



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

معاونت پژوهش و برنامه ریزی  
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد شغل و آموزش

پاسخگوی تلفن ثابت

گروه شغلی مخابرات

شماره ملی شناسایی شغل

۸-۵۶/۲۹/۱/۱



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۸-۵۶/۳۹/۱/۱

شروع اعتبار : ۸۹/۱/۱

پایان اعتبار : ۹۰/۱/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته مخابرات :

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

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان یزد

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس :

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نیش 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	سید محمد صیادی	لیسانس	مدیریت	۲۶ سال مخابرات
۲	سید مهدی حکمتی	فوق لیسانس	مدیریت	۲۰ سال شرکت مخابرات
۳	جلال دهستانی اردکانی	فوق دیپلم	حسابداری	۱۹ سال شرکت مخابرات
۴	محمد حسن حق جو	لیسانس	مدیریت	۱۵ سال شرکت مخابرات
۵	محمد اولیاء	لیسانس	زبان و ادبیات فارسی	۲۱ سال شرکت مخابرات
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				



## **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 :**

نقشه ی 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 .

### **نگرشی :**

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



### نام شغل : پاسخگوی تلفن ثابت

#### شرح شغل<sup>۱</sup>

پاسخگوی تلفن ثابت در مخابرات از جمله شغل‌هایی است که پاسخگوی مربوطه طبق دستورالعملها و آیین نامه های شرکت خدمات واگذاری و پس از واگذاری را در شرایط و زمانهای متنوع به مشترکان و متقاضیان خود ارائه نماید. این شغل ارتباط نزدیک با مدیریت - کارشناسان حقوقی- اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات دارد. لازم به ذکر است هدف اصلی این شغل واگذاری تلفن ثابت- موقت- همگانی- دیتا- سیم خصوصی- FX و E1 در کوتاه ترین زمان ممکن و ارائه خدمات مربوطه می باشد.

#### ویژگی های کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم

حداقل توانایی جسمی : دارا بودن سلامت کامل جسمی و روانی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد : کار با رایانه

#### طول دوره آموزش

طول دوره آموزش : ۱۳۶ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۴۶ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۹۰ ساعت

- کارورزی : - ساعت

- زمان پروژه : - ساعت

#### شیوه ارزشیابی

آزمون نظری: ۲۵%

آزمون عملی: ۶۵%

اخلاق حرفه ای : ۱۰%

#### صلاحیت های حرفه ای مربیان

دارا بودن مدرک تحصیلی لیسانس مرتبط و حداقل ۵ سال سابقه کار در خصوص پاسخگویی تلفن ثابت



## استاندارد شغل<sup>۲</sup>

### – شایستگی های<sup>۳</sup> شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	توانایی واگذاری تلفن ثابت به افراد و تکمیل پرونده همچنین ثبت در سیستمهای مکانیزه
۲	توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن ثابت به افراد و ثبت در سیستمهای مکانیزه
۳	توانایی واگذاری انواع تلفنهای همگانی (شهری، بین شهری، کارتی استیجاری و رایگان)
۴	توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری تلفنهای همگانی و ثبت در سیستمهای مکانیزه
۵	توانایی واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، E،FX
۶	توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، E،FX
۷	توانایی واگذاری تلفن موقت
۸	توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن موقت
۹	توانایی تهیه صورتحساب و اجرای دستورالعملهای مربوط به آبومان همچنین استفاده از سیستمهای مکانیزه آبومان برای ثبت موارد مختلف
۱۰	
۱۱	

