

بسمه تعالی

معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

سرپرست متصدیان پاسخگویی مرکز تماس

گروه شغلی اموراداری

کد ملی آموزش شغل

۳۳۴۱-۴۳-۰۰۲-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۴/۱۰/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۱-۲-۰۰۴۳-۳۳۴۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی :
علی موسوی مدیرکل دفتر طرح و برنامه های درسی
رامک فرح آبادی معاون دفتر طرح و برنامه های درسی
نرگس هادی پور رئیس گروه امور اداری
لیلا جمال پور

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :
- شرکت خدمات اول مبین صبا
-

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 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



شایستگی تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	حامد کریمی	فوق لیسانس	مدیریت اجرایی	مدیر عامل	۳۰ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱۸۹۳۷۷۲۰۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۱۱۹۶۱۰۵ ایمیل: h.karimi@۱۸۶۸-co.ir آدرس: خ آفریقا - خ ناهید غربی
۲	عباس نجف پور	فوق لیسانس	مدیریت بازرگانی	مدیر مرکز تماس	۱۰ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱۸۹۳۷۷۲۷۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۵۴۴۴۱۰۴ ایمیل: najafpoor@۱۸۶۸-co.ir آدرس: خ آفریقا - خ ناهید غربی
۳	مجید بهرامی	فوق لیسانس	مدیریت دولتی	مدیر عملیات مرکز تماس	۱۰ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱ - ۸۹۳۷۷۲۷۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۰۸۴۶۴۸۴ ایمیل: m.bahrami@۱۸۶۸-co.ir آدرس: خ آفریقا - خ ناهید غربی
۴	فرید برومند	دکتری	هوشمند سازی و رباتیک	مدیر برنامه ریزی	۲۹ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱۸۹۳۷۷۲۷۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۳۳۷۷۱۷۷ ایمیل: آدرس: خ آفریقا - خ ناهید غربی
۵	یعقوب نماینده	فوق لیسانس	منابع انسانی	معاون امور اداری	۲۳ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱۶۶۵۸۳۶۱۹ تلفن همراه: ۰۹۱۲۴۷۹۴۶۱۰ ایمیل: roseshaian@yahoo.com آدرس: خ آزادی - چهارراه خوش
۶	حسین زرگر	فوق لیسانس	مهندسی صنایع	مدیر تضمین کیفیت	۱۰ سال	تلفن ثابت: ۰۹۱۲۵۲۳۹۷۲۳ تلفن همراه: ایمیل: h.zargar@yahoo.com آدرس:
۷	فاطمه پیوسته	دیپلم	ادبیات و علوم انسانی	سرپرست سالن	۷ سال	تلفن ثابت: ۸۹۲۷۷۲۰۰ تلفن همراه: ایمیل: H.peyvasteh@۱۸۶۸-co.ir آدرس:
۸	حسین ورمزیار	لیسانس	امور فرهنگی	مدیر منابع انسانی	۱۰ سال	تلفن ثابت: تلفن همراه: ۰۹۱۲۵۲۳۹۷۲۳ ایمیل: h.varmazyar@۱۸۶۸-co.ir آدرس:



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 مریبان :

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان 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 استاندارد آموزش شغل :

سرپرست متصدیان پاسخگویی مرکز تماس

شرح استاندارد آموزش شغل :

سرپرست متصدیان پاسخگویی مرکز تماس از مشاغل حوزه خدمات، گروه امور اداری می باشد و شامل شایستگی های نظارت و آماده سازی اپراتورها، فضا، تجهیزات، نرم افزارها جهت فعالیت روزانه- نظارت، کنترل و ارائه رهنمود بر عملکرد اپراتورها بر اساس عوامل کیفی- نظارت، کنترل و ارائه رهنمود بر عملکرد اپراتورها بر اساس دو عامل کیفی و کمی- نظارت از دور بر فعالیت اپراتورها- نظارت موازی بر فعالیت اپراتورها- نظارت موازی بر فعالیت اپراتورها، نظارت از طریق سیستم مانیتورینگ- پاسخگویی به سوالات اپراتورها و مشترکین شاکی- ثبت اطلاعات و اختلالات روزانه و ارائه به سرپرست سالن- پیگیری امور محوله و مربوطه می باشد و با مشاغل تلفنچی و اپراتور تلفن در ارتباط است.

