

بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

پاسخگوی تلفن ثابت

گروه شغلی فناوری ارتباطات

کد ملی آموزش شغل

۳۵۲۲-۳۵-۰۶۱-۱



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۱-۶۱-۰۳۵-۳۵۲۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی
علی موسوی - مدیر کل دفتر طرح و برنامه ریزی درسی
رامک فرح آبادی - معاون برنامه ریزی درسی دفتر طرح و برنامه های درسی
ناهید مسلمی - رئیس گروه برنامه ریزی درسی 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 :

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است .

آدرس :

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

حرفه ای کشور ، شماره ۹۷

دورنگار : ۶۶۹۴۴۱۱۷

تلفن: ۶۶۵۶۹۹۰۰



شایستگی تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	سید محمد صیادی	لیسانس	مدیریت	۲۶ سال	شرکت مخابرات استان یزد
۲	سید مهدی حکمتی	فوق لیسانس	مدیریت	۲۰ سال	شرکت مخابرات استان یزد
۳	جلال دهستانی اردکانی	فوق دیپلم	حسابداری	۱۹ سال	شرکت مخابرات استان یزد
۴	محمد حسن حق جو	لیسانس	مدیریت	۱۵ سال	شرکت مخابرات استان یزد
۵	محمد اولیاء	لیسانس	زبان و ادبیات فارسی	۲۱ سال	شرکت مخابرات استان یزد



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 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 .

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 شغل :

پاسخگوی تلفن ثابت

شرح شغل:

پاسخگوی تلفن ثابت از مشاغل حوزه مخابرات می باشد وظایف واگذاری تلفن ثابت ، ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن ثابت به مشترکان ، واگذاری انواع تلفنهای همگانی (شهری، بین شهری، کارتی استیجاری و رایگان) ، ارائه خدمات پس از واگذاری تلفنهای همگانی ، واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، E1,FX ، ارائه خدمات پس از واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، E1,FX ، واگذاری تلفن موقت ، ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن موقت ، تهیه صورتحساب و اجرای دستورالعملهای مربوط به آبوبمان را بر عهده دارد و با مشاغل مدیریتی و کارشناسان حقوقی اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات در ارتباط 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 دکترای مخابرات مرتبط و حداقل ۲ سال سابقه کار در خصوص پاسخگویی تلفن ثابت

دارا بودن مدرک تحصیلی فوق لیسانس مرتبط و حداقل ۳ سال سابقه کار در خصوص پاسخگویی تلفن ثابت

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



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

پاسخگویی به مشترکین طبق دستورالعمل‌ها و آئین‌نامه‌های شرکت، خدمات واگذاری و پس از واگذاری در شرایط و زمان‌های متنوع می‌باشد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Respond of customer service

* مهم‌ترین استانداردها و رشته‌های مرتبط با این استاندارد :

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب‌شناسی و سطح سختی کار :

- الف : جزو مشاغل عادی و کم‌آسیب طبق سند و مرجع
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان‌آور طبق سند و مرجع
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد شغل

– شایستگی های شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	واگذاری تلفن ثابت
۲	ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن ثابت به مشترکان
۳	واگذاری انواع تلفنهای همگانی (شهری، بین شهری، کارتی استیجاری و رایگان)
۴	ارائه خدمات پس از واگذاری تلفنهای همگانی
۵	واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، E,FX
۶	ارائه خدمات پس از واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، E,FX
۷	واگذاری تلفن موقت
۸	ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن موقت
۹	تهیه صورتحساب و اجرای دستورالعملهای مربوط به آبوبمان



