

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## کارگر خدماتی

## گروه شغلی

## امور اداری

کد ملی آموزش شغل

۹	۱	۱	۲	۱	۰	۴	۳	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
Isco-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۱/۱/۹۲/۲۵/۱/۱  
۵-۵۲/۲۵/۱/۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۲/۴/۹



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۵-۵۲/۲۵/۱/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته امور اداری امور اداری :  
لیلا جمال پور رئیس کمیته تخصصی رشته آموزشی امور اداری و مالی بازرگانی  
مختار ملاوردی رئیس خدمات سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل / شایستگی :

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

- نیاز بازار کار

- تغییرات تکنولوژی

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

۲۵۹

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : [Barnamehdarci@yahoo.com](mailto:Barnamehdarci@yahoo.com)



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل ■ شایستگی □

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۲	فریناز ابراهیم زاده	لیسانس	بهداشت عمومی	کارشناس مسئول	۱۰ سال	تلفن ثابت: ۴۴۴۸۵۵۴ تلفن همراه: ۰۹۱۲۱۰۹۵۴۵۷ ایمیل: andishe_pa@yahoo.com آدرس: تهران جنت آباد کوچه نسترن پ ۸ واحد ۱
۳	آذر حاجی عباسی	لیسانس	بهداشت عمومی	کارشناس آموزش	۲ سال	تلفن ثابت : ۶۶۰۸۹۲۳۲ تلفن همراه : ۰۹۱۲۶۳۹۴۲۰ ایمیل : a_hajjabasi@yahoo.com آدرس : تهران طرشت بلوار صالحی خ طرشت شمالی ک مجید تیموری پ ۲ واحد ۱
۴	نیلوفر اسکندر	لیسانس	صنایع غذایی	کارشناس آموزش	۳ سال	تلفن ثابت: ۲۲۶۰۲۷۳۶ تلفن همراه: ۰۹۱۲۶۱۱۵۹۸۵ ایمیل: eskandar.۲۰۱۳@ymail.com آدرس: تهران خ شریعتی خ سجادپلاک ۷
۵	لیلا جمال پور	لیسانس	مدیریت دولتی	رئیس کمیته تخصصی رشته آموزشی امور اداری و مالی بازرگانی	۱۴ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱-۶۶۵۶۹۹۰۵ تلفن همراه : ایمیل : jamalpouri@yahoo.com آدرس : خ آزادی خ خوش شمالی تقاطع نصرت غربی پ ۹۷ ط ۴



## **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 آموزشی :**

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 آموزشی :**

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 .

### **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 .

### **توجهات زیست محیطی :**

ملاحظات ایمنی است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



<b>نام استاندارد آموزش شغل:</b>	
<b>کارگر خدماتی</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شغل :</b>	
کارگر خدماتی در حوزه خدمات، از مشاغل گروه شغلی امور اداری بوده و وظایف آن شامل: انجام دادن نظافت محیط داخلی اداری- انجام دادن نظافت سرویس های بهداشتی- انجام دادن نظافت محوطه اداری -جمع آوری ، تفکیک و انتقال زباله محل تعیین شده- رعایت نمودن اصول بهداشت فردی و اجتماعی- رعایت نمودن مقررات اداری و آداب اجتماعی در برقرار ارتباط با پرسنل و ارباب رجوع- پیشگیری از حوادث ضمن کار و بکارگیری اصول ایمنی- جابجایی لوازم و حمل وسایل و لوازم اداری به محل تعیین شده- رسیدگی و نگهداری از گیاهان موجود در ساختمان است و با مشاغل، خدمتکار، نظافتچی و پیشخدمت اداری در ارتباط است.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره ابتدایی حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۸۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۸ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۲۴ ساعت
- زمان کارورزی	: ۴۸ ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
فوق دیپلم یا کارشناسی رشته های : بهداشت، خدمات هتلداری، مدیریت امور اداری، مدیریت خانواده، صنایع غذایی .	



\* تعریف دقیق استاندارد ( اصطلاحی ) :

کارگر خدماتی فردی است که انجام امور مربوط به نظافت و جمع آوری زباله ها و شستشوی سالنهای راهروها و راه پله ها اتاقها محوطه و درب و پنجره ها و سرویس های بهداشتی حمل و جابجایی بار، همکاری با واحدهای تاسیسات، روابط عمومی و دفع حشرات و موجودات موذی و رسیدگی به گیاهان را به عهده دارد .

