

بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

بکارگیری احکام و آداب مدیریت و کارمندی

گروه شغلی
خدمات آموزشی

کد ملی آموزش شایستگی

۳۴۱۳-۴۹-۰۰۲-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۴/۲/۲۰



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۰۰۲-۰۴۹-۳۴۱۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته خدمات آموزشی :

علی موسوی مدیرکل دفتر طرح و برنامه های درسی

رامک فرح آبادی معاون دفتر

ارژنگ بهادری معاون دفتر

زهرا زمانی زنوز مسئول گروه خدمات آموزشی

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

- ستاد احیاء امر به معروف و نهی از منکر

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-

-

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران ، خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	غلامحسین حیدری	دکترا	مدیریت آموزشی	مدیرکل	۳۰ سال	تلفن ثابت : ۲۲۵۶۱۲۱۶-۲۰ تلفن همراه : ایمیل : آدرس : مدیرکل آموزش ستاد احیاء امر
۲	علی موسوی	فوق لیسانس	مدیریت صنایع	مدیرکل	۲۳ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس : سازمان آموزش فنی و حرفه
۳	سعید ملاحسنی	سطح دو حوزه	سطح دو حوزه	ستاد اقامه نماز و امور فرهنگی	۱۵ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس : سازمان آموزش فنی و حرفه
۴	خانم زراقی	فوق لیسانس	-	ستاد احیاء امر به معروف و نهی از	۸ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس : ستاد احیاء امر به معروف و
۵	غلامحسین حیدری					



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 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 .

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد).

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 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 استاندارد آموزش شایستگی :
بکارگیری احکام و آداب مدیریت و کارمندی
شرح استاندارد آموزش شایستگی :
استاندارد شایستگی بکارگیری احکام و آداب مدیریت و کارمندی در حوزه خدمات آموزشی بوده و شامل کارهای ذیل می باشد: بکارگیری بایسته ها و آسیب های اخلاقی مدیریت و کارمندی ، بکارگیری نتایج خدمتگذاری بودن و جلوگیری از آسیب های خدمت گذاری ، بهره گیری از رضایت ارباب رجوع ، بکارگیری احکام مدیریت و کارمند در زمینه امور اداری ، بکارگیری احکام مدیریت و کارمند در زمینه امور مالی در ارتباط می باشد.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : توانایی حضور در کلاس آموزشی مهارت های پیش نیاز : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش : ۲۸ ساعت - زمان آموزش نظری : ۹ ساعت - زمان آموزش عملی : ۱۹ ساعت - زمان کارورزی : - ساعت - زمان پروژه : - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
- کتبی : ۲۵٪ - عملی : ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
دارا بودن مدرک کاردانی و ۲ سال سابقه آموزشی مرتبط در حوزه علوم دینی یا دارا بودن مدرک کارشناسی و ۱ سال سابقه آموزشی مرتبط در حوزه علوم دینی .



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

استاندارد شایستگی بکارگیری احکام و آداب مدیریت و کارمندی در حوزه علوم اجتماعی در زمینه فعالیت های ستاد احیاء امر به معروف و نهی از منکر می باشد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

-

* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

-

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور طبق سند و مرجع
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	بکارگیری بایسته ها و آسیب های اخلاقی مدیریت و کارمندی
۲	بکارگیری نتایج خدمت گذاری بودن و جلوگیری از آسیب های خدمت گذاری
۳	بهره گیری از رضایت ارباب رجوع
۴	بکارگیری احکام مدیریت و کارمند در زمینه امور اداری
۵	بکارگیری احکام مدیریت و کارمند در زمینه امور مالی



