

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شایستگی

مدیریت شرکت های خدماتی پشتیبانی و

فنی مهندسی

گروه شغلی

امور اداری

کد ملی آموزش شایستگی

۱	۳	۴	۴	۳	۰	۴	۳	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۱
ISCO-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

تاریخ تدوین استاندارد : ۹۹/۹/۱۸

نظارت بر تدوین محتوا و تصویب استاندارد : دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱۳۴۴۳۰۴۳۰۰۱۰۰۱۱

اعضاء کارگروه برنامه ریزی درسی : امور اداری					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	خسرو نقوی	کاردانی	مدیریت	رییس کانون انجمن های صنفی کارفرمایان شرکت های خدماتی پشتیبانی وفنی مهندسی سراسر کشور وانجمن اهواز	۳۲ سال
۲	رحیم عابدی	لیسانس	صنایع خودور	عضو کانون عالی کارفرمایی ایران	۲۳ سال
۳	فاطمه منصور خاکی	لیسانس	علوم سیاسی	رییس هیات مدیره شرکت	۱۸ سال
۴	فرشاد نوید	لیسانس	مدیریت	عضو هیات مدیره کانون سراسری شرکت های خدماتی پشتیبانی وفنی مهندسی سراسر کشور ورییس انجمن استان همدان	۲۵ سال
۵	داود جوانی	فوق لیسانس	حسابداری	عضو هیات مدیره و دبیر کل کانون شرکت های خدماتی پشتیبانی وفنی مهندسی سراسر کشور و عضو هیات مدیره انجمن استان قزوین	۲۴ سال
۶	اعظم ابراهیمی	لیسانس	حسابداری	عضو هیات مدیره کانون شرکت های خدماتی پشتیبانی وفنی مهندسی سراسر کشور و دبیر کانون کارفرمایی استان کرمان	۲۰ سال
۷	مسعود مرادی	لیسانس	مدیریت	رییس انجمن شرکت های خدماتی پشتیبانی وفنی مهندسی استان کرمانشاه و عضو هیات مدیره کانون شرکت های خدماتی پشتیبانی وفنی مهندسی سراسر کشور	۲۸ سال
۸	نرگس هادی پور	فوق لیسانس	مدیریت آموزش	دبیر کار گروه برنامه ریزی درسی امور اداری	۲۰ سال

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 پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی
تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸
تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸
آدرس الکترونیکی : rpc@irantvto.ir

تعاریف :

استاندارد شغل :

مشخصات شایستگی‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه‌ای نیز گفته می‌شود.

استاندارد آموزش :

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی‌های موجود در استاندارد شغل.

نام یک شغل :

به مجموعه‌ای از وظایف و توانمندی‌های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می‌رود اطلاق می‌شود.

شرح شغل :

بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی، مسئولیت‌ها، 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 شایستگی‌ها و توانایی‌هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می‌رود.

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می‌گیرد 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 می‌آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی‌گردد.)

ارزشیابی :

فرآیند جمع‌آوری 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 حرفه‌ای مربیان :

حداقل توانمندی‌های آموزشی و حرفه‌ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می‌رود.

شایستگی :

توانایی انجام کار در محیط‌ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد.

دانش :

حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی که می‌تواند 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 مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.

نگرش :

مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت‌های غیر فنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.

ایمنی :

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می‌شود.

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 شایستگی:	
مدیریت شرکت های خدماتی پشتیبانی و فنی مهندسی	
شرح استاندارد آموزش شایستگی :	
مدیریت شرکت های خدماتی پشتیبانی و فنی مهندسی از شایستگی های حوزه امور اداری است و شامل پیاده سازی قانون کار، پیاده سازی قانون تامین اجتماعی، پیاده سازی قانون مالیات های مستقیم، پیاده سازی قانون مالیات ارزش افزوده، بکارگیری قانون در برگزاری مناقصات، نظارت بر تنظیم قرارداد ها، اجرای دستور العمل تعیین صلاحیت وآنالیز در شرکت ها با مشاغل مدیریت در ارتباط است.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : کاردانی	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی : داشتن سلامت کامل جسمی و ذهنی	
مهارت های پیش نیاز : ندارد	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۳۶ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۲ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۲۴ ساعت
- زمان کارورزی	: ۰ ساعت
- زمان پروژه	: ۰ ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی : ۲۵%	
- عملی : ۶۵%	
- اخلاق حرفه ای : ۱۰%	
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
لیسانس ترجیحاً در یکی از رشته های مدیریت ، حقوق با حداقل ۳ سال سابقه آموزشی و یا فعالیت مرتبط	

