



بسمه تعالی

معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد شغل و آموزش

عنوان شغل مسئول رفاه و درمان گروه شغلی اموراداری

کد ملی شغل

۳-۹۳/۳۴/۱/۳

تاریخ تدوین استاندارد:

تا تاریخ ۹۲/۹/۱

مدت اعتبار استاندارد: از تاریخ ۹۰/۹/۱



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

کد ملی شناسایی شغل: ۳-۹۳/۳۴/۱/۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته امور اداری :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد شغل و آموزش:
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان زنجان

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 ، شماره ۲۵۹

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷ تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد شغل

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	رامین زینالی	کارشناسی	مدیریت	کارشناس امور اداری	۶ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۳۸۶۶۰۹۷۳۸ ایمیل : zeynali_ramin@gmail.com آدرس : زنجان - خ انقلاب-کوچه علی زاده
۲	مهدی بنان	کارشناسی	حسابداری	کارشناس امور اداری	۴ سال	تلفن ثابت : - تلفن همراه : ۰۹۳۸۶۶۱۰۴۶۷ ایمیل : ahmad_aliyari19@yahoo.com آدرس : زنجان - خ انقلاب-کوچه علی زاده
۳	رحیم قلی زاده	کارشناسی	مدیریت	مربی کار آفرینی	۶ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۹۸۶۷۹۴۰۰ ایمیل : _____ yusefi1984@yahoo.com آدرس : زنجان - خ انقلاب-کوچه علی زاده



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 یا 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 یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .



نام شغل:
مسئول رفاه و درمان
شرح شغل^۱:
مسئول رفاه و درمان در حوزه خدمات اداری بوده و شایستگی هایی از قبیل بررسی مراکز مختلف درمانی و رفاهی و عقد قرارداد با این مراکز ، مکاتبه با مراکز رفاهی ، درمانی و خدماتی طرف قرارداد ، اخذ اطلاعات فردی جهت تشکیل پرونده مراکز درمانی و رفاهی ، مطالبه خسارت از بیمه حوادث و عمر ، نظارت بر خدمات مراکز طرف قرارداد و ثبت و بایگانی اسناد و مدارک مربوط به سازمان های اداری را داشته و این شغل با مسئولین و کارشناسان رفاه و درمان شاغل در ادارات دولتی در بخش اموراداری در ارتباط است.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : کاردانی امور اداری یا کاردانی مدیریت وضعیت جسمی و ذهنی: سلامت کامل گواهی نامه های پیش نیاز این استاندارد : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش : ۹۶ ساعت - زمان آموزش نظری : ۲۷ ساعت - زمان آموزش عملی : ۶۹ ساعت - زمان کارورزی : - ساعت - زمان پروژه : - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
آزمون عملی : ۶۵٪ آزمون کتبی عملی : ۲۵٪ اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
کارشناسی امور اداری یا مدیریت با حداقل ۳ سال سابقه آموزش یا کار در واحد رفاه



*** تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

بررسی مراکز مختلف درمانی و رفاهی و عقد قرارداد با این مراکز ، مکاتبه با مراکز رفاهی ، درمانی و خدماتی طرف قرارداد ، اخذ اطلاعات فردی جهت تشکیل پرونده مراکز درمانی و رفاهی ، مطالبه خسارت از بیمه حوادث و عمر ، نظارت بر خدمات مراکز طرف قرار داد و ثبت و بایگانی اسناد و مدارک مربوط به سازمان های اداری

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

Responsible of secretariat and filing

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

کارگزین امور رفاهی

مسئول بیمه ها و بایگانی اسناد و مدارک بیمه

*** 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 شغل^۱

- شایستگی‌ها^۲

ردیف	عناوین
۱	بررسی مراکز مختلف درمانی و رفاهی و عقد قرارداد با این مراکز
۲	مکاتبه با مراکز رفاهی ، درمانی و خدماتی طرف قرارداد
۳	اخذ اطلاعات فردی جهت تشکیل پرونده مراکز درمانی و رفاهی
۴	مطالبه خسارت از بیمه حوادث و عمر
۵	نظارت بر خدمات مراکز طرف قرارداد
۶	ثبت و بایگانی اسناد و مدارک مربوط به سازمان های اداری
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	

