

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## تلفنچی

## گروه شغلی

## امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شغل

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

۸۷/۳۸۸۹

تاریخ تدوین استاندارد : ۹۳/۹/۱



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی  
کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۴۲۲۳/۱/۷

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته تکنولوژی فرهنگی :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی :  
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان مرکزی  
- شرکت مهندسی تدوین دانش (متد)

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 حرفه ای کشور ، پلاک  
۲۵۹

تلفن ۹ - ۰۰۶۶۵۶۹۹۰۰

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
۱	محمد ذوالفقاری	فوق لیسانس	مهندسی صنایع	مدیرعامل و عضو تیم استاندارد نویسی شرکت مهندسی تدوین دانش	۱۶ سال	تلفن ثابت : ۰۸۶۱۲۲۲۳۳۳۲ تلفن همراه : ۰۹۱۸۸۶۲۲۴۸۱ ایمیل : _____ methodcg@gmail.com آدرس : اراک چهارراه دکتر حسابی - نیش خ ۱۷ شهر یور
۲	شهسواری الهام	لیسانس	الکترونیک	کارشناس پروژه و عضو تیم استاندارد نویسی شرکت مهندسی تدوین دانش	۴ سال	تلفن ثابت : ۰۸۶۱۲۲۲۳۳۳۲ تلفن همراه : ۰۹۳۵۷۵۱۷۷۸۴ ایمیل : _____ shahsavari.elham@gmail.com آدرس : اراک چهارراه دکتر حسابی - نیش خ ۱۷ شهر یور
۳	محمد بالی بیگی	فوق لیسانس	IT	رئیس اداره فناوری اطلاعات اراک	۱۰ سال	تلفن ثابت : ۰۸۶۱۲۲۴۴۰۰۰ تلفن همراه : ۰۹۱۸۸۶۱۵۴۰۰ ایمیل : _____ آدرس : اداره مخابرات اراک - مرکز علیزاده
۴	منصور صالحی	فوق لیسانس / لیسانس	صنایع / مخابرات	معاونت تعمیرات و نگهداری اداره مخابرات اراک	۱۱ سال	تلفن ثابت : ۰۸۶۱۲۲۲۶۲۲۲ تلفن همراه : ۰۹۱۸۸۶۱۵۳۹۸ ایمیل : _____ آدرس : اداره مخابرات اراک - مرکز علیزاده
۵	احمد رسولی	دیپلم		تلفنچی دانشگاه صنعتی اراک	۲۵	تلفن ثابت : ۰۸۶۱۳۶۷۰۰۲۱ تلفن همراه : ۰۹۱۸۸۶۱۵۳۹۸ ایمیل : _____ آدرس : اراک - خ دانشگاه - گاه - دانشگاه علم و صنعت اراک



## **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 :**

نقشه ی 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 حرفه ای 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 .

### **نگرشی :**

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.



<b>نام استاندارد آموزش شایستگی<sup>۱</sup> :</b>	
<b>تلفنچی</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
تلفنچی شایستگی است در حوزه تکنولوژی فرهنگی که دارنده آن قادر به تهیه دفترچه تلفن ، تماس گرفتن تلفنی، دریافت و ارسال پیام، برقراری ارتباط موثر با استفاده از تلفن می باشد. این شایستگی با تلفنچی بنگاه های دیگر، تمامی کارکنان و کارمندان بنگاه خویش (در هر سطحی) و نیز دیگر بنگاه ها، تعمیرکار تلفن و مسئول اداره مخابرات در ارتباط می باشد.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
<b>حداقل میزان تحصیلات : دیپلم</b>	
<b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : توانایی استفاده از دست ها و قوه شنوایی، بینایی و گفتاری و سلامت کامل ذهنی</b>	
<b>مهارت های پیش نیاز : ندارد</b>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۸۵ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۳۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۵۵ ساعت
- زمان کارورزی	: — 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>	
لیسانس روابط عمومی و یا ارتباطات با سه سال سابقه	