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

Office cleaner

Building care taker

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

اتاقدار هتل ۲/۱/۵۴/۰۵-۵

نظافتچی هتل ۲/۱/۲۱/۰۵-۵

دیپلم کار و دانش رشته های مدیریت و برنامه ریزی خانواده و هتلداری

فوق دیپلم بهداشت محیط

\* 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 شغل

وظایف

ردیف	عناوین
۱	انجام دادن نظافت محیط داخلی اداری
۲	انجام دادن نظافت سرویس های بهداشتی
۳	انجام دادن نظافت محوطه اداری
۴	جمع آوری ، تفکیک و انتقال زباله به محل تعیین شده
۵	رعایت نمودن اصول بهداشت فردی و اجتماعی
۶	رعایت نمودن مقررات اداری و آداب اجتماعی در برقرار ارتباط با پرسنل و ارباب رجوع
۷	پیشگیری از حوادث ضمن کار و بکارگیری اصول ایمنی
۸	جابجایی لوازم و حمل وسایل و لوازم اداری به محل تعیین شده
۹	رسیدگی و نگهداری از گیاهان موجود در ساختمان



	عنوان :		
	انجام دادن نظافت محیط داخلی اداری		
	نظری	عملی	جمع
	۱	۳:۳۰'	۴:۳۰'
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط		
تجهیزات:			دانش :
- رایانه	۵'		- تعریف نظافت
- مودم ADSL	۵'		- تعریف فضا های داخلی اداری واجزا آنها(درب دیوار، پنجره، دریچه های کولر، پارتیشن ها)
- دیتا پرژکتور			- انواع ابزار و وسایل نظافت
- پرده اسلاید	۱۰'		- نحوه نظافت صحیح مکان ها
- میز و صندلی مرئی	۱۰'		- تعریف وسایل اداری وانواع آن
- میز و صندلی کارآموز			- تفاوت وسایل اداری با یکدیگر
- تخته وایت برد	۵'		- نحوه نظافت صحیح وسایل اداری
- کپسول آتش نشانی	۵'		- جدول الویت بندی نظافت بر اساس مکان و زمان
- جعبه کمک های اولیه	۱۰'		
- تهویه مطبوع	۱۰'		مهارت :
- آبسرد کن	۱۰'		- بکارگیری ابزار مناسب
ابزار :			- پاکسازی فضا های داخلی واجزای آن با استفاده از ابزار ووسایل مناسب
- انواع جارو	۳۰'		- پاکیزه سازی وسایل اداری
- انواع تی	۱:۱۵'		- استفاده از جدول الویت بندی نظافت طبق دستور کارفرما
- خاک انداز	۱:۱۵'		
- دستکش	۳۰'		
- ماسک			
- چکمه کار			
- جدول زمان بندی			
- سطل زباله			





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام دادن نظافت محیط داخلی اداری
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
مواد: -ماژیک وایت برد -تخته پاک کن فومی -انواع دستمال -انواع مواد شوینده -مواد ضدعفونی کننده -دستمال پارچه ای -شیشه پاک کن -پاک کننده سطوح	<p>نگرش :</p> <p>-توجه به اهمیت رعایت اصول بهداشتی در انجام وظایف -دقت در حفظ پاکیزگی محیط اداری در طول روز -توجه به اهمیت پاکیزگی دربها ، دیوارها، پنجره ها ، پارتیشن ها در نظر مراجعه کنندگان -توجه به کاربرد صحیح و به موقع ابزار و پاک کننده ها و شوینده ها</p> <p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>-رعایت بهداشت محیط -رعایت اصول ارگونومی در هنگام نظافت و استفاده از ابزار -استفاده از دستکش و ماسک در هنگام نظافت -استفاده صحیح از مواد شوینده و پاک کننده -اجتناب از مخلوط نمودن انواع مواد پاک کننده و شوینده -رعایت اصول ایمنی در هنگام کار با وسایل خاص ( مثل نردبان و غیره ) توجهات زیست محیطی:</p>			





استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	جمع	عملی	نظری	انجام دادن نظافت سرویس های بهداشتی
<b>تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی</b>	<b>دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی</b> <b>توجهات زیست محیطی مرتبط</b>			
مواد:				مهارت :
-ماژیک وایت برد		۱۰'		-پاک نمودن آینه ها
-تخته پاک کن فومی		۴۰'		-شستشو و پاکسازی دیوارها و پنجره
-انواع دستمال		۲۵'		-تمیز نمودن درب ، دستگیره
-انواع مواد شوینده				
-مواد ضدعفونی کننده				نگرش :
-دستمال پارچه ای				-توجه به اهمیت رعایت اصول بهداشتی در انجام وظایف
-شیشه پاک کن				-توجه به تفاوت وسایل مورد استفاده در شستشو ونظافت سرویس ها بهداشتی و مکانهای دیگر
-پاک کننده سطوح				- توجه به اهمیت جمع آوری وصحیح زباله ها وخارج نمودن آنها در زمان مناسب
				-توجه به لزوم کنترل مستمر سرویس های بهداشتی جهت حفظ پاکیزگی
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت بهداشت محیط
				-رعایت اصول ارگونومی در هنگام نظافت واستفاده از ابزار
				-استفاده از دستکش و ماسک در هنگام نظافت
				-استفاده صحیح با توجه به نوع کار برد مواد شوینده و پاک کننده
				-اجتناب از مخلوط نمودن انواع مواد پاک کننده و شوینده
				توجهات زیست محیطی :
				قرار دادن زباله های جمع آوری شده در محل تعیین شده



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: انجام دادن نظافت محوطه اداری
	نظری	عملی	جمع	
	۴۵'	۲:۳۰'	۳:۱۵'	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: -رایانه - مودم ADSL -دیتا پرژکتور -پرده اسلاید -میز و صندلی مربی -میز و صندلی کارآموز -تخته وایت برد -کپسول آتش نشانی -جعبه کمک های اولیه -تهویه مطبوع -آب سرد کن				دانش : - مکان های بیرونی و محوطه اداری (راه پله ها، پاگرد ها، تراسها، حیاط ، پشت بام ، پارکینگ ، انبار) - انواع ابزار و وسایل نظافت محوطه - نحوه نظافت صحیح محوطه - کاربرد وسایل نظافت محوطه اداری - نحوه صحیح جمع آوری و حمل زباله در محوطه - زمانهای مناسب انجام نظافت محوطه
ابزار: -انواع جارو -انواع تی -خاک انداز -دستکش -ماسک -چکمه کار -جدول زمان بندی -سطل زباله -فرقان				مهارت : - پاکسازی محوطه با استفاده از ابزار مناسب(دستی -برقی - مکانیکی) -جمع آوری زباله های محوطه با استفاده از وسایل مناسب (سطل زباله- کیسه زباله) -- استفاده از جدول الویت بندی نظافت طبق دستور کارفرما در نظافت محوطه - انتقال زباله ها در پایان وقت اداری به خارج از محوطه در مکان تعیین شده



