

بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

متصدی خدمات مشترکین برق

گروه شغلی برق

کد ملی آموزش شغل

۴۲۲۲-۰۵-۰۰۱-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۳/۱۰/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۱-۰۰۱-۰۵-۴۲۲۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته برق:

علی رحیمی

مینو سلسله

نیر رضانی

لیلا فرهادی راد

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

- شرکت توانیر

- شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-استاندارد مسئول خدمات مشترکین برق با کد ۸-۵۷/۵۳/۱/۱ طبق تفاهم نامه همکاری شرکت توانیر و سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بازنگری شده و در کمیته تخصصی برق با عنوان متصدی خدمات مشترکین برق مورد تایید نهایی قرار گرفت.

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

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

۹۷

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

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	محمد جواد شریفی	لیسانس	برق الکترونیک	معاون دفتر خدمات مشترکین و مدیریت مصرف	۲۵ سال	تلفن ثابت: ۲۷۹۳۵۰۶۵ تلفن همراه: ایمیل: mjsharifi@tavanir.org.ir آدرس: شرکت توانیر - معاونت توزیع
۲	مجید گودرزی	لیسانس	برق	رئیس گروه مطالعات و شیوه های نوین	۲۳ سال	تلفن ثابت: ۲۷۹۳۵۸۱۷ تلفن همراه: ایمیل: mana1azar@yahoo.com آدرس: شرکت توانیر - معاونت توزیع
۳	مجید برنگی	فوق لیسانس	برق قدرت صنایع	کارشناس مسئول نظارت بر بهره برداری	۱۵ سال	تلفن ثابت: ۲۷۹۳۵۸۱۷ تلفن همراه: ایمیل: mberangi@yahoo.com آدرس: شرکت توانیر - معاونت توزیع
۴	بابک غفوری پور	لیسانس	فیزیک کاربردی	کارشناس ارشد نظارت بر مقررات دفتر خدمات مشترکین توانیر	۱۲ سال	تلفن ثابت: ۲۷۹۳۵۲۷۶ تلفن همراه: ایمیل: babak.ghafoori@yahoo.com آدرس: شرکت توانیر - معاونت توزیع



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



نام استاندارد آموزش شغل :

متصدی خدمات مشترکین برق

شرح استاندارد آموزش شغل :

متصدی خدمات مشترکین شغلی است از حوزه برق که شایستگی های ثابت و پذیرش تقاضاهای انشعابات جدید و تغییرات انشعابات موجود، انجام خدمات پس از فروش از قبیل: اصلاح انشعاب، تغییر نام، پاسخگوئی به استعلامها، پاسخگوئی خدمات صورتحساب و بایگانی مستندات و پرونده ها را شامل می شود و با مشاغل مامور قرائت و مأمور خدمات فنی مشترکین برق در ارتباط می باشد. این استاندارد با رویکرد اقتصاد سبز تدوین شده است.

ویژگی های کارآموز ورودی :

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم

حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمی و ذهنی

مهارت های پیش نیاز : کارور عمومی رایانه شخصی

طول دوره آموزش :

طول دوره آموزش : ۹۰ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۴۳ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۴۷ 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 :

مدرک تحصیلی: لیسانس با ۱۰ سال سابقه کار مرتبط



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

—

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

—

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

— مأمور قرائت کنتور برق

— مأمور نظارت و خدمات فنی مشترکین برق

* 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 شغل

– شایستگی‌ها

ردیف	عناوین
۱	ثبت و پیگیری تقاضای انشعابات، تغییرات و خدمات پس از فروش انشعابات
۲	ثبت تقاضا و ارائه خدمات صورتحساب از قبیل: صدور المثنی، تسویه حساب، اصلاحات
۳	تهیه اعلام شرایط و یا تنظیم قراردادهای فروش انشعاب
۴	پاسخگویی خدمات قطع و وصل انشعابات مشترکین بدهکار
۵	دریافت گزارش برقه‌های غیرمجاز و ارسال آن به واحد مرتبط
۶	برقراری روابط موثر با مشتریان
۷	تهیه و تنظیم پرونده مشتریان و رعایت شرایط نگهداری از آنها



استاندارد آموزش - برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ثبت، پیگیری و پاسخگویی تقاضای انشعابات، تغییرات و خدمات پس از فروش انشعابات
	جمع	عملی	نظری	
	۲۹	۱۰	۱۹	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- سیستم جامع فروش کامپیوتر - آئین نامه های تکمیلی تعرفه های برق - دستورالعملها و رویه ها - نمونه فرمها و مدارک مربوطه				دانش : - آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق و دستورالعمل و بخشنامه های های مرتبط - مستندات مورد نیاز درخواست - سیستم جامع (فروش انشعاب و انرژی) -
				مهارت : - کار با سیستم جامع (فروش انشعاب و انرژی)
				نگرش : - تکریم ارباب رجوع - سلامت اداری - دقت در انجام کار - سرعت در انجام کار - اعتماد متقابل - صداقت و امانتداری
				ایمنی و بهداشت : رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی : - رعایت آراستگی محیط کار



