **طول دوره آموزش؛** حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی است.
- **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.
- **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 موثر و کارا برابر استاندارد می‌باشد.
- **دانش؛** حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی است که می‌تواند شامل علوم پایه، تکنولوژی و زبان فنی باشد.
- **مهارت؛** حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی است که معمولاً به مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.
- **نگرش؛** مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت‌های غیرفنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.
- **ایمنی و بهداشت؛** مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می‌شود.
- **توجهات زیست محیطی؛** ملاحظاتی است که در هر شغل باید رعایت شود تا کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.
- **تجهیزات، ابزار و مواد مصرفی؛** حداقل امکانات مورد نیاز برای اجرای آموزش و ارزشیابی مطابق استاندارد شایستگی است.



عنوان استاندارد : انجام فراخوان و اطلاع رسانی رویداد

عنوان استاندارد (انگلیسی) : Execution recall and event's notification

مشخصات استاندارد آموزش

شرح استاندارد

این استاندارد شامل دانش، مهارت و نگرش لازم جهت « انجام فراخوان و اطلاع رسانی رویداد » در محیطها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا بر اساس استانداردهای محیط کار و مراحل کاری زیر می‌باشد:

۱. اطلاع رسانی رویداد

۲. ارسال دعوتنامه رویداد

۳. ثبت نام شرکت کنندگان در رویداد

استاندارد عملکرد: انجام فراخوان و اطلاع رسانی رویداد با استفاده از سین برنامه بر اساس استاندارد برگزاری گرد همایی ها - قسمت ۱: کنفرانس ها- آیین کار-۰۳,۰۸۰,۳۰-ICS سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

ویژگی کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره دوم متوسطه (دیپلم)

حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمی و ذهنی

پیش نیاز : ندارد

طول دوره آموزش

زمان آموزش: ۶۰ ساعت

نظری: ۱۵ ساعت

عملی: ۴۵ ساعت

کارورزی: ۰ ساعت

صلاحیت حرفه‌ای مربیان

حداقل میزان تحصیلات : دارای مدرک کارشناسی مدیریت، تبلیغات تجاری، مدیریت کسب و کار ، گردشگری، بازاریابی، مدیریت

بازرگانی، مدیریت اجرائی، روابط عمومی

حداقل سابقه کار مرتبط : ۳ سال

سایر شرایط مورد نیاز : ندارد



محتوای آموزشی

دانش

- تعریف رویداد (event) و انواع آن (همایش، نمایشگاه، جشنواره، سمپوزیوم، کنگره، اجلاس، مسابقات (ورزشی، المپیادها)، انتخابات، تورها، کنسرت ها، کنفرانس، افتتاحیه، اختتامیه)
- انواع فراخوان رویداد
- انواع روش های اطلاع رسانی رویداد
- تعریف دبیرخانه اطلاع رسانی رویداد
- روش های تهیه دعوتنامه های رویداد
- روش های تهیه فهرست مخاطبین رویداد
- روش های ارسال دعوتنامه رویداد (پستی، اینترنتی، دورنگار)
- روش های درج اطلاعات مورد نیاز رویداد در بانک اطلاعاتی (متنی، همراه با عکس و جداول و نمودار)
- روش های درج اطلاعات مورد نیاز رویداد در شبکه های اجتماعی
- انواع سخت افزار و تجهیزات اطلاع رسانی رویداد (تلفن، رایانه، دورنگار، تلفن همراه)
- انواع استراتژی ثبت نام شرکت کنندگان در رویداد
- روش های سطح بندی مخاطبان رویداد (عادی، VIP، مسئولین، مقامات و متخصصان)
- روش های ثبت و تایید اطلاعات ثبت نام کنندگان در رویداد (روش های اعتبار سنجی مشخصات شرکت کنندگان)
- روش های ارتباط موثر با شرکت کنندگان رویداد
- روش های صدور کارت ورود به رویداد
- دستورالعمل استاندارد برگزاری گردهمایی ها

مهارت

- درج فراخوان رویداد در روزنامه، رسانه ملی و ارتباط جمعی، وب سایت، شبکه های اجتماعی (متنی همراه با عکس و جداول و نمودار) و تماس تلفنی
- درج اطلاعات مورد نیاز رویداد در بانک اطلاعاتی
- تهیه فهرست مخاطبین رویداد و ارسال دعوتنامه
- آماده سازی انواع سخت افزار و تجهیزات اطلاع رسانی رویداد (تلفن، رایانه، دورنگار، تلفن همراه)
- سطح بندی مخاطبان رویداد



