

بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل

پیشخدمت اداری

گروه شغلی

امور اداری

کد ملی آموزش شغل

۵-۵۲/۲۴/۱/۳

تاریخ تدوین استاندارد : ۹۲/۴/۹

مدت اعتبار استاندارد : از تاریخ ۹۲/۶/۲ تا تاریخ ۹۷/۶/۲



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۵-۵۲/۲۴/۱/۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته امور اداری:

لیلا جمال پور رئیس کمیته تخصصی رشته آموزشی امور اداری و مالی بازرگانی
مختار ملاوردی رئیس خدمات سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :

-
-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

- نیاز بازار کار

- تغییرات تکنولوژی

- تغییر تجهیزات و ابزار

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 ■ شایستگی □

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	لیلا جمال پور	لیسانس	مدیریت دولتی	رئیس کمیته تخصصی رشته آموزشی امور اداری و مالی بازرگانی	۱۴ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱-۶۶۵۶۹۰۵ تلفن همراه: ایمیل: jamalpouri@yahoo.com آدرس: خ آزادی خ خوش شمالی تقاطع نصرت غربی پ ۹۷ ط ۴
۲	فریناز ابراهیم زاده	لیسانس	بهداشت عمومی	کارشناس مسئول	۱۰ سال	تلفن ثابت: ۴۴۴۴۸۵۵۴ تلفن همراه: ۰۹۱۲۱۰۹۵۴۵۷ ایمیل: andishe_pa@yahoo.com آدرس: تهران جنت آباد کوچه ۱۲ متری نسترن پ ۸ واحد ۱
۳	آذر حاجی عباسی	لیسانس	بهداشت عمومی	کارشناس آموزش	۲ سال	تلفن ثابت: ۶۶۰۸۹۲۳۲ تلفن همراه: ۰۹۱۲۶۳۹۴۲۰ ایمیل: a_hajiabasi@yahoo.com آدرس: تهران طرشت بلوار صالحی خ طرشت شمالی ک مجید تیموری پ ۲ واحد ۱
۴	حسین علیپور	کاردانی	حقوق قضایی	کارشناس قرارداد / رئیس خدمات	۱۴ سال	تلفن ثابت: تلفن همراه: ۰۹۱۲۳۸۴۲۶۳۳ ایمیل: آدرس: دانشکاه علوم پزشکی شهید بهشتی واحد تحصیلات تکمیلی
۵	نیلوفر اسکندر	لیسانس	صنایع غذایی	کارشناس آموزش	۳ سال	تلفن ثابت: ۲۲۶۰۲۷۳۶ تلفن همراه: ۰۹۱۲۶۱۱۵۹۸۵ ایمیل: _____ eskandar.۲۰۱۳@ymail.com آدرس: تهران خ شریعتی خ سجادهپلاک ۷



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 :

بباینه 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:
پیشخدمت اداری
شرح استاندارد آموزش شغل :
پیشخدمت اداری در حوزه خدمات، از مشاغل گروه شغلی امور اداری بوده و وظایف آن شامل: سرو انواع خوراکی و پذیرایی در جلسات اداری-جمع آوری و شستشوی ظروف پذیرایی - انجام نظافت و چیدمان وسایل در آبدارخانه- استفاده بهینه از انرژی (برق ، گاز ، آب) و تفکیک زباله - رعایت اصول بهداشت فردی و اجتماعی- رعایت مقررات اداری و آداب اجتماعی در برقرار ارتباط با پرسنل و ارباب رجوع- پیشگیری از حوادث ضمن کار و بکارگیری اصول ایمنی- انجام امور مربوط به توزیع نامه های اداری و انواع جابجایی میباشد و مشاغل میزبان رستوران -کمک میزبان رستوران و کارگر خدماتی در ارتباط است.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی یا پایان دوره ابتدایی و گواهینامه کارگر خدماتی و ۳ سال سابقه کار مرتبط حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : -
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش : ۱۱۲ ساعت - زمان آموزش نظری : ۱۶ ساعت - زمان آموزش عملی : ۴۸ ساعت - زمان کارورزی : ۴۸ ساعت - زمان پروژه : - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
- کتبی : ۲۰ % - عملی : ۶۵ % - اخلاق حرفه ای : ۱۵ %
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
فوق دیپلم یا کارشناس رشته های : خدمات هتلداری، تشریفات، بهداشت، صنایع غذایی، تغذیه و مدیریت .



تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

پیشخدمت اداری کسی است که پذیرایی از مدعوین در جلسات و سایر مراجعہ کنندگان مدیر یا مسئول قسمت را انجام میدهد و تهیه چای و توزیع بین کارکنان، شستشوی ظروف، گرم کردن غذا کارکنان و نظافت آبدارخانه و مراجعہ به قسمتهای مختلف از جمله: دبیرخانه / تدارکات / انبار / تکثیر و سایر بخشها جهت تحویل و تحویل نامه ها و بسته های اداری و کالا های خریداری شده مراجعہ مینماید و نصب وسایل جهت مراسم ملی مذهبی را به عهده دارد و با مدیر / سرپرست قسمت، مسئول دفتر و سایر کارکنان و مدعوین و مراجعہ کنندگان در ارتباط است.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Pantry attendant

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

میزبان رستوران ۲/۲/۳۶/۳۲-۵

کمک میزبان رستوران ۴/۱/۲۴/۳۲-۵

* 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 شغل / شایستگی^۱

- شایستگی ها / کارها^۲

ردیف	عناوین
۱	سرو انواع خوراکی و پذیرایی در جلسات اداری
۲	جمع آوری و شستشوی ظروف پذیرایی
۳	انجام نظافت و چیدمان وسایل در آبدارخانه
۴	استفاده بهینه از انرژی (برق ، گاز ، آب) و تفکیک مواد دور ریختنی
۵	رعایت اصول بهداشت فردی و اجتماعی
۶	رعایت مقررات اداری و آداب اجتماعی در برقرار ارتباط با پرسنل و ارباب رجوع
۷	پیشگیری از حوادث ضمن کار و بکارگیری اصول ایمنی
۸	انجام امور مربوط به توزیع نامه های اداری و انواع جابجایی

^۱. Occupational / Competency Standard

^۲. Competency / task



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۸:۳۰	۵:۳۰	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش :
-رایانه			۲۰ دقیقه	- تعریف سرو (پذیرایی) و انواع آن
- مودم ADSL			۱۰ دقیقه	- اصول سرو (پذیرایی)
-دیتا پرژکتور			۱۰ دقیقه	- انواع خوراکیها مورد استفاده در جلسات اداری
- پرده اسلاید			۱۵ دقیقه	- نوشیدنی ها و انواع آن
-میز و صندلی مربی			۳۰ دقیقه	- نحوه تهیه انواع نوشیدنی های گرم و سرد متداول در جلسات
-میز و صندلی کارآموز				- نحوه سرو نوشیدنی ها و سایر خوراکی ها
-تخته وایت برد			۲۵ دقیقه	- زمان و ترتیب سرو انواع خوراکی ها
-کپسول آتش نشانی			۱۰ دقیقه	- تفاوت سرو خوراکی ها / نوشیدنی ها
-جعبه کمک های اولیه			۱۰ دقیقه	- انواع ظروف وسایل پذیرایی و کاربرد آنها
-تهویه مطبوع			۲۰ دقیقه	- خوراکی های فساد پذیر و غیر فساد پذیر
-آب سرد کن			۲۰ دقیقه	عوامل موثر در ایجاد فساد مواد خوراکی
- اجاق گاز			۱۰ دقیقه	
-یخچال				
ابزار:				مهارت :
-فیلم				-تهیه انواع نوشیدنی های گرم و سرد برای پذیرایی اداری
-اسلاید				- شستشوی میوه ها و چیدن در ظروف مناسب
-عکس		۱		- چیدن شیرینی تر / خشک در ظروف مناسب
-انواع ظروف پذیرایی			۴۵ دقیقه	
قهوه جوش			۳۰ دقیقه	
-سماور				
-قوری و کتری				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	عنوان :		
	سرو انواع خوراکی و پذیرایی در جلسات اداری		
	زمان آموزش	نظری	عملی
	جمع		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط		
مواد:	۳۰ دقیقه		-تهیه و توزیع پک های پذیرایی در جلسات و گرد همایی ها - انتخاب و بکارگیری انواع ظروف متناسب با جلسه - چیدمان صحیح ظروف (قبل و حین جلسات) -سرو نوشیدنی ها -سرو میوه - شیرینی /سایر خوراکی ها - تمیز نمودن میز قبل و بعد از جلسات -چیدمان صندلیها قبل و بعد از جلسات
-ماژیک وایت برد	۳۰ دقیقه		
-تخته پاک کن فومی	۴۵ دقیقه		
-انواع نوشیدنیها	۳۰ دقیقه		
-انواع خوراکیها	۳۰ دقیقه		
-دستکش یکبار مصرف	۱۵ دقیقه		
-انواع دستمال	۱۵ دقیقه		
			نگرش : -توجه به اهمیت مراجعه روتین و مرتب به دندان پزشکی و کنترل بهداشت دهان و دندان - رعایت بهداشت فردی (دوش روزانه و استفاده از مسواک) - توجه به اهمیت رعایت آداب پذیرایی - دقت در رعایت ترتیب سرو خوراکی ها و فاصله زمانی های مناسب بین پذیرایی -دقت به اهمیت چیدمان صحیح میز در جلسات -توجه به الزام بکار گیری اصول صحیح سرو و پذیرایی از مدعوین بدون ایجاد اختلال در روند جلسه -توجه به رعایت سکوت هنگام ورود به جلسه برای پذیرایی از مدعوین -توجه به الزام رعایت بهداشت فردی قبل از ورود به محل کار(دوش روزانه- مرتب بودن وضع ظاهری)



