



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 شایستگی

نگهداری تلفن همگانی

گروه شغلی

فناوری ارتباطات

کد ملی آموزش شایستگی

۷	۴	۲	۲	۲	۰	۳	۵	۰	۰	۶	۰	۰	۱	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۷/۶/۱۵

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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۷۴۲۲۲۰۳۵۰۰۶۰۰۱۱

اعضاء کارگروه برنامه ریزی درسی : فناوری ارتباطات					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	اصغر واکف مارالانی	لیسانس	مهندسی نرم افزار کامپیوتر	کارشناس آموزش	۳۰
۲	رسول قلی پور	لیسانس	مخابرات	کارشناس ناظر	۱۲
۳	عباس نیری	فوق دیپلم	نیرو و تاسیسات	کارشناس ناظر	۲۸
۴	محسن رحیمی	دیپلم	تجربی	تکنسین تلفن همگانی	۲۵
۵	فرشید قدیمی	فوق لیسانس	مخابرات	رئیس اداره آموزش و مربیگری	۲۹
۶	راضیه عباس زاده	لیسانس	الکترونیک	دبیر کارگروه برنامه ریزی درسی فناوری ارتباطات	۱۲

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

آدرس: دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی
تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸
تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸
آدرس الکترونیکی : rpc@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 شایستگی :	
نگهداری تلفن همگانی	
شرح استاندارد آموزش شایستگی :	
نگهداری تلفن همگانی شایستگی است در حوزه فناوری ارتباطات که شامل کارهای دریافت گزارشات روزانه عدم کارکرد تلفن همگانی، تهیه برنامه بازدید روزانه از تلفن های همگانی، انجام بازدید از تلفن های همگانی و سرویسهای مورد نیاز، رفع عیوب گزارش شده تلفن همگانی، تهیه گزارش انجام کار و مستند سازی می باشد .	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی : داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی	
مهارت های پیش نیاز : ندارد	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۳۵ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۲۵ 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 :	
فوق دیپلم با ۳ سال سابقه کار مرتبط	

* تعریف دقیق استاندارد(اصطلاحی) :

نگهداری تلفن همگانی به مجموعه فعالیت های انجام بازدید دوره ای تلفن همگانی و سرویس های مورد نیاز آن ، رفع عیوب گزارش شده از بخش Pay phone و انتقال تجهیزات معیوب جهت تعمیر گفته می شود .

* اصطلاح انگلیسی استاندارد(اصطلاحات مشابه جهانی) :

Telephone system maintenance

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

-تعمیرکار تلفن های همگانی

* 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 استعلام از وزارت کار

استاندارد آموزش شایستگی

- کار

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	دریافت گزارشات روزانه عدم کارکرد تلفن همگانی	۲	۴	۶
۲	تهیه برنامه بازدید روزانه از تلفن های همگانی	۱	۳	۴
۳	انجام بازدید از تلفن های همگانی و سرویس های مورد نیاز	۲	۴	۶
۴	رفع عیوب گزارش شده تلفن همگانی	۴	۱۲	۱۶
۵	تهیه گزارش انجام کار و مستند سازی	۱	۲	۳
	جمع ساعات	۱۰	۲۵	۳۵

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			دریافت گزارشات روزانه عدم کارکرد تلفن همگانی
-دستگاه تلفن همگانی -کارت خوان -پیچ گوشتی -دستگاه هویه -سیم چین -دم باریک -انبردست -وسایل کمک آموزشی -مدار اصلی دستگاه تلفن				دانش :
				- تلفن همگانی و انواع آن
				- انواع کارکردهای تلفن همگانی
				- کاربر payphone
				- نحوه کد گذاری تلفن همگانی
				- نحوه شناسایی موقعیت مکانی تلفن همگانی
				- انواع گزارشات خرابی
				مهارت :
				- کد گذاری تلفن همگانی
				- شناسایی مکان تلفن همگانی
				- دریافت گزارش pay phone ، آلام و عدم کارکرد
				- بررسی گزارشات دریافتی از سیستم pay phone
				نگرش :
				- دقت در دریافت گزارشات روزانه
				- دریافت به موقع گزارشات روزانه
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت اصول ارگونومی	
			- رعایت نکات ایمنی در هنگام کار با ابزار و تجهیزات	
			توجهات زیست محیطی :	
			- مدیریت پسماند	
			- مدیریت مصرف انرژی	

