



معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

حل مشکلات فنی با استفاده از سیستم های اطلاعاتی متعدد

گروه شغلی مخابرات

کد استاندارد

۳۵۲۲-۳۵/۰۳۴/۱

تاریخ تدوین: ۱۳۹۱/۱۰/۱



تدوین کنندگان استاندارد آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک و رشته تحصیلی	سمت	سابقه کار	پست الکترونیک
۱	محمد حسن قرائی	فوق لیسانس مخابرات	مدیر عامل شرکت مخابراتی فناوری نوین مدرس مخابرات	۳۵	Gharaee@novin۵۲.com
۲	امیر خسرو فراهانی	لیسانس مخابرات	پژوهشگر مرکز تحقیقات مخابرات ایران	۳۲	Amirkhosrowf@yahoo.com
۳	حسن نوری	فوق لیسانس مخابرات	مدیر عامل موسسه آموزش مخابراتی آفاق مدرس مخابرات	۳۵	Hassannouri@gmail.com
۴	محمود مرادی نژاد	فوق لیسانس مخابرات	مدیر پروژه مخابرات شرکت فراریز ارتباط مدرس مخابرات	۳۲	Masud۵۲@yahoo.com
۵	سید علی علویان	دکتری مخابرات	مدیر گروه مخابرات دانشکده علمی کاربردی مخابرات هیات علمی دانشکده علمی کاربردی مخابرات	۲۳	Alavian_A@ gmail.com
۶	میثم صفرعلی نجار	فوق لیسانس مخابرات	پژوهشگر شرکت مهندسی مخابراتی فناوری نوین	۱۰	Ms_najar@yahoo.com
۷	حسین قرائی	دکتری مخابرات	مدیر پژوهشکده مرکز تحقیقات مخابرات ایران هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس	۱۰	Gharaees@yahoo.com
۸	ناهید مسلمی	لیسانس مخابرات	مسئول گروه برنامه ریزی درسی مخابرات سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۱۳	Nahidmoslemi@gmail.com

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 ۲۵۹

دورنگار : ۶۶۹۴۴۱۱۷

تلفن : ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

پست الکترونیک: Barnamehdarci@yahoo.com



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب :

کد استاندارد: ۳۵۲۲-۳۵/۰۳۴/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی:

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

فرآیند اصلاح و بازنگری :



مشخصات استاندارد آموزش شایستگی

عنوان:
حل مشکلات فنی با استفاده از سیستم های اطلاعاتی متعدد
شرح:
این شایستگی شامل برقراری ارتباط با کارفرما/ متقاضی، به دست آوردن اطلاعات از سیستم های اطلاعاتی متعدد، ارائه یک برنامه ای برای حل و فصل مشکل و اجرای طرح تحقیق برای حل و فصل می باشد. همچنین معیار عملکرد هر عنصر شایستگی نیز بر اساس استانداردهای حرفه ای احصاء گردیده است.
ویژگی های کارآموز ورودی:
حداقل میزان تحصیلات: دارا بودن یکی از شرایط ذیل: ۱-۱- دارا بودن مدرک دیپلم حرفه ای مخابرات - گرایش کابل کشی ۱-۲- دارا بودن دیپلم متوسطه در رشته های ریاضی- فیزیک، تجربی، فنی در صورت دارا بودن گواهینامه نصاب شبکه کابل مسی از سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ۱-۳- دارا بودن دیپلم متوسطه در رشته های ریاضی- فیزیک، تجربی، فنی در صورت دارا بودن سابقه کار مرتبط ۱-۴- دارا بودن دیپلم متوسطه در رشته های ریاضی- فیزیک، تجربی، فنی به شرط گذراندن دوره نصاب شبکه کابل مسی به عنوان پیش نیاز قبل از شروع دوره آموزشی حداقل توانایی جسمی و ذهنی: دارا بودن سلامت کامل جسمی و روانی شایستگی پیش نیاز: ندارد
طول دوره آموزش:
طول دوره آموزش: ۲۴ ساعت
زمان آموزش نظری: ۸ ساعت
زمان آموزش عملی: ۱۶ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
کتبی: ۲۵٪ عملی: ۶۵٪ اخلاق حرفه ای: ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان:
- دارا بودن مدرک تحصیلی دکترای مخابرات با ۲ سال سابقه کار مرتبط - دارا بودن مدرک تحصیلی فوق لیسانس مخابرات با ۵ سال سابقه کار مرتبط - دارا بودن مدرک تحصیلی لیسانس مخابرات با ۱۰ سال سابقه کار مرتبط