1. Occupational / Competency Standard
2. Competency / task



	زمان آموزش			عنوان: بررسی مراکز مختلف درمانی و رفاهی و عقد قرارداد با این مراکز
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی و بهداشت توجهات زیست محیطی مرتبط			
اسلایدهای نمایشی دیتا پروژکتور قرارداد بیمه				دانش :
			۳۰ دقیقه	- پزشکان متخصص طرف قرارداد
			۳۰ دقیقه	- داروخانه های طرف قرارداد
			۱	- بیمارستان ها و درمانگاه های طرف قرارداد
			۳۰ دقیقه	- آزمایشگاه های طرف قرارداد
			۳۰ دقیقه	- مراکز رفاهی طرف قرارداد
			۱	- روش های تعیین و انتخاب مراکز درمانی و رفاهی برای عقد قرارداد
				مهارت :
		۴		- بررسی و تعیین مراکز رفاهی و درمانی برای عقد قرارداد
		۴		- تهیه و تنظیم قرار داد و بستن قرارداد با مراکز درمانی
	۴		- تهیه و تنظیم قرار داد و بستن قرارداد با مراکز رفاهی	
			نگرش :	
			- تعیین و انتخاب صحیح مراکز درمانی و رفاهی	
			ایمنی و بهداشت :	
			توجهات زیست محیطی :	



	زمان آموزش			عنوان: مکاتبه با مراکز رفاهی، درمانی و خدماتی طرف قرارداد
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی و بهداشت توجهات زیست محیطی مرتبط			
اسلایدهای نمایشی دیتا پروژکتور کامپیوتر ورق A4				دانش:
			۱	- انواع نگارش نامه های اداری
			۳۰ دقیقه	- فرمتهای مکاتبات با سازمانها و مراکز رفاهی، درمانی و خدماتی
			۱	- انواع مکاتبات با مراکز رفاهی، درمانی و خدماتی
			۳۰ دقیقه	- استانداردهای نگارش
			۱	- مراحل نامه نگاری و سلسله مراتب سازمانی در مراکز رفاهی و خدماتی و درمانی
				مهارت:
		۴		- برقراری ارتباط با مراکز رفاهی، درمانی و خدماتی
		۴		- انجام مکاتبات با مراکز رفاهی، درمانی و خدماتی
				نگرش:
			- تسهیل و بهینه سازی برقراری ارتباط با سازمان های رفاهی، درمانی و خدماتی	
			ایمنی و بهداشت:	
			-	
			توجهات زیست محیطی:	
			-	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: اخذ اطلاعات فردی جهت تشکیل پرونده مراکز درمانی و رفاهی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۹	۱۴	۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی و بهداشت توجهات زیست محیطی مرتبط			
اسلایدهای نمایشی دیتا پروژکتور کارت ملی شناسنامه پوشه دفترچه خدمات درمانی			۱:۳۰	دانش: - اسناد و مدارک مورد نیاز برای تهیه پرونده نیروی انسانی - اقلام مورد نیاز برای تهیه پرونده نیروی انسانی - خصوصیات مراکز خدمات درمانی، رفاهی و مسئولیت های آنها - اسناد و مدارک مورد نیاز برای معرفی نیروی انسانی به مراکز درمانی و رفاهی
			۱	مهارت: - جمع آوری اطلاعات منسجم فردی - تدوین پرونده نیروی انسانی برای تحویل به مراکز درمانی و رفاهی - معرفی نیروی انسانی به مراکز خدمات درمانی و رفاهی - اخذ دفترچه خدمات درمانی کارکنان از مراکز مربوطه - ابطال دفترچه خدمات درمانی نیروی انسانی
			۱	
			۱:۳۰	
		۲		
		۳		
		۳		
		۳		
		۳		
			نگرش: - بهینه سازی	
			ایمنی و بهداشت:	
			توجهات زیست محیطی:	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: مطالبه خسارت از بیمه حوادث و عمر
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۴	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی و بهداشت توجهات زیست محیطی مرتبط			
اسلایدهای نمایشی			۱	دانش : - انواع بیمه (اشخاص ، اموال ، مسئولیت ، مهندسی، عمر) - مفهوم بیمه گر و بیمه گزار - بیمه مرکزی ایران و وظایف و اختیارات آن - حق بیمه - بیمه نامه - قوانین بیمه عمر و حوادث - مشخصات قراردادهای بیمه عمر و حوادث
دیتا پروژکتور			۳۰ دقیقه	
پوشه			۳۰ دقیقه	
گیره			۳۰ دقیقه	
کلاسور			۳۰ دقیقه	
کارتن - جزوه دان			۱:۳۰	
زونکن			۱:۳۰	
برچسب		۴		مهارت : - تشکیل پرونده های بیمه عمر و حوادث - عقد قرارداد با مراکز بیمه گزار بیمه عمر و حوادث - برقراری ارتباط با مراکز ذیربط جهت اخذ گرامت
کازیه		۶		
منگن		۴		
	نگرش : - رعایت صداقت در انجام کار			
	ایمنی و بهداشت :			
	توجهات زیست محیطی :			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: نظارت بر خدمات مراکز طرف قرارداد
	جمع	عملی	نظری	
	۲۱	۱۵	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی و بهداشت توجهات زیست محیطی مرتبط			
اسلایدهای نمایشی دیتا پروژکتور				دانش :
			۱	- مشخصات کمیته رفاه و وظایف آنها
			۱	- مشخصات کمیته درمان و وظایف آنها
			۲	- روش های نظارت صحیح بر مراکز طرف قرارداد
			۲	- وظایف مراکز طرف قرارداد
				مهارت :
		۲		- نظارت بر فعالیت های کمیته رفاه
		۲		- نظارت بر فعالیت های کمیته رفاه
		۴		- بازرسی از فعالیت های مراکز طرف قرارداد
		۳:۳۰		- تنظیم گزارش از فعالیت های مراکز طرف قرارداد و ارائه به مسئول مرتبط
	۳:۳۰		- انعقاد قرار داد مجدد و یا فسخ قرارداد با مراکز طرف قرارداد بر اساس عملکرد مراکز	
	نگرش :			
	- افزایش رفاه کارمندان و کارکنان با انتخاب مراکز بهتر			
	ایمنی و بهداشت :			
	توجهات زیست محیطی :			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: ثبت و بایگانی اسناد و مدارک مربوط به سازمان های اداری
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۶	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی و بهداشت توجهات زیست محیطی مرتبط			
اسلایدهای نمایشی دیتا پروژکتور نمونه دفتر ارسال و مراسلات نمونه دفتر اندیکاتور نمونه دفتر پیگیری نمونه دفتر اندکس پرونده قفسه ماشین تکثیر شماره زن مگنه زن انواع مهرها ماشین چاپ برچسب پوشه لبه دار گیره ماشین شماره زنی				<p>دانش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم اسناد طبقه بندی شده و انواع آن - انواع روشها و سیستم های بایگانی - انواع روش های کدگذاری <p>مهارت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - کدگذاری انواع اسناد و مکاتبات اداری - ثبت و بایگانی نامه های اداری <p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ایجاد یک سیستم منظم در تنظیم و طبقه بندی اسناد و پرونده ها <p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>توجهات زیست محیطی :</p>