ویژگی های کارآموز ورودی :

حداقل میزان تحصیلات : دیپلم

حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی

مهارت های پیش نیاز : اپراتور پاسخگوی مشترکین تلفن همراه

طول دوره آموزش :

طول دوره آموزش : ۲۴ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۶ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۱۸ 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 حداقل مدرک تحصیلی لیسانس مدیریت یا الکترونیک با ۵ سال سابقه کار



***تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

سرپرست متصدیان پاسخگویی مرکز تماس کسی است که بتواند به مطالعه سایت، بانک اطلاعاتی، برنامه QA و ... به منظور دسترسی سریع و آسان به اطلاعات آخرین بخشنامه ها و اخبار، باز کردن برنامه IPCC و نظارت بر اشخاص Login، هماهنگی با سرپرست سالن در بروز مشکلات، اختلال، پیگیری رفع مشکلات، چک کردن غیبت‌ها، مرخصی ها و تاخیری های به صورت حضوری، تعیین نوع فعالیت اپراتورها، سرپرستی و نظارت کمی و کیفی، نظارت دور، نظارت موازی، نظارت مانیتورینگ، پاسخگویی به سوالات احتمالی اپراتورها، افراد شاکی، ثبت اطلاعات مربوط به اختلالات روزانه، پیگیری، پیگیری تیکت های برگشتی، پیگیری خدمات ۱۸۶۸، پیگیری خطوط مشکل پردازد.

*** اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :**

- Operator Telephone Supervisor
- Office supervisors

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

- اپراتور پاسخگوی مشترکین تلفن همراه

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

- | | | |
|----------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> | الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب |
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> | ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت |
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> | ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | د : نیاز به استعلام از وزارت کار |



استاندارد آموزش شغل

- شایستگی ها

ردیف	عناوین
۱	نظارت و آماده سازی اپراتورها، فضا، تجهیزات، نرم افزارها جهت فعالیت روزانه
۲	نظارت، کنترل و ارائه رهنمود بر عملکرد اپراتورها بر اساس عوامل کیفی
۳	نظارت، کنترل و ارائه رهنمود بر عملکرد اپراتورها بر اساس دو عامل کیفی و کمی
۴	نظارت از دور بر فعالیت اپراتورها
۵	نظارت موازی بر فعالیت اپراتورها
۶	نظارت از طریق سیستم مانیتورینگ
۷	پاسخگویی به سوالات اپراتورها و مشترکین شاکی
۸	ثبت اطلاعات و اختلالات روزانه و ارائه به سرپرست سالن
۹	پیگیری امور محوله و مربوطه



	زمان آموزش			عنوان : نظارت و آماده سازی اپراتورها، فضا، تجهیزات، نرم افزارها جهت فعالیت روزانه
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
سیستم thin دستگاه تلفن مانیتور موس کی برد هدست و میکروفن برنامه QA برنامه IPCC برنامه BMSP فرم تیکت دسترسی به سایت			۱	دانش : - مفاهیم مدیریت و نظارت - مفاهیم برنامه QA - شیوه مطالعه سایت و برنامه QA شرکت جهت دسترسی به اطلاعات - مفهوم برنامه Ipcc - مفهوم برنامه BMSP - روش های بررسی بخشنامه ها، اخبار و اطلاعات از طریق سایت
		۳		مهارت : - باز کردن برنامه IPCC جهت نظارت بر اشخاص Login شده - هماهنگی با سرپرست سالن در بروز مشکلات سیستم اپراتورها - پیگیری رفع مشکلات اعلام شده در سیستم PC از سرپرست سالن - ثبت تیکت در سیستم IT در صورت بروز اختلال در برنامه های اجرایی IPcc , BMSP و پیگیری رفع آن - چک کردن غیبت ها، مرخصی ها و تاخیری های اپراتور به صورت حضور در لاین ها(خطوط) تماس
				نگرش : - رعایت اخلاق حرفه ای - توجه به لزوم نظارت مستمر بر اپراتورها به منظور پیشبرد فعالیت ها - توجه به اهمیت نظارت حمایتمدارانه از اپراتورها به منظور افزایش انگیزه ها - اهتمام به نظم و انضباط و تکریم و احترام به زیردستان و مشتریان
				ایمنی و بهداشت : - رعایت حالت نشستن استاندارد اپراتورها به منظور حفظ سلامت اسکلتی بدن. - رعایت فاصله مناسب اپراتورها از صفحه نمایش رایانه به منظور سلامت چشم آنان. - حفظ سلامتی شنوایی اپراتورها.
				توجهات زیست محیطی : -