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام دادن نظافت محوطه اداری
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
مواد: -ماژیک وایت برد -تخته پاک کن فومی -انواع دستمال -انواع مواد شوینده -مواد ضدعفونی کننده -دستمال پارچه ای -شیشه پاک کن -پاک کننده سطوح -کیسه زباله	<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- توجه به اهمیت رعایت اصول بهداشتی در انجام وظایف</li> <li>-توجه به اهمیت حفظ سلامتی شخصی در هنگام نظافت و جمع آوری زباله ها</li> <li>- توجه به اهمیت استفاده صحیح و نگهداری از وسایل و ابزار جهت افزایش عمر وسایل</li> </ul> <p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-رعایت اصول ارگونومی در هنگام نظافت و استفاده از ابزار و وسایل نظافت</li> <li>-استفاده از دستکش و ماسک</li> <li>- بکار گیری اصول ایمنی هنگام کار با وسایل برقی و مکانیکی</li> <li>-بکار گیری اصول ایمنی کار با مواد شوینده و پاک کننده</li> <li>-اجتناب از مخلوط نمودن انواع مواد پاک کننده و شوینده</li> <li>-بکار گیری اصول ایمنی در هنگام کار با وسایل خاص ( مثل نردبان و غیره )</li> </ul> <p>توجهات زیست محیطی :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>--تفکیک انواع مواد دور ریختنی تر و خشک</li> <li>- رعایت زمان انتقال زباله ها در پایان وقت اداری</li> </ul>			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : جمع آوری ، تفکیک و انتقال زباله به محل تعیین شده
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش :
- رایانه			۱۵'	- تعریف زباله و مواد دورریختنی و انواع آن
- مودم ADSL			۱۵'	- وسایل و ابزار جمع آوری زباله
- دیتا پزکتور			۱۵'	- روشهای صحیح جمع آوری زباله و مواد دورریختنی
- پرده اسلاید			۱۵'	- زمان مناسب جمع آوری زباله
- میز و صندلی مربی			۱۵'	مهارت :
- میز و صندلی کارآموز				- جمع آوری زباله ها در زمان مناسب
- تخته وایت برد				- تفکیک از مبدا
- کپسول آتش نشانی		۵۰'		- بکارگیری وسایل و ابزار جهت تفکیک مواد دورریختنی
- جعبه کمک های اولیه		۵۰'		- انتقال زباله به محل تعیین شده
- تهویه مطبوع			۳۰'	نگرش :
- آبسرد کن			۵۰'	- توجه به اهمیت رعایت اصول بهداشتی در انجام وظایف
ابزار:				
-انواع جارو				
-انواع تی				
-خاک انداز				
-دستکش				
-ماسک				
-چکمه کار				
-جدول زمان بندی				
-سطل زباله				
-فرقان				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : جمع آوری ، تفکیک و انتقال زباله به محل تعیین شده
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
مواد: -ماژیک وایت برد -تخته پاک کن فومی -انواع دستمال -انواع مواد شوینده -مواد ضد عفونی کننده -دستمال پارچه ای -شیشه پاک کن -پاک کننده سطوح -کیسه زباله	ایمنی و بهداشت : -استفاده از لباس و وسایل مناسب -استفاده از دستکش و ماسک  توجهات زیست محیطی : - تفکیک مواد غیرقابل تجزیه در محیط زیست از مواد بازیافتی			



	زمان آموزش			عنوان : رعایت نمودن اصول بهداشت فردی و اجتماعی
	نظری	عملی	جمع	
	۱	۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش:
- رایانه		۵	'	- تعریف بهداشت
- مودم ADSL		۵	'	- بهداشت فردی
- دیتا پرژکتور		۵	'	- تعریف بهداشت عمومی
- پرده اسلاید		۵	'	- تعریف بهداشت محیط
- میز و صندلی مربی		۵	'	- انواع بیماری (مسری - غیر مسری)
- میز و صندلی کارآموز		۱۵	'	- عوامل ایجاد و انتقال بیماری های مسری
- تخته وایت برد		۱۰	'	- روشهای پیشگیری از انتقال بیماری (فرد به فرد)
- کپسول آتش نشانی		۱۵	'	
- جعبه کمک های اولیه				مهارت :
- تهویه مطبوع				- بکارگیری اصول بهداشت فردی (استحمام روزانه، کوتاه بودن موها ، ناخنها)
- آیسرد کن		۴۰'		- بکارگیری اصول بهداشت بین فردی (اجتماعی)
ابزار:				- بکارگیری اصول بهداشت محیط
- فیلم		۴۰'		
- اسلاید		۴۰'		
مواد:				
- مازیک وایت برد				
- تخته پاک کن فومی				





	زمان آموزش			عنوان : رعایت نمودن اصول بهداشت فردی و اجتماعی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- توجه به اهمیت مراجعه روتین و مرتب به دندان پزشکی و کنترل بهداشت دهان و دندان</li> <li>- رعایت بهداشت فردی (دوش روزانه و استفاده از مسواک )</li> <li>- درک اهمیت رعایت اصول بهداشت فردی در محیط کار و تاثیر آن بر سلامت همکاران</li> <li>- توجه به لزوم رعایت بهداشت فردی و تاثیر آن بر کاهش ابتلا به بیماری های مسری</li> <li>- توجه به الزام شستشوی دستها با آب و صابون پس از اتمام هر مرحله از کارهای روزانه</li> <li>- توجه به اهمیت کوتاه نمودن و شستشوی ناخنها برای جلوگیری از تجمع میکروبها</li> </ul>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- داشتن کارت بهداشت</li> <li>- استفاده از وسایل بهداشتی شخصی</li> <li>- پرهیز از خوردن و آشامیدن مواد خوراکی قبل از شستشوی صحیح</li> <li>- پرهیز از خوردن و آشامیدن قبل از شستشوی دستها با آب و صابون</li> </ul>			
	توجهات زیست محیطی :			



