

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت
دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

متصدی پاسخگوی ۱۱۸

گروه شغلی

امور اداری

کد ملی آموزش شغل

۴	۲	۲	۳	۲	۰	۴	۳	۰	۰	۴	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شناسی			نسخه

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۶/۱۲/۷

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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۴۲۳۳۲۰۴۳۰۰۴۰۰۰۱

اعضاء کارگروه برنامه‌ریزی درسی : امور اداری					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	اصغر واکف	لیسانس	مهندسی نرم افزار	کارشناس آموزش	۳۰ سال
۲	هادی حامدی اصل	فوق دیپلم	IT	سرپرست پاسخگوی ۱۱۸	۲۰ سال
۳	فرشید قدیمی	لیسانس	مخابرات	رئیس اداره آموزش و مربیگری	۲۷ سال
۴	محمدرضا علمدارها	لیسانس	فیزیک	کارشناس آموزش	۲۵ سال
۵	نرگس هادی پور	فوق لیسانس	مدیریت آموزشی	دبیرکارگروه برنامه‌ریزی درسی امور اداری	۱۷ سال

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

آدرس: دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی
تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای 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 شغل:	
متصدی پاسخگوی ۱۱۸	
شرح استاندارد آموزش شغل:	
متصدی پاسخگوی ۱۱۸ شغلی است از مشاغل حوزه امور اداری که شامل راه اندازی سیستم، کار با نرم افزار ۱۱۸، مکالمه با مشترکین، ارتباط با ناظران (سوپروایزرها و سرپرستان) و همکاران می باشد.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت جسمی (چشم و گوش و دست و تکلم) و سلامت روان	
مهارت های پیش نیاز : ندارد	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۱۳۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۶۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۷۰ 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 :	
دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس با حداقل ۱۰ سال سابقه مرتبط	

*** تعریف دقیق استاندارد(اصطلاحی):**

اپراتور با گذراندن این دوره قادر به کار با نرم افزار ۱۱۸ بوده و پاسخگوی مشترکین حقیقی یا حقوقی می باشد.

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

Answering Service Operator

*** مهم ترین استانداردها و رشته‌های مرتبط با این استاندارد:**

*** 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

ساعت آموزش			عناوین	ردیف
جمع	عملی	نظری		
۳۵	۲۰	۱۵	راه اندازی سیستم	۱
۵۰	۳۰	۲۰	کار با نرم افزار ۱۱۸	۲
۳۰	۱۵	۱۵	مکالمه با مشترکین	۳
۱۵	۵	۱۰	ارتباط با ناظران (سوپروایزرها و سرپرستان) و همکاران	۴
۱۳۰	۷۰	۶۰	جمع ساعات	

	زمان آموزش			عنوان : راه اندازی سیستم
	جمع	عملی	نظری	
	۳۵	۲۰	۱۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کابین صندلی خصوصی مانیتور با لوازم جانبی هدست و میکروفون کاغذ و خودکار ماژیک وایت برد				دانش :
				-مقررات و آئین نامه کاری
				-بخشنامه های داخلی
				-اجزای کامپیوتر
				-نحوه کار با نرم افزار مورد استفاده
				-نحوه راه اندازی سیستم
				مهارت :
				-بیان جمله شروع مکالمه
				-در اختیار قراردادن حداکثر ۳ شماره تلفن حقیقی و حقوقی در صورت درخواست مشترک
				-قطع بلافاصله ارتباط در صورت اطمینان از مزاحم بودن مشترک
				-عدم ارائه شماره های خارج از سیستم مشترکین
				-راه اندازی سیستم جهت پاسخگویی و اطمینان از برقراری ارتباط با مشترک
				- کنترل سیستم و اطمینان از فعال بودن آن
				- تایپ سریع درخواست مشترک
			-تنظیم صدای هدست (گوشی)	
			-قطع ارتباط با شبکه زمان استراحت یا با اجازه مسئول مربوطه	

	زمان آموزش			عنوان : راه اندازی سیستم
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- حضور به موقع در محل کار در زمان تعیین شده - اهمیت دادن به اجرای مقررات داخلی - اهمیت بروز رسانی مقررات - ضرورت رعایت انضباط در کابین - اجتناب از ورود وسایل شخصی به داخل کابین			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول بهداشت روانی در موارد تماس های مزاحم - لزوم رعایت فاصله از صفحه نمایش - تنظیم حجم صدای خروجی گیرنده متناسب با آستانه شنوایی			
توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در مصرف منابع (کاغذ و انرژی)				

	زمان آموزش			عنوان : کار با نرم افزار سیستم ۱۱۸
	جمع	عملی	نظری	
	۵۰	۳۰	۲۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کابین صندلی خصوصی مانیتور با لوازم جانبی هدست و میکروفون کاغذ و خودکار ماژیک وایت برد				دانش :
				-اصول راهنمای مشترکین حقیقی و حقوقی
				-انواع گروه استفاده کنندگان
				-نحوه استفاده از کلیدهای عمل
				مهارت :
				-دسترسی به اطلاعات مشترکین حقیقی و حقوقی
				-دریافت پارامترهای جستجوی مشترکین حقیقی و حقوقی
				-انتخاب گروه استفاده کنندگان
				-بازایی اطلاعات مشترکین حقیقی و حقوقی بر اساس اقلام اطلاعاتی
				-تقسیم بندی اقلام اطلاعاتی صفحه نمایش
				-وارد کردن اطلاعات
				-جستجو و یافتن از مجموعه جواب نمایش داده شده
				نگرش :
				-دقت در استفاده از کلیدهای عمل
				-رعایت اخلاق حرفه ای
			ایمنی و بهداشت :	
			-رعایت اصول بهداشت روانی	
			-رعایت اصول ارگونومی بدن	
			توجهات زیست محیطی :	
			-صرفه جویی در مصرف منابع (کاغذ و انرژی)	