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

- تلفنچی یکی از ملزومات شغلی در سازمان ها و یا شرکت هایی است که دارای بخش های متعدد و روابط گسترده داخلی و خارجی می باشند. تلفنچی به عنوان رابط سایر شرکت ها یا نهادها و یا سازمان ها، انعکاس دهنده فرهنگ سازمانی و دیدگاه آن سازمان در برقراری ارتباط و ایجاد دیالوگ با مخاطب خود به حساب می آید. تلفنچی برای هر بنگاه اقتصادی و آموزشی به تهیه لیست شماره تلفن های داخلی سازمان ، شماره تلفن های موسسات، سازمان ها، ادارات، دانشگاه ها و شرکت هایی که با بنگاه در ارتباط می باشد ، میپردازد. تلفنچی امکان پاسخ دادن به مراجعات تلفنی افراد، برقراری ارتباطات داخلی و خارج بنگاه و نیز برقراری ارتباط تلفنی با سایر نقاط کشور و نیز خارج از کشور از طریق شبکه مرکزی تلفن را فراهم می آورد. این شایستگی همچنین به ارسال و دریافت پیام و نیز برقراری ارتباط موثر با مخاطب خویش می پردازد.

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

- تلفنچی: **Telephone Operator**

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

- منشی تلفنی

**\* 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 / شایستگی<sup>۲</sup>

- شایستگی ها / کارها<sup>۳</sup>

ردیف	عناوین
۱	تهیه دفترچه تلفن
۲	تماس گرفتن تلفنی
۳	دریافت و ارسال پیام
۴	برقراری ارتباط موثر با استفاده از تلفن

<sup>1</sup>. Occupational / Competency Standard

<sup>3</sup>. Competency / task



	زمان آموزش			عنوان : تهیه دفترچه تلفن
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۰	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				<b>دانش :</b>
- میز و صندلی مربی			۰.۵	- فرم شماره تماس های داخلی بنگاه شامل نام، سمت، مسئولیت، اتاق، رده، شماره داخلی، شماره همراه، شماره های ضروری، فاکس و ایمیل
- میز و صندلی کارآموز			۰.۵	- فرم شماره تماس های خارجی بنگاه شامل سازمان ها، ارگان ها، نهادهای و شرکت های مرتبط شهری، استانی و کشوری به همراه مسئولین و شماره تماس آن ها و سمتشان
- برگه آچار و نوشت افزار			۰.۵	- فرم سایت های مهم و مرتبط با حوزه کاری بنگاه و ایمیل سازمانی مسئولین و افراد مرتبط
- دفترچه تلفن			۰.۵	- فرم آدرس سازمان ها، ارگان ها، نهادهای و شرکت های مرتبط
- قفسه			۱۵ دقیقه	- فرم اسامی مسئولین هم رده (تلفنچی سازمان ها) و شماره فکس آنها
- کازیبو			۴۵ دقیقه	- چارت های سازمانی و مسئولیت هر یک از رده ها
- پوشه			۴۵ دقیقه	- نحوه جمع آوری اطلاعات و شماره تلفن ها
- رایانه مربی			۱	- نحوه وارد نمودن اطلاعات در نرم افزار Excel
- پرینتر			۱۵ دقیقه	- نحوه اخذ اطلاعات از ۱۱۸
- تخته وایت برد				
- ماژیک وایت برد				
- تخته پاک کن				





	زمان آموزش			عنوان : تهیه دفترچه تلفن
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				<b>مهارت :</b> - تهیه فرم اطلاعات تماس های داخلی بنگاه - تهیه فرم اطلاعات تماس های خارجی بنگاه - تهیه فرم اطلاعات سایت ها و ایمیل های سازمانی مسئولین و افراد مرتبط با بنگاه - تهیه فرم اطلاعات آدرس سازمان ها، ارگان ها، نهادها و شرکت های مرتبط با بنگاه - تهیه فرم اطلاعات اسامی و شماره فکس تلفنچی سازمان های دیگر - ورود اطلاعات در نرم افزار Excel - گزارش گیری و استفاده از اطلاعات
	۱.۵			
	۱.۵			
	۱.۵			
	۱.۵			
	۱			
	۲			
	۱			
	<b>نگرش :</b> - امانت داری در مورد شماره تماس های افراد و قرار ندادن آن ها در اختیار افراد متفرقه - رازداری و حفظ اطلاعات محرمانه و شخصی اشخاص - رعایت نظم و ترتیب در وارد نمودن اسامی و اطلاعات اشخاص داخل فرم بر اساس حروف الفبا			
	<b>ایمنی و بهداشت :</b> - قرارگیری صحیح بدن پشت میز - عدم نشستن مستمر پشت میز - رعایت فاصله با مانیتور - عدم نگاه مستمر به مانیتور			
	<b>توجهات زیست محیطی :</b> -			