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳:۱۰'	۲:۱۰'	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش :
-رایانه		۱۰'		-تعریف ساعت کار و ضوابط اداری
- مودم ADSL		۵'		-تعریف سلسله مراتب اداری
-دیتا پرژکتور		۵'		-لباس فرم/کار و اتیکت
-پرده اسلاید		۱۰'		-تعریف آداب اجتماعی
-میز و صندلی مربی		۵'		رفتارهای هنجار و ناهنجار در محیط اداری
-میز و صندلی کارآموز		۱۰'		-رفتارهای ممنوع در محیط کار
-تخته وایت برد		۵'		-چرخش کاری/شیف کاری
-کپسول آتش نشانی		۱۰'		-اصول برقرار ارتباط صحیح با افراد ( همکاران و ارباب رجوع )
-جعبه کمک های اولیه		۵'		
-تهویه مطبوع		۱۰'		مهارت :
-آب سرد کن				-حضور در محل کار در ساعات مقرر مطابق ضوابط
ابزار:				- انجام هماهنگی های لازم با مافوق (قبل وبعد از انجام امور محوله ودرخواستهای اداری)
-کتاب قانون کار	۳۰'			-استفاده از لباس فرم/کارو اتیکت
-فرم های مرخصی /اموریت	۳۰'			- ارتباط صحیح با کادر اداری (مدیران و سرپرستان، کارکنان و کارشناسان، هم رده ها)
-لباس کار		۲۰'		- ارتباط صحیح با ارباب رجوع
-لباس فرم				
-اتیکت		۳۰'		
مواد:				
-ماژیک وایت برد		۲۰'		
-تخته پاک کن فومی				



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
				رعایت مقررات اداری و آداب اجتماعی در برقرار ارتباط با پرسنل و ارباب رجوع
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت امانت داری و راز داری</li> <li>- دقت در الزام پاکیزگی و مرتب بودن لباس فرم هنگام استفاده</li> <li>- داشتن نظم و ترتیب</li> <li>- عدم دخالت در امور دیگران</li> <li>- توجه به اهمیت رعایت سلسله مراتب اداری</li> <li>- استفاده از کلمات ولحن مناسب در برخورد با افراد در محیط کار</li> <li>- رعایت آداب معاشرت در محاورات و پرهیز از ورود به حریم دیگران</li> <li>- اجتناب از صحبت کردن با صدای بلند و خود داری از پرخاشگری</li> <li>- رعایت سکوت و پرهیز از رفتارهای نامناسب و اجتناب از برهم زدن آرامش محیط کار</li> <li>- پرهیز از انجام شوخی های نابجا و استفاده نکردن از القاب نامناسب</li> <li>- پرهیز از انتقال مطالب و غیبت</li> </ul>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت بهداشت فردی (دوش روزانه و استفاده از مسواک )</li> <li>-</li> </ul>			
	توجهات زیست محیطی :			



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	عنوان :		
	زمان آموزش		
	نظری	عملی	جمع
	۱	۲:۱۰'	۳:۱۰'
	پیشگیری از حوادث ضمن کار و بکارگیری اصول ایمنی		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط		
تجهیزات:			دانش :
رایانه		۵ '	-تعریف ایمنی
مودم ADSL		۵ '	-تعریف حوادث ضمن کار
دیتا پرژکتور			-انواع حوادث و خطرها در هنگام کار(سقوط از ارتفاع- حریق-برق گرفتگی-بریدگی-آسانسور)
پرده اسلاید		۱۰ '	- جعبه کمک های اولیه و کاربرد آن
میز و صندلی مربی			- تعریف حریق
میز و صندلی کارآموز		۱۰ '	-انواع خاموش کننده های و کاربرد آنها
تخته وایت برد			-نحوه کار با خاموش کننده های دستی
کپسول آتش نشانی		۵ '	-اصول پیشگیری از حوادث
جعبه کمک های اولیه		۱۰ '	
تهویه مطبوع			
آب سرد کن		۱۰ '	
		۵ '	
ابزار:			مهارت :
کپسول آتش نشانی			-بکارگیری اصول ایمنی در محیط کار
جعبه کمک های اولیه	۳۰'		-انجام اقدامات لازم درپیشگیری از حوادث
		۴۰'	- انجام اقدامات اولیه در صورت بروز حادثه
مواد:		۱	
ماژیک وایت برد			نگرش :
تخته پاک کن فومی			-درک اهمیت رعایت اصول ایمنی در کاهش خطرات و ضایعات
			-رعایت اصول ایمنی در محیط کار
			-توجه به عدم دخالت به حیطه های خارج از وظایف تعیین شده توسط ما فوق /کارفرما



