

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

اپراتور پاسخگوی مشترکین تلفن همراه

گروه شغلی

امور اداری

کد ملی آموزش شغل

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

۱/۱/۳۱/۳۱/۱/۱
۳-۸۰/۳۱/۱/۱

تاریخ تدوین استاندارد : ۹۲/۴/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۳-۸۰/۲۱/۱/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته امور اداری :
رئیس کمیته تخصصی رشته آموزشی امور اداری: لیلا جمال پور

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل:
- شرکت خدمات اول مبین

فرآیند اصلاح و بازنگری :

- محتوای علمی
- نیاز بازار کار
- تغییرات تکنولوژی
- تجهیزات
- ابزار

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 ۹۷

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : 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 | علیرضا شاه محمدی | فوق لیسانس | صنایع | مدیر عامل | ۲۵ سال | تلفن ثابت: ۸۸۲۰۲۰۲۰ تلفن همراه: ایمیل: alireza1968@gmail.com آدرس: |
| ۲ | امیر زندیان | فوق لیسانس | MBA IT | مشاور مدیر عامل | ۱۳ سال | تلفن ثابت: ۸۸۲۰۲۰۲۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۳۱۸۲۲۶۲ ایمیل: آدرس: |
| ۳ | علی پور مختار | فوق لیسانس | مدیریت دولتی | مدیر امور منابع انسانی | ۲۸ سال | تلفن ثابت: ۸۸۲۰۲۰۲۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۲۰۴۷۷۰۱ ایمیل: alipourmokhtar@yahoo.com آدرس: |
| ۴ | ابراهیمی فرد | دیپلم | علوم تجربی | مدیر مرکز تماس | ۱۵ سال | تلفن ثابت: ۸۸۲۰۲۰۲۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۱۰۸۵۷۶۶ ایمیل: ebrahimifard-f@yahoo.com آدرس: |
| ۵ | یعقوب نماینده | فوق لیسانس | مدیریت منابع انسانی | کارشناس | ۲۰ سال | تلفن ثابت: تلفن همراه: ۰۹۱۲۴۷۹۴۶۱۰ ایمیل: roshaiyan@yahoo.com آدرس: |
| ۶ | داود فرخی | فوق لیسانس | مدیریت آموزشی | کارشناس | ۱۸ سال | تلفن ثابت: ۶۶۵۶۹۹۰۸ تلفن همراه: ۰۹۱۲۲۱۴۵۸۹۵ ایمیل: dvd.frkh@gmail.com آدرس: |



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 :

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



| | |
|--|-----------|
| نام استاندارد آموزش شغل^۱ : | |
| اپراتور پاسخگوی مشترکین تلفن همراه | |
| شرح استاندارد آموزش شغل: | |
| اپراتور پاسخگوی مشترکین تلفن همراه، در حوزه خدمات از مشاغل گروه شغلی امور اداری بوده و وظایف آن شامل: تحویل کابین، آماده سازی تجهیزات و ابزار موجود در کابین اپراتور برای شروع کار، گوش دادن به درخواستهای تماس گیرندگان، مراجعه به منابع اطلاعاتی خاص مربوطه در صورت نیاز، ارائه پاسخ مناسب و راهنمایی به تماس گیرندگان در خصوص خدمات، ارجاع درخواست و مشکلات احتمالی به واحد مربوطه از طریق ارسال تیکت یا (CRM)، ارتباط با ناظران فنی (سوپروایزرها)، سرپرستان و همکاران می باشد و با مشاغل تلفنچی، اپراتور تلفن تلفنخانه در ارتباط است. | |
| ویژگی های کارآموز ورودی : | |
| حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت جسمی متناسب با نوع کار: قدرت شنوایی و بینایی کامل و قدرت تکلم عادی و توانایی استفاده از حداقل یک دست و سلامت روانی کامل مهارت های پیش نیاز : ICDL درجه ۲ | |
| طول دوره آموزش : | |
| طول دوره آموزش | : ۹۶ ساعت |
| - زمان آموزش نظری | : ۱۶ ساعت |
| - زمان آموزش عملی | : ۴۸ ساعت |
| - زمان کارورزی | : ۳۲ ساعت |
| - زمان پروژه | : ۰ ساعت |
| بودجه بندی ارزشیابی (به درصد) | |
| - کتبی : | ۲۵ درصد |
| - عملی : | ۶۵ درصد |
| - اخلاق حرفه ای : | ۱۰ درصد |
| صلاحیت های حرفه ای مربیان : | |
| - دارا بودن مدرک فوق دیپلم و ۲ سال تجربه کاری مرتبط - یادپیلیم به علاوه دارا بودن گواهی نامه اپراتور پاسخگوی مشترکین تلفن همراه و ۲ سال تجربه کاری مرتبط داشتن مهارت های فنون تدریس و انتقال مطلب (پداگوژی) | |