	زمان آموزش			عنوان : تهیه برنامه بازدید روزانه از تلفن های همگانی
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-دستگاه DRO				دانش :
-دستگاه تلفن همگانی				- مسیر و منطقه جغرافیایی محل‌های مورد نظر
-پیچ گوشتی				- الویت بندی در بازدید از تلفن همگانی اعلام شده
-دستگاه هویه				مهارت :
-سیم چین				- شناسایی محل نصب تلفن های همگانی توسط ناظر
-دم باریک				- انجام الویت بندی در بازدید
-انبردست				- تست DRO (در سالن MDF)
-وسایل کمک آموزشی				نگرش :
-مدار اصلی دستگاه تلفن				- دقت در انجام کار
-کارت خوان				- صرفه جویی در زمان انجام کار
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول ارگونومی
				- رعایت نکات ایمنی در هنگام کار با ابزار و تجهیزات
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت پسماند
				- مدیریت مصرف انرژی

	زمان آموزش			عنوان :
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۴	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			انجام بازدید تلفن های همگانی و سرویس های مورد نیاز
- کارت خوان				دانش :
- مدار اصلی دستگاه				- قطعات فیزیکی تلفن همگانی
- دستگاه تلفن همگانی				- نرم افزار تلفن همگانی
- پیچ گوشتی				- نحوه سرویس گوشی ، کپسول دهنی ، شماره گیر و کارت خوان
- دستگاه هویه				- نحوه بازدید از کابل‌های هوایی و نظارت تلفن و اطراف آن
- سیم چین				مهارت :
- دم باریک				- بازدید تلفن همگانی با توجه به موقعیت نصب و جغرافیای آن (روزانه ، هفتگی ، ماهانه)
- انبردست				- بررسی قطعات فیزیکی تلفن همگانی (عملی)
- وسایل کمک آموزشی				- تست تلفن همگانی با نرم افزار مربوطه
- دستگاه DRO				- تست تعرفه اعلام شده
				- بازدید از کابل‌های هوایی و نظارت تلفن و اطراف آن
				نگرش :
				- دقت در انجام تست ها
				- صرفه جویی در استفاده از مواد و منابع
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت نکات ایمنی استفاده از وسیله نقلیه مورد استفاده در بازدید
				- رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- رعایت نکات بهداشتی گوشی تلفن ، داخل کیوسک و اطراف آن

				عنوان : رفع عیوب گزارش شده تلفن همگانی
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- کارت خوان				دانش :
- مدار اصلی دستگاه				- انواع آلارم ها و خرابی های اعلام شده
- دستگاه تلفن همگانی				- روش رفع خرابی توسط برنامه و یا تعویض قطعه مورد نظر
- پیچ گوشتی				مهارت :
- دستگاه هویه				- انجام مراحل رفع خرابی اعلام شده توسط pay phone
-سیم چین				- تست دستگاه بعد از رفع خرابی
-دم باریک				- حذف گزارش خرابی از سیستم مرکزی pay phone
-انبردست				نگرش :
-وسایل کمک آموزشی				- دقت در رفع عیوب گزارش شده
-دستگاه DRO				- رعایت نظم و ترتیب در انجام کارها
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت نکات ایمنی استفاده از وسیله نقلیه مورد استفاده در بازدید
				- رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت پسماند
				- مدیریت مصرف انرژی

	زمان آموزش			عنوان : تهیه گزارش انجام کار و مستند سازی
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۲	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-کارت خوان				دانش :
-مدار اصلی دستگاه				- روش ارائه گزارش شفاهی
-دستگاه تلفن همگانی				- سلسله مراتب سازمانی جهت ارائه گزارشات کتبی
-پیچ گوشتی				مهارت :
-دستگاه هویه				- مستند سازی برخی از اعلام خرابی ها و سرقت ها (سرقت تلفن ، کیوسک تلفن و ...)
-سیم چین				- ارائه گزارش شفاهی توسط تکنسین
-دم باریک				- نوشتن گزارشات کتبی
-انبردست				نگرش :
-وسایل کمک آموزشی				- ارسال گزارش به مقامات ذی ربط
-دستگاه DRO				- دقت در انجام کار
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت اصول ارگونومی
				- رعایت نکات ایمنی
				توجهات زیست محیطی :
				- مدیریت پسماند
				- مدیریت انرژی

- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	دستگاه تلفن همگانی	موجود در شبکه	۷ عدد	
۲	کارت خوان	کارت خوان تلفن همگانی	۱۵ عدد	
۳	مدار اصلی دستگاه تلفن	مدار چاپی	۱۵ عدد	
۴	گوشی تلفن	استاندارد	۱۵ عدد	
۵	دستگاه DRO	استاندارد	۸ 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	قلع	مرغوب	به مقدار کافی	

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	پیچ گوشتی	استاندارد- دو سو - چهارسو	۱۵	
۲	سیم چین	استاندارد	۱۵	
۳	دم باریک	استاندارد	۱۵	
۴	انبردست	استاندارد	۱۵	
۵	دستگاه هویه	۶۰ وات - تفنگی	۱۵	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.