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: پیشگیری از حوادث ضمن کار و بکارگیری اصول ایمنی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- استفاده از دستکش هنگام جمع آوری زباله ها</p> <p>- استفاده از چکمه هنگام شستشو</p> <p>- استفاده از دستکش مخصوص و کفش کار هنگام حمل و جابجایی وسایل سنگین</p> <p>- استفاده از دستکش و ماسک هنگام استفاده از مواد پاک کننده و ضد عفونی کننده</p> <p>- اجتناب از شوخی های نابجا در محل کار</p>			
	توجهات زیست محیطی :			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	نظری	عملی	جمع
	۴۵'	۲:۳۰'	۳:۱۵'
<p>جا بجایی لوازم و حمل وسایل و لوازم اداری به محل تعیین شده</p>			
<p><b>دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی</b></p> <p><b>توجهات زیست محیطی مرتبط</b></p>			
<p><b>تجهیزات ، ابزار ، مواد</b></p>			
<p><b>مصرفی</b></p>			
تجهیزات:			
- رایانه	۵'		
- مودم ADSL	۵'		
- دیتا پرژکتور	۵'		
- پرده اسلاید	۲۰'		
- میز و صندلی مربی	۵'		
- میز و صندلی کارآموز	۵'		
- تخته وایت برد	۵'		
- کپسول آتش نشانی	۵'		
- جعبه کمک های اولیه			
- تهویه مطبوع			
- آب سرد کن	۱		
	۴۰'		
	۳۰'		
ابزار:	۲۰'		
- دستکش مخصوص			
- کفش کار			
- گاری حمل وسایل			
مواد:			
- مایژیک وایت برد			
- تخته پاک کن فومی			
<p><b>دانش:</b></p> <p>- تعریف اموال</p> <p>- ضوابط جابجایی اموال منقول</p> <p>- تعریف وسایل</p> <p>- اصول حمل و نقل وسایل</p> <p>- وسایل و اشیای قابل حمل موجود در ساختمان</p> <p>- زمان مناسب برای انجام جابجایی ها</p>			
<p><b>مهارت:</b></p> <p>- حمل و جابه جایی وسایل با استفاده از روشهای مناسب</p> <p>- انتقال وسایل غیر قابل استفاده به محل تعیین شده (انبار و...)</p> <p>- انجام دادن حمل و نقل وسایل در زمان مناسب</p> <p>- انجام هماهنگی های لازم جهت استفاده از آسانسور با مسئول مربوطه</p>			
<p><b>نگرش:</b></p> <p>- دقت در وجود مجوز های لازم جهت نقل و انتقالات اموال اداری به خارج از ساختمان</p> <p>- دقت در لزوم رعایت اصولی حمل و اهمیت آن در حفظ سلامت جسمی</p> <p>- حمل مناسب وسایل و نظم اشیاء در ساختمان</p> <p>- دقت در آسیب نرساندن به وسایل هنگام جابه جایی</p> <p>- اجتناب از سد معبر هنگام جا به جایی وسایل</p>			



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	جمع	عملی	نظری	جا بجایی لوازم و حمل و وسایل و لوازم اداری به محل تعیین شده
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت بهداشت محیط</li> <li>- رعایت اصول ارگونومی در حمل و جابجا نمودن وسایل و اشیاء</li> <li>- در صورت لزوم استفاده از دستکش مخصوص</li> <li>- توجه به مسیر و احتمال خطر پرتاب در حین حمل بار و خطر سقوط در راهروها</li> <li>- ایجاد نکردن آلودگی صوتی هنگام جابه جایی اشیاء و وسایل</li> <li>- عدم آسیب به افراد و اشیاء دیگر در حین حمل وسایل</li> </ul>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>تفکیک مواد بازیافتنی از سایر مواد در جابجایی اشیاء و وسایل آسیب دیده</p>			