	زمان آموزش			عنوان : نظارت، کنترل و ارائه رهنمود بر عملکرد اپراتورها بر اساس عوامل کیفی
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
سیستم thin دستگاه تلفن مانیتور موس کی برد هدست و میکروفن برنامه QA برنامه IPCC برنامه BMSP فرم تیکت دسترسی به سایت چارت پاسخگویی شاخص ها و کارنامه ی کمی و کیفی			۱	دانش : - مفهوم عوامل کیفی - واحد QA و سرپرست آن - کارنامه کیفی اپراتورها - شاخص های کیفی در تماس ها - فرم های صورتجلسه هدایت اپراتور - چارت پاسخگویی - گزارش های عدم رفع موارد تکراری اشتباهات اپراتورها
				مهارت : - دریافت کارنامه کیفی اپراتورها به همراه رکورد تماس های مشکل دار از واحد QA به صورت هفتگی - بررسی وضعیت شاخص های کیفی هر اپراتور - شنود تماس های مشکل دار اپراتورها - اعلام کارنامه کیفی به اپراتورها - تکمیل فرم صورتجلسه هدایت اپراتور در صورت وجود تماس مشکل دار
		۳	نگرش : - رعایت اخلاق حرفه ای - درک لزوم وجود شاخص و معیار در بررسی عملکردها - توجه به اهمیت شنود موثر و تمرکز کامل به مکالمات مشترک و اپراتور جهت بالا بردن کیفیت پاسخگویی	
			ایمنی و بهداشت : - رعایت حالت نشستن استاندارد اپراتورها به منظور حفظ سلامت اسکلتی بدن. - رعایت فاصله مناسب اپراتورها از صفحه نمایش رایانه به منظور سلامت چشم آنان. - توجه به حفظ سلامتی شنوایی اپراتورها.	
			توجهات زیست محیطی : -	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱/۳۰	۳۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
سیستم thin دستگاه تلفن مانیتور موس کی برد هدست و میکروفن برنامه QA برنامه IPCC برنامه BMSP فرم تیکت دسترسی به سایت چارت پاسخگویی شاخص ها و کارنامه ی کمی و کیفی و کارنامه هفتگی فرم AHT			۳۰	دانش : - مفهوم عملکرد هفتگی اپراتورها - مفهوم مستندات - کارنامه عملکرد هفتگی اپراتورها (آیتم های کیفی و کمی در بازه یک هفته) - شاخص های کمی و کیفی - نحوه شنود موثر تماس ها - نحوه و فنون مذاکره و برگزاری جلسه با اپراتورها - فرم AHT - نحوه آموزش ضمن کار اپراتورها
			۱/۳۰	مهارت : - دریافت کارنامه عملکرد کیفی و کمی هفتگی اپراتور - بررسی وضعیت شاخص های کمی و کیفی کارنامه عملکرد هفتگی اپراتورها - تحلیل دلایل عدم تناسب شاخص ها از مستندات - برگزاری جلسه با اپراتور ها جهت رفع مشکل - رهنمود همراه با توضیح فرم AHT در اختیار اپراتورهای با مشکل طولانی بودن مکالمه - برگزاری جلسه هدایت اپراتورها در صورت وجود مورد خاص و با تشخیص سرپرست QA - نظارت بر شاخص های کمی و کیفی اپراتورهای دارای مشکل



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نظارت، کنترل و ارائه رهنمود بر عملکرد اپراتورها بر اساس دو عامل کیفی و کمی
	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"> - رعایت اخلاق حرفه ای - توجه به انتخاب روش های مناسب آموزش ضمن کار به اپراتورها جهت ارتقاء بهره‌وری - توجه به اهمیت مباحث بهداشت روانی جهت جلوگیری از آسیب به اپراتور - توجه به اهمیت تداوم و استمرار نظارت بر رفع مشکلات و حصول نتیجه مطلوب 			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - رعایت حالت نشستن استاندارد اپراتورها به منظور حفظ سلامت اسکلتی بدن. - رعایت فاصله مناسب اپراتورها از صفحه نمایش رایانه به منظور سلامت چشم آنان. - حفظ سلامتی شنوایی اپراتورها. - رعایت اصول بهداشت روانی در کار 			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> - - 			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نظارت از دور بر فعالیت اپراتورها
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱/۳۰	۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
سیستم thin دستگاه تلفن مانیتور موس کی برد هدست و میکروفن برنامه QA برنامه IPCC برنامه BMSP فرم تیکت دسترسی به سایت چارت پاسخگویی شاخص ها و کارنامه ی کمی و کیفی و کارنامه هفتگی فرم AHT برنامه سرپرستی(سوپر وایزری)			۳۰	دانش : - برنامه سرپرستی (سوپروایزری) - مفهوم Agent - چارت پاسخگویی - نحوه نگه داشتن تماس جهت ارائه رهنمود (Hold)
				مهارت : - شنود تماس از طریق برنامه سرپرستی (سوپروایزری) برای هر Agent به صورت رندوم - نگهداشتن تماس (Hold) اپراتور با مشترک در صورت عدم پاسخگویی مطابق چارت و ارائه توضیحات و راهکارها - پیگیری ارتباط مجدد اپراتور با مشترک در صورت قطع ارتباط
			۱/۳۰	نگرش : - رعایت اخلاق حرفه ای - توجه به اهمیت شنود موثر بر مکالمات و تطبیق با چارت پاسخگویی در ارتقاء کیفیت پاسخگویی - تاکید بر ارائه توضیحات صحیح از طرف اپراتور به مشترک - توجه به برقراری تماس مجدد اپراتور با مشترک در صورت قطع ارتباط هنگام ارائه توضیحات
				ایمنی و بهداشت : - رعایت حالت نشستن استاندارد اپراتورها به منظور حفظ سلامت اسکلتی بدن. - رعایت فاصله مناسب اپراتورها از صفحه نمایش رایانه به منظور سلامت چشم آنان. - حفظ سلامتی شنوایی اپراتورها. - رعایت اصول بهداشت روانی در کار
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱/۳۰	۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
سیستم thin دستگاه تلفن مانیتور موس کی برد هدست و میکروفن برنامه QA برنامه IPCC برنامه BMSP فرم تیکت دسترسی به سایت چارت پاسخگویی شاخص ها و کارنامه ی کمی و کیفی و کارنامه هفتگی فرم AHT برنامه سرپرستی (سوپر وایزری)			۳۰	دانش : - مفهوم نظارت موازی - نحوه پاسخگویی رو در رو و مستقیم اپراتورها - نحوه بررسی تسلط اپراتورها بر پاسخگویی
				مهارت : - نظارت بر پاسخگویی اپراتورها به صورت رو در رو - بررسی میزان تسلط اپراتورها به برنامه های موجود یا جدید - ارائه اطلاعات صحیح به اپراتورها در پاسخگویی به مشترکین - ارائه توضیحات لازم با Hold مکالمات، در صورت عدم تطابق با چارت پاسخگویی
				نگرش : - رعایت اخلاق حرفه ای - توجه به اهمیت به پاسخگویی رو در رو به مشترکین - توجه به اهمیت به تسلط اپراتورها به کلیه برنامه های موجود و یا جدید - لزوم اهتمام به رفع اشکالات اپراتورها در صورت عدم تطابق چارت پاسخگویی
				ایمنی و بهداشت : - رعایت حالت نشستن استاندارد اپراتورها به منظور حفظ سلامت اسکلتی بدن. - رعایت فاصله مناسب اپراتورها از صفحه نمایش رایانه به منظور سلامت چشم آنان. - حفظ سلامتی شنوایی اپراتورها. - رعایت اصول بهداشت روانی در کار
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نظارت از طریق سیستم مانیتورینگ
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱/۳۰	۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
سیستم thin دستگاه تلفن مانیتور موس کی برد هدست و میکروفن برنامه QA برنامه IPCC برنامه BMSP فرم تیکت دسترسی به سایت چارت پاسخگویی شاخص ها و کارنامه ی کمی و کیفی و کارنامه هفتگی فرم AHT برنامه سرپرستی(سوپر وایزری)			۳۰	دانش : - مفهوم مانیتورینگ - انواع سیستم مانیتورینگ - مفهوم صف تماس - تعریف مدت زمان استاندارد پاسخگویی - تعریف Service Level
		۱/۳۰		مهارت : - بررسی سیستم مانیتورینگ - نظارت بر صف تماس از سیستم مانیتورینگ - بررسی Service Level - بررسی و اعلان کاهش مدت زمان پاسخگویی به مشترکین - جابجایی استراحت اپراتور با هماهنگی سرپرست سالن - پیگیری علل پاسخگویی طولانی از اپراتور
