



گروه برنامه‌ریزی درسی صنعت گاز

استاندارد آموزش

انجام امور اداری، ارتباطی و سازمانی

در شرکت های گازرسانی

کد استاندارد ۷۱۲۶۲۱۱۱۰۰۰۰۰۳۱



تدوین کنندگان استاندارد

اعضای کارگروه تدوین استاندارد (کارکنان شرکت ملی گاز ایران به شرح جدول ذیل):

| ردیف | نام و نام خانوادگی | محل کار | زمینه تخصصی |
|------|----------------------|----------------|-------------------------------|
| ۱ | اصغر عسگری | خراسان رضوی | رئیس مخابرات |
| ۲ | امیر صفویان | فارس | مهندس اندازه‌گیری و محاسبات |
| ۳ | جمشید حمدی | زنجان | مسئول برق و حفاظت از زنگ |
| ۴ | داوود محمودی | فارس | رئیس مخابرات |
| ۵ | عباس بمبئی رو | فارس | کارشناس اجرای طرح |
| ۶ | محمد حسین پاشایی اصل | آذربایجان شرقی | رئیس آموزش |
| ۷ | مرتضی صالحی | تهران | رئیس آموزش |
| ۸ | مهدی رجب پور | آذربایجان شرقی | مسئول تعمیرات شبکه و انشعابات |

استاندارد آموزشی انجام امور اداری، ارتباطی و سازمانی در شرکت های گازرسانی در جلسه مورخ ۱۳۹۸/۱۰/۱۵ توسط اعضای کارگروه برنامه‌ریزی درسی ذیل بررسی و به تصویب رسید.

| ردیف | نام و نام خانوادگی | سمت |
|------|--------------------|--------------------------------------|
| ۱ | اصغر فیضی | مدیرکل پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی |
| ۲ | رامک فرح‌آبادی | معاون برنامه‌ریزی درسی |
| ۳ | سید محسن جلالی | رئیس گروه برنامه‌ریزی درسی |
| ۴ | لیلا فرهادی راد | رئیس گروه برنامه‌ریزی درسی |
| ۵ | راضیه عباس زاده | دبیر کارگروه برنامه‌ریزی درسی |
| ۶ | زهرا میرزاده مدرسی | کارشناس برنامه‌ریزی 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 بین المللی طبقه بندی 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 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 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 : انجام امور اداری، ارتباطی و سازمانی در شرکت های گازرسانی

عنوان استاندارد (انگلیسی) : Administrative, communication and organizational affairs in gas

مشخصات استاندارد آموزش

شرح استاندارد

این استاندارد شامل دانش، مهارت و نگرش لازم جهت انجام کار « انجام امور اداری، ارتباطی و سازمانی در شرکت های گازرسانی » در محیطها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا بر اساس استانداردهای محیط کار و مراحل کاری زیر می‌باشد:

۱. انجام امور اداری سازمانی

۲. انجام امور ارتباطی سازمانی

۳. انجام امور اداری برون سازمانی

استاندارد عملکرد : انجام امور اداری، ارتباطی و سازمانی در شرکت های گازرسانی با استفاده از آئین نامه ها براساس مجموعه مقررات وزارت نفت، مجموعه مقررات وزارت کار

ویژگی کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره دوم متوسطه (دیپلم)

حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمی و ذهنی

پیش نیاز : کاربر ICDL

طول دوره آموزش

| | | |
|-------------|-----|------|
| زمان آموزش: | ۱۱۵ | ساعت |
| نظری: | ۶۶ | ساعت |
| عملی: | ۴۹ | ساعت |
| کارورزی: | - | ساعت |