* تعریف دقیق استاندارد(اصطلاحی) :

مدیریت در شرکت های خدماتی ، پشتیبانی و فنی مهندسی که بالاترین مقام های اجرایی در این گونه شرکت ها می باشند وظایف کلان و اجرایی شرکت ها که شامل تصمیم گیری های مدیریتی، مدیریت اجرایی و تدابیر مرتبط با وظایف مالی ،اداری اجرایی و فنی در راستای مصوبات هیات مدیره شرکت می باشد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد(اصطلاحات مشابه جهانی) :

Management of technical and engineering support service companies

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

- مدیریت عالی

- مدیریت میانی

-مدیریت رفتار سازمانی

* 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 شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	پیاده سازی قانون کار	۴	۶	۱۰
۲	پیاده سازی قانون تامین اجتماعی	۲	۴	۶
۳	پیاده سازی قانون مالیات های مستقیم	۱	۳	۴
۴	پیاده سازی قانون مالیات ارزش افزوده	۱	۳	۴
۵	بکارگیری قانون در برگزاری مناقصات	۱	۳	۴
۶	نظارت بر تنظیم قراردادها	۲	۲	۴
۷	اجرای دستور العمل تعیین صلاحیت و آنالیز در شرکت ها	۱	۳	۴
جمع ساعات		۱۲	۲۴	۳۶

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			پیاده سازی قانون کار
کتابچه قانون کار				دانش :
کتابچه قانون تامین اجتماعی				–قانون کار
نمونه لایحه تنظیم شده				–آیین دادرسی کار
نمونه قرارداد				– آرای وحدت رویه دیوان مرتبط با شرکت ها
نمونه بخشنامه مرتبط با مناقصات				– مهم ترین بخشنامه های قانون کار
رایانه				مهارت :
مودم ADSL				–تسلط مواد قانون کار جهت بهبود مدیریت منابع انسانی شرکت
دستگاه ویدیو پروژکتور				–لایحه نویسی و دفاع موثر از شرکت در مراجع حل اختلاف
پرده نمایش				–انجام تکلیف قانونی مدیریت در مورد قانون کار
وایت بورد				نگرش :
ماشین حساب				– اهمیت به ارتقای توانمندی و بهره وری نیروی انسانی شرکت
میز و صندلی مربی				– اهمیت به ایفای تعهدات قانونی و جلوگیری از عواقب کوتاه و بلند مدت
میز و صندلی کارآموز				ایمنی و بهداشت :
کپسول آتش نشانی				–رعایت بهداشت روانی در محیط کار و رعایت اصول ایمنی در حین کار
جعبه کمکهای اولیه				–رعایت اصول ارگونومی
تهویه مطبوع				توجهات زیست محیطی :
کاغذ				– مدیریت پسماند
ماژیک				
تخته پاک کن				

	زمان آموزش			عنوان : پیاده سازی قانون تامین اجتماعی
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کتابچه قانون کار				دانش :
کتابچه قانون تامین اجتماعی				-قانون تامین اجتماعی
نمونه لایحه تنظیم شده				-بخشنامه های مهم و کاربردی تامین اجتماعی
نمونه قرارداد				-آرای وحدت رویه دیوان در خصوص بیمه تامین اجتماعی
نمونه بخشنامه مرتبط با مناقصات				-بخشنامه های مهم و کاربردی سازمان تامین اجتماعی
رایانه				مهارت :
مودم ADSL				-دفاع از حقوق بیمه ای شرکت
دستگاه ویدیو پروژکتور				-ارایه سرویس و خدمات بیمه ای به کارکنان
پرده نمایش				-انجام تکالیف قانونی بیمه ای در مواعید مقرر و پیش بینی در قراردادهای
وایت بورد				
ماشین حساب				-نظارت بر لایحه نویسی بیمه ای
میز و صندلی مربی				نگرش :
میزو صندلی کارآموز				-تسلط به راهکارهای کاهش ریسک بیمه ای
کپسول آتش نشانی				-ارتقای سلامت و توانمندی کارگاهی با انجام تکالیف مقرر در قانون تامین اجتماعی
جعبه کمکهای اولیه				ایمنی و بهداشت :
تهویه مطبوع				-رعایت بهداشت روانی در محیط کار
کاغذ				-رعایت اصول ایمنی در کار وارگونومی
ماژیک				توجهات زیست محیطی :
تخته پاک کن				- مدیریت پسماند
				-مدیریت شرکت سبز