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

عنوان : واگذاری تلفن ثابت به افراد	زمان آموزش		
	نظری	عملی	جمع
	۱۲	۲۳	۳۵
دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط	تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی		
دانش :			
- انواع واگذاری		۲	
- دستورالعملهای واگذاری		۳	
- انواع فرمهای ثبت نام		۲	
- نحوه واگذاری		۳	
- سیستمهای مکانیزه		۲	
مهارت :			
- قبول تقاضا از متقاضی		۳	
- شناسایی متقاضی		۲	
- کنترل مدارک		۱	
- اخذ هزینه ها		۲	
- تشکیل پرونده		۳	
- ثبت تقاضا در سیستم مکانیزه		۲	
- ارایه فرمهای مربوطه		۱	
- بررسی امکانات		۲/۵	
- ارسال برای سیم کشی		۳	
- دایری		۱/۵	
- ثبت و اسکن تمام عملیاتها در سیستم مکانیزه		۲	
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			عنوان: ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن ثابت به افراد و ثبت به مشترکان
	جمع	عملی	نظری	
	۳۹	۲۵	۱۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
خودکار -				دانش :
مداد -			۴	- دستورالعمل‌های مربوطه
پاک کن -			۱	- انواع فرمها
پانچ -			۲	- انواع هزینه ها
خط کش -			۶	- کلیه خدمات پس از واگذاری
دستگاه منگنه -			۱	- سیستمهای مکانیزه
سنجاق -				مهارت :
کامپیوتر با تجهیزات				
چاپگر -				- انجام تغییر مکان
دستگاه اسکن -	۲			- انجام تغییر نام
میز -	۲			- انجام تعویض شماره
صندلی -	۱			- انجام عملیات قطع و وصل
کاغذ -	۲			- انجام عملیات مربوط به سیم کشی غیر مجاز و بی سیم
دستگاه فاکس -	۲			- بستن و بازنمودن صفر دوم
نوار چسب -	۱			- دایری مجدد
جا چسبی -	۲			- اعلان و حذف گردونه
کازیه -	۱			- ارائه ریز مکالمات
تقویم -	۱			- استرداد ودیعه
کاربن -	۱			- ثبت و اسکن عملیاتها در سیستمهای مکانیزه
جعبه کمکهای اولیه -	۲			
کپسول آتش نشانی -	۲			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			عنوان توانایی : ارائه خدمات پس از واگذاری تلفن ثابت به افراد و ثبت به مشترکان
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
				مهارت : - 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
			۲	
			۰/۵	
			۲	
			۲/۵	
				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

عنوان:	زمان آموزش		
	نظری	عملی	جمع
	۱/۵	۳	۴/۵
واگذاری انواع تلفنهای همگانی (شهری، بین شهری، کارتی استیجاری و رایگان)			
دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی			
دانش:			
- انواع واگذاری		۲۰ دقیقه	
- دستورالعملهای واگذاری		۱۰ دقیقه	
- قراردادهای مربوطه		۱۰ دقیقه	
- هزینه های مربوطه		۱۰ دقیقه	
- نحوه واگذاری		۲۰ دقیقه	
- سیستمهای مکانیزه		۲۰ دقیقه	
مهارت:			
- قبول تقاضا		۲۵ دقیقه	
- تنظیم قراردادهای مربوطه		۲۵ دقیقه	
- اخذ و کنترل مجوز مربوطه		۲۵ دقیقه	
- تشکیل پرونده		۱۵ دقیقه	
- ثبت تقاضا در سیستم مکانیزه		۱۵ دقیقه	
- ارائه فرمهای مربوطه		۱۵ دقیقه	
- بررسی امکانات		۱۵ دقیقه	
- ارسال برای سیم کشی		۱۵ دقیقه	
- دابری		۱۵ دقیقه	
- ثبت و اسکن تمام عملیاتها در سیستم مکانیزه		۱۵ دقیقه	
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 : ارائه خدمات پس از واگذاری تلفنهای همگانی
	جمع	عملی	نظری	
	۴/۵	۳	۱/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
– خودکار				دانش :
– مداد		۱۵ دقیقه		– دستورالعملهای مربوطه
– پاک کن		۱۵ دقیقه		– انواع فرمها
– پانچ		۱۵ دقیقه		– انواع هزینه ها
– خط کش		۱۵ دقیقه		– خدمات پس از واگذاری
– دستگاه منگنه		۳۰ دقیقه		– سیستمهای مکانیزه
– سنجاق		۱۵ دقیقه		
– کامپیوتر با تجهیزات				مهارت :
– چاپگر				– انجام تغییر مکان
– دستگاه اسکن	۳۰ دقیقه			– کنترل بسته شدن صفر اول و دوم + بستگی به نوع تلفن دارد)
– میز	۳۰ دقیقه			– رسیدگی به مزاحمتهای تلفنی (مخصوص همگانی استیجاری)
– صندلی	۳۰ دقیقه			– پاسخ و رسیدگی به درخواستهای اداره نظارت بر تلفن همگانی
– کاغذ	۳۰ دقیقه			– ثبت عملیات انجام شده در سیستمهای مکانیزه
– دستگاه فاکس	۳۰ دقیقه			– انجام کارهای مربوط به بایگانی و مکاتبات
– نوار چسب	۳۰ دقیقه			
– جا چسبی	۳۰ دقیقه			
– کازیه				نگرش :
– تقویم				– ارائه خدمات به مشتری در کوتاه ترین زمان ممکن
– کاربن				– برخورد مناسب با ارباب رجوع
– جعبه کمکهای اولیه				– رازداری و امانت داری
– کپسول آتش نشانی				
				ایمنی:
				–
				توجهات زیست محیطی :
				– جمع آوری ضایعات حاصل از کار
				– رعایت بهداشت در محیط کار