استاندارد آموزش

برگه‌ی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عنصر شایستگی
<p>۱-۱- درخواست تمام قوانین مربوطه، کدها، مقررات و استانداردها در فرایند قرارداد</p> <p>۱-۲- دریافت و تجزیه و تحلیل درخواست اولیه به نحو احسن به منظور انتخاب اقدام بعدی</p> <p>۱-۳- تعامل موثر با کارفرما برای تایید ارجاع اولیه</p>	<p>۱- برقراری ارتباط با کارفرما/ متقاضی</p>
<p>۱-۲- شناسایی نیازهای اطلاعاتی و منابع این اطلاعات</p> <p>۲-۲- ورود و رهبری کارآمد سیستم های اطلاعاتی مربوط</p> <p>۲-۳- ثبت جزئیات دقیق از مجریان در سیستم های اطلاعاتی با توجه به نیازهای سرمایه گذاری</p> <p>۲-۴- شناسایی و بررسی اطلاعات مربوط به منظور تحقیق و حل و فصل آن و تهیه راه حل</p>	<p>۲- به دست آوردن اطلاعات از سیستمهای اطلاعاتی متعدد</p>
<p>۱-۳- بررسی اطلاعات مهم پاسخگویی انواع مال تخصص فنی به منظور توسعه گزینه هایی برای حل و فصل پرسش</p> <p>۲-۳- در نظر گرفتن تمام ورودی ها و توصیه یک دوره اقدام تدریجی</p> <p>۳-۳- مذاکره با مجریان و مشخص کردن موانع</p> <p>۳-۴- ثبت جزئیات اقدامات مورد نیاز بوسیله سیستمهای اطلاعات سازمانی</p>	<p>۳- ارائه یک برنامه ای برای حل و فصل مشکل</p>
<p>۱-۴- تکرار دوره مذاکره با ناظر قبل از شروع عملیات و به دنبال توافق برای نهایی کردن راه حل</p> <p>۲-۴- شناسایی و آغاز عملیات با پشتیبانی فنی اپراتورها، پاسخگو یا نو دیگر طرفین تعهد</p> <p>۳-۴- برقراری ارتباط با کارفرما/ ناظر برای تایید موفقیت اقدامات برنامه ریزی شده</p> <p>۴-۴- ثبت نتایج رفع مانع توسط سیستم های اطلاعاتی مورد نیاز</p>	<p>۴- اجرای طرح تحقیق برای حل و فصل</p>



استاندارد آموزش

برگه تحلیل آموزش

زمان اسمی آموزش: ۸ ساعت	دانش:
	<ul style="list-style-type: none">- اصول حل تعارض- مفاهیم پایگاه داده و صفحه گسترده- تشدید سیاست های سازمانی و روش ها- انواع سیستم های اطلاعات سازمانی- اصول مهارت های تیمی- قوانین، دستوالعمل ها و مباحث اجرایی و موافقتنامه های رسمی- نحوه برخورد با مشتریان در یک محیط مخابراتی
زمان اسمی آموزش: ۱۶ ساعت	مهارت:
	<ul style="list-style-type: none">- ارائه مشاوره و راهنمایی به مشتریان و کارکنان رشته های فنی و یا پاسخگویی به درخواست کمک آن ها- تفسیر کتابچه راهنما، مشخصات، سیاستهای سازمانی مربوطه و مستندات- مذاکره برای تعامل موثر با مشتری- تفسیر و ارزیابی انواع مختلفی از اطلاعات فنی- برنامه ریزی و مهارت های سازمانی برای سازمان دهی و آماده سازی فرایند با وضوح- پاسخگویی به چالش های مشتری- انجام کار سیستماتیک مورد نیاز با توجه به جزئیات و پایبندی به تمام الزامات ایمنی- انجام روشهای تشخیصی- کار با رایانه
نگرش:	
	<ul style="list-style-type: none">-----



برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کار آموز
۱	آئین نامه ها و الزامات قانونی	-	۱ سری
۲	واژه نامه تخصصی مخابرات	-	۱ سری
۳	مصوبات (1-7) ITU-T و ITU-T G.988,G.984	-	۱ سری
۴	دستورالعمل های اجرایی شرکت مخابرات ایران	-	۱ سری
۵	وسایل کمک آموزشی	-	۱ سری
۶	جعبه کمک های اولیه	-	۱ سری
۷	وسایل آتش نشانی	-	۱ سری

برگه استاندارد ابزار

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کار آموز
-	-	-	-

برگه استاندارد مواد

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کار آموز
-	-	-	-