<sup>۲</sup>. Occupational Standard

<sup>۳</sup> Competency



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی واگذاری تلفن ثابت به افراد و تکمیل پرونده همچنین ثبت در سیستمهای مکانیزه
	نظری	عملی	جمع	
	۱۲	۲۳	۳۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دانش : - خودکار - مداد - پاک کن - پانچ - خط کش - دستگاه منگنه - سنجاق - کامپیوتر با تجهیزات - چاپگر	۲ ۳ ۲ ۳ ۲			- انواع واگذاری - دستورالعملهای واگذاری - انواع فرمهای ثبت نام - نحوه واگذاری - سیستمهای مکانیزه
مهارت : - دستگاه اسکن - میز - صندلی - کاغذ - دستگاه فاکس - نوار چسب - جا چسبی - کازیه - تقویم - کاربن - جعبه کمکهای اولیه - کپسول آتش نشانی	۳ ۲ ۱ ۲ ۳ ۲ ۱ ۲/۵ ۳ ۱/۵ ۲			- قبول تقاضا از متقاضی - شناخت و شناسایی متقاضی - کنترل مدارک - اخذ هزینه ها - تشکیل پرونده - ثبت تقاضا در سیستم مکانیزه - ارایه فرمهای مربوطه - بررسی امکانات - ارسال برای سیم کشی - دایری - ثبت و اسکن تمام عملیاتها در سیستم مکانیزه



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی واگذاری تلفن ثابت به افراد و تکمیل پرونده همچنین ثبت در سیستمهای مکانیزه
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش : – ارائه خدمات به مشتری در کوتاهترین زمان ممکن – برخورد مناسب با ارباب رجوع – رازداری و امانت داری			
	ایمنی : – –			
	توجهات زیست محیطی : – جمع آوری ضایعات حاصل از کار – رعایت بهداشت در محیط کار			





**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن ثابت به افراد و ثبت در سیستمهای مکانیزه
	جمع	عملی	نظری	
	۳۹	۲۵	۱۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	<b>دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی</b> <b>توجهات زیست محیطی مرتبط</b>			
- خودکار - مداد - پاک کن - پانچ - خط کش - دستگاه منگنه - سنجاق - کامپیوتر با تجهیزات	۴  ۱  ۲  ۶  ۱	<b>دانش :</b> - دستورالعملهای مربوطه - انواع فرمها - انواع هزینه ها - کلیه خدمات پس از واگذاری - سیستمهای مکانیزه		
- چاپگر - دستگاه اسکن - میز - صندلی - کاغذ - دستگاه فاکس - نوار چسب - جا چسبی - کازیه - تقویم - کاربن - جعبه کمکهای اولیه - کپسول آتش نشانی	۲  ۲  ۱  ۲  ۲  ۱  ۱  ۱  ۲  ۲	<b>مهارت :</b> - انجام تغییر مکان - انجام تغییر نام - انجام تعویض شماره - انجام عملیات قطع و وصل - انجام عملیات مربوط به سیم کشی غیر مجاز و بی سیم - بستن و باز نمودن صفر دوم - دایری مجدد - اعلان و حذف گردونه - ارائه ریز مکالمات - استرداد ودیعه - ثبت و اسکن عملیاتها در سیستمهای مکانیزه		



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن ثابت به افراد و ثبت در سیستمهای مکانیزه
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
	۲			<b>مهارت :</b> - پاسخگویی به مراجع ذیصلاح قضایی در خصوص توقیف تلفنها - ارائه خدمات سرویس ویژه - انجام کارهای مربوط به بایگانی و مکاتبات - انجام و ارائه کلیه خدمات مربوط به مسائل حقوقی
	۰/۵			<b>نگرش :</b> - ارائه خدمات به مشتری در کوتاه ترین زمان ممکن - برخورد مناسب با ارباب رجوع - رازداری و امانت داری
	۲			<b>ایمنی :</b> - -
	۲/۵			<b>توجهات زیست محیطی :</b> - جمع آوری ضایعات حاصل از کار - رعایت بهداشت در محیط کار