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تماس تلفنی
	نظری	عملی	جمع	
	۹	۱۶	۲۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- میز و صندلی مربی - میز و صندلی کارآموز - رایانه مربی - پرینتر - تجهیزات Media Gateway - کارتهای VOIP - دیجیتال کارت خطوط E1 - آنالوگ کارت خطوط شهری - تلفن ساترنال - ATA (Analog Telephone Adaptor) - هد ست - خط تلفن - کانکتور اترنت RJ45 - کانکتور اترنت RJ11 - خط ISP - Circuit Switch - مودم وایرلس و ADSL - Dial Up و			۱ ۰.۵ ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۴۵ دقیقه ۴۵ دقیقه ۴۵ دقیقه ۴۵ دقیقه ۴۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱ ۱ ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه ۱۵ دقیقه	دانش : - انواع تلفن (ساترنال، همراه، دیجیتال، تلگرام، تلکس، تلفنگرام) - خطوط مخابراتی (E1 , Analog) - سیستم های مخابراتی (پالس و تن) - قابلیت های سیستم های مخابراتی مانند حالت انتظار - سیستم های تلفن VOIP (Voice Over IP) (انتقال صدا در بستر شبکه) - سیستم های ارتباطی Skype - سیستم های ارتباطی ویدئو کنفرانس - کنفرانس تلفنی - تلفن گویا IVR - تماس خودکار - اپراتور خودکار (Automatic Operator) - تلفن کامپیوتری (CTI) (Computer Telephony Integration) - تلفن ساترنال (PBX) - انتظار در صف مکالمه (Call Waiting) - نحوه شماره گیری سریع - نحوه انتقال مکالمه



	زمان آموزش			عنوان: تماس تلفنی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- برگه آچار و نوشت افزار - دفترچه تلفن - قفسه - کازیبو - پوشه - تخته وایت برد - ماژیک وایت برد - تخته پاک کن				<b>مهارت:</b>
		۱		- اخذ گزارش تماس (تماس های موفق و ناموفق، زمان، تاریخ، مدت و...) (Contact Reports)
		۲		- برقراری تماس با استفاده از تلفن های سانترال (PBX)
		۲		- برقراری تماس با استفاده از سیستم های تلفنی VOIP
		۲		- برقراری ارتباط با استفاده از سیستم های ارتباطی Skype
		۲		- برقراری ارتباط با استفاده از سیستم ارتباطی ویدئو کنفرانس
		۱		- شماره گیری سریع
		۱		- قرار دادن مکالمه در حالت انتظار
		۱		- قرار دادن سیستم تلفنی بر روی اپراتور خودکار
		۱		- انتقال مکالمه
		۲		- استفاده از تلفن گویا
		۱		- قرار دادن سیستم تلفنی بر روی تماس خودکار
	<b>نگرش:</b>			
	- رازداری			
	- استفاده از امکانات جدید مخابراتی جهت بهینه کردن ارتباطات			
	<b>ایمنی و بهداشت:</b>			
	- قرارگیری صحیح بدن پشت میز			
	- عدم نشستن مستمر پشت میز			
	- رعایت فاصله با مانیتور			
	- عدم نگاه مستمر به مانیتور			
	<b>توجهات زیست محیطی:</b>			
	-			



	زمان آموزش			عنوان : دریافت و ارسال پیام
	جمع	عملی	نظری	
	۲۵	۱۷	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				<b>دانش :</b>
- میز و صندلی مربی		۰.۵		- فاکس، کاربرد و انواع آن
- میز و صندلی کارآموز		۴۵ دقیقه		- اصول طبقه بندی اطلاعات
- دستگاه فاکس		۱۵ دقیقه		- قواعد مبتنی بر ارسال و دریافت پیام
- رایانه مربی		۱۵ دقیقه		- انواع سیستم های پاسخ گویی فاکس (اتوماتیک، تلفکس و منشی)
- پرینتر		۱۵ دقیقه		- نحوه استفاده از نرم افزار Win Fax
- کارتریج		۱.۵		- اصول استفاده از پرینتر
- فیلم فاکس		۱۵ دقیقه		- فیلم فاکس و نحوه تعویض انواع آن
- کاغذ حرارتی فاکس		۴۵ دقیقه		- نحوه ثبت پیام
- برگه آچارو نوشت افزار		۱۵ دقیقه		- فرم های پیغام رسانی و پیغام گذاری
- دفترچه تلفن		۱۵ دقیقه		- چک لیست سوالات
- قفسه		۱۵ دقیقه		- استفاده از Sms Center برای پیغام رسانی های عمومی
- کازبو		۱۵ دقیقه		- Email Server و نحوه استفاده از آن
- پوشه		۴۵ دقیقه		- اصول گزارش نویسی
- تخته وایت برد		۴۵ دقیقه		- صندوق صوتی
- ماژیک وایت برد		۴۵ دقیقه		- نحوه ضبط مکالمات
- تخته پاک کن		۴۵ دقیقه		- اصول خلاصه نمودن پیغام ها
		۱۵ دقیقه		
		۱۵ دقیقه		
		۱۵ دقیقه		