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: سرو انواع خوراکی و پذیرایی در جلسات اداری
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - داشتن کارت بهداشت - رعایت بهداشت فردی از جمله (کوتاه نمودن ناخنها- مرتب بودن مو- بهداشت دهان و دندان و مسواک روزانه) - استفاده از وسایل بهداشتی شخصی - استفاده از لباس مخصوص پذیرایی یا لباس فرم - رعایت اصول بهداشتی در سرو اغذیه - استفاده از انواع دستکش در شستشوی ظروف - رعایت اصول ایمنی در استفاده از وسایل برقی ، گازی 			
	<p>توجهات زیست محیطی:</p> <ul style="list-style-type: none"> - جداسازی مواد دور ریختنی خشک و تر - جداسازی کاغذهای باطله از سایر مواد دورریختنی 			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	عنوان :		
	زمان آموزش		
	نظری	عملی	جمع
	۲:۳۰	۴	۶:۳۰
جمع آوری و شستشوی ظروف و وسایل پذیرایی			
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط		
تجهیزات:			دانش :
- رایانه		۱۵ دقیقه	- زمان ونحوه جمع آوری ظروف مورد استفاده در جلسه
- مودم ADSL		۱۵ دقیقه	- نحوه پاکسازی ظروف استفاده شده قبل از شستشو
- دیتا پرژکتور		۴۰ دقیقه	- اصول شستشوی صحیح ظروف
- پرده اسلاید		۲۰ دقیقه	- انواع مواد شوینده ، پاک کننده و ضد عفونی کننده
- میز و صندلی مربی		۳۰ دقیقه	مخصوص ظروف
- میز و صندلی کارآموز			- نحوه استفاده از مواد شوینده ، پاک کننده و ضد عفونی کننده
- تخته وایت برد		۳۰ دقیقه	- تفاوت‌های کار برد مواد پاک کننده
- کپسول آتش نشانی			مهارت :
- جعبه کمک های اولیه		۳۰ دقیقه	- انتخاب مواد شوینده و ضد عفونی مناسب برای ظروف
- تهیه مطبوع			- بکار گیری پاک کننده ها در شستشوی وسایل آبدارخانه
- آب سرد کن			- شستشوی ظروف
- آبگرمکن دیواری			- خشک نمودن ظروف پس از شستشو و چیدمان مجدد در کابینت
ابزار:	۳۰ دقیقه		نگرش :
- فیلم	۳۰ دقیقه		- رعایت نظم و ترتیب
- اسلاید	۲		- دقت و سرعت در کار
- سیم ظرفشویی		۱	- توجه به الزام رعایت مصرف بهینه آب و شوینده ها
- دستکش ظرفشویی			
- سینک ظرفشویی			
- اسفنج ظرفشویی			
مواد:			
- ماژیک وایت برد			
- تخته پاک کن فومی			
- انواع ظروف			
- مایع ظرف شویی			
- مواد ضد عفونی کننده			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۶:۳۰	۴	۲:۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت اصول بهداشت در محیط کار			
	- استفاده از لباس کار و پیشبند دستکش و ماسک در هنگام کار با مواد پاک کننده و شوینده			
	- پرهیز از مخلوط نمودن انواع شوینده ها			
	توجهات زیست محیطی :			
	- پرهیز از مخلوط کردن انواع مواد شوینده			
	- استفاده از مواد ضد عفونی کننده در غیر از ساعات اداری			