	نگرش : - رعایت اخلاق حرفه ای - توجه به پایبندی به مدیریت زمان در پاسخگویی اپراتورها به مشترکین - توجه به رعایت حد استاندارد مدت پاسخگویی اپراتورها به مشترکین جهت جلوگیری از هدر رفتن وقت سایر مشترکین			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت حالت نشستن استاندارد اپراتورها به منظور حفظ سلامت اسکلتی بدن. - رعایت فاصله مناسب اپراتورها از صفحه نمایش رایانه به منظور سلامت چشم آنان. - حفظ سلامتی شنوایی اپراتورها. - رعایت اصول بهداشت روانی در کار			
	توجهات زیست محیطی : -			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱/۳۰	۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
سیستم thin دستگاه تلفن مانیتور موس کی برد هدست و میکروفن برنامه QA برنامه IPCC برنامه BMSP فرم تیکت دسترسی به سایت چارت پاسخگویی شاخص ها و کارنامه ی کمی و کیفی و کارنامه هفتگی فرم AHT برنامه سرپرستی (سوپر وایزری)			۳۰	دانش :
				-تعریف پاسخگویی و اهمیت آن - نحوه مدیریت اعتراض مشترکین -نحوه مدیریت سکوت مشترکین
		۱/۳۰		مهارت :
				-ارائه رهنمود و پاسخگویی به سوالات اپراتورها -پاسخگویی به تماس مشترک یا مشترکین شاکی متقاضی -صحبت با سرپرست متصدیان (سوپروایزر) در کانتر اپراتور مربوطه
				نگرش :
				-رعایت اخلاق حرفه ای -توجه به اهمیت در پاسخ به سوالات، اعتراضات و شکایت مشترکین -توجه به اهمیت پاسخ به سوالات و ابهامات اپراتورها
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت حالت نشستن استاندارد اپراتورها به منظور حفظ سلامت اسکلتی بدن. - رعایت فاصله مناسب اپراتورها از صفحه نمایش رایانه به منظور سلامت چشم آنان. - حفظ سلامتی شنوایی اپراتورها. - رعایت اصول بهداشت روانی در کار
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ثبت اطلاعات و اختلالات روزانه و ارائه به سرپرست سالن
	نظری	عملی	جمع	
	۱	۳	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
سیستم thin دستگاه تلفن مانیتور موس کی برد هدست و میکروفن برنامه QA برنامه IPCC برنامه BMS فرم تیکت دسترسی به سایت چارت پاسخگویی شاخص ها و کارنامه ی کمی و کیفی و کارنامه هفتگی فرم AHT برنامه سرپرستی (سوپر وایزری)			۱	دانش : - سرپرست سالن - اختلالات تماس - پنل ثبت، تیکت ها، تعداد کار، تعداد تماس - برگه درخواست OFF - نحوه تنظیم مرخصی ها و شیفت های جمعه - فرم های AHT
		۳		مهارت : - ثبت اختلالات در فرم "ثبت اختلالات روزانه" در پایان شیفت کاری و تحویل به سرپرست سالن. - ثبت عملکرد اپراتورها شامل : تعداد تماس، تعداد کار، تعداد تیکت ها در پایان شیفت کاری و ارائه به سرپرست سالن - تکمیل فرم برگه درخواست OFF، تنظیم مرخصی ها و شیفت ها و ارائه به قسمت اداری - ثبت تعداد حاضرین هر گروه جهت دریافت فیش ناهار از قسمت اداری - ثبت ارائه شماره های مشترکینی که امکان قطع درخواست مشترک از طریق پنل امکان پذیر نبوده، به سرپرست سالن
				نگرش : - رعایت اخلاق حرفه ای - درک لزوم مستندسازی کلیه اطلاعات و اختلالات روزانه و ارائه آن به مقام یا مقامات مربوطه - دقت و نظم در امور اجرایی - درک الگوی کاری و اخلاقی بودن برای اپراتورها
				ایمنی و بهداشت : - رعایت حالت نشستن استاندارد اپراتورها به منظور حفظ سلامت اسکلتی بدن. - رعایت فاصله مناسب اپراتورها از صفحه نمایش رایانه به منظور سلامت چشم آنان. - حفظ سلامتی شنوایی اپراتورها. - رعایت اصول بهداشت روانی در کار
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : پیگیری امور محوله و مربوطه
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱/۳۰	۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
سیستم thin دستگاه تلفن مانیتور موس کی برد هدست و میکروفن برنامه QA برنامه IPCC برنامه BMSP فرم تیکت دسترسی به سایت چارت پاسخگویی شاخص ها و کارنامه ی کمی و کیفی و کارنامه هفتگی فرم AHT برنامه سرپرستی(سوپر وایزری) برگه درخواست OFF برگه شیفت ها فیش ناهار پنل فرم صورتجلسه تیکت های برگشتی			۳۰	دانش : -تیکت های برگشتی -خدمات ۱۸۶۸ -خطوط مشکل دار
				مهارت : -پیگیری و اطلاع تیکت های برگشتی به اپراتورها -اطلاع دادن درخواست پیگیری ۱۸۶۸ به اپراتورها -ثبت و تحویل شماره های مشترکین دارای خطوط مشکل دار به سرپرست سالن -پیگیری تیکت های برگشتی جهت اصلاح در سیستم تا زمان حصول اطمینان
				نگرش : -رعایت اخلاق حرفه ای -اعتقاد به پیگیری در اجرای امور و مشکلات پیش آمده -اهتمام به حل مشکلات محیط کار
				ایمنی و بهداشت : - رعایت حالت نشستن استاندارد اپراتورها به منظور حفظ سلامت اسکلتی بدن. - رعایت فاصله مناسب اپراتورها از صفحه نمایش رایانه به منظور سلامت چشم آنان. - حفظ سلامتی شنوایی اپراتورها. - رعایت اصول بهداشت روانی در کار
				توجهات زیست محیطی : -