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : دریافت و ارسال پیام
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				<b>مهارت :</b>
		۱		- متصل شدن به اینترنت
		۱		- استفاده از کارت اینترنت
		۲		- ایجاد، دریافت و ارسال ایمیل
		۲		- ارسال و دریافت فاکس
		۳		- تعویض کارتریج و یا کاغذ حرارتی فاکس
		۲		- ارسال فاکس با استفاده از نرم افزار Win Fax
		۱		- ایجاد، دریافت و ارسال Sms
		۱		- پیغام رسانی عمومی با استفاده از Sms Center
		۱.۵		- خلاصه کردن پیغام
		۱		- ضبط مکالمات
		۱.۵		- تنظیم انواع گزارشات
				<b>نگرش :</b>
			- رازداری	
			- استفاده از امکانات جدید جهت بهینه کردن ارتباطات	
			<b>ایمنی و بهداشت :</b>	
			- قرارگیری صحیح بدن پشت میز	
			- عدم نشستن مستمر پشت میز	
			- رعایت فاصله با مانیتور	
			- عدم نگاه مستمر به مانیتور	
			<b>توجهات زیست محیطی</b>	
			-	



	زمان آموزش			عنوان: برقراری ارتباط موثر با استفاده از تلفن
	نظری	عملی	جمع	
	۸	۱۲	۲۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش:
- میز و صندلی مربی		۰.۵		- هدف از برقراری ارتباط و اهمیت و نقش آن
- میز و صندلی کارآموز		۰.۵		- ارتباطات رسمی و غیررسمی
- برگه آچار و نوشت افزار		۰.۵		- مبانی گوش دادن موثر
- دفترچه تلفن		۴۵ دقیقه		- تاثیرات صدا بر روابط تلفنی
- قفسه		۰.۵		- نقش سرعت صحبت کردن در انتقال پیام
- کازيو		۰.۵		- نحوه معرفی خود
- پوشه				- طریقه صحبت کردن (روشن، دقیق، ساده، قابل درک و محکم)
- رایانه مربی		۰.۵		- تاثیر آهنگ و لحن کلام
- پرینتر		۰.۵		- اعتبار منبع اطلاعاتی
- تخته وایت برد		۱۵ دقیقه		- واکنش های احتمالی افراد پشت تلفن و عکس العمل مناسب آن
- ماژیک وایت برد				- عوامل تاثیرگذار در برقراری ارتباط (عوامل معنوی، سطح تربیت، سوابق گذشته، تفاوت طبقاتی، استنباط متفاوت، تشابه و دوگانه بینی، تثبیت نظر و عقیده)
- تخته پاک کن		۱		- فضای سازمانی
		۰.۵		- مراحل برقراری ارتباط موثر
		۰.۵		- خطاهای رایج در برقراری ارتباط موثر
		۰.۵		- محدودیت های ارتباطات



	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط موثر با استفاده از تلفن
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				مهارت : - اعتبارسنجی منبع اطلاعاتی - معرفی خود تحت ضوابط تعیین شده - هدف گذاری مکالمه - آماده سازی مطالب - شناسایی عوامل تاثیرگذار در برقراری ارتباط - ارائه مطلب به صورت کامل و قابل فهم - اطمینان از دریافت اطلاعات - اخذ پاسخ مناسب - برقراری ارتباط رسمی - برقراری ارتباط غیر رسمی - کنترل آهنگ و سرعت کلام متناسب با موضوع
				نگرش : - رعایت ادب و نیز صبر و حوصله در پاسخ گویی به افرادی که یا پرحرفند و یا زیاد سوال می پرسند - عدم پرحرفی و به درازا کشاندن مکالماتی که ضرورت ندارد - رازداری درمورد اطاعات کسب شده شخصی و یا سازمانی
				ایمنی و بهداشت : - قرارگیری صحیح بدن پشت میز - عدم نشستن مستمر پشت میز - رعایت فاصله با مانیتور - عدم نگاه مستمر به مانیتور
				توجهات زیست محیطی : -