صلاحیت حرفه‌ای مربیان

حداقل میزان تحصیلات : لیسانس مدیریت منابع انسانی

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 حرفه ای کشور



محتوای آموزشی

دانش

| | |
|----------------------|--|
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -ارزیابی کار و زمان |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -روش‌های صحیح ارتباط |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -اخلاق حرفه‌ای |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -تعامل اثر بخش |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -فنون برقراری ارتباط موثر |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -سلسله مراتب سازمانی |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -طبقه‌بندی اطلاعات و بایگانی آن‌ها |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -تصمیم‌گیری درست و موثر |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -قوانین و مقررات کار |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -کارگروهی |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -گزارش‌نویسی |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -مکاتبات اداری |
| (زمان آموزش: ۸ ساعت) | -اصول محرمانگی سازمانی |
| (زمان آموزش: ۶ ساعت) | -سیستم‌های اتوماسیون اداری |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -سازمان‌های مرتبط با شرکت گاز |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -سلسله مراتب برون سازمانی |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -برنامه، اهداف و خط مشی شرکت گاز |
| (زمان آموزش: ۶ ساعت) | - قوانین و مقررات اداری شرکت ملی گاز ایران |
| (زمان آموزش: ۶ ساعت) | - تعالی سازمانی |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | - نظام پیشنهادات |

مهارت

| | |
|----------------------|--------------------------------------|
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -مدیریت زمان و اولویت‌بندی فعالیت‌ها |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -کنترل خشم |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -ارتباط اثر بخش |



مهارت

| | |
|----------------------|--|
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -طبقه‌بندی اطلاعات و بایگانی آن‌ها |
| (زمان آموزش: ۱ ساعت) | -رشد حرفه‌ای و توسعه |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -کارگروهی |
| (زمان آموزش: ۲ ساعت) | -گزارش‌نویسی |
| (زمان آموزش: ۶ ساعت) | -استفاده از منابع، قوانین و مقررات |
| (زمان آموزش: ۶ ساعت) | -مدیریت دانش |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -مکاتبات اداری |
| (زمان آموزش: ۶ ساعت) | -استفاده از سیستم‌های اتوماسیون |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -مدیریت استرس |
| (زمان آموزش: ۴ ساعت) | -برقراری ارتباط موثر با سازمان‌های مرتبط |

نگرش

| |
|--|
| -استفاده بهینه از ابزارآلات، تجهیزات، اقلام و مواد مصرفی |
| -توجه به چشم‌اندازهای شرکت ملی گاز |
| -توجه به رضایت‌مندی ذی‌نفعان |
| -توجه به کیفیت اجرای فعالیت‌ها |

ایمنی و بهداشت

| |
|---------------------------------|
| -رعایت اصول ارگونومی |
| -رعایت اصول ایمنی حین انجام کار |
| -شایستگی الزامات HSE |

توجهات زیست محیطی

| |
|----------------|
| -مدیریت انرژی |
| -مدیریت پسماند |

* مباحث مربوط به نگرش، توجهات زیست محیطی، ایمنی و بهداشت در حین آموزش بخش دانش و مهارت آموزش داده می‌شوند.

| ردیف | عنوان | مشخصات فنی | تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز |
|---------|---------------------|---------------------|------------------------------|
| تجهیزات | | | |
| ۱ | پرده پروژکتور | اتوماتیک | ۱ دستگاه |
| ۲ | پروژکتور | رزولوشن بالا | ۱ دستگاه |
| ۳ | تخته وایت برد | استاندارد | ۱ عدد |
| ۴ | جعبه کمک های اولیه | با کلیه لوازم | ۱ عدد |
| ۵ | رایانه | با کلیه لوازم جانبی | ۵ عدد |
| ۶ | صندلی مخصوص کارآموز | استاندارد | ۱۵ عدد |
| ۷ | صندلی مربی | چرخدار | ۱ عدد |
| ۸ | کپسول اطفاء حریق | پودری - CO2 | ۱ عدد |

| ردیف | عنوان | مشخصات فنی | تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز |
|-------|----------|------------|------------------------------|
| ابزار | | | |
| ۱ | پن لیزری | لیزری | ۱ عدد |

| ردیف | عنوان | مشخصات فنی | تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز |
|------------|----------------|--------------|------------------------------|
| مواد مصرفی | | | |
| ۱ | کاغذ | A4 | ۱ بسته |
| ۲ | نوشت افزار | از نوع مرغوب | به مقدار کافی |
| ۳ | ماژیک وایت برد | آبی و قرمز | از هر کدام ۳ عدد |
| ۴ | تخته پاک کن | استاندارد | ۲ عدد |