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۷	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			انجام نظافت و چیدمان وسایل و لوازم آبدارخانه
تجهیزات: -رایانه - مودم ADSL -دیتا پرژکتور -پرده اسلاید -میز و صندلی مربی -میز و صندلی کارآموز -تخته وایت برد -کپسول آتش نشانی -جعبه کمک های اولیه -تهویه مطبوع -آب سرد کن -گاز -یخچال -مایکروفر ابزار: -فیلم -اسلاید انواع جارو انواع تی خاک انداز انواع دستمال مواد: -ماژیک وایت برد -تخته پاک کن فومی انواع مواد شوینده مواد ضدعفونی کننده				دانش : -تعریف نظافت -تعریف چیدمان - تعریف فضای آبدارخانه و اجزاء آن - ابزار و وسایل نظافت و انواع آن - لوازم موجود در آبدارخانه (یخچال، اجاق گاز، آبگرمکن، مایکرو ویو، گرمکن غذا ، کابینت، سمور، چای ساز، قهوه ساز، کتری ، قوری و هواکش، گوشی تلفن،...) -انواع شوینده های مناسب جهت شستشوی فضای آبدارخانه و کاربرد آنها - نحوه نظافت صحیح فضا و لوازم موجود در آبدارخانه -نحوه چیدمان اصولی وسایل در آبدارخانه
				مهارت : - پاکسازی و شستشوی فضای آبدارخانه قبل از چیدمان - نظافت وسایل آبدارخانه - چیدمان صحیح وسایل در آبدارخانه -بکارگیری وسایل و لوازم آبدارخانه
				نگرش : - توجه به اهمیت رعایت اصول بهداشتی در انجام وظایف -توجه به زمان مناسب جهت نظافت و جابجایی در آبدارخانه



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام نظافت و چیدمان وسایل و لوازم آبدارخانه
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <ul style="list-style-type: none"> - استفاده از دستکش ، ماسک و پیش بند هنگام نظافت - اجتناب از مخلوط نمودن انواع پاک کننده ها و شوینده ها - رعایت اصول ایمنی هنگام کار با وسایل در آبدارخانه - رعایت اصول ایمنی هنگام نظافت وسایل - استفاده از وسایل برقی و گاز سوز استاندارد - وجود تهویه مناسب در آبدارخانه 			
	<p>توجهات زیست محیطی:</p> <ul style="list-style-type: none"> - استفاده بهینه از وسایل جهت کاهش آسیب - تفکیک مواد بازیافتی 			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	عنوان :		
	زمان آموزش		
	نظری	عملی	جمع
	۱:۳۰	۴:۳۰	۶
	استفاده بهینه از منابع انرژی (برق، گاز، آب) و تفکیک مواد دور ریختنی		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط		
تجهیزات:			دانش :
- رایانه		۱۵ دقیقه	- تعریف انرژی
- مودم ADSL		۲۰ دقیقه	- انواع انرژی و منابع آن
- دیتا پروزکتور		۲۰ دقیقه	- مصرف بهینه انرژی و شیوه های کاهش اتلاف انرژی
- پرده اسلاید		۱۰ دقیقه	- تعریف ساعات اوج مصرف (پیک)
- میز و صندلی مربی		۱۰ دقیقه	- تعریف مواد دور ریختنی
- میز و صندلی کارآموز		۵ دقیقه	- انواع مواد دور ریختنی و نحوه تفکیک از مبدا
- تخته وایت برد		۱۰ دقیقه	- وسایل و ابزار مخصوص جمع آوری و تفکیک مواد دور ریختنی
- کپسول آتش نشانی			
- جعبه کمک های اولیه			
- تهویه مطبوع			
- آب سرد کن			
ابزار:	۱		مهارت :
- فیلم	۱:۳۰		- استفاده صحیح از انرژی با توجه به ساعات اوج مصرف
- اسلاید	۲		- تفکیک از مبدا
			- بکارگیری وسایل و ابزار جهت تفکیک مواد دورریختنی
مواد:	نگرش :		
- ماژیک وایت برد	- توجه به الزام مصرف بهینه منابع و تاثیر آن بر کاهش هزینه های موسسه		
- تخته پاک کن فومی	- رعایت اصول تفکیک مواد دورریختنی		
	- رعایت اصل صرفه جویی و مصرف صحیح از مواد در محیط کار		



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : استفاده بهینه از منابع انرژی (برق، گاز، آب) و تفکیک مواد دور ریختنی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	ایمنی و بهداشت : - استفاده از لباس و وسایل مناسب هنگام تفکیک مواد دور ریختنی			
	توجهات زیست محیطی : - تفکیک مواد غیرقابل تجزیه در طبیعت			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : رعایت اصول بهداشت فردی و اجتماعی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۱	۹	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات: -رایانه - مودم ADSL -دیتا پرژکتور -پرده اسلاید -میز و صندلی مربی -میز و صندلی کارآموز -تخته وایت برد -کپسول آتش نشانی -جعبه کمک های اولیه -تهویه مطبوع -آب سرد کن ابزار: -فیلم -اسلاید مواد: -ماژیک وایت برد -تخته پاک کن فومی				دانش : -تعریف بهداشت - بهداشت فردی - بهداشت عمومی - تعریف آلودگی - انواع آلاینده ها -تعریف بیماری وانواع آن -راههای انتقال بیماری ها (فرد به فرد) -بیماری های مشترک بین انسان وحیوان و راه های انتقال - روشهای پیشگیری از بیماریهای مسری -حشرات و موجودات موذی وانواع آن - علل دفع حشرات وموجودات موذی -روش های دفع حشرات ومبارزه با موجودات موذی
				مهارت : - بکارگیری اصول بهداشت فردی هنگام کار - بکارگیری اصول بهداشت بین فردی (اجتماعی) در محیط کار