- بر گه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه مربی	حداقل P4 با Spc : 1G RAM ,256 MVGA ,LCD15, DVDRW, CPU 2.66 Dual Core	۱ عدد	
۲	دیتا پرژکتور و پرده مربوطه	DP:2000 lumens Sc: 1.6*2.4 m	۱ عدد	
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان Dim Desk :1*1.6 m	۱ عدد	
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی گردان Dim Desk :0.8*1.2 m	۵ عدد	به ازای هر سه نفر ۱ عدد
۵	تخته وایت برد	Dim Board:1.6*2.4 m	۱ عدد	
۶	تخته پاک کن	فومی	۱ عدد	
۷	پرینتر	LaserJet DTI	۱ عدد	
۸	کارتریج	لیزری و متناسب با مارک پرینتر	۱ عدد	
۹	دستگاه فاکس	برای کاغذ آچار با سیستم منشی تلفنی تمام دیجیتال و ده برگ ظرفیت ورودی،گوشی بی سیم، caller ID و نیز دارای حافظه در هنگام نبود کاغذ	۳	به ازای هر ۵ نفر یک عدد
۱۰	تلفن ساترال	KX-TD1232-KX- TA308/616	۳	
۱۱	خط تلفن شهری		۳ خط	
۱۲	تجهیزات Media Gateway		۱ سیستم	
۱۳	خط ISP		۱ عدد	
۱۴	کارتهای VOIP		۱ عدد	
۱۵	دیجیتال کارت خطوط E1		۱ عدد	
۱۶	آنالوگ کارت خطوط شهری		۱ عدد	
۱۷	ATA (Analog Telephone Adaptor)		۱ عدد	
۱۸	Circuit Switch	خطی با پهنای باند 64kb/s	۱ سیستم	
۱۹	قفسه	با ابعاد 1m*1.5m*1m	۵ عدد	به ازای هر ۳ نفر 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	کاغذ	A4 70 or 80 gr	۱ بسته	۵۰۰ عددی
۱	ماژیک	وایت برد و معمولی در چهار رنگ مشکی، قرمز، آبی و سبز	۸ عدد	از هر رنگ ۲ عدد
۲	نوشت افزار	خودکار آبی، مشکی، قرمز، سبز	۲۰ عدد	از هر رنگ ۱ عدد به ازای هر سه نفر
۲	دفترچه تلفن	کاغذی به ابعاد 40cm*30cm	۱۵ عدد	به ازای هر نفر یک عدد
۳	پوشه	کاغذی در قطع آچار در رنگ های مختلف	۱۵	به ازای هر نفر یک 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	هدست		۵ عدد	
۲	کانکتور	اترنت RJ45	۵ عدد	
۳	کانکتور	اترنت RJ11	۵ عدد	
۴	مودم	وایرلس و ADSL و Dial Up	۵ عدد	
۵	کازیو	سه طبقه	۵ عدد	
۶	کاغذ فاکس	حرارتی	۲ عدد	
۷	فیلم فاکس		۲ 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
۱	کتاب راهنمای تعمیر تلفن	استفن ج بیگلو	رضا خوش کیش	۱۳۸۱	تهران	الماس دانش
۲	CD کتاب مهارت های طلایی	مری ریچارد	مهین خالصی	۱۳۸۶	تهران	جیحون
۳	جزوه آموزشی	شرکت مهندسی تدوین دانش (متد)	-	۱۳۸۹	اراک	متد
۴	CD نرم افزار Excel					

- 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	نرم افزار تلفن Bria Softphone نسخه Prof 2.2.4						



## فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
1	<a href="http://www.vista.com">www.vista.com</a>
2	<a href="http://www.parsmicrotel.com">www.parsmicrotel.com</a>
3	<a href="http://www.iranseda.com">www.iranseda.com</a>
4	<a href="http://www.aryanetwork.com">www.aryanetwork.com</a>
5	<a href="http://www.telephonetribute.com">www.telephonetribute.com</a>
6	<a href="http://www.careers.stateuniversity.com">www.careers.stateuniversity.com</a>
7	<a href="http://www.onetonline.org">www.onetonline.org</a>
8	<a href="http://www.umsl.edu">www.umsl.edu</a>