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			پیاده سازی قانون مالیات های مستقیم
کتابچه قانون کار				دانش :
کتابچه قانون تامین اجتماعی				-قانون مالیات های مستقیم
نمونه لایحه تنظیم شده				-مفاهیم اصلی وپر کاربرد قانون
نمونه قرارداد				-آرای وحدت رویه دیوان
نمونه بخشنامه مرتبط با				- دستور العمل ها و بخشنامه های مهم کاربردی ومرتبط مالیاتی
مناقصات				مهارت :
رایانه				-استفاده از ظرفیت های قانونی وانجام تکلیف در مواعید مقرر
مودم ADSL				-دفاع در مراجع مالیاتی
دستگاه ویدیو پروژکتور				-نظارت بر لایحه نویسی ومکاتبه مالیاتی
پرده نمایش				-ارسال گزارش های مالیاتی
وایت بورد				نگرش :
ماشین حساب				-اهمیت کاهش تبعات مالیاتی
میز و صندلی مربی				-تداوم فعالیت شرکت در سایه استفاده از ظرفیت قانونی مالیاتی های مستقیم
میزو صندلی کارآموز				ایمنی و بهداشت :
کپسول آتش نشانی				-رعایت اصول ارگونومی
جعبه کمکهای اولیه				-رعایت بهداشت روانی در محیط کار
تهویه مطبوع				توجهات زیست محیطی :
کاغذ				- مدیریت پسماند
ماژیک				-مدیریت شرکت سبز
تخته پاک کن				

	زمان آموزش			عنوان : پیاده سازی قانون مالیات ارزش افزوده
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کتابچه قانون کار				دانش :
کتابچه قانون تامین اجتماعی				-قانون مالیات بر ارزش افزوده
نمونه لایحه تنظیم شده				-مفاهیم اصلی و پرکاربرد قانون
نمونه قرارداد				-آرای وحدت رویه دیوان خصوص مالیات بر ارزش افزوده
رایانه				-بخشنامه های مهم و اجرایی مرتبط با قانون ارزش افزوده در شرکت ها
مودم ADSL				مهارت :
دستگاه ویدیو پروژکتور				-استفاده از ظرفیت های قانونی و ایفای تعهدات
پرده نمایش				-نظارت بر مکاتبات و لایحه نویسی
وایت بورد				-نظارت بر تنظیم و ارسال گزارش های فصلی
ماشین حساب				-استفاده از معافیت ها و اعتبارات مالیاتی
میز و صندلی مربی				نگرش :
میز و صندلی کارآموز				- دقت در کاهش تبعات مالیات بر ارزش افزوده
کپسول آتش نشانی				-رعایت صرفه و صلاح مجموعه در انجام تکالیف قانونی
جعبه کمکهای اولیه				ایمنی و بهداشت :
تهویه مطبوع				-رعایت اصول ایمنی و ارگونومی
کاغذ				-رعایت بهداشت روانی در محیط کار
ماژیک				توجهات زیست محیطی :
تخته پاک کن				-مدیریت پسماند
				-مدیریت شرکت سبز

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری قانون در برگزاری مناقصات
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کتابچه قانون کار				دانش :
کتابچه قانون تامین اجتماعی				-قانون مناقصات
نمونه بخشنامه مرتبط با مناقصات				-بخشنامه ودستور العمل های مرتبط با قانون مناقصات
رایانه				-آرای وحدت رویه در این خصوص
مودم ADSL				مهارت :
دستگاه ویدیو پروژکتور				-استفاده از تمام ظرفیت های قانون مناقصات
پرده نمایش				-دفاع در جلسات مناقصات و هیات ها
وایت بورد				-رعایت مفاد قانون مناقصات برای ارائه بهترین پیشنهاد
ماشین حساب				نگرش :
میز و صندلی مربی				- دقت در کاهش ریسک کوتاه مدت و بلند مدت شرکت ناشی از تسلط بر قانون مناقصات
میزو صندلی کارآموز				ایمنی و بهداشت :
کپسول آتش نشانی				-رعایت اصول ایمنی وارگونومی
جعبه کمکهای اولیه				-رعایت بهداشت روانی در محیط کار
تهویه مطبوع				توجهات زیست محیطی :
کاغذ				-مدیریت پسماند
ماژیک				-مدیریت شرکت سبز
تخته پاک کن				