	زمان آموزش			عنوان: رعایت اصول بهداشت فردی و اجتماعی
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				مهارت: -انجام اقدامات لازم در پیشگیری از بیماری - بکارگیری روشهای مناسب در جلوگیری از ایجاد آلودگی در محیط کار - استفاده از ابزار ووسایل مناسب برای دفع حشرات ومبارزه با موجودات موذی
		۲:۳۰		نگرش: - درک اهمیت رعایت اصول بهداشت فردی در محیط کار وتاثیرآن بر سلامت همکاران ومراجعه کنندگان -توجه به الزام داشتن کارت بهداشت -توجه به الزام استفاده از وسایل بهداشتی شخصی - توجه به اهمیت مراجعه روتین ومرتب به دندان پزشکی وکنترل بهداشت دهان ودندان رعایت بهداشت فردی (دوش روزانه واستفاده از مسواک) - توجه به لزوم رعایت بهداشت فردی وتاثیر آن بر کاهش ابتلا به بیماری های مسری - توجه به الزام شستشوی دستها با آب وصابون پس از اتمام هر مرحله از کارهای روزانه - توجه به اهمیت کوتاه نمودن وشستشوی ناخنها برای جلوگیری از تجمع میکروبها - توجه به الزام شستشوی دستها با آب وصابون قبل از سرو مواد خوراکی -توجه به الزام استفاده از در پوش وسلفن برای ظروف محتوای مواد خوراکی -توجه به اهمیت استفاده از توری برای پنجره ها ودریچه ها در جلوگیری از ورود حشرات به محیط آبدارخانه -توجه به استفاده از درپوش مناسب برای دریچه های خروج فاضلاب
		۱:۳۰		
		۱		



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: رعایت اصول بهداشت فردی و اجتماعی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	ایمنی و بهداشت: - داشتن کارت بهداشت - استفاده از وسایل بهداشتی شخصی - پرهیز از خوردن و آشامیدن مواد خوراکی قبل از شستشوی صحیح - پرهیز از خوردن و آشامیدن قبل از شستشوی دستها با آب و صابون			
	توجهات زیست محیطی: - تفکیک مواد غیرقابل تجزیه در طبیعت - کاهش استفاده از حشره کش ها و سموم شیمیایی			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: رعایت مقررات اداری و آداب اجتماعی در برقرار ارتباط با پرسنل و ارباب رجوع
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۷	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش :
- رایانه			۱۵ دقیقه	- تعریف ساعت کار و ضوابط اداری
- مودم ADSL			۱۰ دقیقه	- لباس فرم و اتیکت
- دیتا پرژکتور			۱۵ دقیقه	- تعریف سلسله مراتب اداری
- پرده اسلاید			۲۰ دقیقه	- تعریف آداب اجتماعی
- میز و صندلی مربی			۱۵ دقیقه	- هنجارها و ناهنجارها در محیط اداری
- میز و صندلی کارآموز			۱۰ دقیقه	- چرخش کاری
- تخته وایت برد			۱۰ دقیقه	- اصول برقرار ارتباط صحیح با افراد (همکاران و ارباب رجوع)
- کپسول آتش نشانی			۱۰ دقیقه	- تعریف ارتباط کلامی
- جعبه کمک های اولیه			۱۵ دقیقه	- تعریف ارتباط غیر کلامی (زبان بدن)
- تهویه مطبوع				
- آبسرد کن				
ابزار:				مهارت :
-فیلم				- حضور در محل کار قبل از شروع ساعت اداری و آماده سازی آبدارخانه
-اسلاید		۴۰ دقیقه		- انجام هماهنگی های لازم اداری بامافوق جهت استفاده از مرخصی (استحقاقی /ساعتی) یا ماموریت
-آیین نامه اداری		۱		-بکارگیری اصول و آداب رفتار اجتماعی صحیح هنگام انجام وظایف
مواد:		۲		-استفاده از لباس فرم /کار با توجه به شرایط در محل کار
-ماژیک وایت برد				
-تخته پاک کن فومی			۱:۴۰	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: رعایت مقررات اداری و آداب اجتماعی در برقرار ارتباط با پرسنل و ارباب رجوع
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				مهارت : - انجام هماهنگی های لازم با مافوق (قبل وبعد از انجام امور محوله و پیگیری درخواستهای اداری) - ارائه گزارش لازم به مافوق (مواردخاص /بروز اشکال/اروند کار)
		۱		نگرش : -توجه به الزام رعایت سلسله مراتب اداری - پایبندی به رعایت ضوابط اداری - رعایت امانت داری و راز داری -داشتن نظم و ترتیب -عدم دخالت در امور دیگران -استفاده از کلمات مناسب در برخورد با افراد در محیط کار -رعایت اصول در محاورات و پرهیز از ورود به حریم دیگران -رعایت سکوت و جلوگیری از برهم خوردن آرامش در محیط کار
		۴۰ دقیقه		
				ایمنی وبهداشت:
				توجهات زیست محیطی:



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : پیشگیری از حوادث ضمن کار و بکارگیری اصول ایمنی
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۵	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش :
-رایانه			۵ دقیقه	- تعریف ایمنی
- مودم ADSL			۵ دقیقه	-تعریف حادثه
-دیتا پرژکتور			۱۰ دقیقه	- حوادث ضمن کار وانواع آن
-پرده اسلاید			۵ دقیقه	- اصول پیشگیری از حوادث حین کار
-میز و صندلی مربی			۱۰ دقیقه	- تعریف جعبه کمک‌های اولیه
-میز و صندلی کارآموز			۱۰ دقیقه	-محتویات جعبه کمک‌های اولیه نحوه استفاده از آنها
-تخته وایت برد			۱۵ دقیقه	-کمک‌های اولیه هنگام بروز حوادث حین کار
-کپسول آتش نشانی			۵ دقیقه	-تعریف حریق
-جعبه کمک های اولیه			۵ دقیقه	- اطفاء حریق
-تهویه مطبوع			۵ دقیقه	-روشهای اطفاء حریق
-آب سرد کن			۱۰ دقیقه	-انواع وسایل اطفاء حریق و کاربرد آنها
ابزار:			۵ دقیقه	-سیستم‌های ایمنی اطفاء حریق در ساختمان
-فیلم			۱۰ دقیقه	-نحوه استفاده از خاموش کننده های دستی
-اسلاید			۵ دقیقه	-برق گرفتگی
مواد:			۵ دقیقه	-نشت گاز وعلل آن
-ماژیک وایت برد			۵ دقیقه	-روشهای پیشگیری از انفجار هنگام نشت وتجمع گاز
-تخته پاک کن فومی			۵ دقیقه	
جعبه کمک‌های اولیه			۱۰ دقیقه	
محتویات جعبه				
ماسک				
انواع دستکش				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : پیشگیری از حوادث ضمن کار و بکارگیری اصول ایمنی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				مهارت : - بکارگیری اصول ایمنی در محیط کار - بکارگیری وسایل کمک های اولیه در صورت لزوم - انجام اقدامات لازم درپیشگیری از حوادث - انجام اقدامات و کمکهای اولیه در صورت بروز حادثه
		۱		
		۱:۳۰		
		۱		
		۱:۳۰		
				نگرش : -توجه به الزام رعایت نکات ایمنی در هنگام کار - توجه به الزام استفاده از وسایل استاندارد در محل کار -الزام رعایت استفاده صحیح از وسایل - دقت در کار
				بهداشت و ایمنی: -استفاده از وسایل استاندارد - رعایت اصول ایمنی حین کار -رعایت اصول ارگونومی هنگام کار
				توجهات زیست محیطی : -نحوه استفاده اصولی از وسایل آبدارخانه



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور مربوط به توزیع نامه های اداری وانواع جابجایی
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۶	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تجهیزات:				دانش:
- رایانه			۱۰ دقیقه	- واحد های سازمانی (دبیرخانه-واحد تکثیر -سایر قسمتها)
- مودم ADSL				-تعریف نامه ها ومراسلات اداری
-دیتا پرژکتور			۵ دقیقه	-انواع نامه های اداری
-پرده اسلاید			۵ دقیقه	- فرستنده وگیرنده(مبدا ومقصد)
-میز و صندلی مربی			۱۰ دقیقه	- مرسوله ومحموله های اداری
-میز و صندلی کارآموز			۵ دقیقه	- دفترارسال ومراسلات وکاربردآن
-تخته وایت برد			۵ دقیقه	- اصول وضوابط جابه جایی اداری
-کپسول آتش نشانی			۵ دقیقه	-روشهای مناسب در جابه جایی وسایل اداری
-جعبه کمک های اولیه			۵ دقیقه	- امور موردی با تشخیص کارفرما/ سرپرست
-تهویه مطبوع			۵ دقیقه	
-آب سرد کن			۱۰ دقیقه	
ابزار:				مهارت :
-فیلم				- انتقال نامه وبسته ها پستی از واحد مربوطه به دبیرخانه جهت ارسال
-اسلاید		۴۰ دقیقه		- انتقال نامه /بسته های اداری واصله از دبیر خانه به واحدهای مربوطه با استفاده از دفتر ارسال ومراسلات (دریافت رسید)
مواد:		۲۰ دقیقه		-تحویل نامه / بسته از واحد مربوطه به واحدهای دیگر
-ماژیک وایت برد		۲۰ دقیقه		-مراجعه به واحد تکثیرجهت تحویل وتحول موارد تکثیری
-تخته پاک کن فومی		۴۰ دقیقه		