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

اپراتور پاسخگوی مشترکین خدمات تلفن همراه، کسی است که از عهده انجام پاسخگویی به درخواستهای تماس گیرندگان در خصوص اطلاعات خاص از طریق دسترسی به منابع اطلاعاتی مختلف وثبت وارجاع خدمات مورد نیازبه سایر واحدهای ذیربط برآید.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

-Operator telephone

-Answering service

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

-اپراتور تلفن تلفنخانه

-تلفن چی

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت 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

- شایستگی‌ها

| ردیف | عناوین |
|------|--|
| ۱ | تحويل کابین، آماده سازی تجهیزات و ابزار موجود در کابین اپراتور برای شروع کار |
| ۲ | گوش دادن به درخواستهای تماس گیرندگان |
| ۳ | مراجعه به منابع اطلاعاتی خاص مربوطه در صورت نیاز |
| ۴ | ارائه پاسخ مناسب و راهنمایی به تماس گیرندگان در خصوص خدمات |
| ۵ | ارجاع درخواست و مشکلات احتمالی به واحد مربوطه از طریق ارسال تیکت یا (CRM) |
| ۶ | ارتباط با ناظران فنی (سوپروایزرها)، سرپرستان و همکاران |
| ۷ | |
| ۸ | |
| ۹ | |
| ۱۰ | |
| ۱۱ | |
| ۱۲ | |
| ۱۳ | |
| ۱۴ | |
| ۱۵ | |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان: ۱. تحویل کابین، آماده سازی تجهیزات و ابزار موجود در کابین اپراتور برای شروع کار |
|--|---|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۹ | ۷ | ۲ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تجهیزات: سیستم thin کابین و صندلی مخصوص مانیتور | | | | دانش: - اجزاء کامپیوتر ونحوه راه اندازی سیستم - ویژگی های ابزارها و نرم افزارهای مورد استفاده - ویژگی های محیط کاری مناسب - نحوه استقرار صحیح در کابین |
| ابزار: موس، کی برد هدست و میکروفون، دستگاه تلفن | | ۱ | | مهارت: - استقرار صحیح و مناسب در کابین برای شروع کار - ورود کد عبور Agent - روشن کردن سیستم و کنترل آن، - روشن کردن صفحه نمایش و کنترل بالا آمدن نرم افزارهای تخصصی |
| مواد مصرفی: کاغذ و خودکار، ماژیک وایت برد | | ۱ | | - کنترل عملکرد هدست (گوشی) و تنظیم صدا - بررسی باز بودن پنجره اپراتور و امکان فعال بودن سیستم خود و همکاران - بررسی وصل بودن به شبکه داخلی خدمات تلفن همراه مربوطه |
| | | | | نگرش: - ضرورت رعایت انضباط کابین در پیشبرد بهتر فعالیت - اجتناب از ورود وسایل شخصی به داخل کابین |
| | | | | ایمنی و بهداشت: - لزوم حفظ رعایت فاصله مناسب از صفحه نمایش رایانه به منظور حفظ سلامت چشم - تنظیم حجم صدای خروجی گیرنده متناسب با آستانه شنوایی جهت حفظ سلامت آن - پرهیز از حالت ایستا و سکون نشسته در طول مدت کاری |
| | | | | توجهات زیست محیطی: - |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان: ۲. گوش دادن به درخواستهای تماس گیرندگان |
|--|---|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۹ | ۷ | ۲ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تجهیزات: سیستم thin کابین و سندلی مخصوص مانیتور | | | | دانش: - اصول گوش دادن فعال - چگونگی کنترل پنجره های مربوطه - اصول ونحوه ارائه خدمات به تماس گیرندگان - اصول بررسی و تشخیص نیازهای تماس گیرندگان |
| ابزار: موس، کی برد هدست و میکروفون دستگاه تلفن | | | | مهارت: - پاسخ گویی به تماس واصله (از طریق هدست یا صفحه نمایش) - گوش دادن فعال وتوجه وتمرکز کامل به صحبت های تماس گیرندگان - مشاهده تعداد افراد تماس گیرنده در لیست انتظار و برقراری ارتباط - به کارگیری صحیح فنون ارتباط اولیه با تماس گیرندگان (سلام وخوش آمدگویی، تبریک مناسبت روز، معرفی خود و درخواست نام تماس گیرنده) |
| مواد مصرفی: کاغذ وخودکار، ماژیک وایت برد | | | | - پرسش مناسب سوالات از تماس گیرنده - ثبت نظرات وپیشنهادات وانتقادات دریافتی از تماس گیرندگان - انتقال و ارائه نظرات واصله به سرپرست مربوطه |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : ۲. گوش دادن به درخواستهای تماس گیرندگان |
|---------------------------------|---|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | | | | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| | نگرش : <ul style="list-style-type: none">- اهمیت برخورد و لحن مناسب با تماس گیرنده در جذب مشتری- اهمیت بردباری در برقراری ارتباط موثر و صرف وقت مناسب برای تماس گیرنده- توجه به تفاوت‌های فردی تماس گیرندگان در نحوه برقراری ارتباط- اهمیت دادن به درخواستها و حساس بودن به نیازهای تماس گیرندگان | | | |
| | ایمنی و بهداشت : <ul style="list-style-type: none">- لزوم حفظ رعایت فاصله مناسب از صفحه نمایش رایانه به منظور حفظ سلامت چشم- تنظیم حجم صدای خروجی گیرنده متناسب با آستانه شنوایی جهت حفظ سلامت آن- پرهیز از حالت ایستا و سکون نشسته در طول مدت کاری | | | |
| | توجهات زیست محیطی : <ul style="list-style-type: none">-- | | | |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان: ۳. مراجعه به منابع اطلاعاتی خاص مربوطه در صورت نیاز |
|--|---|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۱ | ۹ | ۲ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تجهیزات: سیستم thin کابین و سندلی مخصوص مانیتور | | | ۳۰' | دانش: - تعریف منابع اطلاعاتی و انواع آن - نحوه کارکرد نرم افزار های تخصصی - انواع خدمات مورد پاسخگویی - لغات، اصطلاحات و واژگان تخصصی مربوطه |
| ابزار: موس، کی برد هدست و میکروفون، دستگاه تلفن | | ۲ | | مهارت: - جستجوی سریع اطلاعات از منابع موجود مورد نیاز تماس گیرندگان - بررسی هویت مشترک (اخذ یک شماره ثابت و اطمینان از صحت واقعی بودن مشکل) - بررسی وضعیت قطع یا وصل بودن مشترک - مشاهده و مطالعه منظم و مرتب روزانه منابع اطلاعاتی |
| مواد مصرفی: کاغذ و خودکار، ماژیک وایت برد | | ۱ | | نگرش: - اهمیت دادن به، به روز رسانی اطلاعات - اهمیت انتقال صحیح و به روز اطلاعات به تماس گیرندگان |
| | | | | ایمنی و بهداشت: - لزوم حفظ رعایت فاصله مناسب از صفحه نمایش رایانه به منظور حفظ سلامت چشم - تنظیم حجم صدای خروجی گیرنده متناسب با آستانه شنوایی جهت حفظ سلامت آن - پرهیز از حالت ایستا و سکون نشسته در طول مدت کاری |
| | | | | توجهات زیست محیطی: |



| | زمان آموزش | | | عنوان: ۴.ارائه پاسخ مناسب و راهنمایی به تماس گیرندگان در خصوص خدمات |
|---|---|-------------|-------------|---|
| | نظری | عملی | جمع | |
| | ۳ | ۹ | ۱۲ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تجهیزات: سیستم thin، کابین و صندلی مخصوص مانیتور | | | ۱ ۱ ۱ | دانش: - نحوه ارائه انواع خدمات و سرویس ها به مشتریان - انواع راهکارهای موثر و کاربردی در ارائه خدمات - زمان و اهمیت صرف وقت برای تماس گیرنده |
| ابزار: موس، کی برد هدست و میکروفون دستگاه تلفن | | ۲ ۲ | | مهارت: - راهنمایی و ارائه اطلاعات و پاسخ های مناسب به تماس گیرندگان به صورت آنی و بیدرنگ - تکرار پاسخ ها در صورت ابهام تماس گیرندگان به طور روشن، واضح و توأم با خونسردی و متانت و سعه صدر - بکار گیری روشهای کنترل خودهنگام مواجهه با متقاضیان عصبانی، ناراضی و پرخاشگر |
| مواد مصرفی: کاغذ و خودکار، ماژیک وایت برد | | ۲ ۱ ۱ | | - راهنمایی و ارجاع متقاضی به یکی از نزدیکترین مراکز ارتباطات محل سکونت با ذکر آدرس و تلفن تماس آن مرکز - اخذ آدرس پستی و علامت گذاری درخواست خدمات و ارسال آن به امورمشترکین غیر حضوری - قطع نکردن تماس در زمان های نامناسب و پایان دادن مودبانه مکالمه با تشکر و خداحافظی |
| | | | | نگرش: - باور استفاده از منطق و استدلال برای حل مشکلات - باور حفظ حرمت مخاطبین در پاسخگویی با تماس گیرندگان - اهمیت مشتاق و دلپذیر بودن و بروز خلق خوب در طول مکالمه |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : ۴.ارائه پاسخ مناسب و راهنمایی به تماس گیرندگان در خصوص خدمات |
|-------------------------------------|---|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | | | | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| | نگرش : - داشتن خونسردی و متانت و سعه صدر در هنگام پاسخگویی - لزوم اجتناب از صحبت کردن با همکاران یا سوپر وایزر در هنگام مکالمه و پاسخگویی به تماس گیرنده | | | |
| | ایمنی و بهداشت : - لزوم حفظ رعایت فاصله مناسب از صفحه نمایش رایانه به منظور حفظ سلامت چشم - تنظیم حجم صدای خروجی گیرنده متناسب با آستانه شنوایی جهت حفظ سلامت آن - پرهیز از حالت ایستا و سکون نشسته در طول مدت کاری | | | |
| | توجهات زیست محیطی : - - | | | |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان: |
|--|--|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۲ | ۹ | ۳ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | ۵.ارجاع درخواست و مشکلات احتمالی به واحد مربوطه از طریق ارسال تیکت یا (CRM) |
| تجهیزات: سیستم thin، کابین و صندلی مخصوص مانیتور | | ۱ | | دانش : - اصول کار با نرم افزار تخصصی مربوطه - نحوه ثبت و راه های انتقال درخواست واصله - نحوه ورود همزمان با مشترک به خدمات جهت رفع مشکل |
| ابزار: موس، کی برد هدست و میکروفون، دستگاه تلفن | | ۱ | | مهارت : - صحبت کردن با متقاضیان برای انتقال موثر اطلاعات - تفسیر و توضیح اطلاعات تفضیلی برای مشترکین VIP - همراهی و ورود همزمان با مشترک به داخل خدمات در بررسی و حل مشکل |
| مواد مصرفی: کاغذ و خودکار ،ماژیک وایت برد | | ۲ | | تایپ مشکلات در سیستم و ارسال به واحد مربوطه از طریق تیکت یا (CRM) در صورت عدم امکان حل مشکل اعلام زمان رفع اشکال و دریافت سرویس به مشتری |
| | نگرش : | | | - اهمیت استفاده از منطق و استدلال برای حل مشکلات - اهمیت حفظ حرمت مخاطبین در پاسخگویی با تماس گیرندگان - اهمیت مشتاق و دلپذیر بودن و بروز خلق خوب در طول مکالمه |
| | ایمنی و بهداشت : | | | - لزوم حفظ رعایت فاصله مناسب از صفحه نمایش رایانه به منظور حفظ سلامت چشم - تنظیم حجم صدای خروجی گیرنده متناسب با آستانه شنوایی جهت حفظ سلامت آن - پرهیز از حالت سکون و نشسته در طول مدت کاری |
| | توجهات زیست محیطی : | | | - |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان: عرا تباط با ناظران فنی (سوپروایزرها) ، سرپرستان و همکاران |
|--|--|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۱ | ۷ | ۴ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| تجهیزات: سیستم thin ، کابین و صندلی مخصوص مانیتور | | | ۱ | دانش : -تعریف سلسله مراتب وساختار اداری -فرایند انتقال اطلاعات شغلی بین همکاران - اصول روابط بین فردی سازنده و کار تیمی -گزارش و انواع آن |
| ابزار: موس، کی برد هدست و میکروفون، دستگاه تلفن | | ۱ | | مهارت : -انتقال اطلاعات و تجربیات در محیط کار در سطوح مختلف - انتقال خط (ترانس فر) تماس گیرندگان به همکاران برای تماس های مجدد درخواستی با اپراتور مورد نظر - تنظیم گزارشات بر حسب نیاز -هماهنگی در خصوص موارد اطلاعاتی خاص و کمیاب با سرپرست |
| مواد مصرفی: کاغذ و خودکار ، ماژیک وایت برد | | ۲ | | -ارائه گزارش مشکلات و نارسایی احتمالی تجهیزات و ابزارهای در اختیار به سوپر وایزر -بستن و غیر فعال کردن agent در زمان استراحت برای اطلاع همکاران |
| | | ۱ | | نگرش : - ارزشمند بودن تلاش جمعی در نیل به اهداف سازمانی - اهمیت تحمل استرس وسختی ناشی از محدودیت های محیطی - ضرورت همکاری و ایجاد محیط کاری غیر رقابتی و دوستانه برای - حفظ ارزش های اخلاقی وارائه خدمات اجتماعی |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان: ۶.ارتباط با ناظران فنی (سوپروایزرها)، سرپرستان و همکاران |
|---------------------------------------|--|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | | | | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| | ایمنی و بهداشت : - لزوم حفظ رعایت فاصله مناسب از صفحه نمایش رایانه به منظور حفظ سلامت چشم - تنظیم حجم صدای خروجی گیرنده متناسب با آستانه شنوایی جهت حفظ سلامت آن -تنظیم شیفت ها وساعات کاری متناسب با توانایی های جسمانی و روحی خود | | | |
| | توجهات زیست محیطی : - - | | | |