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش			عنوان توانایی :
	جمع	عملی	نظری	توانایی واگذاری انواع تلفنهای همگانی (شهری، بین شهری، کارتی استیجاری و رایگان)
	۴/۵	۳	۱/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
				دانش :
– خودکار				– انواع واگذاری
– مداد	۲۰ دقیقه			– دستورالعملهای واگذاری
– پاک کن	۱۰ دقیقه			– قراردادهای مربوطه
– پانچ	۱۰ دقیقه			– هزینه های مربوطه
– خط کش	۱۰ دقیقه			– نحوه واگذاری
– دستگاه منگنه	۱۰ دقیقه			– سیستمهای مکانیزه
– سنجاق	۲۰ دقیقه			
– کامپیوتر با تجهیزات	۲۰ دقیقه			
– چاپگر				مهارت :
– دستگاه اسکن				– قبول تقاضا
– میز	۲۵ دقیقه			– تنظیم قراردادهای مربوطه
– صندلی	۲۵ دقیقه			– اخذ و کنترل مجوز مربوطه
– کاغذ	۲۵ دقیقه			– تشکیل پرونده
– دستگاه فاکس	۱۵ دقیقه			– ثبت تقاضا در سیستم مکانیزه
– نوار چسب	۱۵ دقیقه			– ارائه فرمهای مربوطه
– جا چسبی	۱۵ دقیقه			– بررسی امکانات
– کازیه	۱۵ دقیقه			– ارسال برای سیم کشی
– تقویم	۱۵ دقیقه			– دایری
– کاربن	۱۵ دقیقه			– ثبت و اسکن تمام عملیاتها در سیستم مکانیزه
– جعبه کمکهای اولیه	۱۵ دقیقه			
– کپسول آتش نشانی	۱۵ دقیقه			



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	<b>دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی</b> <b>توجهات زیست محیطی مرتبط</b>			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی واگذاری انواع تلفنهای همگانی (شهری، بین شهری، کارتی استیجاری و رایگان)
	<b>نگرش :</b> - ارائه خدمات به مشتری در کوتاه ترین زمان ممکن - برخورد مناسب با ارباب رجوع - رازداری و امانت داری			
	<b>ایمنی:</b> - -			
	<b>توجهات زیست محیطی :</b> - جمع آوری ضایعات حاصل از کار - رعایت بهداشت در محیط کار			



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری تلفنهای همگانی و ثبت در سیستمهای مکانیزه
	نظری	عملی	جمع	
	۱/۵	۳	۴/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
– خودکار – مداد – پاک کن – پانچ – خط کش – دستگاه منگنه – سنجاق – کامپیوتر با تجهیزات – چاپگر	۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۳۰ دقیقه ۱۵ دقیقه			دانش : – شناخت دستورالعملهای مربوطه – شناخت انواع فرمها – آگاه بودن از انواع هزینه ها – آگاهی از کلیه خدمات پس از واگذاری – شناخت سیستمهای مکانیزه – آشنایی با کامپیوتر
– دستگاه اسکن – میز – صندلی – کاغذ – دستگاه فاکس – نوار چسب – جا چسبی – کازیه – تقویم	۳۰ دقیقه ۳۰ دقیقه ۳۰ دقیقه ۳۰ دقیقه ۳۰ دقیقه ۳۰ دقیقه			مهارت : – انجام تغییر مکان – کنترل بسته شدن صفر اول و دوم + بستگی به نوع تلفن دارد – رسیدگی به مزاحمتهای تلفنی (مخصوص همگانی استیجاری) – پاسخ و رسیدگی به درخواستهای اداره نظارت بر تلفن همگانی – ثبت عملیات انجام شده در سیستمهای مکانیزه – انجام کارهای مربوط به بایگانی و مکاتبات
– کاربن – جعبه کمکهای اولیه – کپسول آتش نشانی				نگرش : – ارائه خدمات به مشتری در کوتاه ترین زمان ممکن – برخورد مناسب با ارباب رجوع – رازداری و امانت داری



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	<b>زمان آموزش</b>			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری تلفنهای همگانی و ثبت در سیستمهای مکانیزه
	<b>جمع</b>	<b>عملی</b>	<b>نظری</b>	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
				ایمنی: - -
				توجهات زیست محیطی : - جمع آوری ضایعات حاصل از کار - رعایت بهداشت در محیط کار



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، E\,FX
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- خودکار				دانش :
- مداد	۱۰ دقیقه			- انواع واگذاری
- پاک کن	۱۰ دقیقه			- دستورالعملهای واگذاری
- پانچ	۱۰ دقیقه			- قراردادهای مربوطه
- خط کش	۱۰ دقیقه			- انواع فرمهای مربوطه
- دستگاه منگنه	۱۰ دقیقه			- هزینه های مربوطه
- سنجاق	۱۰ دقیقه			- نحوه واگذاری
- کامپیوتر با تجهیزات	۱۰ دقیقه			- سیستمهای مکانیزه
- چاپگر	۲۰ دقیقه			- کد دور شوال
- دستگاه اسکن	۱۰ دقیقه			- fx
- میز	۱۰ دقیقه			- ۲mb
- صندلی	۱۰ دقیقه			
- کاغذ	۱۵ دقیقه			
- دستگاه فاکس				مهارت :
- نوار چسب	۲۵ دقیقه			- قبول تقاضا از متقاضی
- جا چسبی	۲۵ دقیقه			- شناسایی متقاضی
- کازیه	۲۵ دقیقه			- کنترل مدارک
- تقویم	۲۵ دقیقه			- اخذ هزینه ها
- کاربن	۲۵ دقیقه			- تنظیم قراردادها مربوطه
- جعبه کمکهای اولیه	۲۵ دقیقه			- تشکیل پرونده
- کپسول آتش نشانی	۲۵ دقیقه			- ثبت تقاضا در سیستم مکانیزه
	۲۵ دقیقه			- ارائه فرمهای مربوطه
	۲۵ دقیقه			- بررسی امکانات
	۲۵ دقیقه			- ارسال برای سیم کشی
	۲۵ دقیقه			- دایری
	۲۵ دقیقه			- ثبت و اسکن تمام عملیاتها در سیستم مکانیزه



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، FX، E
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ارائه خدمات به مشتری در کوتاه ترین زمان ممکن</li> <li>- برخورد مناسب با ارباب رجوع</li> <li>- رازداری و امانت داری</li> </ul>			
	<p>ایمنی:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> </ul>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- جمع آوری ضایعات حاصل از کار</li> <li>- رعایت بهداشت در محیط کار</li> </ul>			





**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش				عنوان توانایی :
	جمع	عملی	نظری		توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری سیم‌های خصوصی، دیتا، FX، E
	۷	۵	۲		
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط	
- خودکار - مداد - پاک کن - پانچ - خط کش - دستگاه منگنه - سنجاق - کامپیوتر با تجهیزات - چاپگر - دستگاه اسکن - میز - صندلی - کاغذ - دستگاه فاکس - نوار چسب - جا چسبی - کازیه - تقویم - کاربن - جعبه کمک‌های اولیه - کپسول آتش نشانی				- ۲۰ دقیقه - ۲۰ دقیقه - ۲۰ دقیقه - ۱۵ دقیقه - ۱۵ دقیقه - ۱۵ دقیقه - ۱۵ دقیقه	دانش : - انواع واگذاری - دستورالعمل‌های واگذاری - قراردادهای مربوطه - انواع فرم‌های مربوطه - هزینه‌های مربوطه - نحوه واگذاری - سیستم‌های مکانیزه
				- ۲۰ دقیقه - ۳۰ دقیقه - ۳۰ دقیقه - ۳۰ دقیقه - ۳۰ دقیقه - ۳۰ دقیقه - ۳۰ دقیقه - ۲۰ دقیقه - ۲۰ دقیقه - ۲۰ دقیقه - ۲۰ دقیقه - ۲۰ دقیقه	مهارت : - قبول تقاضا از متقاضی - شناسایی متقاضی - کنترل مدارک - اخذ هزینه‌ها - تنظیم قراردادها مربوطه - تشکیل پرونده - ثبت تقاضا در سیستم مکانیزه - ارائه فرم‌های مربوطه - بررسی امکانات - ارسال برای سیم‌کشی - دایری - ثبت و اسکن تمام عملیاتها در سیستم مکانیزه



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، E\FX
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش : – ارائه خدمات به مشتری در کوتاه ترین زمان ممکن – برخورد مناسب با ارباب رجوع – رازداری و امانت داری			
	ایمنی: – –			
	توجهات زیست محیطی : – جمع آوری ضایعات حاصل از کار – رعایت بهداشت در محیط کار			



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش				عنوان توانایی :
	نظری	عملی	جمع		توانایی واگذاری تلفنهای موقت
	۱/۵	۳	۴/۵		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط	
- خودکار - مداد - پاک کن - پانچ - خط کش - دستگاه منگنه - سنجاق - کامپیوتر با تجهیزات - چاپگر	۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه			دانش : - نوع واگذاری - دستورالعملهای واگذاری - فرمهای مربوطه - هزینه های ثبت نام - نحوه واگذاری - سیستمهای مکانیزه	
- دستگاه اسکن - میز - صندلی - کاغذ - دستگاه فاکس - نوار چسب - جا چسبی - کازیه - تقویم - کاربن - جعبه کمکهای اولیه - کپسول آتش نشانی	۲۰ دقیقه ۲۰ دقیقه ۲۰ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه			مهارت : - قبول تقاضا از متقاضی - شناسایی متقاضی - کنترل مدارک - اخذ هزینه ها - تشکیل پرونده - ثبت تقاضا در سیستم مکانیزه - ارائه فرمهای مربوطه - بررسی امکانات - ارسال برای سیم کشی - دایری - ثبت و اسکن تمام عملیاتها در سیستم مکانیزه	



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی واگذاری تلفنهای موقت
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ارائه خدمات به مشتری در کوتاه ترین زمان ممکن</li> <li>- برخورد مناسب با ارباب رجوع</li> <li>- رازداری و امانت داری</li> </ul>			
	<p>ایمنی:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> </ul>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- جمع آوری ضایعات حاصل از کار</li> <li>- رعایت بهداشت در محیط کار</li> </ul>			



**استاندارد آموزش**  
**– بر گه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن موقت
	جمع	عملی	نظری	
	۴/۵	۳	۱/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- خودکار - مداد - پاک کن - پانچ - خط کش - دستگاه منگنه - سنجاق - کامپیوتر با تجهیزات - چاپگر - دستگاه اسکن - میز - صندلی - کاغذ - دستگاه فاکس - نوار چسب - جا چسبی - کازیه - تقویم - کاربن - جعبه کمک‌های اولیه - کپسول آتش نشانی	دانش : - دستورالعمل‌های مربوطه - انواع فرمها - انواع هزینه ها - کلیه خدمات پس از واگذاری - سیستمهای مکانیزه مهارت : - انجام تغییر مکان - انجام تغییر نام - انجام تعویض شماره - انجام عملیات قطع و وصل - انجام عملیات مربوط به سیم کشی غیر مجاز و بی سیم - بستن و باز نمودن صفر دوم - دایری مجدد - اعلان و حذف گردونه - ارائه ریز مکالمات - استرداد ودیعه - ثبت و اسکن عملیاتها در سیستمهای مکانیزه - پاسخگویی به مراجع ذیصلاح قضایی و غیر قضایی در خصوص توقیف تلفنها - ارائه خدمات سرویس ویژه - انجام کارهای مربوط به بایگانی و مکاتبات			
	۲۰ دقیقه			
	۲۰ دقیقه			
	۲۰ دقیقه			
	۱۵ دقیقه			
	۱۵ دقیقه			
	۱۰ دقیقه			
	۱۰ دقیقه			
	۱۰ دقیقه			
	۱۵ دقیقه			
	۱۵ دقیقه			
	۱۵ دقیقه			
	۱۵ دقیقه			
	۱۵ دقیقه			
	۱۵ دقیقه			
	۱۰ دقیقه			
	۱۰ دقیقه			



