

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

تحصیل دار

گروه شغلی

امور اداری

کد ملی آموزش شغل

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

۸-۹۲/۳۷/۱/۳

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۰/۱۱/۱۵



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل:

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته امور اداری :

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

- 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 ، پلاک

۲۵۹

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد شغل / شایستگی

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 m آدرس : زنجان - خ انقلاب - کوچه علی زاده
۳	رحیم قلی زاده	کارشناسی	مدیریت	مربی کار آفرینی	۶ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۹۹۸۶۷۹۴۰۰ ایمیل : _____ yusefi1984@yahoo.com آدرس : زنجان - خ انقلاب - کوچه علی زاده
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 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 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 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 .

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^۱ :	
تحصیل دار	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
تحصیل دار شغلی است در حوزه امور اداری و شایستگی هایی از قبیل دریافت، تحویل اسناد و مدارک درون شرکتی ، رسیدگی به امور صندوق های پستی و تحویل نامه ها به اشخاص مربوطه ، انجام امور بانکی ، انجام امور پستی ، انجام امور بیمه و گزارش نویسی را دارد و این شغل با و تحصیل دارانی که با کارکنان و روسای شرکت ها و ادارات و کارمندان بیمه و بانک و پست در ارتباطند ، در تعامل می باشد.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم (تمامی رشته ها) حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت روحی و جسمی کامل مهارت های پیش نیاز : ندارد	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	۱۰۵: ساعت
- زمان آموزش نظری	۲۵: ساعت
- زمان آموزش عملی	۶۵: ساعت
- زمان کارورزی	۱۵: ساعت (۵ساعت امور بیمه-۵ساعت امور بانکی-۵ساعت امور پستی)
- زمان پروژه	: ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی : ۱۵%	
- عملی : ۶۵%	
- اخلاق حرفه ای : ۱۰%	
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
لیسانس کلیه ی رشته های مدیریت و سابقه آموزش مرتبط	



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

دریافت و تحویل اسناد و مدارک درون شرکتی ، رسیدگی به امور صندوق های پستی و تحویل نامه ها به اشخاص مربوطه ، انجام امور بانکی ، انجام امور پستی ، انجام امور بیمه و گزارش نویسی

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

COLLECTOR

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

نامه رسان ۳-۷۰/۱۵/۱/۲

*** 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



ردیف	عناوین
۱	دریافت، تحویل اسناد و مدارک درون شرکتی
۲	رسیدگی به امور صندوق های پستی و تحویل نامه ها به اشخاص مربوطه
۳	انجام امور بانکی
۴	انجام امور پستی
۵	انجام امور بیمه
۶	گزارش نویسی
۷	

