



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

## استاندارد مهارت و آموزشی

**تکنسین پشتیبانی برنامه های کاربردی کاربران (MS)**

**گروه برنامه ریزی درسی فناوری اطلاعات**

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۸۴/۶/۱

کد استاندارد: ۰-۴۲/۲۶/۱/۲

معاونت پژوهش و برنامه ریزی : تهران-خیابان  
آزادی- نیش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و  
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم  
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲  
کدپستی: ۱۳۴۵۶۵۳۸۶۸  
EMAIL: INFO@IRANTVTO.IR

از کلیه صاحب نظران  
تقاضا دارد پیشنهادات و  
نظرات خود را درباره  
این سند آموزشی به  
نشانی‌های مذکور اعلام  
نمایند.

دفتر طرح و برنامه های درسی: تهران- خیابان  
آزادی- خ خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت -  
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم  
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷  
کدپستی: ۱۴۵۷۷۷۳۶۳  
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



**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:**

تکنسین پشتیبانی برنامه های کاربردی کاربران (MS) کسی است که دانش برطرف کردن عیوب اساسی ویندوز و تنظیم ، نصب و راه اندازی نرم افزارهای کاربردی را داشته باشد و تنظیم و نصب برنامه های پست الکترونیک ، مرورگرهای اینترنت و تنظیمات امنیتی نرم افزارها را انجام دهد. همچنین تکنسین پشتیبانی برنامه های کاربردی کاربران (MS) از عهده کار با موارد کاری Desktop Application Support ، انجام Troubleshooting Applications ، پشتیبانی Microsoft Internet Explorer ، پشتیبانی Outlook Express ، پشتیبانی Microsoft Office ، پشتیبانی Microsoft Outlook ، پشتیبانی برنامه های سازمان یک تا سه برنامه طبق ضوابط برمی آید.

**ویژگی های کارآموزورودی:**

حداقل میزان تحصیلات : فوق دیپلم کامپیوتر

حداقل توانایی جسمی: سلامت کامل جسمانی و روانی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد

**طول دوره آموزشی :**

طول دوره آموزش	:	۲۲۸	ساعت
- زمان آموزش نظری	:	۲۵	ساعت
- زمان آموزش عملی	:	۴۳	ساعت
- زمان کارآموزی در محیط کار	:	۸۰	ساعت
- زمان اجرای پروژه	:	۸۰	ساعت
- زمان سنجش مهارت	:	-	ساعت

**روش ارزیابی مهارت کارآموز:**

۱- امتیاز سنجش نظری (دانش فنی): ۲۵٪

۲- امتیاز سنجش عملی : ۷۵٪

۱-۲- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪

۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪

**ویژگیهای نیروی آموزشی:**

حداقل سطح تحصیلات : لیسانس مرتبط



فهرست توانایی های شغل

ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی کار با موارد کاری Desktop Application Support
۲	توانایی انجام Troubleshooting Applications
۳	توانایی پشتیبانی Microsoft Internet Explorer
۴	توانایی پشتیبانی Outlook Express
۵	توانایی پشتیبانی Microsoft Office
۶	توانایی پشتیبانی Microsoft Outlook
۷	توانایی پشتیبانی برنامه های سازمان یک تا سه برنامه طبق ضوابط



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۹	۵	۴	<p><b>توانایی کار با موارد کاری Desktop Application Support</b></p> <p>آشنایی با مفهوم Desktop Application Support</p> <p>۱-۱</p> <p>شناسایی اصول بررسی حیطه های کاری و تنظیم موارد کاری طبق دستورالعمل</p> <p>۱-۲</p> <p>آشنایی با شرح وظایف</p> <p>۱-۳</p> <p>آشنایی با مفهوم و جایگاه شغلی در سازمان</p> <p>۱-۴</p> <p>شناسایی اصول بررسی Windows System Architecture</p> <p>۱-۵</p> <p>شناسایی اصول چگونگی انجام Application Installation بطور کلی</p> <p>۱-۶</p> <p>آشنایی با چگونگی تنظیم کارت مشخصات و نگهداری سیستم ها</p> <p>۱-۷</p>	۱
۸	۴	۴	<p><b>توانایی انجام Troubleshooting Applications</b></p> <p>شناسایی اصول انجام Troubleshooting برنامه های کاربردی Win16 و MS-DOS-based</p> <p>۲-۱</p> <p>شناسایی اصول انجام Troubleshooting برنامه های کاربردی Win32</p> <p>۲-۲</p> <p>شناسایی اصول انجام Troubleshooting برنامه های کاربردی compatibility</p> <p>۲-۳</p> <p>شناسایی اصول انجام Troubleshooting برای security مربوط به برنامه های کاربردی</p> <p>۲-۴</p>	۲
۹	۵	۴	<p><b>توانایی پشتیبانی Microsoft Internet Explorer</b></p> <p>شناسایی اصول پیکربندی general settings</p> <p>۳-۱</p> <p>شناسایی اصول پیکربندی privacy settings و security</p> <p>۳-۲</p> <p>شناسایی اصول پیکربندی content settings</p> <p>۶-۳</p> <p>شناسایی اصول پیکربندی connectivity settings</p> <p>۳-۴</p> <p>شناسایی اصول پیکربندی advanced settings و program</p> <p>۳-۵</p> <p>شناسایی اصول Customize کردن Internet Explorer</p> <p>۳-۶</p>	۳



## اهداف و ریز برنامه درسی

زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۵	۳	۲	<b>توانایی پشتیبانی Outlook Express</b> شناسایی اصول پیکربندی Outlook Express برای Email شناسایی اصول مدیریت Outlook Express Data شناسایی اصول پیکربندی Outlook Express برای Newsgroups	۴ ۴-۱ ۴-۲ ۴-۳
۵	۳	۲	<b>توانایی پشتیبانی Microsoft Office</b> شناسایی اصول کار با مراحل Office installation شناسایی اصول پشتیبانی مراحل Office installation شناسایی اصول پشتیبانی و upgrade برای Office شناسایی اصول مدیریت یک Office موجود برای نصب	۵ ۵-۱ ۵-۲ ۵-۳ ۵-۴
۵	۳	۲	<b>توانایی پشتیبانی Microsoft Outlook</b> شناسایی اصول پیکربندی Outlook شناسایی اصول مدیریت Outlook Data شناسایی اصول Troubleshooting برای Outlook	۶ ۶-۱ ۶-۲ ۶-۳
۲۷	۲۰	۷	<b>توانایی پشتیبانی برنامه های سازمان یک تا سه برنامه طبق ضوابط</b> شناسایی اصول کار با مراحل App installation شناسایی اصول پشتیبانی مراحل App installation شناسایی اصول پشتیبانی و upgrade برای App شناسایی اصول مدیریت یک App موجود برای نصب	۷ ۷-۱ ۷-۲ ۷-۳ ۷-۴



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل : تکنسین پشتیبانی برنامه های کاربردی کاربران (MS)

فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	کامپیوتر پنتیوم IV کامل یا مشابه یا بالاتر برای Windows Xp		
۲	CD های نصب MS Office		
۳	CD های آموزشی		
۴	چاپگر		
۵	پوستر		

ردیف	شرح
۱	کلیه کتابهای آموزشی مربوط به Microsoft Windows Xp
۲	کلیه CD های آموزشی مربوط به Microsoft Windows Xp
۳	برنامه راهنمای (Help) Microsoft Windows Xp
۴	در سایت Microsoft Windows Xp کلیه مستندات مربوط به <a href="http://www.microsoft.com">http://www.microsoft.com</a>
۵	کلیه کتابهای آموزشی مربوط به Microsoft Office
۶	کلیه CD های آموزشی مربوط به Microsoft Office
۷	برنامه راهنمای (Help) Microsoft Office
۸	کلیه مستندات مربوط به Microsoft Office در سایت <a href="http://www.microsoft.com">http://www.microsoft.com</a>