



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

گروه برنامه‌ریزی درسی صنعت گاز

استاندارد آموزش

اپراتوری مرکز پیام شرکت های گازرسانی

کد استاندارد ۴۲۲۵۲۱۱۱۰۰۰۰۰۱۱



تدوین کنندگان استاندارد

اعضای کارگروه تدوین استاندارد :

ردیف	نام و نام خانوادگی	محل کار	زمینه تخصصی
۱	حسین فرحخیز	آذربایجان شرقی	رئیس مرکز پیام
۲	عباس بمبئی رو	فارس	کارشناس اجرای طرح
۳	محمدباقر بردباری	آذربایجان شرقی	مسئول مرکز پیام و امداد
۴	محمدعلی برزگری	آذربایجان شرقی	کارشناس پژوهش و برنامه ریزی
۵	مرتضی صالحی	تهران	رئیس آموزش
۶	مهدی رجب پور	آذربایجان شرقی	مسئول تعمیرات شبکه و انشعابات

استاندارد آموزشی اپراتوری مرکز پیام شرکت های گازرسانی در جلسه مورخ ۱۳۹۸/۱۰/۱۵ توسط اعضای کارگروه برنامه ریزی درسی ذیل بررسی و به تصویب رسید.

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	اصغر فیضی	مدیرکل پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی
۲	رامک فرح آبادی	معاون برنامه ریزی درسی
۳	سید محسن جلالی	رئیس گروه برنامه ریزی درسی
۴	لیلا فرهادی راد	رئیس گروه برنامه ریزی درسی
۵	راضیه عباس زاده	دبیر کارگروه برنامه ریزی درسی
۶	زهرا میرزاده مدرسی	کارشناس برنامه ریزی درسی

تایپ و ویراستاری	فاطمه سادات حسینی
------------------	-------------------

این استاندارد با مشارکت شرکت ملی گاز ایران تدوین شده است.

تعاریف اصطلاحات بکار رفته در این استاندارد

- **استاندارد آموزش؛** نقشه یادگیری برای رسیدن به شایستگی‌های موجود در استاندارد شغل می‌باشد.
- **کد استاندارد؛** مجموعه‌ای از اعداد برگرفته از سند بین‌المللی طبقه‌بندی مشاغل و شناسه‌های قراردادی است که به منظور شناسایی استانداردها تعیین می‌شود.
- **شرح استاندارد؛** بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شغل یا شایستگی از قبیل جایگاه، کارها، ارتباط با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی، مسئولیت‌ها، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز می‌باشد.
- **ویژگی کارآموز ورودی؛** حداقل شایستگی‌ها و توانایی‌هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می‌رود.
- **طول دوره آموزش؛** حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی است.
- **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.
- **صلاحیت حرفه‌ای مریبان؛** حداقل توانمندی‌های آموزشی و حرفه‌ای که از مریبان دوره آموزش استاندارد انتظار می‌رود.
- **شایستگی؛** توانایی انجام کار در محیط‌ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد می‌باشد.
- **دانش؛** حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی است که می‌تواند شامل علوم پایه، تکنولوژی و زبان فنی باشد.
- **مهارت؛** حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی است که معمولاً به مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.
- **نگرش؛** مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت‌های غیرفنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.
- **ایمنی و بهداشت؛** مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می‌شود.
- **توجهات زیست محیطی؛** ملاحظاتی است که در هر شغل باید رعایت شود تا کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.
- **تجهیزات، ابزار و مواد مصرفی؛** حداقل امکانات مورد نیاز برای اجرای آموزش و ارزشیابی مطابق استاندارد شایستگی است.



عنوان استاندارد: اپراتوری مرکز پیام شرکت‌های گاز رسانی

عنوان استاندارد (انگلیسی): Message Center Operator of Gas Company:

مشخصات استاندارد آموزش

شرح استاندارد

این استاندارد شامل دانش، مهارت و نگرش لازم جهت انجام کار « اپراتوری مرکز پیام شرکت‌های گاز رسانی » در محیط‌ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا بر اساس استانداردهای محیط کار و مراحل کاری زیر می‌باشد:

۱. دریافت و پاسخگویی پیام

۲. طبقه بندی و مدیریت تماس‌ها

۳. ارجاع تماس‌ها به واحد عملیات

استاندارد عملکرد: اپراتوری مرکز پیام شرکت‌های گازرسانی با استفاده از ارتباطات تلفنی و بر اساس دستورالعمل‌ها و مقررات شرکت ملی گاز ایران

ویژگی کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات: پایان دوره متوسطه دوم (دیپلم)

حداقل توانایی جسمی و ذهنی: سلامت کامل جسمی و ذهنی

پیش‌نیاز: انجام امور اداری، ارتباطی و سازمانی در شرکت‌های گازرسانی - رعایت الزامات HSE، مدیریت بحران و پدافند غیرعامل شرکت‌های گازرسانی - شناسایی فرآیند اکتشاف، استخراج، پالایش، انتقال، توزیع و تجهیزات گازرسانی

طول دوره آموزش

زمان آموزش: ۱۱۵ ساعت

نظری: ۶۱ ساعت

عملی: ۵۲ ساعت

کارورزی: ۲ ساعت

صلاحیت حرفه‌ای مربیان

حداقل میزان تحصیلات: لیسانس HSE، برق، مکانیک، مهندسی تکنولوژی تاسیسات و دیگر رشته‌های مرتبط

حداقل سابقه کار مرتبط: ۳ سال

سایر شرایط مورد نیاز: ۲ سال سابقه تدریس مرتبط یا دارا بودن گواهینامه پداگوژی از سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
تجهیزات			
۱	تخته وایت برد	استاندارد	۱ عدد
۲	تلفن	دیجیتال	۲ عدد
۳	تلفن رومیزی	آنالوگ	۴ عدد
۴	سیستم مانیتورینگ شهری	استاندارد	۱ عدد
۵	صندلی کارآموزی	معمولی	۱۵ عدد
۶	صندلی مربی	معمولی	۱ عدد
۷	کامپیوتر	P4	۴ دستگاه
۸	کپسول آتش نشانی	۶ کیلوپی - پودر خشک	۲ عدد
۹	میز مربی	معمولی	۱ عدد
۱۰	ویدئو پروژکتور	با رزولوشن بالا و پرده پروژکتور	۱ عدد

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
ابزار			
-	-	-	-

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
مواد مصرفی			
۱	تخته پاک کن	مخصوص وایت برد	۱ عدد
۲	کاغذ	A4	۱ بسته
۳	لوازم التحریر	استاندارد	۵ سری
۴	ماژیک وایت برد	آبی و قرمز	از هر کدام ۳ عدد