	زمان آموزش			عنوان : مکالمه با مشترکین
	نظری	عملی	جمع	
	۱۵	۱۵	۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کابین صندلی خصوصی مانیتور با لوازم جانبی هدست و میکروفون کاغذ و خودکار ماژیک وایت برد				دانش :
				-اصول گوش دادن فعال
				-فن بیان
				-نحوه ارتباط تلفنی مناسب با مشتری
				-اصول و نحوه ارائه خدمات به تماس گیرندگان
				-اصول بررسی نیازهای تماس گیرندگان
				-چگونگی کنترل پنجره های مربوطه
				- حوزه جغرافیایی پاسخگویی
				مهارت :
				-پاسخگویی به تماس از طریق هدست و صفحه نمایش
				-پاسخگویی بدون شتاب و عجله
				-عدم قطع درخواست ارتباط قبل از اطمینان از دریافت شماره مشترکین
				-پرسش مناسب سوالات از تماس گیرنده
				-ارتباط بدون معطلی برای مشترک
				-تسلط بر نقشه جغرافیایی منطقه
			-اختصاص زمان منطقی برای هر تماس	
			نگرش :	
			-توجه کامل به صحبت های تماس گیرنده	
			- بردباری در برقراری ارتباط موثر با تماس گیرنده	

	زمان آموزش			عنوان : مکالمه با مشترکین
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش: -اهمیت دادن به درخواست ها و حساس بودن به نیازهای تماس گیرنده -پاسخگویی با متانت و محترمانه و رعایت شنونات اسلامی - رعایت آداب مکالمه یا تلفن			
	ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول بهداشت روانی -رعایت اصول ارگونومی بدن -عدم خشونت هنگام مواجهه با مشترک مزاحم			
	توجهات زیست محیطی : -صرفه جویی در مصرف منابع (کاغذ و انرژی)			

	زمان آموزش			عنوان : ارتباط با ناظران (سوپروایزرها، سرپرستان و همکاران)
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۵	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
کابین صندلی خصوصی مانیتور با لوازم جانبی هدست و میکروفون کاغذ و خودکار ماژیک وایت برد				دانش :
				- اصول سلسله مراتب اداری
				- فرآیند انتقال اطلاعات شغلی بین همکاران
				- اصول کار تیمی
				- انواع گزارش
				مهارت :
				- پرسش سوال از سرپرست مربوطه در صورت عدم دستیابی به شماره مورد نظر
				- ارائه گزارش مشکلات یا ایرادات سیستم به راهنما
				- پشتیبانی کامل ناظر از راه دور
				نگرش :
				- کار تیمی - رعایت اخلاق حرفه ای - هماهنگی با ناظر در صورت عدم حضور در محل کار
				ایمنی و بهداشت :
			- رعایت اصول بهداشت روانی	
			توجهات زیست محیطی :	
			- صرفه جویی در مصرف منابع (کاغذ و انرژی)	

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	سیستم کامپیوتر (PC)	کیس کامل ترجیحا" Main : Giga or Asus) Cpu : intel cori ^۳ Ram : ۴GB DDR ^۳ H.D.D : ۵۰۰ GB VGA : onboard Power : Green ۴۳۰w (O.D.D : Asus کیبورد و موس	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۲	مانیتور	صفحه نمایش ۱۹ اینچ	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۳	کابین	از جنس چوب و شیشه به ابعاد ۱/۵ × ۱/۵	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۴	صندلی	صندلی استاندارد اپراتوری ، گردان و چرخ دار	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۵	گوشی سری	گوشی (هد ست) مخصوص اپراتوری	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۶	میز اپراتوری	مجهز به (کابل فعال شبکه ۱۱۸ ، تجهیزات کامل مورد نیاز برای ارتباط با سویچ و مشترکین مانند خط ABC ، کارت A.S ، کارت لمسی ، جعبه ژاک و ولوم)	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۷	تخته وایت برد	۷۰ × ۱۰۰ سانتی متر	یک عدد	
۸	سیستم تهویه	مطبوع	به ازای هر کارگاه یک دستگاه	
۹	آب سرد کن	استاندارد	یک 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	مداد	HB	۱ بسته	
۲	خودکار	معمولی	۱۵ عدد	
۳	کاغذ	A۴	۱ بسته	
۴	ماژیک	وایت برد - معمولی	۲ عدد	
۵	تخته پاک کن	معمولی	۱ 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	بخشنامه	مربوط به قوانین جاری	۱ عدد	
۲	فیلم یا CD آموزشی	استاندارد موجود در بازار	۱ عدد	
۳	اسلاید	استاندارد موجود در بازار	۱ عدد	
۴	کتاب یا جزوه	مربوط به محتوای درس	۱۵ عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.