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن موقت
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
				<b>نگرش :</b> - ارائه خدمات به مشتری در کوتاه ترین زمان ممکن - برخورد مناسب با ارباب رجوع - رازداری و امانت داری
				<b>ایمنی :</b> - -
				<b>توجهات زیست محیطی :</b> - جمع آوری ضایعات حاصل از کار - رعایت بهداشت در محیط کار



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی نحوه تهیه صورتحساب و اجرای دستورالعملهای مربوط به آبونمان همچنین استفاده از سیستمهای مکانیزه آبونمان برای ثبت موارد مختلف
	نظری	عملی	جمع	
	۱۰	۲۰	۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
– خودکار – مداد – پاک کن – پانچ – خط کش – دستگاه منگنه – سنجاق – کامپیوتر با تجهیزات – چاپگر – دستگاه اسکن – میز – صندلی – کاغذ – دستگاه فاکس – نوار چسب – جا چسبی – کازیه – تقویم – کاربن – جعبه کمکهای اولیه – کپسول آتش نشانی	۱ ۲ ۲ ۴ ۰/۵ ۰/۵			دانش : – تعرفه های مکاتبات – نحوه قطع تلفنهای بدهکار – مراحل پیگیری مشترکین بدهکار تا وصول بدهی یا قطع ارتباط تلفن مشترک – خدمات کامل آبونمان – سیستمهای مکانیزه آبونمان – فرمهای مربوطه
				مهارت : – تهیه صورتحساب – تهیه صورتحساب المثنی و تسویه حساب تا روز مشخص – تعویض آدرس و اصلاح نام و آدرس صورتحساب – صدور اخطار برای بدهکاران – قطع ارتباط تلفنهای بدهکار – تخصیص تعرفه های مربوطه به حساب مشترکان – رسیدگی به اعتراض مشترکان در خصوص نرسیدن یا دیر رسیدن صورتحساب – هماهنگی با اداره پست جهت توزیع هر چه بهتر قبوض



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی نحوه تهیه صورت حساب و اجرای دستورالعملهای مربوط به آبونمان همچنین استفاده از سیستمهای مکانیزه آبونمان برای ثبت موارد مختلف
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- دقت و محاسبه دقیق در انجام امور مربوط به آبونمان برای جلوگیری از بروز اشتباهات</li> <li>- برخورد مناسب با ارباب رجوع</li> <li>- رازداری و امانت داری</li> </ul>			
	<p>ایمنی :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> </ul>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- جمع آوری ضایعات حاصل از کار</li> <li>- رعایت بهداشت در محیط کار</li> </ul>			





— برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	خودکار	به تعداد لازم	
۲	سنجاق و جا سنجاقی	به تعداد لازم	
۳	صندلی کارمندی	به ازای هر نفر ۱ عدد	
۴	میز کارمندی	به ازای هر نفر ۱ عدد	
۵	نوار چسب و جا چسبی	به تعداد لازم	
۶	مداد و پاک کن	به تعداد لازم	
۷	کامپیوتر با تجهیزات کامل	به ازای پاسخگویی	
۸	دستگاه چاپگر	هر مرکز یک عدد	
۹	دستگاه اسکن	به ازای پاسخگویی	
۱۰	دستگاه فاکس	هر مرکز یک عدد	
۱۱	کازیه	به ازای پاسخگویی	
۱۲	تقویم رومیزی	هر مرکز یک عدد	
۱۳	کاغذ A۴	به مقدار لازم	
۱۴	خط کش	به مقدار لازم	
۱۵	انواع فرمهای اداری	به ازای هر میز	
۱۶	کپسول آتش نشانی	به مقدار لازم	
۱۷	جعبه کمکهای اولیه	به تعداد مورد نیاز	
۱۸	کمد بایگانی	به تعداد لازم	
۱۹	قیچی	۱ عدد برای هر ۲ نفر	

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	دستورالعملهای شرکت مخابرات
۲	آئین نامه های شرکت مخابرات
۳	استاندارهای ایزو
۴	جزوه های مربوط به واگذاری و خدمات پس از واگذاری
۵	جزوه های مربوط به ثبت پرونده ها در سیستم مکانیزه و اسکن پرونده ها