مهارت

- اعتبارسنجی و رجیستری مخاطبان رویداد
- برقراری ارتباط موثر با شرکت کنندگان در رویداد
- صدور کارت ورود مخاطبان
- کنترل مجموعه فعالیت‌های مرتبط با اطلاع رسانی و فراخوان رویداد

نگرش

- برقراری ارتباط و هماهنگی با عوامل موثر در کار
- رعایت نظم و انضباط فردی و کارگاهی
- رعایت اخلاق حرفه‌ای
- کنترل کیفیت ارائه اطلاعات به مشتریان
- صرفه جویی در مواد مصرفی
- استفاده بهینه و نگهداری صحیح از ابزار و تجهیزات مورد استفاده در کار
- برنامه ریزی و ساماندهی اولویت‌ها و برنامه کاری
- دقت در انجام کار و مسئولیت‌پذیری
- مدیریت زمان در ارائه خدمات
- رعایت قوانین و مقررات فضای مجازی کشور

ایمنی و بهداشت

- رعایت بهداشت فردی و محیطی متناسب با نوع کار
- جلوگیری از آلودگی صوتی در محیط کار
- رعایت اصول ارگونومی حین انجام کار

توجهات زیست محیطی

- مدیریت صحیح مواد مصرفی مورد استفاده در کار
- مدیریت صحیح منابع انرژی و آب

* مباحث مربوط به نگرش، توجهات زیست محیطی، ایمنی و بهداشت در حین آموزش بخش دانش و مهارت آموزش داده می‌شوند.



ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
تجهیزات			
۱	جعبه کمک‌های اولیه	استاندارد	۱ عدد
۲	دیتا پروژکتور با متعلقات	استاندارد	۱ دستگاه
۳	رایانه با متعلقات	Coreiv	۱ دستگاه
۴	کپسول آتشنشانی	CO ₂	۱ عدد
۵	تخته وایت برد	۲۰۰ * ۱۵۰ سانتی متر	۱ عدد
۶	صندلی مربی	استاندارد	۱ عدد
۷	صندلی کارآموز	استاندارد	۱۵ عدد
۸	میز مربی	استاندارد	۱ عدد
۹	میز کارآموز	استاندارد	۱۵ عدد
۱۰	تلفن	رومیزی	۱ دستگاه
۱۱	دورنگار	استاندارد	۱ دستگاه
۱۲	پرینتر سیاه و سفید	لیزری	۱ دستگاه

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
ابزار			
۱	اسلایدهای آموزشی	استاندارد	-
۲	خط اینترنت	وایرلس	۲ خط
۳	تلفن همراه	استاندارد	۱ دستگاه
۴	فایروال (آنتی ویروس)	استاندارد	۱ سیستم

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
مواد مصرفی			
۱	ماژیک وایت برد	در رنگ‌های مختلف	۴ عدد
۲	DVD و CD	استاندارد	۵ عدد
۳	کاغذ	A۴ و A۵	۳ بسته

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
مواد مصرفی			
۴	مداد	HB	۵ عدد
۵	خودکار	استاندارد	۵ عدد
۶	تخته پاک کن	استاندارد	۲ عدد
۷	کارت ریج پرینتر	استاندارد	۳ عدد
۸	پاکت نامه	استاندارد	۱۵ عدد



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

گروه برنامه‌ریزی درسی گردشگری

استاندارد ارزشیابی

انجام فراخوان و اطلاع رسانی رویداد

کد استاندارد ۱۰۰۱۱۰۵۵۰۰۳۳۴۳۳



تدوین‌کنندگان استاندارد

اعضای کارگروه تدوین استاندارد:

ردیف	نام و نام خانوادگی	محل کار	زمینه تخصصی
۱	امین سنجرائی	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیرعامل
۲	امین کدخدای بهره	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیر اجرایی رویداد
۳	محمودرضا اسحق زاده	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیر برنامه ریزی و تحقیق و توسعه
۴	زینب مصرزاده	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیر روابط عمومی
۵	ملیحه شاهی	بخش خصوصی (شرکت شتاب دهنده تجارت و کسب و کار خاورمیانه)	مدیر مالی
۶	ملیحه عامری	مربی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	گردشگری

استاندارد آموزشی انجام فراخوان و اطلاع رسانی رویداد در جلسه مورخ ۱۳۹۸/۷/۱۳ توسط اعضای کارگروه برنامه‌ریزی درسی ذیل بررسی و به تصویب رسید.

