



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

## کاربر امور بانکی

### گروه شغلی

### امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شغل

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

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۷/۲/۱۰

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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۴۲۱۱۲۰۴۵۰۰۳۰۰۰۱

اعضاء کارگروه برنامه ریزی درسی: امور مالی و بازرگانی					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	عاطفه قربانی زوارکی	لیسانس	حسابداری	مربی	۸ سال
۲	کبری پسندیده فر	فوق لیسانس	مدیریت اجرایی	مربی	۹ سال
۳	رویا عاشوری	لیسانس	حسابداری	مربی	۱۰ سال
۴	الهام صالحی	لیسانس	حسابداری	کارشناس و هنر آموز کاردانش	۲۱ سال
	بیبا خلیلی	فوق لیسانس	حسابداری	استاد دانشگاه و حسابرس شرکتهای دولتی و خصوصی	۱۲ سال
۵	سارا بیژندی	لیسانس	حسابداری مالی	متصدی امور بانکی	۴ سال
	سمیه حقانی	لیسانس	حسابداری	مربی	۱۰ سال
۷	نرگس هادی پور	فوق لیسانس	مدیریت آموزش	دبیر کار گروه برنامه ریزی درسی امور مالی و بازرگانی	۱۸ سال

فرآیند بازنگاری استانداردهای آموزش:

طی جلسه ای که در تاریخ ۹۵/۷/۱ و ۹۶/۱۲/۶ با حضور اعضای کارگروه برنامه ریزی درسی امور مالی و بازرگانی برگزار گردید استاندارد آموزش شغل کاربر امور بانکی با کد ۳-۳۱/۴۹/۱/۲ بررسی و تحت عنوان شغل کاربر امور بانکی با کد ۴۲۱۱۲۰۴۵۰۰۳۰۰۰۱ مورد تأیید قرار گرفت.

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

تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸

دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸

آدرس الکترونیکی: [rpc@irantvto.ir](mailto:rpc@irantvto.ir)

## **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.

<b>نام استاندارد آموزش شغل :</b>	
<b>کاربر امور بانکی</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شغل :</b>	
<p>کاربر امور بانکی شغلی است در حوزه خدمات گروه امور مالی و بازرگانی و شامل شایستگی های: بکارگیری اصول و مفاهیم بانکداری، پیاده سازی اصول حقوقی حاکم بر معاملات، ارائه تسهیلات بانکی، ثبت عملیات انواع چک، سفته و برات، افتتاح، انسداد و محاسبه سود سپرده ها، گشایش اعتبارات اسنادی، ارائه تسهیلات اعطایی، انجام امور تحویل داری در صندوق، برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان می باشد و با حسابدار عمومی مقدماتی در ارتباط است.</p>	
<b>ویژگی های ورودی :</b>	
<p><b>حداقل میزان تحصیلات : دیپلم</b>  <b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی</b>  <b>مهارت های پیش نیاز : کاربر رایانه با کد ۱۳۰۰۰۱+۵۳۰۱۲۰۳۳۲۷</b></p>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۲۸۹ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۱۸ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۷۱ ساعت
- زمان کارورزی (تجربه اندوزی):	- ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
<p>دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی لیسانس حسابداری یا مدیریت بازرگانی یا صنعتی یا دولتی با حداقل ۲ سال سابقه تدریس یا تجربه کاری</p>	

**\* تعریف دقیق استاندارد ( اصطلاحی ) :**

کاربر امور بانکی از طریق عامل پرداخت کننده (بانک)، به کلیه فعالیت های مربوط به چک ها یا حساب های جاری مشتریان می پردازد و یا از طریق دیگر روشهای پرداخت انتقال مخابره ای یا تلگرامی یا ماشین گویای اتوماتیک به مشتریان خدمت رسانی می کند.