	زمان آموزش			عنوان : نظارت بر تنظیم قراردادها
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۲	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کتابچه قانون کار				دانش :
کتابچه قانون تامین اجتماعی				- نحوه تنظیم قراردادها
نمونه قرارداد				- قراردادهای پر کاربرد
رایانه				- مفاد کلیدی در قراردادها
مودم ADSL				
دستگاه ویدیو پروژکتور				مهارت :
پرده نمایش				- بکارگیری قانون در زمان تنظیم قراردادها
وایت بورد				- پیش بینی تمام تبعات قانونی جهت احقاق حق شرکت
ماشین حساب				- کاهش ریسک و خسارت در قراردادها
میز و صندلی مربی				- آینده نگری در تنظیم قراردادها
میز و صندلی کارآموز				
کپسول آتش نشانی				نگرش :
جعبه کمکهای اولیه				- دقت در کاهش تبعات مالیات بر ارزش افزوده
تهویه مطبوع				- رعایت صرفه و صلاح مجموعه در انجام تکالیف قانونی
کاغذ				
ماژیک				ایمنی و بهداشت :
تخته پاک کن				- رعایت اصول ایمنی وارگونومی
				- رعایت بهداشت روانی در محیط کار
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت پسماند
				- مدیریت شرکت سبز

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			اجرای دستور العمل تعیین صلاحیت وآنالیز در شرکت ها
کتابچه قانون کار کتابچه قانون تامین اجتماعی رایانه مودم ADSL دستگاه ویدیو پروژکتور پرده نمایش وایت بورد ماشین حساب میز و صندلی مربی میزو صندلی کارآموز کپسول آتش نشانی جعبه کمکهای اولیه تهویه مطبوع کاغذ ماژیک تخته پاک کن				دانش : -دستورالعمل تعیین صلاحیت شرکت ها وقوانین مرتبط - نمونه های پرکاربردآنالیز در شرکت های خدماتی پشتیبانی وفنی مهندسی مهارت : -استفاده از برآورد و آنالیز در شرکت ها -پیش بینی تمام ظرفیت ها وتعهدات قانونی در آنالیزها و قیمت های پیشنهادی -استفاده از سقف قیمت تمام شده در آنالیز - دسته بندی و ارائه مدارک برای اخذ گواهی تعیین صلاحیت -رعایت مفاد قانونی ودستور العمل تعیین صلاحیت شرکت های خدماتی پشتیبانی و فنی مهندسی نگرش : - دقت در کاهش تبعات مالیات برارزش افزوده -رعایت صرفه وصلاح مجموعه در انجام تکالیف قانونی ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ایمنی وارگونومی -رعایت بهداشت روانی در محیط کار توجهات زیست محیطی : -مدیریت پسماند -مدیریت شرکت سبز

- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	با متعلقات CORI7	۶ دستگاه	یک دستگاه مربی و ۵ دستگاه کارآموزان
۲	مودم ADSL	مخابراتی	۱ عدد	اینترنت پر سرعت
۳	دستگاه ویدیو پروژکتور	DP:2000Lumens	۱ دستگاه	به ازای هر کارگاه
۴	پرده نمایش	Sc:16*2.4	۱ دستگاه	به ازای هر کارگاه
۵	وایت بورد	استاندارد	۱ عدد	به ازای هر کارگاه
۶	ماشین حساب	مهندسی	۱۵ عدد	
۷	میز و صندلی مربی	استاندارد	۱ عدد	
۸	میزو صندلی کارآموز	استاندارد	۱۵ عدد	
۹	کپسول آتش نشانی	استاندارد سازمان آتش نشانی	۱ عدد	به ازای هر کارگاه
۱۰	جعبه کمکهای اولیه	با کلیه ملزومات	۱ عدد	به ازای هر کارگاه
۱۱	تهویه مطبوع	استاندارد	۱ عدد	متناسب با فضای کارگاه

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	کاغذ	A4	۱ بسته	
۲	ماژیک	وایت برد	۵ عدد	در رنگهای مختلف
۳	تخته پاک کن	فومی	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	کتابچه قانون کار	آخرین نسخه	۱ جلد	
۲	کتابچه قانون تامین اجتماعی	آخرین نسخه	۱ جلد	
۳	نمونه لایحه تنظیم شده	مطابق قانون خدماتی	۱ برگ	
۴	نمونه قرارداد	متناسب با نوع خدمت	۱ عدد	
۵	نمونه بخشنامه مرتبط با مناقصات	آخرین تاریخ	۱ عدد	

توجه:

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود.