

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

منشی انتظامات

گروه شغلی

امور اداری

کد ملی آموزش شغل

۵	۴	۱	۴	۲	۰	۴	۳	۰	۰	۳	۰	۰	۰	۱
Isco-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۳/۱/۳۳/۲۱-۳

تاریخ تدوین استاندارد : ۹۰/۵/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۳-۲۱/۲۲/۱/۳

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 کرمان
- حراست اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان کرمان
- موسسه عصر اندیشه

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 - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	مجید رنجبر	لیسانس	ماشین ابزار	کارشناس حراست	۱۲ سال	تلفن ثابت: ۰۳۴۱-۲۱۱۰۲۵۱ تلفن همراه: ۰۹۱۳۱۹۷۳۹۶۸ ایمیل: majid-rnj@yahoo. آدرس: بلوار خلیج فارس اداره کل آموزش فنی و حرفه ای
۲	مجتبی شجاعی	لیسانس	برق	کارشناس اداره کل فنی و حرفه ای کرمان	۱۲ سال	تلفن ثابت: ۰۳۴۱۲۱۱۰۲۵۱ تلفن همراه: ۰۹۱۳۱۹۷۶۹۳۸ ایمیل: _____ m1390shojaee@gmail. آدرس: بلوار خلیج فارس اداره کل آموزش فنی و حرفه ای
۳	رضا گیشینی	دیپلم	انسانی	منشی انتظامات	۱۳ سال	تلفن ثابت: ۰۳۴۱-۲۱۲۳۳۹۴ تلفن همراه: ۰۹۱۳۱۹۹۷۴۶۱ ایمیل: _____ آدرس: بلوار خلیج فارس اداره کل آموزش فنی و حرفه ای
۴	مجید ملامحمدی	فوق لیسانس	صنایع	رئیس اداره آموزش فنی و حرفه ای کرمان	۸ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱۲۳۳۹۳ تلفن همراه: ۰۹۱۳۳۴۲۰۰۹۸ ایمیل: _____ mohammadyr2@yahoo. آدرس: بلوار خلیج فارس اداره کل آموزش فنی و حرفه ای
۵						تلفن ثابت: تلفن همراه: ایمیل: 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 :

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 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 شغل :	
منشی انتظامات	
شرح شغل ^۱ :	
این شغل از سری مشاغل گروه شغلی اداری است که وظیفه اصلی آن هماهنگی به منظور انجام امور انتظامی در زمان و مکان مناسب می باشد که به واسطه نگارش انواع متون گزارشی، برنامه ریزی امور، تکمیل انواع فرم های سیستم انجام می پذیرد و با مشاغل سرپرست انتظامات و مدیر سیستم در ارتباط می باشد.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم	
حداقل توانایی جسمی : سلامت کامل جسمی و ذهنی	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد : -	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۹۱ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۳۴ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۵۷ ساعت
- کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- آزمون نظری : ۲۵%	
- آزمون عملی : ۶۵%	
- اخلاق حرفه ای : ۱۰%	
صلاحیت های حرفه ای مریبان :	
- دارا بودن مدرک تحصیلی لیسانس مدیریت	
- داشتن حداقل یک سال سابقه کار تجربی	

^۱. Job / competency Description



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :
- نگارنده متون فارسی (آیین نگارش) باکد: 1-51/25/1/1