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	ناهید مسلمی	مدیر کل پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی
۲	رامک فرح‌آبادی	معاون برنامه‌ریزی درسی
۳	سید محسن جلالی	رئیس گروه برنامه‌ریزی درسی
۴	لیلا فرهادی راد	رئیس گروه برنامه‌ریزی درسی
۵	محمد علی حاتمیان	دبیر کارگروه برنامه‌ریزی درسی
۶	زهرا میرزاده مدرسی	کارشناس برنامه‌ریزی درسی

تایپ و ویراستاری	فاطمه سادات حسینی
------------------	-------------------

تعاریف اصطلاحات بکار رفته در این استاندارد

- **استاندارد ارزشیابی:** به فرآیند جمع‌آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی به‌دست آمده است یا خیر، اطلاق می‌شود.
- **شایستگی:** توانایی انجام کار در محیط‌ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد می‌باشد.
- **کد استاندارد:** مجموعه‌ای از اعداد برگرفته از سند بین‌المللی طبقه‌بندی مشاغل و شناسه‌های قراردادی است که به منظور شناسایی استانداردها تعیین می‌شود.
- **شاخص‌های اصلی عملکرد:** شاخص‌های تعیین شده مطابق استاندارد برای انجام مراحل کاری می‌باشند.
- **مکان اجرای آزمون عملی:** واحد اجرائی است که با فراهم بودن مواد مصرفی، ابزارآلات، تجهیزات و سازه‌های مناسب جهت برگزاری آزمون‌های عملی مطابق استاندارد مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد.
- **دستورالعمل‌های ضروری و استاندارد:** دستورالعمل‌ها و استانداردهای مورد نیاز برای انجام ارزشیابی می‌باشد.
- **نوع عملکرد:** فرایند و محصول هر دو به عنوان شاخص‌های عملکرد مدنظر هستند که باید مورد سنجش واقع شوند.
- **عملکرد محصول محور:** به فرآیند دستیابی به مراتبی از شایستگی‌ها یا نتایج یادگیری که منجر به تولید محصول مشخصی می‌گردد و به فرآیند کار چندان توجهی نمی‌شود، گفته می‌شود.
- **عملکرد فرایند محور:** به جمع‌آوری و تحلیل نظام‌دار شواهد درباره فرایند دستیابی به مراتبی از شایستگی‌ها یا نتایج یادگیری به منظور تعیین صلاحیت آزمون دهنده، عملکرد فرایندمحور می‌گویند که ممکن است منجر به تولید محصول نیز نگردد.
- **آزمونگر:** کسی است که از صلاحیت علمی، تجربی، فنی و حرفه‌ای در حرفه مورد آزمون برخوردار باشد و می‌تواند از مراکز آموزشی و بخش‌های مختلف بازار اشتغال (صنعت، کشاورزی و خدمات) انتخاب شود.
- **ابزارهای ارزشیابی:** شامل موارد ذیل است که به منظور انجام فرآیند ارزشیابی مورد استفاده قرار می‌گیرد:
 - **سوال شفاهی:** پرسش و پاسخ به صورت شفاهی انجام می‌گیرد؛ سؤال به صورت شفاهی مطرح می‌شود و در مورد رفتار و پاسخ‌های آزمون‌شونده قضاوت می‌گردد. ارزشیابی شفاهی وسیله خوبی برای سنجش معلومات، قدرت بیان، نظم فکری، فرم استدلال، تمرکز افکار است. این نوع آزمون در حقیقت نوعی مصاحبه است.
 - **آزمون کتبی عملکردی:** عمدتاً بر کاربرد آموخته‌ها در موقعیت‌های عملی یا شبیه‌سازی تأکید دارد و یا بر کاربست دانش و مهارت در موقعیت‌های عملی یا شبیه‌سازی شده با موقعیت‌های عملی تأکید می‌کند.
 - **فهرست کنترل (چک لیست):** فهرستی از نکات، سوال‌ها، فعالیت‌ها یا ویژگی‌هاست که یک فعالیت را به کارهایی خردتر و کوچک‌تر تقسیم می‌کند. هدف از استفاده از چک لیست این است که مطمئن شویم هیچ‌یک از جزئیات یک فعالیت، فراموش نشده و به شکل استاندارد و با ترتیب درست و منطقی و با کیفیت انجام شده است.
 - **پروژه:** در برگزیده فعالیت‌هایی است که باید در زمانی معین و با هزینه و کیفیتی معین برای ارزیابی همه توانایی‌های شغلی یا شایستگی مشابه سبک موقعیت واقعی کار و با عناصر نوآوری و ابتکار مد نظر قرار می‌گیرد.
 - **آزمون مشاهده:** از ابزارهای ارزشیابی توصیفی و نشانگر رشد و پیشرفت مهارت آموز در یک مهارت خاص است و منبع مفیدی برای تصمیم‌گیری و داوربهای بعدی می‌باشد.
 - **کارپوشه:** مجموعه‌ای از مواد تولید شده توسط مهارت آموز است که در یک دوره زمانی خاص جمع‌آوری شده است و تا رشد فرایند یادگیری مهارت‌آموز را در دوره مذکور نمایان می‌کند.
 - **تجهیزات، ابزار و مواد مصرفی:** حداقل امکانات مورد نیاز برای اجرای آموزش و ارزشیابی مطابق استاندارد شایستگی است.