	نظری	عملی	جمع	رسیدگی و نگهداری از گیاهان موجود در ساختمان
	۳۰'	۲:۴۰'	۳:۱۰'	
<b>تجهیزات ، ابزار ، مواد</b>	<b>دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی</b>			
<b>مصرفی</b>	<b>توجهات زیست محیطی مرتبط</b>			
تجهیزات:				دانش:
- رایانه	۵'			- تعریف گیاهان آپارتمانی
- مودم ADSL	۵'			- ابزار گلکاری و انواع آن
- دیتا پرژکتور	۵'			- شرایط مناسب برای رشد گیاهان (نور ، دمای مناسب ، رطوبت کافی)
- پرده اسلاید	۵'			- نحوه آراسته نگه داشتن گیاهان در محیط اداری
- میز و صندلی مربی	۵'			- اصول آبدهی و تعویض خاک گیاهان آپارتمانی و کوددهی
- میز و صندلی کارآموز	۵'			- زمانهای مناسب آبیاری و تعویض خاک و کوددهی
- تخته وایت برد				<b>مهارت :</b>
- کپسول آتش نشانی				- قرار دادن گیاهان در جای مناسب
- جعبه کمک های اولیه				- آبیاری و تعویض خاک گیاهان در زمان مناسب
- تهویه مطبوع				- کوتاه کردن شاخه و برگهای آسیب دیده
- آیسرد کن				- پاک کردن خاک و غباربرگها
ابزار:	۱۰'			- به کارگیری ابزار مناسب هنگام رسیدگی به گیاهان
- چارو	۱			<b>نگرش :</b>
- خاک انداز	۴۰'			- توجه به اهمیت رعایت اصول بهداشتی در انجام وظایف
- دستمال پارچه ای	۳۰'			- توجه به اهمیت رسیدگی به گیاهان
- دستکش	۲۰'			- توجه به اهمیت گیاهان و نقش آن در شادابی محیط کار
- ماسک				- توجه به رعایت زمان و میزان آب و کود مورد استفاده و تاثیر آن بر افزایش یا کاهش عمر مفید گیاهان
- قیچی باغبانی				
- بیلچه				
- گلدان				
مواد:				
- خاک برگ				
- کود مخصوص گیاهان آپارتمانی				
- کیسه زباله				
- ماژیک وایت برد				
- تخته پاک کن فومی				





	جمع	عملی	نظری	رسیدگی و نگهداری از گیاهان موجود در ساختمان
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت بهداشت محیط هنگام تعویض خاک و کوددهی گلدانها</p> <p>- رعایت اصول ارگونومی هنگام جابجایی و تعویض خاک گلدانها</p> <p>- استفاده از دستکش و ماسک مناسب در صورت لزوم</p> <p>رعایت اصول ایمنی در هنگام کار با وسایل تیز و برنده گلکاری (مثل قیچی)</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- به حداقل رساندن استفاده از کودها و آفت کشهای شیمیایی</p>			