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ماشین برش	-----	یک عدد	
۲	ماشین تکثیر	-----	یک عدد	
۳	دستگاه لاک و مهر	-----	یک عدد	
۴	انواع قفسه	-----	۱۵ عدد	
۵	کامپیوتر	-----	۵ عدد	
۶	ماشین شماره زنی	-----	یک عدد	
۷	ماشین چاپ	-----	یک عدد	
۸	زن منگنه	-----	۱۵ عدد	
۹	صندلی و میز مربی	-----	۱ عدد	
۱۰	صندلی کار آموز	-----	به تعداد	
۱۱			کارآموز	

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	ورق A4	-----	۱۵ عدد	
۲	کارت ملی	-----	۱۵ عدد	
۳	شناسنامه	-----	۱۵ عدد	
۴	پوشه	-----	۱۵ عدد	
۵	دفترچه خدمات درمانی	-----	۱۵ عدد	
۶	قرارداد بیمه	-----	۱۵ عدد	
۷	برچسب	-----	۱۰۰ عدد	
۸	پوشه لبه دار	-----	۱۰۰ عدد	
۹	دفتر پیگیری	-----	یک عدد	
۱۰	دفتر ارسال و مراسلات	-----	یک عدد	
۱۱	دفتر اندکس	-----	یک عدد	
۱۲	دفتر اندیکاتور	-----	یک 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	کلاسور	-----	۵۰ عدد	
۲	کارتن - جزوه دان	-----	۵۰ عدد	
۳	زونکن	-----	۵۰ عدد	
۴	کازیه	-----	۵۰ عدد	
۵	برگه دان	-----	۱۵ عدد	
۶	کاردکس	-----	یک عدد	
۷	لایندکس	-----	یک عدد	
۸	گیره	-----	۱۰۰ عدد	
۹	مهر استاندارد برگ شماری	-----	یک عدد	
۱۰	مهر بایگانی	-----	یک 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	حقوق بیمه	عارفه مدنی کرمانی		۱۳۸۶	تهران	انتشارات مجد
۲	قانون تامین اجتماعی	حمدحسین قشقایی		۱۳۸۴	تهران	مذاکره

- 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



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

1. <http://www2.refah.gov.ir/web/guest/home>
2. <http://www.irimlsa.ir/>
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.