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	سیستم tin	Cpu: ۱.۶ GHz Resolution: up to ۱۴۰۰*۱۰۵۰*۳۲bit color Power: ۴۸w, DC ۱۲V/۴A EXTERNAL POWER ADOPTER Case size: ۲۳۰(w)*۲۱۰(D)*۵۷(H)mm Weight: ۱.۵ kg	۸ عدد	
۲	دستگاه تلفن	تلفن ثابت رومیزی تک خط	۸ عدد	
۳	مانیتور	صفحه نمایش رنگی به ابعاد ۱۹ اینچ	۸ عدد	
۴	موس	استاندارد	۸ عدد	
۵	کی برد	استاندارد	۸ عدد	
۶	هدست و میکروفن	بدون نویز و با کیفیت بالای صدا و با قابلیت تنظیم و کنترل صدا	۸ عدد	
۷	کابین	از جنس ترکیبی چوت و شیشه ای به ابعاد ۱.۵*۱.۵ متر مربع	۸ عدد	
۸	ست مخصوص مربی	شامل کلیه موارد مورد نیاز برای کارآموز	۱ عدد	
۹	ویدئو پروژکتور	استاندارد	۱ عدد	
۱۰	پرده اسلاید	متوسط	۱ عدد	
۱۱	کپسول آتش نشانی	با تجهیزات کامل	۱ عدد	
۱۲	جعبه کمک های اولیه	با تجهیزات کامل	۱ عدد	
۱۳	سیستم تهویه	استاندارد	۱ عدد	
۱۴	پنل	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
۲	نوشت افزار	کاغذ و خودکار	۱۵ عدد	
۳	ماژیک وایت برد	انواع رنگ ها و غیرروغنی	۴ عدد	
۴	جزوه آموزشی	-	۱۵ 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	برنامه QA	بسته نرم افزاری	۸ عدد	
۲	برنامه IPCC	بسته نرم افزاری	۸ عدد	
۳	برنامه BMSP	بسته نرم افزاری	۸ عدد	
۴	فرم تیکت	فرم	۸ عدد	
۵	دسترسی به سایت	pc	۸ عدد	
۶	چارت پاسخگویی	فرم	۸ عدد	
۷	شاخص ها و کارنامه ی کمی و کیفی و کارنامه هفتگی	فرم	۸ عدد	
۸	فرم AHT	فرم	۸ عدد	
۹	برنامه سرپرستی (سوپر وایزری)	فرم	۸ عدد	
۱۰	برگه درخواست OFF	فرم	۸ عدد	
۱۱	برگه شیفت ها	فرم	۸ عدد	
۱۲	فرم صورتجلسه	فرم	۸ عدد	
۱۳	تیکت های برگشتی	فرم	۸ عدد	
۱۴	تخته	وایت برد	۱ عدد	

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	معرفی خدمات تلفن همراه	-	-	۱۳۹۰	تهران	شرکت خدمات اول مبین

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

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مولفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	آشنایی با شاخص xpi در مرکز تماس	۱۳۹۱			تهران		
۲	آشنایی با روش های گوش دادن فعال	۱۳۹۱			تهران		
۳	آشنایی با شاخص کیفی در مرکز تماس	۱۳۹۱			۱۳۹۱		

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	www.mci.ir
۲	www.jiring.ir

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات
۱	Ipcci	هوآوی		