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	حداقل P4 با Spc : ۱G RAM , ۲۵۶ MVGA , LCD ۱۵, DVDRW, CPU ۲.۶۶ Dual Core	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۲	دیتا پروزکتور پرده اسلاید	DP: ۲۰۰۰ lumens Sc: ۱.۶*۲.۴ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان Dim Desk : ۱*۱.۶ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی گردان Dim Desk : ۰.۸*۱.۲ m	۵ عدد	به ازای هر ۳ نفر ۱ عدد
۵	مودم ADSL	۵ users wireless	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۶	تخته وایت برد	Dim Board: ۱.۶*۲.۴ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۷	اسکراپر	نوع برقی - ۸ لیتری - قطر برس ۴۵ cm	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۸	مبل شوی	قدرت موتور ۲۸۰۰ وات - وزن ۳۳ kg - ظرفیت مخزن مواد شوینده ۱۸ - ظرفیت مخزن ۶۰ لیتر	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۹	پلیشر	قدرت موتور ۱۵۰۰ وات - وزن ۵۲ kg / قطر برس ۵۰ cm - سرعت برس ۱۶۰۰ دور در دقیقه	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۱۰	جاروبرقی صنعتی	قدرت موتور ۴۲۰۰ وات - وزن ۳۰ kg - سرعت خروج هوا ۷۵ لیتر بر ثانیه	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۱۱	پله شوی	قدرت موتور ۲/۱ کیلووات - وزن ۲۸ kg - دور برس ۱۶۵ دور در دقیقه - ظرفیت مخزن ۱۰ لیتر - دسته عایق	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۱۲	پرده شوی	قدرت بخار ۴ بار - وزن ۱۴ kg - ظرفیت مخزن مواد شوینده ۱۸ - ظرفیت مخزن آب جمع شده ۲/۲ لیتر - ظرفیت مخزن آب تمییز ۲/۲ - فشار بخار ۵/۵ -	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۱۳	کپسول آتش نشانی	دستی، حاوی پودر خشک محتوی کف یا آب	از هر نوع ۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۱۴	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱ جعبه	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۱۵	تهویه مطبوع	استاندارد		
۱۶	آب سرد کن	استاندارد	۱ دستگاه	

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	مواد شوینده	مایع	۰/۵ لیتر	
۲	مواد ضد عفونی کننده و سفید کننده	مایع	۰/۵ لیتر	
۳	مایع جرم گیر	مایع	۰/۵ لیتر	
۴	پودر رخت شویی	دستی	۱ بسته	
۵	دستکش یکبار مصرف	بسته ای	۵ جفت	
۶	دستکش ظرفشویی	پلاستیکی	۱ جفت	
۷	دستمال پارچه ای	۲۵*۳۰ cm	۳ عدد	
۸	دستکش	لاستیکی	۱ جفت	
۹	دستکش	۱ بار مصرف	۱ جفت	
۱۰	تنظیف	نخی	۱ متر	
۱۱	شیشه پاک کن / پاک کننده سطوح	مایع	۱ عدد	
۱۲	کیسه زباله	بزرگ / متوسط / کوچک	۱ بسته	

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	جارو دستی	معمولی (چوبی و پلاستیکی)	۵ عدد	مخصوص محوطه /پلکان/سقف  مخصوص پاک کردن دیوار
۲	جارو دستی	دسته بلند (چوبی و پلاستیکی)	۵ عدد	
۳	خاک انداز	دسته بلند و کوتاه (پلاستیکی/فلزی)	۵ عدد	
۴	تی	کافی	۵ عدد	
۵	تی	پلاستیکی	۵ عدد	
۶	تی	پارچه ای	۵ عدد	
۷	چکمه	لاستیکی	۵ جفت	
۸	کفش		۵ جفت	
۹	سطل زباله پلاستیکی	کار	از هر نوع	
۱۰	گاری دستی	پدالی / بزرگ در دار/درب باد بزی مخصوص تفکیک زباله	۲ عدد	
۱۱	فرقان		۱ عدد	
۱۲	دستکش کار	مخصوص حمل وسایل استاندارد جهت حمل بار /زباله	۱ عدد	
۱۳		برزنتی	۵ جفت	
۱۴	لباس کار	پیش بندی/یکسره	۵ دست	
۱۵	لباس فرم	روپوش مخصوص	۵ دست	
۱۶	پیش بند	پلاستیکی	۵ عدد	
۱۷	ماسک	۱ بار مصرف	۵ عدد	
۱۸	کلاه	مخصوص نظافت و جمع آوری زباله	۵ 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



- 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
۱	اصول خانه‌داری	۱۳۸۳	گراهام هالی		مشهد	آیین تربیت	نظافت
۲	بیست نکته مهم در خانه	۱۳۸۹	مریم بهرامی	لیلی غازیان	تهران	همایون آثار	نظافت
۳	ترفندهای خانه‌داری: ۱۰۰۱ نکته در نظافت و زیبایی منزل		گراهام و رزماری هالی	فرناز دهدشتی	اصفهان	مانی	اصول خانه‌داری
۴	تزئین منزل و نظافت [کتابهای درسی] سال چهارم فنی فوت و فن خانه‌داری: ترفندهای خانه‌داری و چند روش مدیریتی		ناهید ثمره				



## فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	



فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط  
( علاوه بر نرم افزارهای اصلی )

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات