

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

مشاور خرید و فروش املاک

گروه شغلی

ساختمان

کد ملی آموزش شغل

۳	۳	۳	۴	۳	۰	۲	۹	۰	۰	۲	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۱/۲/۳۰/۳۰/۴-۴

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۸۹/۱/۱۷



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۴۱/۳۰/۲/۱-۴

شروع اعتبار : ۸۹/۱/۱۷

پایان اعتبار : ۹۲/۱/۱۷

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته خدمات آموزشی :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد شغل و آموزش :

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای منطقه کرج

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس :

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، شماره ۲۵۹

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷ تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۰



تهیه کنندگان استاندارد شغل و آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک	رشته تحصیلی	سابقه‌ی تجربی مرتبط
۱	آقای علی ایمانی	دیپلم	-	۱۵ سال
۲	آقای یاری	سیکل	-	۲۵ سال
۳	آقای محمدعلی نبی زاده	فوق لیسانس	مهندسی صنایع	۲۰ سال
۴				
۵				
۶				
۷				
۸				



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 اهداف 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 .

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 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 .

نگرش :

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 ای است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



نام شغل : مشاور خرید و فروش ملاک
شرح شغل^۱ این شغل در حوزه خدمات آموزشی می باشد. امور مربوط به ثبت اطلاعات املاکی که صاحبان آنها برای فروش یا اجاره به بنگاه میسپارند در فایل اطلاعات بنگاه، جستجوی مورد تقاضای مشتری در فایل مزبور، نشان دادن محل های مناسب بادرخواست مشتری ونهایتاً "تهیه وتنظیم مبیعه نامه از وظایف این شغل میباشد.
ویژگی های کارآموز ورودی حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی حداقل توانایی جسمی : داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز این استاندارد : حداقل ۶ ماه کار در بنگاه معاملات املاک.
طول دوره آموزش طول دوره آموزش : ۱۰۵ ساعت - زمان آموزش نظری : ۳۸ ساعت - زمان آموزش عملی : ۶۳ ساعت - کارورزی : - ساعت - زمان پروژه : - ساعت
شیوه ارزشیابی آزمون نظری : ۲۵٪ آزمون عملی : ۶۵٪ اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان - فوق دیپلم عمران با ۲ سال سابقه کار مفید - لیسانس عمران با ۱ سال سابقه کار مفید



استاندارد شغل^۲

– شایستگی های^۳ شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	توانایی جمع آوری اطلاعات املاک مالکین
۲	توانایی برقراری ارتباط مؤثر با مشتری جهت درک دقیق نیاز و درخواست او
۳	توانایی جستجو در بانک اطلاعاتی بنگاه
۴	توانایی ارائه توضیحات لازم در مورد ملک یا املاک یافت شده به مشتری
۵	توانایی نشان دادن ملک یا املاک یافت شده به مشتری.
۶	توانایی تشویق و ترغیب مشتری به انتخاب یکی از موارد معرفی شده به او.
۷	توانایی تهیه مبایعه نامه انجام سایر امور اجرائی.
۸	توانایی برقراری ارتباط سازنده با ارگانهای دولتی و خصوصا "صنف مربوطه"
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	

^۲. Occupational Standard

^۳ Competency



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی جمع آوری اطلاعات املاک مالکین
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۱۶	۱۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در مورد: - روشهای جمع آوری اطلاعات -بانکهای اطلاعاتی رایانه ای -رایانه وسیستمهای رایانه ای			۷ ۷	دانش : - روشهای جمع آوری اطلاعات - اطلاعات در مورد بانکهای اطلاعاتی ونحوه استفاده از آنها -
		۵ ۵ ۶		مهارت : -طراحی پرسشنامه -پرکردن اطلاعات پرسشنامه در مصاحبه حضوری وبراساس مستندات ارائه شده توسط مشتری -وارد کردن اطلاعات به فایل اطلاعاتی -
	نگرش : - دقت و توجه ویژه به صحت وكفایت اطلاعات -			
	ایمنی : -			
	توجهات زیست محیطی : -			



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی برقراری ارتباط مؤثر با مشتری جهت درک دقیق نیاز و درخواست او
	جمع	عملی	نظری	
	۱۱	۷	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
– کتب روانشناسی عمومی – کتب مدیریت ارتباطات – گزارشات مربوط به وضعیت خرید و فروش املاک در جامعه			۲ ۲	دانش : – اصول مدیریت ارتباطات – اطلاعات در مورد متقاضیان خرید و یا فروش املاک – – –
– تحلیل های اقتصادی وضع مالی مردم		۲ ۲ ۳		مهارت : – پاسخگویی سریع به نیاز وخواست مشتری – تعیین حدود توانائی مالی مشتری – تطبیق درخواست مشتری با توانائی او –
				نگرش : – دقت و توجه لازم به خواست مشتری جهت تطبیق با توان مالی او –
				ایمنی : –
				توجهات زیست محیطی : –



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی جستجو در بانک اطلاعاتی بنگاه
	نظری	عملی	جمع	
	۳	۵	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- فایل های دستی - سیستمهای رایانه ای			۱ ۲	دانش : - روشهای دستی جستجو در فایل ها - روشهای جستجو در بانکهای اطلاعاتی و سیستم های رایانه ای - -
		۲:۳۰		مهارت : -تطبیق خواست مشتری بازونکن های مربوطه و رجوع سریع با تورق برگه های اطلاعاتی فایلهای دستی - تعیین کلید واژه مناسب با خواست مشتری و استفاده از گزینه جستجوی رایانه ای -
		۲:۳۰		نگرش : - دقت در شیوه صحیح گفتاری در کنار انتقال صحیح مطالب -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی ارائه توضیحات لازم در مورد ملک یا املاک یافت شده به مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۱۱	۷	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی – کتب فن بیان – کتب اصول و فنون مذاکره – بولتن‌های املاک – تجزیه و تحلیل‌های مربوط به املاک			۱ ۱ ۲	دانش : – فن بیان – اصول و فنون مذاکره – اطلاعات در مورد ویژگی های املاک به تفکیک نوع – –
		۳:۳۰ ۳:۳۰		مهارت : – ارائه توضیحات لازم به مشتری در مورد املاک یافت شده در فایل – تشویق و ترغیب مشتری به تصمیم گیری در انتخاب موارد پیشنهادی – –
	نگرش : – دقت و توجه به حساسیت مشتری در انتخاب ملک به دلیل اثر بلند مدت آن –			
	ایمنی : –			
	توجهات زیست محیطی : –			



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی نشان دادن ملک یا املاک یافت شده به مشتری.
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
– کتاب رفتار اجتماعی – کتب و مجلات معماری وساختمان			۲ ۲	دانش : – اصول رفتار اجتماعی – اطلاعات کلی در مورد معماری وساختمان –
		۳ ۳		مهارت : – هدایت و همراهی مشتری و آماده کردن مقدماتی مشتری در راه با استفاده از اصول رفتار اجتماعی مناسب. – ارائه توضیحات تخصصی در خصوص ملک مورد نظر در محل ملک –
				نگرش : – دقت و توجه لازم به زیاده روی نکردن در ارائه توضیحات با توجه به حساسیت مشتری با این موضوع
				ایمنی : – توجهات زیست محیطی : –



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تشویق و ترغیب مشتری به انتخاب یکی از موارد معرفی شده به او.
	جمع	عملی	نظری	
	۱۱	۸	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی: - کتب رفتار سازمانی - کتب انگیزش			۱ ۲	دانش : - روشهای ایجاد انگیزه - روشهای اعتماد سازی در افراد
		۴ ۴		مهارت : - نفوذ در مشتری و ایجاد انگیزه انجام معامله (خرید یا فروش ویا...) - پاسخگوئی به کلیه سئوالات احتمالی مشتری در مورد ملک مورد نظر - - -
				نگرش : - دقت و توجه ویژه به عوامل تأثیر گذاری روی مشتری پس از بازدی از ملک
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تهیه مبایعه نامه انجام سایر امور اجرائی.
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-دستورالعمل نحوه تهیه مبایعه نامه -قوانین ومقررات مربوط به مبایعه نامه.			۲ ۲	دانش : - اطلاعات در مورد مبایعه نامه ونحوه تنظیم آن - اطلاعات در مورد جنبه های حقوقی مبایعه نامه برای طرفین معامله - -
		۲ ۳ ۳		مهارت : - ارائه توضیحات لازم برای طرفین معامله -اخذ ودرج اطلاعات لازم از طرفین معامله در مبایعه نامه -انجام سایر موارد اجرائی مانن اخذ امضای طرفین و... - -
				نگرش : - دقت وتوجه لازم به رعایت قوانین ومقررات مربوط به مبایعه نامه. -
				ایمنی : - توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی :
	جمع	عملی	نظری	توانایی برقراری ارتباط سازنده با ارگانهای دولتی و خصوصاً "صنف مربوطه
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- منابع آموزشی مناسب - لوازم کمک آموزشی			۱ ۱	دانش : - اطلاعات در مورد شناخت موسسات ، سازمانها و کلیه نهاد های دولتی مربوط. - اطلاعات در مورد شناخت قوانین مقررات حاکم بر فعالیت مشاورین املاک. -
		۳ ۳		مهارت : - برقراری ارتباط مستمر با نهادهای قانونی در اجرای قوانین ومقررات به ویژه با اتحادیه صنفی مربوطه - استفاده از امکانات و تسهیلات قانونی -
	نگرش : - دقت و توجه لازم به اهمیت ارتباط سازنده و شفاف با نهادهای قانونی و صنفی -			
	ایمنی : -			
توجهات زیست محیطی : -				



– برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	مبايعه نامه	به تعداد لازم	
۲	سیستمهای رایانه ای	به تعداد لازم	

توجه :

– تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

– ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .

– مواد به ازاء یک نفر کارآموز محاسبه شود .



– منابع و نرم افزار های آموزشی

ردیف	شرح
۱	منابع آموزشی در مورد: - روشهای جمع آوری اطلاعات-بانکهای اطلاعاتی رایانه ای-رایانه و سیستمهای رایانه ای
۲	- کتب روانشناسی عمومی-کتب مدیریت ارتباطات-گزارشات مربوط به وضعیت خرید و فروش املاک در جامعه -تحلیل های اقتصادی وضع مالی مردم
۳	- فایل های دستی-سیتمهای رایانه ای
۴	منابع آموزشی- کتب فن بیان- کتب اصول و فنون مذاکره -بولتنهای املاک-تجزیه و تحلیلهای مربوط به املاک
۵	- کتاب رفتار اجتماعی -کتب ومجلات معماری وساختمان
۶	منابع آموزشی- کتب رفتار سازمانی -کتب انگیزش-دستورالعمل نحوه تهیه مبیعه نامه-قوانین ومقررات مربوط به مبیعه نامه -دستورالعمل نحوه تهیه مبیعه نامه-قوانین ومقررات مربوط به مبیعه نامه.
۷	- منابع آموزشی مناسب- لوازم کمک آموزشی