



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت
دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

استاندارد آموزش شغل

کارشناس پاسخگویی (پشتیبانی) ۲۰۲۰

گروه شغلی

فناوری ارتباطات

کد ملی آموزش شغل

۴	۲	۲	۵	۲	۰	۳	۵	۰	۰	۲	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۷/۵/۱۵

نظارت بر تدوین محتوا و تصویب استاندارد : دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۴۲۲۵۲۰۳۵۰۰۲۰۰۰۱

اعضاء کارگروه برنامه‌ریزی درسی : فناوری ارتباطات					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	مرجان خیراللهی	کارشناسی ارشد	مهندسی کامپیوتر- نرم افزار	مدیر کل خدمات پس از فروش	۱۹ سال
۲	حسن نیکخواه	کارشناسی	مهندسی برق- الکترونیک	رئیس اداره کنترل و بهبود پاسخگویی	۱۵ سال
۳	مهدی نادری	کارشناسی ارشد	مهندسی برق- مخابرات	رئیس اداره عملیات مرکز تماس	۵ سال
۴	شقایق برانچی	کارشناسی	مهندسی کامپیوتر- نرم افزار	رئیس اداره پشتیبانی	۵ سال
۵	محسن گودرزی	کارشناسی ارشد	مهندسی کامپیوتر- نرم افزار	کارشناس کنترل و بهبود پاسخگویی	۵ سال
۶	مهدی ظهوریان	کارشناسی	مهندسی برق- الکترونیک	کارشناس کنترل و بهبود پاسخگویی	۵ سال
۷	اصغر واکف مارالانی	کارشناسی	مهندسی کامپیوتر- نرم افزار	کارشناس آموزش	۳۰ سال
۸	راضیه عباس زاده	لیسانس	الکترونیک	دبیر کارگروه برنامه‌ریزی درسی فناوری ارتباطات	۱۲ سال

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است.

آدرس: دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی
تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸
تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸
آدرس الکترونیکی: rpe@irantvto.ir

تعاریف :

استاندارد شغل :

مشخصات شایستگی‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه‌ای نیز گفته می‌شود.

استاندارد آموزش :

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی‌های موجود در استاندارد شغل.

نام یک شغل :

به مجموعه‌ای از وظایف و توانمندی‌های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می‌رود اطلاق می‌شود.

شرح شغل :

بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی، مسئولیت‌ها، 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 شایستگی‌ها و توانایی‌هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می‌رود.

کارورزی:

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. (مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می‌آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی‌گردد.)

ارزشیابی :

فرآیند جمع‌آوری 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 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.

دانش :

حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی که می‌تواند 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 مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.

نگرش :

مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت‌های غیر فنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.

ایمنی :

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می‌شود.

توجهات زیست محیطی :

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

نام استاندارد آموزش شغل :	
کارشناس پاسخگویی (پشتیبانی) ۲۰۲۰	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
<p>کارشناس پاسخگویی (پشتیبانی) ۲۰۲۰ شغلی است در گروه فناوری ارتباطات که شامل شایستگی های بکارگیری نرم افزار CRM مرتبط با مدیریت ارتباط با مشتریان خانگی، پاسخگویی به سوالات مرتبط با نصب و راه اندازی تجهیزات مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران، پاسخگویی به درخواست های پیکربندی و عیب یابی تجهیزات مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران، دریافت اطلاعات خرابی ، ثبت و پیگیری تیکت خرابی مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران، تهیه و تنظیم گزارشات مورد نیاز می باشد . این شغل با مشاغل مانند سرپرست پاسخگویی، رئیس اداره عملیات مرکز تماس و کارشناسان پشتیبانی در ارتباط است.</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات : لیسانس</p> <p>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت چشم، گوش، دست و تکلم و سلامت روان</p> <p>مهارت های پیش نیاز : ندارد</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۳۲۲ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۸۵ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۲۳۷ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
لیسانس با حداقل ۳ سال سابقه کار مرتبط	

*** تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی):**

پاسخگویی به سوالات و درخواست‌های مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران؛ دریافت اطلاعات خرابی سرویس‌ها، ثبت و پیگیری روند رفع خرابی سرویس‌های مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران و همچنین تهیه و تنظیم گزارش فعالیت‌های صورت پذیرفته در بازه‌های زمانی مورد نیاز از جمله وظایف این گروه از کارشناسان پشتیبانی می‌باشد. به دلیل حساسیت کار با مشتریان و وجود نرم‌افزار و سخت‌افزارهایی که نحوه استفاده از آن‌ها به کارکنان پشتیبانی که با مشتری در ارتباط هستند؛ آموزش داده نشده است، باعث شد که نیاز به آموزش و ساماندهی امور مربوط به مراکز تماس به جهت کاهش ریزش مشتری، وفاداری مشتریان، اطلاع‌رسانی مبتنی بر سفر مشتری، ارزیابی و تضمین کیفیت و مدیریت اطلاعات بعد از فروش کاملاً احساس شود.

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

Residential inbound / back office contact center agent

*** مهم‌ترین استانداردها و رشته‌های مرتبط با این استاندارد:**

- کارشناس پاسخگویی (پشتیبانی) ۲۰۱۰

*** جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب‌شناسی 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 زیان‌آور طبق سند و مرجع
- د: نیاز به استعلام از وزارت کار

استاندارد آموزش شغل

- شایستگی ها

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	بکارگیری نرم افزار CRM مرتبط با مدیریت ارتباط با مشتریان خانگی	۱۰	۲۰	۳۰
۲	پاسخگویی به سوالات مرتبط با نصب و راه اندازی تجهیزات مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران	۳۰	۹۰	۱۲۰
۳	پاسخگویی به درخواستهای پیکربندی و عیب یابی تجهیزات مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران	۲۰	۳۰	۵۰
۴	دریافت اطلاعات خرابی ، ثبت و پیگیری تیکت خرابی مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران	۲۰	۳۷	۵۷
۵	تهیه و تنظیم گزارشات مورد نیاز	۵	۶۰	۶۵
جمع ساعات		۸۵	۲۳۷	۳۲۲

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۲۰	۱۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست‌محیطی مرتبط			
-لوازم التحریر				دانش :
-کامپیوتر با تجهیزات				-کاربرد ها و مزایای نرم افزارهای crm
-چاپگر				-روش های اندازه گیری رضایت مشتریان
-اسکنر				-نرم افزار مربوط به مشتریان خانگی
-میز				-نحوه تهیه بانک جامع مشتریان
-صندلی				مهارت :
-دستگاه فکس				-اندازه گیری رضایت مشتریان
-جعبه کمک های اولیه				-تجزیه و تحلیل پروفایل مشتری
-کپسول آتش نشانی				-مدیریت شکایات
-انواع مودم های متداول				-پاسخگویی صحیح به مشتریان خشمگین
				-کار با نرم افزار crm مشتریان خانگی
				-تحلیل و گزارش گیری
				نگرش :
				-توجه به اهمیت جایگاه مشتریان
				-رعایت انضباط شغلی در محیط کار
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست‌محیطی :
				-صرفه جویی در مصرف مواد
				-مدیریت انرژی
				-مدیریت پسماند

	زمان آموزش			عنوان : پاسخگویی به سوالات مرتبط با نصب و راه اندازی تجهیزات مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲۰	۹۰	۳۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
-خودکار				- مراحل پیگیری خرابی تیکت‌های مشتریان خانگی
-مداد				- سرویس‌های مخابراتی ارائه شده به مشتریان خانگی
-پاک‌کن				(... و (تانوما) ADSL, FTTH)
-پانچ				- مراکز مخابراتی و بخش‌های مربوطه
-خط کش				- دستورالعمل‌های پاسخگویی مربوط به مشتریان خانگی
-دستگاه منگنه				- شبکه های LAN و WAN و نحوه نصب و راه اندازی تجهیزات سخت افزاری تحت شبکه از قبیل روتر و سوئیچ
-سنجاق				- ساختار سازمانی
-کامپیوتر با تجهیزات				- فن بیان مناسب
-چاپگر				مهارت :
-دستگاه اسکن				-پیکربندی و عیب‌یابی مودم
-میز				-پیکربندی و عیب‌یابی ADSL
-صندلی				-پیکربندی و عیب‌یابی FTTX
-کاغذ				-کار با Network+
-دستگاه فکس				-کار با شبکه های LAN و WAN ، IP routing ، مدیریت ترافیک شبکه، دیتا سنترها و زیر ساخت های امنیتی /مدیریتی /سرویس دهی
-نوار چسب				- نصب و راه اندازی تجهیزات سخت افزاری تحت شبکه از قبیل روتر و سوئیچ (اصول دوره CCNA Route & (Switch
-جا چسبی				-پاسخگویی به سوالات مربوط به نصب و راه اندازی تجهیزات مشتریان خانگی
-کازیه				
-تقویم				
-جعبه کمک‌های اولیه				
-کپسول آتش نشانی				
-انواع مودم‌های متداول				