کد حرفه:	عنوان حرفه:
۳۳۴۳	دستیار امور اجرایی
کد شایستگی:	عنوان شایستگی:
۳۳۴۳۰۵۵۰۰۱۰۰۱۱	انجام فراخوان و اطلاع رسانی رویداد

<p>۱. شرایط انجام کار :</p> <p>مکان اجرا : آموزشگاه - محیط کار</p> <p>دستورالعمل های ضروری و استاندارد : استاندارد برگزاری گرد همایی ها - قسمت ۱: کنفرانس ها- آیین کار-۳۰,۰۸۰,۰۳: ICS سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران</p>

<p>۲. نوع عملکرد :</p> <p><input type="checkbox"/> محصول محور <input checked="" type="checkbox"/> فرآیند محور</p>

۳. شاخص های اصلی عملکرد

ردیف	مراحل کار	شاخص های اصلی عملکرد
۱	اطلاع رسانی رویداد	آماده سازی سخت افزار و تجهیزیات اطلاع رسانی بر اساس نوع و هدف رویداد
		اطلاع رسانی رویداد در شبکه های اجتماعی براساس دستورالعمل ها و قوانین فضای مجازی کشور
۲	ارسال دعوتنامه رویداد	تهیه و آماده سازی صحیح و بموقع دعوتنامه های مرتبط با رویداد بر اساس دستورالعمل
		شناسایی مخاطبین و تهیه فهرست بر اساس هدف رویداد
		ارسال دعوتنامه رویداد به مخاطبین در زمان مناسب و متناسب با جایگاه مخاطبین
۳	ثبت نام شرکت کنندگان در رویداد	درج کامل اطلاعات مورد نیاز رویداد در بانک های اطلاعاتی
		ثبت نام شرکت کنندگان در رویداد بر اساس استراتژی تعیین شده در طرح رویداد
		سطح بندی مخاطبان شرکت کننده در رویداد بر اساس لیست مدعوین
		بررسی و تایید اطلاعات ثبت نام کنندگان در رویداد
		صدور کارت ورود به محل برگزاری رویداد بر اساس لیست مدعوین



۴. صلاحیت آزمونگر:

الف) تحصیلات مرتبط : دارای مدرک کارشناسی مدیریت، تبلیغات تجاری، مدیریت کسب و کار ، گردشگری، بازاریابی، مدیریت بازرگانی، مدیریت اجرائی، روابط عمومی
ب) تجربه کاری مرتبط: ۳ سال
ج) گواهی نامه استاندارد شایستگی : ندارد

۵. ابزارهای ارزشیابی:

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> آزمون کتبی عملکردی | <input checked="" type="checkbox"/> سوال شفاهی |
| <input checked="" type="checkbox"/> فهرست کنترل (چک لیست) | <input checked="" type="checkbox"/> پروژه |
| <input checked="" type="checkbox"/> مشاهده | <input type="checkbox"/> کارپوشه |

مشخصات فنی	عنوان	ردیف
تجهیزات		
استاندارد	جعبه کمک‌های اولیه	۱
استاندارد	دیتا پروژکتور با متعلقات	۲
Coreiv	رایانه با متعلقات	۳
CO ₂	کپسول آتشنشانی	۴
۱۵۰ * ۲۰۰ سانتی متر	تخته وایت برد	۵
استاندارد	صندلی مربی	۶
استاندارد	صندلی کارآموز	۷
استاندارد	میز مربی	۸
استاندارد	میز کارآموز	۹
رومیزی	تلفن	۱۰
استاندارد	دورنگار	۱۱
لیزری	پرینتر سیاه و سفید	۱۲

مشخصات فنی	عنوان	ردیف
ابزار		
استاندارد	اسلایدهای آموزشی	۱
وایرلس	خط اینترنت	۲
استاندارد	تلفن همراه	۳
استاندارد	فایروال (آنتی ویروس)	۴

مشخصات فنی	عنوان	ردیف
مواد مصرفی		
در رنگ‌های مختلف	ماژیک وایت برد	۱
استاندارد	DVD و CD	۲
A۵ و A۴	کاغذ	۳
HB	مداد	۴



مشخصات فنی	عنوان	ردیف
مواد مصرفی		
استاندارد	خودکار	۵
استاندارد	تخته پاک کن	۶
استاندارد	کارت‌تریج پرینتر	۷
استاندارد	پاکت نامه	۸