- برگه استاندارد تجهیزات

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|-----------------------------|---|---------------------------------|---|
| ۱ | سیستم thin | CPU: ۱.۶ GHz Power : ۴۸W, DC ۱۲V/۴A External power adopter Case size : ۲۳۰ (W) x ۲۱۰ (D) x ۵۷(H) mm Resolution : up to ۱۴۰۰x۱۰۵۰x۳۲bit color Weight : ۱.۵ Kg | به ازای هر کار آموز ۱ دستگاه | سیستم ها بوسیله نرم افزار ریموت سرور شبکه می باشند. تا امکان رویت مانیتور مربی برای کارآموزان فراهم گردد. |
| ۲ | مانیتور | صفحه نمایش رنگی به ابعاد ۱۹ اینچ | به ازای هر کار آموز ۱ دستگاه | |
| ۳ | کابین | از جنس چوب و شیشه ای به ابعاد ۱/۵*۱/۵ متر مربع | به ازای هر کار آموز ۱ دستگاه | |
| ۴ | صندلی گردان | چرخدار | به ازای هر کار آموز ۱ دستگاه | |
| ۵ | ست مخصوص مربی | شامل کلیه موارد مورد نیاز کار آموز | ۱ سری | |
| ۶ | دیتا پروژکتور و پرده مربوطه | DP:۲۰۰۰ lumens Sc: ۱.۶*۲.۴ m حداقل P۴ با Spc | ۱ دستگاه | به ازای هر کارگاه ۱ دستگاه |
| ۷ | رایانه | ۱G RAM ,۲۵۶ MVGA ,LCD۱۵, DVDRW, CPU ۲.۶۶ Dual Core | ۱ دستگاه | به ازای هر کارگاه ۱ دستگاه جهت اتصال به دیتا پروژکتور که در اختیار مربی است. |
| ۸ | دستگاه تلفن | تلفن ثابت رومیزی تک خط | به ازای هر کار آموز ۱ دستگاه | |
| ۹ | تخته وایت برد | Dim Board:۱.۶*۲.۴ m | ۱ عدد | به ازای هر کارگاه ۱ عدد |
| ۱۰ | جعبه کمک های اولیه | استاندارد | ۱ جعبه | به ازای هر کارگاه ۱ عدد |
| ۱۱ | تهویه مطبوع | استاندارد | | |
| ۱۲ | آب سردکن | استاندارد | | به ازای هر کارگاه 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 | نوشت افزار | کاغذ و خود کار | ۱۵ | |
| ۲ | ماژیک وایت برد | غیر روغنی | ۴ | |
| ۳ | نخته پاک کن | فومی | ۱ | |
| ۴ | جزوه آموزشی | | 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 | اینترنت پر سرعت | | | |
| ۲ | موس | استاندارد | | |
| ۳ | کی برد | استاندارد | | |
| ۴ | هدست و میکروفون | بدون نویز و باکیفیت بالای صدا و با قابلیت تنظیم و کنترل صدا | به ازاء هر کار آموز ۱ دستگاه | |

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 | معرفی خدمات تلفن همراه | | - | ۱۳۹۰ | تهران | شرکت خدمات همراه اول |

- سایر منابع و محتواهای آموزشی (پیشنهادی گروه تدوین استاندارد) علاوه بر منابع اصلی

| ردیف | نام کتاب یا جزوه | سال نشر | مؤلف / مولفین | مترجم / مترجمین | محل نشر | ناشر | توضیحات |
|------|------------------|---------|---------------|-----------------|---------|------|---------|
| | | | | | | | |



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 |
|------|-----------------|------------|------|---------|
| | | | | |