^۱. Occupational / Competency Standard

^۳. Competency / task



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : دریافت و تحویل اسناد و مدارک درون شرکتی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۱۰	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- نمونه ای از انواع نامه های اداری - دفتر جهت دریافت رسید - خودکار -				دانش : - مدارک و نامه های اداری - روش های طبقه بندی مدارک - اصول دریافت، حمل و تحویل اسناد اداری
			۱	
			۱	
			۱	
				مهارت : - دریافت اسناد اداری - تعیین مقصد اسناد اداری - به امضا رساندن رسید مربوط به دریافت مدارک - تحویل اسناد اداری - اخذ رسید
		۲		
		۲		
		۲		
		۲		
		۲		
			نگرش : رعایت اخلاق حرفه ای رازدار بودن امانتدار بودن	
			ایمنی و بهداشت : -	
			توجهات زیست محیطی : -	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : رسیدگی به امور صندوق های پستی و تحویل نامه ها به اشخاص مربوطه
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۷	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
صندوق پستی				دانش :
			۳۰ دقیقه	- صندوق های پستی
			۴۵ دقیقه	- روش تفکیک نامه ها
			۴۵ دقیقه	- روش تحویل نامه ها
				مهارت :
		۲		- کنترل صندوق های پستی
		۳		- تفکیک نامه ها
		۲		- تحویل نامه ها
				نگرش :
				- رعایت امانتداری
			ایمنی و بهداشت :	
			-	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: انجام امور بانکی
	جمع	عملی	نظری	
	۲۲	۱۶	۶	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
انواع فرم های بانکی سفته انواع چک				دانش: - چک و انواع آن - حواله بانکی و انواع آن - سفته و انواع آن - انواع حسابهای بانکی
			۲	مهارت: - واریز وجوه به حساب های بانکی - حواله کردن وجوه و کنترل حواله کرد - خرید و بررسی انواع سفته - وصول چک های بانکی و انتقال چک به حساب و کنترل آن - دریافت و کنترل چک رمز دار - دریافت و کنترل چک بین بانکی
			۱	
			۱	
			۲	
		۲		
		۳		
		۲		
		۳		
	۳			
			نگرش: - جلوگیری از اتلاف وقت و افزایش امنیت با بهره گیری از روش های نوین بانکداری - رعایت امانتداری	
			ایمنی و بهداشت: -	
			توجهات زیست محیطی: -	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور پستی
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۴	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
پاکت و جعبه پستی فرم های مربوطه				دانش : -محموله های پستی -انواع سرویس های پستی:عادی-سفارشی-پیشتاز-مستقیم- جواب قبول-رستانت-دو قبضه-سریع-بار-اکسپرس-پیک ویژه -روش های ارسال و دریافت مرسولات -روش پیگیری مرسوله
			۳۰دقیقه	
			۴	
			۱	
			۳۰دقیقه	
				مهارت : - دریافت محموله پستی و کنترل آن -ارسال مرسولات و کنترل آن -پیگیری مرسوله پست شده - تصحیح و ارسال مرسوله مرجوعی
		۲		
		۸		
		۲		
		۲		
	نگرش : - تسهیل در انجام امور پستی با بهره گیری از خدمات نوین پستی			
	ایمنی و بهداشت :			
	توجهات زیست محیطی :			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور بیمه
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۲	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
فرم های مربوطه				دانش : -انواع بیمه نامه -قوانین بیمه -حق بیمه -لیست بیمه شرکت
			۱	مهارت : -بروز رسانی لیست بیمه شرکت ها و افراد - واریز حق بیمه شرکت و افراد و انجام امور مربوطه - کنترل حق بیمه افراد و شرکت ها و اصلاح عیوب مربوطه
			۲	
			۲	
			۱	
		۳		
		۶		
		۳		
		نگرش : - همگرایی در کار		
	ایمنی و بهداشت : -			
	توجهات زیست محیطی :			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : گزارش نویسی
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
فرم های مربوطه				دانش :
			۳۰ دقیقه	- انواع گزارش
			۱	- روش های گزارش نویسی
			۳۰ دقیقه	- مسئولین بالا دست و پایین دستی
				مهارت :
		۲		- تهیه عملکرد کاری
		۳		- گزارش نویسی از عملکرد کاری
		۱		- ارائه گزارش مربوطه به مسئول مربوطه و اصلاح گزارش در صورت نیاز
				نگرش :
				- همگرایی در کار
			ایمنی و بهداشت :	
			-	
			توجهات زیست محیطی :	



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	صندلی	بازودار (مخصوص کار آموز)	۱۵ عدد	
۲	صندلی	رو چرمی (مخصوص مربی)	۱ عدد	
۳	میز	استخوانی (مخصوص مربی)	۱ عدد	
۴	وایت برد		۱ عدد	
۵	جعبه کمک های اولیه		۲ عدد	
۶	کپسول آتشنشانی		۲ عدد	
۷	رایانه		۳ 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	انواع فرم های اداری	فرم های شرکت	۱۵۰ برگ	
۲	انواع فرم های بیمه	-----	۶۰	
۳	انواع فرم های بانکی	-----	۶۰	
۴	انواع فرم های پستی	-----	۳۰	
۵	پاکت و بسته پستی	-----	۳۰	
۶	سفته بانکی	-----	۳۰	
۷	انواع چک	-----	۳۰	
۸	تمبر	-----	۶۰	
۹	دفتر	جهت ثبت رسید	۱۵	

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	لوازم التحریر	خودکار ، مداد ، پاک کن و	۳۰ عدد	
۲	فلش مموری	حداقل ۴ گیگا بایت	۵ عدد	
۳				
۴				
۵				
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				

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	مجموعه سازی و خدمات تحویل مدرک	حمید محسنی		۱۳۸۷	تهران	کتابدار

- 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	قوانین و مقررات بیمه	جهانگیر منصور		۱۳۹۰	تهران	دوران	



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
1	www.post.ir/
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	