استاندارد آموزش - برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ثبت درخواست تقاضا و ارائه خدمات صورتحساب از قبیل: صدور المثنی، تسویه حساب، ثبت درخواست اصلاحات
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- نرم افزار سیستم جامع فروش - کامپیوتر - آئین نامه های تکمیلی تعرفه های برق - دستورالعملها و رویه ها - صورتحساب عادی و دیماندی - فرم اصلاحات و تغییرات - مستندات رویه اصلاحات				دانش : - صورتحساب - تعرفه های برق - گردش کار قرائت - فرمهای اصلاحات و تغییرات - رویه اصلاحات صورتحساب
				مهارت : - تشخیص مندرجات صورتحساب - ثبت درخواست اصلاحات
				نگرش : - تکریم ارباب رجوع - سلامت اداری - دقت و سرعت در انجام کار - صداقت و امانت داری - اعتماد متقابل
				ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در استفاده از مواد مصرفی - رعایت آراستگی محیط کار



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تنظیم اعلام شرایط و قراردادهای فروش انشعاب
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۴	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- فرم اعلام شرایط و قرارداد فروش انشعاب و الحاقیه های مرتبط - فرم کمیسیون مصارف سنگین - طرح تأمین برق - فرم گزارش توجیهی فنی				دانش : - اعلام شرایط تأمین برق - قرارداد فروش انشعاب و الحاقیه های مرتبط (کاهش و افزایش قدرت) - فرم کمیسیون مصارف سنگین
				مهارت : - تنظیم درخواست تشکیل کمیسیون بر اساس گزارش توجیهی و طرح تأمین برق - تنظیم اعلام شرایط و قراردادهای تأمین برق و مبادله قرارداد
				نگرش : - سلامت اداری - دقت و سرعت در انجام کار - صداقت و امانت داری - اعتماد متقابل
				ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ارگونومی
			توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در استفاده از مواد مصرفی - رعایت آراستگی محیط کار	



استاندارد آموزش - برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : پاسخگویی خدمات قطع و وصل انشعابات مشترکین
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۰	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> - سیستم گزارش گیری - رایانه دارای برنامه سیستم صورت حساب گیری - اعلامیه قطع و وصل - دستورالعمل وصول مطالبات و وصل 				<p style="text-align: right;">دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - مبانی رایانه - سیستم صورت حساب گیری فروش برق شرکت - آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق - اعلامیه قطع - دستورالعمل وصول مطالبات و قطع و وصل
				<p style="text-align: right;">مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - کار با رایانه - کار با سیستم صورت حساب گیری فروش برق شرکت - برنامه ریزی و تقسیم اعلامیه قطع و وصل بین مأمورین - انجام عملیات اجرائی پاسخگوئی بر اساس دستورالعمل-قطع و وصل
				<p style="text-align: right;">نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تکریم ارباب رجوع - سلامت اداری - دقت و سرعت در انجام کار - صداقت و امانت داری - اعتماد متقابل
				<p style="text-align: right;">ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - رعایت اصول ارگونومی
				<p style="text-align: right;">توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - رعایت آراستگی محیط کار



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۸	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			دریافت گزارش برقه‌های غیرمجاز و ارسال آن به واحد مرتبط
- نرم افزار بازرسی(برق های غیرمجاز) - رویه های بازرسی - فرم گزارشات تست لوازم اندازه گیری				دانش :
				- نرم افزار بازرسی(برق های غیرمجاز)
				- دستورالعملها شناسایی و نحوه محاسبه برق های غیرمجاز
				- رویه های بازرسی
				- فرم گزارش تست لوازم اندازه گیری
				- ضابطین قضایی برق
				مهارت :
				- کار با نرم افزار بازرسی(برق های غیرمجاز)
				- اجرای دستورالعملهای شناسایی و نحوه محاسبه برق های غیرمجاز
				- پاسخگوئی به ذینفعان
			نگرش :	
			- تکريم ارباب رجوع	
			- سلامت اداری	
			- دقت و سرعت در انجام کار	
			- صداقت و امانت داری	
			- اعتماد متقابل	
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت اصول ارگونومی	
			توجهات زیست محیطی :	
			-رعایت آراستگی محیط کار	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : برقراری روابط موثر با مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۵	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کتاب های مدیریت مشتري - ارتباطات اثربخش				دانش : - ارتباطات اثربخش - مدیریت مشتری (مفاهیم جامعه شناختی، روابط بین فردی و سازمانی، رضایت مشتریان)
				مهارت : - فنون برقراری ارتباط اثربخش - تعامل اثربخش -
				نگرش : - تعامل اثربخش - تکریم ارباب رجوع - صداقت و امانت داری - اعتماد متقابل
				ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی : - رعایت آراستگی محیط کار



استاندارد آموزش - بر گه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تهیه و تنظیم پرونده مشتریان و رعایت شرایط نگهداری از آنها
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۴	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> - پرونده نمونه مشتری - دستورالعملهای کدگذاری و سایر موارد مرتبط - دستگاه رایانه، اسکنر و چاپگر 				دانش : <ul style="list-style-type: none"> - دسته بندی، تکمیل و کدگذاری مستندات مربوط به پرونده مشتریان - خلاصه نویسی پرونده - اصول بایگانی - اصول صیانت از اطلاعات و مستندات - سیستم کدبندی - دستورالعمل الکترونیکی نمودن اسناد(مدیریت اسناد)
				مهارت : <ul style="list-style-type: none"> - تنظیم و تشکیل پرونده مشتریان - بایگانی نمودن با رعایت اصول استاندارد - کار با نرم افزار (مدیریت اسناد) - کار با سیستم کدبندی
				نگرش : <ul style="list-style-type: none"> - تکريم ارباب رجوع - سلامت اداری - دقت و سرعت در انجام کار - صداقت و امانت داری - اعتماد متقابل - ایجاد فضای مناسب جهت کار و نگهداری اسناد
				ایمنی و بهداشت : <ul style="list-style-type: none"> - رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی : <ul style="list-style-type: none"> - صرفه جویی در استفاده از مواد مصرفی - رعایت آراستگی محیط کار



– برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	P۴,ram ۴ G, cpu ۳	۵	
۲	چاپگر	لیزری	۲	
۳	میز مربی و کارآموز	-	۱۵	
۴	صندلی مربی و کارآموز	-	۱۵	
۵	تخته وایت برد	۱۰۰ cm×۱۵۰cm	۱	
۶	دیتا پروژکتور		۱	
۷	جعبه کمکهای اولیه	با کلیه لوازم	۱	
۸	کپسول آتش نشانی	پودر خشک	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
	فرمت صورتحساب اصلاحات صورتحساب	-	۱۵	
	فرم اعلام شرایط و قراردادهای فروش انشعاب	-	۱۵	
	فرم کمیسیون مصارف سنگین	-	۱۵	
	فرم گزارش توجیهی فنی	-	۱۵	
	فرم گزارشات تست		۱۵	
	آئین نامه های تکمیلی تعرفه های برق		۱۵	
	تعرفه های برق		۱۵	
	فرم کمیسیون مصارف سنگین		۱۵	
	دستورالعمل وصول مطالبات و قطع و وصل		۱۵	
	دستورالعملها شناسایی و نحوه محاسبه برق های غیرمجاز		۱۵	
	رویه های بازرسی		۱۵	
	فرم گزارشات		۱۵	
	دستورالعمل الکترونیکی نمودن اسناد(مدیریت اسناد) دستورالعملهای کدگذاری و سایر موارد مرتبط		۱۵	
	کاغذ	A۴	دو بسته	
	مداد و خودکار	چند رنگ	۱۵ عدد	
	ماژیک وایت برد	چند رنگ	۲ عدد	
	تخته پاک کن	مخصوص وایت برد	۲ 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
۱	نرم افزار پذیرش	–	۱	
۲	نرم افزار billing	–	۱	
۳	آئین نامه های تکمیلی تعرفه های برق	–	۱	
۴	دستورالعملها و رویه ها	–	۱	
۵	صورت حساب عادی و دیماندی	–	۳	
۶	رویه اصلاحات	–	۱	
۷	طرح تأمین برق	–	۳	
۸	نرم افزار قطع و وصل	–	۱	
۹	اعلامیه قطع و وصل	–	۳	
۱۰	رویه وصول مطالبات و قطع و وصل	–	۱	

توجه :

– ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



– منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	نرم افزار وصول مطالبات					
۲	نرم افزار بازرسی					
۳	نرم افزار جامع مشترکین					

– سایر منابع و محتواهای آموزشی (پیشنهادی گروه تدوین استاندارد) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	آئین نامه تکمیل تعرفه های برق و شرایط عمومی						
۲	تعرفه های برق و شرایط عمومی آنها						
۳	دستورالعمل نصب و اصلاح انشعاب						
۴	دستورالعمل تست و بازرسی لوازم اندازه گیری						
۵	رویه فروش انشعاب						
۶	دستورالعمل تست و بازرسی						
۷	رویه قطع و وصل انشعاب						



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	شرکت برق منطقه ای تهران /http://www.trec.co.ir
۲	شرکت توانیر /http://www.tavanir.org.ir/farsi
۳	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ /http://www.tbtb.ir
۴	وزارت نیرو /http://www.moe.org.ir