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور مربوط به توزیع نامه های اداری و انواع جابجایی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
		۳۰ دقیقه		- پیگیری درخواستهای خرید وحواله هاز واحد تدارکات وانبار
		۱		-مراجعه به انبار جهت دریافت وجابجایی کالا های خریداری شده به واحد مربوطه
		۳۰ دقیقه		-انجام جابجایی نامه ها / وسایل درون واحد با تشخیص سرپرست/کارفرما مربوطه
		۱		-نصب و کندن پرچم /آذین در مراسم ملی ومذهبی
		۳۰ دقیقه		-انجام خرید های موردی ودريافت فاکتور
		۳۰ دقیقه		-انجام ساير امور بر اساس تشخيص کارفرما/سرپرست
	نگرش: - توجه به الزام رازداری وامانت داری هنگام کار -توجه به نگهداری نامه ها وبسته ها به نحو احسن هنگام جابجایی وجلوگیری از آسیب دیدن یا گم شدن مرسولات -رعایت دقت وسرعت در انجام کار وتوجه به اهمیت زمان در کار - توجه به درنظر گرفتن کیفیت کار هنگام انجام کار			
	ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ارگونومی در حمل وجابجایی مرسولات واشیا /وسایل -رعایت نکات ایمنی در حفظ وحراست از نامه ها وبسته های اداری هنگام انتقال از مبدا به مقصد			
	توجهات زیست محیطی : -کاهش ضایعات حین انجام کار -تفکیک مواد دورریختنی			



برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	یخچال	۹ فوت	۱ دستگاه	
۲	اجاق گاز	حداقل ۳ شعله (رومیزی) - استاندارد	۱ دستگاه	
۳	قهوه ساز/قهوه جوش	قدرت ۱۱۰۰ وات , پارچ شیشه ای با گنجایش ۱۵-۱۰ فنجان (۱.۲۵ لیتر) , مخزن آب جداشدنی همراه با نشانگر سطح آب	۱ دستگاه	
۴	چای ساز	حجم کتری ۲ لیتر استیل قدرت ۲۰۰۰ وات جنس و حجم قوری ۱/۵ لیتر - پیرکس	۱ دستگاه	
۵	مایکرو فر	حجم فر ۲۰ لیتری		
۶	سماور (گازی یا برقی)	حداقل ۶ لیتر استاندارد	۱ دستگاه	
۷	کابینت	نیم ست		
۸	هواکش (فن)	استاندارد	۱ دستگاه	
۹	سیستم تهویه مطبوع	استاندارد		
۱۰	سینک ظرف شویی	استیل - ۲ لگنه		
۱۱	آب سرد کن	استاندارد	۱ دستگاه	
۱۲	لوله کشی آب سرد و گرم			
۱۳	آبگرمکن	گاز سوز - دیواری متوسط - ظرفیت تامین آب گرم	۱ دستگاه	



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱۴	سیستم فاضلاب	بامحتویات	۱ جعبه	
۱۵	جعبه کمکهای اولیه			
۱۶	کپسول آتش نشانی	دستی، حاوی پودر خشک محتوی کف یا آب ۴ لیتری	۱دستگاه	به ازای هر کارگاه 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	چای	مرغوب بسته ای	۱	
۲	قهوه	بسته ۱۰۰ گرمی	۱	
۳	قهوه فوری	بسته ۱۰۰ گرمی	۵ عدد	
۴	کافی میت	بسته ۱۷۰ گرمی	۵ عدد	
۵	شربت	آماده ۰/۵ لیتری	۵ عدد	
۶	میوه	فصل ۳ نوع	از هر نوع ۵ کیلو	
۷	شیرینی	تر	۲/۵ کیلو	
۸	بیسکویت	پذیرایی	۵ بسته	
۹	غذا (نهار)	-	۵ پرس	
۱۰	دورچین			
۱۱	کره	۱۰ گرمی	۱۵ عدد	
۱۲	پنیر	تک نفره	۱۵ عدد	
۱۳	مربا	تک نفره	۱۵ عدد	
۱۴	عسل	تک نفره	۱۵ عدد	
۱۵	تخم مرغ		۱ شانه	
۱۶	نان	لواش / تست	۱۵ عدد	
۱۷	دستمال کاغذی دستمال سفره	جعبه ای ۱۰۰ برگ	۵ بسته	

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .



- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱۸	مواد شوینده(کف و سطوح)	۱ لیتری	۵ عدد	
۱۹	مایع ظرف شویی	۳ لیتری	۲ عدد	
۲۱	مایع جرم گیر	۱ لیتری	۵ عدد	
۲۲	مایع ضد عفونی کننده	۱ لیتری	۵ عدد	
۲۳	مایع شیشه شوی	۰/۵ لیتری	۵ عدد	
۲۴	سفره یکبار مصرف	۵۰ متری	۳ رول	
۲۵	دستکش	لاستیکی	۵ بسته	
۲۶	دستکش ظرفشویی	پلاستیکی	۵ سری	
۲۷	سبد	پلاستیکی سه سایز	۵ سری	
۲۸	کیسه زباله	بزرگ - متوسط	۵ بسته	
۲۹	کیسه فریزر		۵ بسته	
۳۰	سلفن		۵ بسته	
۳۱	ظروف یکبار مصرف	سری کامل غذا خوری	۵ سری	
۳۲	ظروف یکبار مصرف	مخصوص نگهدای مواد غذایی	۱۵ 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	کتری	استیل ۶ لیتری	۱ عدد	
۲	قهوه جوش	آلومینیومی - سایز متوسط	۱ عدد	
۳	لیوان شربت خوری	بلور	۵ دست	
۴	نیم لیوان	بلور نشکن دسته دار	۵ دست	
۵	فنجان و نعلبکی	چینی	۵ دست	
۶	قابلمه	تفلون / سایز متوسط	۵ عدد	
۷	تابه	تفلون / سایز متوسط	۵ عدد	
۸	سرویس غذا خوری	۶ نفره چینی	۵ دست	
۹	سرویس قاشق چنگال	ست کامل ۶ نفره - استیل	۵ دست	
۱۰	کارد آشپزخانه	سایز متوسط - استیل	۵ عدد	
۱۱	قیچی نان	سایز متوسط - استیل	۵ عدد	
۱۲	آبکش	پلاستیکی سه سایز	۵ عدد	
۱۳	پارچ	بلور	۵ عدد	
۱۴	پارچ	استیل	۱ عدد	
۱۵	سینی	استیل - ملامین (سایز متوسط و بزرگ)	۵ عدد	
۱۶	زیر لیوانی		۵ دست	
۱۷	زیر بشقابی		۵ دست	
۱۸	قندان	چینی	۵ عدد	
۱۹	نمکدان	بلور / چینی		
۲۰	شکرپاش	چینی	۵ عدد	
۲۱	جارو دستی (دسته بلند و دسته کوتاه)	پلاستیکی	۵ عدد	
	خاک انداز	پلاستیکی		



- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۲۲	تی	کنفی - پلاستیکی	۵ عدد	
۲۳	چکمه	پلاستیکی - سایز بزرگ	۵ عدد	
۲۴	سطل زباله	پلاستیکی - سایز بزرگ	۵ عدد	
۲۵	دفتر ارسال مراسلات		۵ عدد	

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	جزوه آموزش آبدارچی	فریناز ابراهیم زاده آذر حاجی عباسی		۱۳۹۰		
۲						



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

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	اصول و روش‌های عملی پذیرایی در هتل‌ها و رستوران‌ها	۱۳۸۸	شرکت گردشگری پرشیا مهر کیش		کیش	شرکت خدمات گردشگری کیش	آموزش روشهای پذیرایی
۲	ایران شف	۱۳۸۴	زعفری، فرهاد		تهران	همای دانش	تهیه نویسندگیها
۳							
۴	آموزش کافی شاپ (قهوه سرا)	۱۳۸۳	زعفری، فرهود	لیلی غازیان	تهران	همای دانش	تهیه نویسندگیها
۵	اصول خانه‌داری /	۱۳۸۹	گراهام هالی		مشهد	آیین تربیت	نظافت
۶	بیست نکته مهم در خانه /		مریم بهرامی	فرناز دهدشتی.	تهران	همایون آثار	نظافت
۷	ترفندهای خانه‌داری: ۱۰۰۱ نکته در نظافت و زیبایی منزل تزئین منزل و نظافت [کتابهای درسی] سال چهارم فنی فوت و فن خانه‌داری: ترفندهای خانه‌داری و چند روش مدیریتی		گراهام و رزماری هالی ناهید نمره		اصفهان	مانی	اصول خانه‌داری



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	http://www.bultannews.com/
۲	http://www.shahrnevesht.ir/
۳	http://www.wow.u.com
۴	www.boomesa.com/
۵	www.eecm.ir
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