



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

گروه برنامه‌ریزی درسی صنعت گاز

استاندارد آموزش

ارائه خدمات به متقاضیان شرکت های گازرسانی

کد استاندارد ۴۲۲۵۲۱۱۱۰۰۰۰۰۳۱



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	احمد فرخنده شریف	خراسان رضوی	رئیس مشترکین
۲	امیر پاشائی	اصفهان	امور مشترکین
۳	حسن زمانی	اصفهان	کارشناس ارشد مشترکین
۴	حسن فریدونی	خراسان رضوی	کارشناس ارشد گاز
۵	داوود مرادی	چهارمحال و بختیاری	مهندس خدمات فنی و فروش
۶	علیرضا صادقیان	آذربایجان شرقی	مهندس اجرای طرح های راه و ساختمان
۷	فریدون تقی زاده	خراسان رضوی	رئیس هماهنگی و فروش ستاد بهره برداری
۸	فیروز عزیزی	آذربایجان شرقی	کارشناس ارشد گاز
۹	قربانعلی فخرائی	اصفهان	رئیس امور مشترکین
۱۰	قلی قلی زاده	آذربایجان شرقی	رئیس خدمات مشترکین و متقاضیان
۱۱	محسن بهزادی نیا	اصفهان	رئیس امور مشترکین
۱۲	محمد حسین پاشایی اصل	آذربایجان شرقی	رئیس آموزش
۱۳	محمد مهربانی	اصفهان	مسئول نگهداری شبکه و انشعابات
۱۴	محمدحسن جبیری	خراسان رضوی	رئیس مشترکین
۱۵	محمدعلی برزگری	آذربایجان شرقی	کارشناس پژوهش و برنامه ریزی
۱۶	مرتضی صالحی	تهران	رئیس آموزش
۱۷	مهدی رجب پور	آذربایجان شرقی	مسئول تعمیرات شبکه و انشعابات
۱۸	مهدی لطفی	اصفهان	مهندس فروش
۱۹	ناهید امینی	خراسان رضوی	رئیس امور مشترکین
۲۰	ولی الله مردانی	چهارمحال و بختیاری	رئیس نصب تجهیزات

استاندارد آموزشی ارائه خدمات به متقاضیان شرکت های گازرسانی در جلسه مورخ ۱۳۹۸/۱۰/۱۵ توسط کارگروه برنامه ریزی درسی ذیل بررسی و به تصویب رسید.

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	اصغر فیضی	مدیرکل پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی
۲	رامک فرح آبادی	معاون برنامه ریزی درسی
۳	سید محسن جلالی	رئیس گروه برنامه ریزی درسی
۴	لیلا فرهادی راد	رئیس گروه برنامه ریزی درسی
۵	راضیه عباس زاده	دبیر کارگروه برنامه ریزی درسی
۶	زهرا میرزاده مدرسی	کارشناس برنامه ریزی 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: ارائه خدمات به متقاضیان شرکت های گازرسانی

عنوان استاندارد (انگلیسی): Providing services to applicants of gas companies:

مشخصات استاندارد آموزش

شرح استاندارد

این استاندارد شامل دانش، مهارت و نگرش لازم جهت انجام کار « ارائه خدمات به متقاضیان شرکت های گازرسانی » در محیطها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا بر اساس استانداردهای محیط کار و مراحل کاری زیر می باشد:

۱. دریافت، بررسی و صحه گذاری مستندات و مدارک متقاضیان و یا دفاتر پیشخوان
۲. تعیین نوع تعرفه، هزینه و دیگر موارد مرتبط با اشتراک پذیری طبق مصوبات قانونی و موارد خاص
۳. عقد پیمان فروش و انجام امور اشتراک پذیری

استاندارد عملکرد: ارائه خدمات به متقاضیان شرکت های گازرسانی با استفاده از مجموعه مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی و بر اساس مقررات حقوقی مشترکین و مقررات ملی ساختمان

ویژگی کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات: دیپلم فنی، حسابداری

حداقل توانایی جسمی و ذهنی: سلامت کامل جسمی و ذهنی

پیش نیاز: انجام امور اداری، ارتباطی و سازمانی در شرکت های گازرسانی - رعایت الزامات HSE، مدیریت بحران و پدافند غیر عامل شرکت های گازرسانی - شناسائی فرآیند اکتشاف، استخراج، پالایش، انتقال، توزیع و تجهیزات گاز رسانی

طول دوره آموزش

زمان آموزش:	۱۷۸	ساعت
نظری:	۷۶	ساعت
عملی:	۴۲	ساعت
کارورزی:	۶۰	ساعت

صلاحیت حرفه‌ای مربیان

حداقل میزان تحصیلات: لیسانس مدیریت، حسابداری

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: ۸ ساعت)	- نحوه مسیریابی و نقشه خوانی بر اساس خط سیر (کد آدرس، بخش و قطعه، فرکانس بندی) و نقشه های استاندارد گازرسانی (ایزومتریک، موزاییک)
(زمان آموزش: ۸ ساعت)	- کلیات مورد نیاز مقررات ملی ساختمان (مبحث ۱۷)
(زمان آموزش: ۲ ساعت)	- قانون مالکیت آپارتمان ها و مراکز تجاری
(زمان آموزش: ۲ ساعت)	- اصول سامانه های مرتبط (احراز هویت، احراز مالکیت و اصالت علمک و دیگر سامانه های موجود)
(زمان آموزش: ۱۲ ساعت)	- مجموعه مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی
(زمان آموزش: ۱۲ ساعت)	- مقررات حقوقی مشترکین
(زمان آموزش: ۸ ساعت)	- سامانه های مربوط به مشترکین و متقاضیان
(زمان آموزش: ۸ ساعت)	- چگونگی پاسخگویی موثر به نیازهای مشترکین مطابق دفترچه پاسخگویی
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- انواع فرمهای مورد استفاده در واحد متقاضیان
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- انواع تعرفه ها و دستورالعمل های محاسبات حق اشتراک
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- اصول مقدماتی GIS
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- انواع کتنورها و مشخصات فنی آنها

مهارت

(زمان آموزش: ۸ ساعت)	- مسیریابی و نقشه خوانی بر اساس خط سیر (کد آدرس، بخش و قطعه، فرکانس بندی)
(زمان آموزش: ۶ ساعت)	- کار با سامانه های اصول سامانه های مرتبط (احراز هویت، احراز مالکیت و اصالت علمک و دیگر سامانه های موجود)
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- کار با سامانه های GIS
(زمان آموزش: ۱۶ ساعت)	- کار با نرم افزارها و سامانه های مرتبط در امور متقاضیان
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- تکمیل فرم های مورد استفاده در واحد مشترکین و متقاضیان
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- پاسخگویی موثر به نیازهای مشترکین مطابق دفترچه پاسخگویی

نگرش

- ارتقاء بهره‌وری فردی در سازمان
- توجه به مسئولیت‌ها و وظایف محوله
- دقت در انجام کار
- رعایت اخلاق حرفه‌ای
- نظم و انضباط در انجام کار

ایمنی و بهداشت

- رعایت اصول ارگونومی
- رعایت اصول ایمنی حین انجام کار

توجهات زیست محیطی

- مدیریت انرژی
- مدیریت پسماند
- صرفه‌جویی در مصرف مواد اولیه و مصالح

* 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	اسکتر	استاندارد	۱ عدد
۲	پرینتر	استاندارد	۱ عدد
۳	تخته وایت بورد	استاندارد	۱ عدد
۴	رگولاتور	یک چهارم پوند	۲ عدد
۵	شیر علمک یا شیر رایزر	سه چهارم اینچ	۲ عدد
۶	شیر قفلی	سه چهارم اینچ	۲ عدد
۷	فلش مموری	۱۶	۱ عدد
۸	کامپیوتر و تجهیزات جانبی رایانه ای	استاندارد	۵ دستگاه
۹	کنتور دیافراگمی	استاندارد	۲ عدد
۱۰	ویدئو پروژکتور	استاندارد	۱ عدد
۱۱	صندلی کارآموزی	معمولی	۱۵ عدد
۱۲	صندلی مربی	معمولی	۱ عدد
۱۳	میز مربی	معمولی	۱ عدد
۱۴	کپسول آتش نشانی	۶ کیلویی - پودر خشک	۲ عدد

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
ابزار			
-	-	-	-

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
مواد مصرفی			
۱	برگه	A4	۱ بسته
۲	خودکار	قرمز، مشکی، آبی	از هر کدام ۵ عدد
۳	دفترچه یادداشت	استاندارد	۱۵ عدد
۴	فرم	مرتبط با متقاضیان	از هر فرم ۱۵ عدد

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
مواد مصرفی			
۵	کتابچه	مجموعه مقررات و امور حقوقی	۱۵ عدد
۶	کتابچه	مقررات ملی ساختمان (مبحث ۱۷)	۱۵ عدد
۷	ماژیک	قرمز، مشکی، آبی	از هر کدام ۵ عدد
۸	نرم افزارها و سامانه ها	مرتبط با متقاضیان	۱۵ عدد
۹	نقشه	موزائیک	۱۵ عدد
۱۰	نقشه	ایزومتریک	۱۵ عدد
۱۱	تخته پاک کن	مخصوص وایت برد	۱ عدد