	زمان آموزش			عنوان : پاسخگویی به سوالات مرتبط با نصب و راه اندازی تجهیزات مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- توجه به اهمیت جایگاه مشتریان در شرکت مخابرات ایران</p> <p>- توجه به اهمیت اجرای صحیح مقررات محیط کار</p> <p>- ضرورت رعایت انضباط شغلی در محیط کار</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت اصول ارگونومی بدن</p> <p>- رعایت اصول بهداشت روانی و فردی</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>- صرفه جویی در مصرف کاغذ</p> <p>- مدیریت انرژی</p> <p>- مدیریت پسماند</p>			

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۵۰	۳۰	۲۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			پاسخگویی به درخواست های پیکربندی و عیب یابی تجهیزات مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران
-خودکار				دانش :
-مداد				-انواع مودمها (FTTH , ADSL , ...)
-پاک کن				- انواع سیستم عامل ها
-پانچ				- انواع سخت افزار کامپیوتر
-خط کش				- انواع شبکه های کامپیوتری
-دستگاه منگنه				- انواع تجهیزات موبایل
-سنجاق				- انواع شبکه FTTx
-کامپیوتر با تجهیزات				مهارت :
-چاپگر				-پیکربندی و عیب یابی سیستم عامل ها
-دستگاه اسکن				-پیکربندی و عیب یابی سخت افزار کامپیوتر
-میز				- پیکربندی و عیب یابی شبکه های کامپیوتری
-صندلی				- پیکربندی و عیب یابی تجهیزات موبایل
-کاغذ				- پاسخگویی به درخواست پیکربندی تجهیزات مشتریان خانگی
-دستگاه فکس				عیب یابی تجهیزات با توجه به توضیحات مشتریان خانگی
-نوار چسب				نگرش :
-جا چسبی				-توجه به اهمیت جایگاه مشتریان در شرکت مخابرات ایران
-کازیه				-توجه به اهمیت اجرای صحیح مقررات محیط کار
-تقویم				-ضرورت رعایت انضباط شغلی در محیط کار
-جعبه کمک های اولیه				
-کپسول آتش نشانی				
-انواع مودم های متداول				

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
				پاسخگویی به درخواست های پیکربندی و عیب یابی تجهیزات مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ارگونومی بدن - رعایت اصول بهداشت روانی و فردی			
	توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در مصرف کاغذ - مدیریت انرژی - مدیریت پسماند			

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۵۷	۳۷	۲۰	
				دریافت اطلاعات خرابی ، ثبت و پیگیری تیکت خرابی مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-خودکار				دانش :
-مداد				- گوش کردن فعال
-پاک‌کن				- دستورالعمل‌های اجرایی
-پانچ				-سیستم ثبت خرابی مشتریان خانگی
-خط کش				-مراحل پیگیری خرابی تیکت‌های مشتریان خانگی
-دستگاه منگنه				-دانش کار تیمی
-سنجاق				مهارت :
-کامپیوتر با تجهیزات				- دریافت اطلاعات مورد نیاز
-چاپگر				-استخراج اطلاعات مربوط به مشتری (اطلاعات مربوط به شماره تماس مشتری و ...)
-دستگاه اسکن				-کار با سیستم صورتحساب Billing مشتریان خانگی
-میز				- تایپ با سرعت مناسب
-صندلی				-پیگیری خرابی تیکت های مشتریان خانگی
-کاغذ				-انجام کار تیمی
-دستگاه فکس				نگرش :
-نوار چسب				-توجه به اهمیت جایگاه مشتریان در شرکت مخابرات ایران
-جا چسبی				-توجه به اهمیت اجرای صحیح مقررات محیط کار
-کازیه				-ضرورت رعایت انضباط شغلی در محیط کار
-تقویم				ایمنی و بهداشت :
-جعبه کمک‌های اولیه				-رعایت اصول ارگونومی بدن
-کپسول آتش نشانی				-رعایت اصول بهداشت روانی و فردی
-انواع مودم‌های متداول				
-نرم افزار CRM				

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
				دریافت اطلاعات خرابی ، ثبت و پیگیری تیکت خرابی مشتریان خانگی شرکت مخابرات ایران
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در مصرف کاغذ - مدیریت انرژی - مدیریت پسماند			

	زمان آموزش			عنوان : تهیه و تنظیم گزارشات مورد نیاز
	جمع	عملی	نظری	
	۶۵	۶۰	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-خودکار				دانش :
-مداد				-انواع تیکت های ثبت شده
-پاک کن				-نحوه تهیه گزارش مناسب و انتخاب نرم افزار مربوطه
-پانچ				-اصول نامه نگاری
-خط کش				مهارت :
-دستگاه منگنه				- انجام چند مدل نامه نگاری اداری
-سنجاق				-کار با نرم افزار Microsoft Access (شامل بخش های مفاهیم اولیه طراحی پایگاه داده، انواع ارتباطات و مفاهیم آن ها، آشنایی با روش ساخت جداول و ارتباط بین آن ها، آشنایی با مفاهیم پرس وجو، انتقال داده ها بین محیط های مختلف، کار با افزونه ها و...)
-دستگاه اسکن				-کار با نرم افزار Microsoft Word (شامل بخش های پاراگراف بندی، جداول، Section، Style، تصاویر، فهرست بندی و ...)
-میز				-کار با نرم افزارهای گزارش دهی مانند Excel (شامل بخش های کار با جداول، نمودارها، توابع، فرمول نویسی، ماکرونویسی، داشبورد، ابزارهای گرافیکی، ابزارهای تحلیل داده، Add in و...)
-صندلی				- کار نرم افزار تماس با مشتریان خانگی
-کاغذ				-تنظیم گزارش بر اساس نوع تیکت ها (خرابی، اطلاع رسانی، صورتحساب و فروش)
-دستگاه فکس				
-نوار چسب				
-جا چسبی				
-کازیه				
-تقویم				
-جعبه کمک های اولیه				
-کپسول آتش نشانی				
-انواع مودم های متداول				

استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تهیه و تنظیم گزارشات مورد نیاز
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- رعایت اخلاق حرفه‌ای در کار - رعایت محرمانه بودن اطلاعات مشتریان			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت اصول ارگونومی بدن - رعایت اصول بهداشت روانی و فردی			
	توجهات زیست محیطی :			
	- صرفه جویی در مصرف منابع (کاغذ و انرژی) - مدیریت پسماند			

برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	با کلیه متعلقات	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۲	صندلی	استاندارد اپراتوری ، گردان و چرخ دار	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۳	میز اپراتوری	مجهز به کابل شبکه، کابل برق، سیم تلفن	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۴	هدست	استاندارد	به ازای هر کارآموز یک دستگاه	
۵	ویدئو پروژکتور	با رزولوشن بالا	یک عدد	
۶	سیستم تهویه	مطبوع	به ازای هر کارگاه یک دستگاه	
۷	آب سرد کن	استاندارد	یک عدد	
۸	تخته وایت برد	۷۰ × ۱۰۰ سانتی متر	یک عدد	
۹	جعبه کمک های اولیه	با کلیه تجهیزات	۱ سری	
۱۰	پرده دیپتا پروژکتور	استاندارد	۱ عدد	
۱۱	کپسول آتش نشانی	۶ کیلویی پودر خشک	۲ عدد	
۱۲	میز مربی	معمولی	۱ عدد	
۱۳	صندلی مربی	معمولی	۱ 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	مداد	HB	۱ بسته	
۲	خودکار	معمولی	۱۵ عدد	
۳	کاغذ	A۴	۱ بسته	
۴	ماژیک	وایت برد- معمولی	۲ عدد	
۵	تخته پاک کن	معمولی	۱ 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	بخشنامه	مربوط به قوانین جاری	۱ عدد	
۲	فیلم یا CD آموزشی	موجود در بازار	۱ عدد	
۳	اسلاید	موجود در بازار	۱ عدد	
۴	منابع و جزوات آموزشی	مربوط به محتوای درس	۱۵ عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.