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، FX، E۱
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
خودکار				دانش :
مداد				
پاک کن		۱۰ دقیقه		– انواع واگذاری
پانچ		۱۰ دقیقه		– دستورالعملهای واگذاری
خط کش		۱۰ دقیقه		– قراردادهای مربوطه
دستگاه منگنه		۱۰ دقیقه		– انواع فرمهای مربوطه
سنجاق		۱۰ دقیقه		– هزینه های مربوطه
کامپیوتر با تجهیزات		۱۰ دقیقه		– نحوه واگذاری
چاپگر		۱۰ دقیقه		– سیستمهای مکانیزه
دستگاه اسکن		۱۰ دقیقه		– کد دور شوال
میز		۱۰ دقیقه		– fx
صندلی		۲۰ دقیقه		– rmb
کاغذ		۱۰ دقیقه		
دستگاه فاکس		۱۰ دقیقه		
نوار چسب		۱۰ دقیقه		
جا چسبی		۱۵ دقیقه		
کازیه				
تقویم				مهارت :
کاربن				– قبول تقاضا از متقاضی
جعبه کمکهای اولیه	۲۵ دقیقه			– شناسایی متقاضی
کپسول آتش نشانی	۲۵ دقیقه			– کنترل مدارک
	۲۵ دقیقه			– اخذ هزینه ها
	۲۵ دقیقه			– تنظیم قراردادها مربوطه
	۲۵ دقیقه			– تشکیل پرونده
	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 : واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، FX، E
	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

- برگی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			عنوان: ارائه خدمات پس از واگذاری سیمهای خصوصی، دیتا، FX، E۱
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۵	۷	
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		۲۰ دقیقه		- قراردادهای مربوطه
- پانچ		۲۰ دقیقه		- انواع فرمهای مربوطه
- خط کش		۱۵ دقیقه		- هزینه های مربوطه
- دستگاه منگنه		۱۵ دقیقه		- نحوه واگذاری
- سنجاق		۱۵ دقیقه		- سیستمهای مکانیزه
- کامپیوتر با تجهیزات		۱۵ دقیقه		
- چاپگر		۱۵ دقیقه		
- دستگاه اسکن		۱۵ دقیقه		
	مهارت:			
- میز				- قبول تقاضا از متقاضی
- صندلی	۲۰ دقیقه			- شناسایی متقاضی
- کاغذ	۳۰ دقیقه			- کنترل مدارک
- دستگاه فاکس	۳۰ دقیقه			- اخذ هزینه ها
- نوار چسب	۳۰ دقیقه			- تنظیم قراردادها مربوطه
- جا چسبی	۳۰ دقیقه			- تشکیل پرونده
- کازیه	۳۰ دقیقه			- ثبت تقاضا در سیستم مکانیزه
- تقویم	۳۰ دقیقه			- ارائه فرمهای مربوطه
- کاربن	۳۰ دقیقه			- بررسی امکانات
- جعبه کمکهای اولیه	۲۰ دقیقه			- ارسال برای سیم کشی
- کپسول آتش نشانی	۲۰ دقیقه			- دایری
	۲۰ دقیقه			- ثبت و اسکن تمام عملیاتها در سیستم مکانیزه



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

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



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			عنوان: 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			
	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			
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۲۰	۱۰	
عنوان: تهیه صورت‌حساب و اجرای دستورالعمل‌های مربوط به آبونمان				
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: تهیه صورت‌حساب و اجرای دستورالعمل‌های مربوط به آبونمان
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش : - دقت و محاسبه دقیق در انجام امور مربوط به آبونمان برای جلوگیری از بروز اشتباهات - برخورد مناسب با ارباب رجوع - رازداری و امانت داری			
	ایمنی :			
	توجهات زیست محیطی : - جمع آوری ضایعات حاصل از کار - رعایت بهداشت در محیط کار			



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کامپیوتر	با متعلقات کامل	۱۵ عدد	-
۲	چاپگر	استاندارد	۱ عدد	-
۳	دستگاه اسکن	استاندارد	۳ عدد	-
۴	دستگاه فاکس	استاندارد	۳ عدد	-
۵	کپسول آتش نشانی	استاندارد	۱ عدد	-
۶	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱ عدد	-

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	خودکار	استاندارد	به تعداد لازم	-
۲	مداد	استاندارد	به تعداد لازم	-
۳	پاک کن	استاندارد	به تعداد لازم	-
۴	خط کش	استاندارد	به تعداد لازم	-
۵	پانچ	استاندارد	به تعداد لازم	-
۶	منگنه	استاندارد	به تعداد لازم	-
۷	سنجاق	استاندارد	به تعداد لازم	-
۸	کاغذ	استاندارد	به تعداد لازم	-
۹	نوار چسب	استاندارد	به تعداد لازم	-
۱۰	کازیه	استاندارد	به تعداد لازم	-
۱۱	تقویم	استاندارد	به تعداد لازم	-
۱۲	کاربن	استاندارد	به تعداد لازم	-

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 .



– 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