* 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 اعلام از وزارت کار



استاندارد شغل

- شایستگی ها

ردیف	عناوین
۱	طبقه بندی مناسب ارباب رجوع
۲	برنامه ریزی امور روزانه
۳	نامه نگاری در خصوص امور مختلف مربوطه
۴	کنترل ورود و خروج افراد و ارقام
۵	تنظیم انواع گزارش ها
۶	تنظیم نمودارهای مختلف
۷	بکارگیری و اجرای مقررات و آیین نامه های انتظامات
۸	طریقه بکارگیری تجهیزات ایمنی و اطفاء حریق
۹	
۱۰	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: طبقه بندی مناسب ارباب رجوع
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۸	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دفتر خودکار جعبه کمک‌های اولیه				دانش :
			۲	- اصول برخورد مناسب و مذاکره با ارباب رجوع
			۱	- نحوه یادداشت تقاضای ارباب رجوع
			۲	- نحوه راهنمایی ارباب رجوع
				مهارت :
		۲		- طبقه بندی ارباب رجوعان
		۳		- یادداشت درخواست های مربوطه
		۳		- اجرای ارباب رجوع به واحدهای ذیربط با برنامه ریزی مناسب
				نگرش :
				- درک صحیح درخواست ارباب رجوعان
			ایمنی و بهداشت :	
			- نشستن با رعایت اصول ارگونومی	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: برنامه ریزی امور روزانه
	جمع	عملی	نظری	
	۱۱	۷	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دفتر				دانش: - اصول برنامه ریزی فعالیت ها - نحوه ارتباط با سایر واحدها
خودکار		۲		
رایانه			۲	
دیتا پروژکتور				
وایت برد				
ماژیک				
جعبه کمکهای اولیه				
				مهارت: - تهیه جدول زمان بندی فعالیت ها - برنامه ریزی و تنظیم امور روزانه واحد مربوطه
		۳		
		۴		
				نگرش: - لحاظ تعهدات اخلاق حرفه ای در برابر درخواست های کارکنان
				ایمنی و بهداشت: - رعایت حد فاصل مناسب چشم از محل نگارش
				توجهات زیست محیطی: -



	زمان آموزش			عنوان: نامه نگاری در خصوص امور مختلف مربوطه
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۸	۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دفتر				دانش: - اصول نامه نگاری - اصول نگارش نامه های اداری - انواع جمله، پاراگراف و ... - انواع علائم رایج در نگارش ادبی
خودکار			۲	
رایانه			۱	
دیتا پروژکتور			۱	
وایت برد			۱	
کپسول آتش نشانی			۱	مهارت: - نگارش نامه های مختلف اداری - بکارگیری انواع نشانه های ادبی با توجه به تفاوت های مفهومی
جعبه کمک های اولیه				
		۴		
		۴		
				نگرش: - رعایت اصول نامه نگاری و استفاده از کلمات موجه
				ایمنی و بهداشت: - رعایت حد نصاب مناسب چشمی
				توجهات زیست محیطی: - جلوگیری از ضایعات کاغذ



	زمان آموزش			عنوان: کنترل ورود و خروج افراد و اقلام
	جمع	عملی	نظری	
	۱۴	۹	۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ				دانش: - تشریح کار با دستگاه ثبت ساعات ورود و خروج - انواع مشخصات کیفی اقلام و علامات مشخصه مانند شماره سریال، شماره سری و ... - نحوه کنترل ورود و خروج پرسنل
خودکار		۲		
دفتروروداموال		۲		
دفتر خروج اموال				
دیتاپوراكتور			۱	مهارت: - کنترل اقلام ورودی با درج نمودن مشخصات مربوطه در دفتر اقلام ورودی (مواد اولیه، اموال و ...) - تطابق مشخصات اقلام خروجی مندرج در برگه خروج با اقلام آماده شده جهت خروج از سیستم (.....، ضایعات و ...) - کنترل ورود و خروج افراد به واسطه برگه های مربوطه و یا با سیستم های کارت و انگشتی
کبسول آتشنشانی		۳		
جعبه کمکهای اولیه		۳		
		۳		
	نگرش: - رعایت اصول امانتداری در خصوص اقلام سیستم			
	ایمنی و بهداشت: - تأمین مکان استقرار مناسب - بکارگیری ابزار مناسب و ایمن به منظور بررسی اقلام ورودی و خروجی			
	توجهات زیست محیطی: -			



	زمان آموزش			عنوان : تنظیم انواع گزارشات
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۸	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دفتر ثبت گزارش رایانه			۱	دانش : - اصول ارتباط با واحدهای مرتبط بالادستی و پایین دستی - انواع فرم های گزارش نویسی - چارچوب نگارشی گزارش - نحوه ثبت جزئیات وقایع مختلف
دفتر اموال			۲	
دفتر گزارش نویسی			۱	
دیتاپوراكتور			۱	
كيسول آتشنشانی			۱	مهارت : - تنظیم گزارشات مختلف برای مدیریت مجموعه (تعداد افراد حاضر، غایب، میزان اقلام ورودی و خروجی و ...) - ارائه گزارش با جزئیات کامل در خصوص وقایع و حوادث به روز کرده
جعبه كمكهای اولیه				
دفتر ورود کالا				
دفتر خروج کالا	۴		۴	
				نگرش : رعایت اصول امانتداری در خصوص ارائه گزارشات مربوطه
				ایمنی و بهداشت : رعایت حد نصاب از مانیتور
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: تنظیم نمودارهای مختلف عملیاتی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۴	۹	۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
دفتر				دانش: - انواع نمودارها با توجه به اهمیت هر نمودار - آمار و ارقام روزانه، هفتگی و ماهیانه - نحوه استفاده از نرم افزارهای اداری
مداد			۲	
مدادپاک کن			۱	
رایانه				مهارت: - ترسیم نمودارهای مختلف میله ای، دایره ای و ... - تنظیم نمودارها براساس درخواست مدیریت - تنظیم نمودارها براساس نوع گزارش های قبلی
دیتا پروژکتور			۲	
وایت برد				
ماژیک				
سی دی خام		۳		نگرش: - رعایت اصول گزارش دهی به منظور ایجاد درک مناسب برای بررسی کننده نمودار
		۳		
		۳		
				ایمنی و بهداشت: - استفاده از رنگ های غیر آزار دهنده چشمی
				توجهات زیست محیطی: -



	زمان آموزش			عنوان: بکارگیری و اجرای مقررات و آیین نامه های انتظامات
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳	۸	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تخته وایت برد ماژیک رایانه دفتر اموال دفتر گزارش نویسی دیتاپورکتور کبسول آشنشانی جعبه کمکهای اولیه دفتر ورود کالا دفتر خروج کالا			۱ ۱ ۲ ۱ ۴ ۲ ۲	دانش : - نحوه ایجاد نظم با بکارگیری مقررات انتظامات مجموعه - اصول مربوط به تفسیر قوانین - نحوه تفهیم مقررات به پرسنل و ارباب رجوعان - نحوه تنظیم فرم ها و مدارک براساس بندهای قوانین مختلف مهارت : - بکارگیری مقررات و آیین نامه ها با توجه به موارد مختلف (حضور و غیاب پرسنل، ورود و خروج اقلام یا امضاهای مجاز) - بکارگیری قوانین انتظامات با همسویی قوانین کلی مجموعه - تنظیم فرم ها و مدارک بر اساس قوانین و مقررات نگرش : - تلاش صادقانه در جهت حاکمیت مقررات در امور مجموعه - اولویت در اجرای قوانین و مقررات ایمنی و بهداشت : توجهات زیست محیطی :



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	دستگاه حضور و غیاب	کارت خوان	۱ دستگاه	
۲	دستگاه حضور و غیاب	انگشتی	۱ دستگاه	
۳	دستگاه کپی	معمولی و متوسط	۱ دستگاه	
۴	دستگاه فاکس	قطع A4	۵ دستگاه	
۵	دیتا پروژکتور	3m EPSON	۱ دستگاه	
۶	رایانه	P-4	۱ دستگاه	
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				
۱۸				
۱۹				

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	۱ بسته	
۲	کاغذ	A5	۱ بسته	
۳	خودکار		۱ بسته	
۴	مداد	HB	۱۵ عدد	
۵	مداد پاک کن	متوسط	۱۵ عدد	
۶	دفاتر ثبت ورود و خروج اقلام	قطع متوسط	۵ عدد	
۷	فرم حضور پرسنل	A4	۳۰ برگ	
۸	فرم خروج پرسنل	A4	۳۰ برگ	
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				
۱۸				
۱۹				

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر کارآموز محاسبه شود .



- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	خط کش	۳۰ cm	۵ عدد	
۲	انبردست	متوسط	۵ عدد	
۳	چراغ قوه	متوسط	۵ عدد	
۴				
۵				
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				
۱۸				
۱۹				

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	آموزش نگهبانی	حجت اله عمولشکریان	-----	۱۳۸۶	تهران	عابد
2						

- 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