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری بایسته ها و آسیب های اخلاقی مدیریت و کارمندی
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-رایانه -دیتا پروژکتور -لوازم التحریر -کاغذ	۲			دانش :
				-ارزش خدمتگذاری
				-انتقاد به ولی نعمت بودن مردم
				-خدمتگذاری از نعمت های خدا
				-شتاب در خدمتگذاری
				-حس خدمتگذاری در مقام های بالا
				-نحوه معاشرت با مردم
				-بهترین موقعیت خدمتگذاری
	۴			مهارت :
				-توجه کردن به ارزش خدمتگذاری
				-بکارگیری اعتقاد به ولی نعمت بودن مردم در خدمتگذاری
				-تقویت حس خدمتگذاری به عنوان نعمت خدا
				-مردم را از خود دانستن
				-بالا بردن حس خدمتگذاری در مقام های بالا
				-مقدم داشتن دیگران بر خود
				-اجرای برنامه های تربیتی و اخلاقی برای خود
				-معاشرت کردن با مردم با اخلاق و رفتار خوب
	نگرش :			
	-توجه به شرافت انسانی			
	-			
	ایمنی و بهداشت :			
	-طریقه رعایت ارگونومی صحیح			
	-			
	توجهات زیست محیطی :			
	-توجه به منابع انرژی			
	-صرفه جویی در مصرف آن			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری نتایج خدمتگذار بودن و جلوگیری از آسیب های خدمتگذاری
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۴	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-رایانه -دیتا پروژکتور -لوازم التحریر -کاغذ	دانش :			
	-رضایت خدا			
	-پشتیبانی و قدرت مردم			
	-وجدان آرام			
	-سایر مصادیق خدمتگذاری			
	-آسیب های خدمتگذاری			
	مهارت :			
	-بهره گیری از نتایج خدمتگذار بودن			
	-برخورداری از پشتیبانی و قدرت مردم			
	-داشتن وجدان آرام			
	-جلوگیری از آسیب های خدمتگذاری			
	-عدم مطابقت گف تار با عملکرد			
	-جلوگیری تک روی در مصلحت اندیشی			
	-جلوگیری از ناامید کردن مردم			
	-جلوگیری خشنود شدن از ستایش دیگران			
	-پیشگیری از عدم تحمل و استعفاء از خدمتگذاری			
	-جلوگیری از منت نهادن بر خدمت شوندگان			
	نگرش :			
	- توجه به شرافت انسانی			
	ایمنی و بهداشت :			
	- طریقه رعایت ارگونومی صحیح			
	توجهات زیست محیطی :			
	-توجه به منابع انرژی			
-صرفه جویی در مصرف آن				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بهره گیری از وظایف ارباب رجوع
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-رایانه -دیتا پروژکتور -لوازم التحریر -کاغذ	۱			دانش :
				-وظایف ارباب رجوع
				-
				-
	۳			مهارت :
				-بکارگیری اصول شناخت مدیر خدمتگذار
				-قدردانی و تشویق
				-پشتیبانی کردن از مدیر خدمتگذار
				-
	نگرش :			
	-توجه به شرافت انسانی			
	-			
	ایمنی و بهداشت :			
	-طریقه رعایت ارگونومی صحیح			
-				
توجهات زیست محیطی :				
-توجه به منابع انرژی				
-صرفه جویی در مصرف آن				



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری احکام مدیریت و کارمند در زمینه امور اداری
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۴	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-رایانه -دیتا پروژکتور -لوازم التحریر -کاغذ	دانش :			
	-استخدام			
	-کار، حقوق و امکانات			
	-کم کاری و گرفتن حقوق اداری			
	-کار غیر موظف در زمان اداری			
	مهارت :			
	-حقوق گرفتن بدون کار			
	-بررسی مقررات استخدامی			
	-بررسی حکم فوق العاده گرفتن در مرخصی			
	-جلوگیری و بررسی حکم کم کاری و گرفتن حقوق اداری			
	-بررسی و بکارگیری اصول جبران کم کاری			
	-رعایت زمان و ساعت حضور و غیاب در زمان اداری			
	-بررسی حکم انجام کار غیر موظف در وقت اداری			
	نگرش :			
	-توجه به شرافت انسانی			
	-			
	ایمنی و بهداشت :			
-طریقه رعایت ارگونومی صحیح				
-				
توجهات زیست محیطی :				
-توجه به منابع انرژی				
-صرفه جویی در مصرف آن				



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری احکام مدیریت و کارمندی در زمینه امور مالی
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۴	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-رایانه -دیتا پروژکتور -لوازم التحریر -کاغذ				دانش :
				-بیت المال و اموال عمومی
				-بودجه اختصاصی اداری
				-امکانات اداری از قبیل ماشین اداره، غذا، آب و برق و
				-هدایا و سفارشات
				-تخلفات
				مهارت :
				-استفاده از بیت المال و اموال عمومی
				-مراعات مقررات دولت اسلامی در استفاده از بیت المال
				-استفاده صحیح و اسلامی از امکانات اداری از قبیل ماشین اداره، غذا، آب و برق
				-اقامه نماز جماعت در اداره
				-بررسی احکام مربوط به هدایا و سفارشات
				-رعایت حق الناس
				-بررسی نحوه برخورد در صورت مشاهده تخلف از مافوق
				نگرش :
				- توجه به شرافت انسانی
				ایمنی و بهداشت :
				-طریقه رعایت ارگونومی صحیح
				-
				توجهات زیست محیطی :
			-توجه به منابع انرژی	
			-صرفه جویی در مصرف آن	



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	صندلی کارآموز	استاندارد	۱۵	
۲	میز کار آموز یک نفره	استاندارد	۱۵	
۳	میز صندلی مربی	استاندارد	۱	
۴	تخته وایت برد	۱*۲	۱	

توجه:

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

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کاغذ	A۴	۱ بسته	
۲	ماژیک الوان	الوان، وایت برد	۴ عدد	
۳	خودکار	استاندارد	۱۵ عدد	
۴	تخته پاکن	اسفنجی	۱ عدد	

توجه:

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود.



- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	