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

**Bank Tellers**

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

-کمک حسابدار

**\* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :**

- |                      |                                     |                                  |
|----------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| ..... طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/>            | الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب   |
| ..... طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/>            | ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت         |
| ..... طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/>            | ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور     |
|                      | <input checked="" type="checkbox"/> | د : نیاز به استعلام از وزارت کار |

استاندارد آموزش شغل

- شایستگی ها

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	بکارگیری اصول و مفاهیم بانکداری	۱۰	۵	۱۵
۲	پایه سازی اصول حقوقی حاکم بر معاملات	۱۷	۱۰	۲۷
۳	ارایه تسهیلات بانکی	۲۶	۲۶	۵۲
۴	ثبت عملیات انواع چک ، سفته و برات	۱۰	۲۰	۳۰
۵	افتتاح ، انسداد و محاسبه سود سپرده ها	۷	۸	۱۵
۶	گشایش اعتبارات اسنادی	۱۰	۴۰	۵۰
۷	ارائه تسهیلات اعطایی	۱۰	۴۷	۵۷
۸	انجام امور تحویل‌داری در صندوق	۱۶	۲۰	۳۶
۹	برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان	۵	۲	۷
	جمع ساعات	۱۱۸	۱۷۱	۲۸۹

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۵	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد				دانش :
ماژیک				-تاریخچه بانکداری
تخته پاک کن				-مبانی پول و بانک
کاغذ A۴				-انواع بانکداری
خودکار				-مفاهیم بانکداری اسلامی
صندلی مربی				مهارت :
صندلی کارآموز				-استفاده از اصول بانکداری
ماشین حساب				-رعایت بانکداری اسلامی
رایانه				نگرش :
تهویه مطبوع				-احترام به قوانین و مقررات بانکداری
ماشین حساب				-رعایت اخلاق حرفه ای
ماژیک پاک کن				ایمنی و بهداشت :
نمودار سازمانی بانک ها				-رعایت اصول ارگونومی
بسته اسکناس				توجهات زیست محیطی :
نمونه کارت پول				-مدیریت پسماند
نمونه چک مسافرتی				-مدیریت بهره وری و انرژی
دفتر روزنامه و کل				
نمونه برگ سهام				
تصویرانواع چک				
نمونه برگ سیتواسیون				
باندروول ونخ اسکناس				
دفترچه پس انداز و برگ				
سپرده				

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۷	۱۰	۱۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			پیاده سازی اصول حقوقی حاکم بر معاملات
وایت برد				دانش :
ماژیک				- مفاهیم و اصطلاحات متعارف در معاملات
تخته پاک کن				- شرایط صحت و فسخ معاملات
کاغذ A4				- ویژگیهای اشخاص حقیقی و حقوقی
خودکار				- مفاهیم سود، کارمزد و حق الوکاله
صندلی مربی				مهارت :
صندلی کارآموز				- استفاده از مفاهیم حقوقی معاملات
ماشین حساب				- کنترل شرایط صحت و فسخ معاملات
رایانه				- محاسبه و دریافت سود، کارمزد، حق الوکاله
تهویه مطبوع				نگرش :
ماشین حساب				- دقت در اجرای اصول حقوقی در ارتباط با اشخاص حقیقی و حقوقی
ماژیک پاک کن				- رعایت اخلاق حرفه ای
نمودار سازمانی بانک ها				- رعایت تمامی قوانین به طور منظم
بسته اسکناس				ایمنی و بهداشت :
نمونه کارت پول				- رعایت اصول ارگونومی
نمونه چک مسافرتی				توجهات زیست محیطی :
دفتر روزنامه و کل				- مدیریت پسماند
نمونه برگ سهام				- مدیریت بهره وری وانرژی
تصویرانواع چک				
نمونه برگ سیتواسیون				
باندربول ونخ اسکناس				
دفترچه پس انداز و برگ				
سپرده				



	زمان آموزش			عنوان : ارایه تسهیلات بانکی
	جمع	عملی	نظری	
	۵۲	۲۶	۲۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد				دانش :
ماژیک				- مفهوم و انواع قراردادها
تخته پاک کن				-- نحوه ثبت قرارداد تسهیلات و تسویه قرارداد
کاغذ A4				- انواع حسابهای قرارداد
خودکار				- مفهوم تسهیلات
صندلی مربی				- روشهای دریافت تسهیلات و اقساط تسهیلات
صندلی کارآموز				- مفهوم بازپرداخت تسهیلات
ماشین حساب				- انواع حصه جاری تسهیلات دریافتی و تضمین های قرارداد
رایانه				مهارت :
تهویه مطبوع				- آنالیز قرارداد و تسهیلات
ماشین حساب				- محاسبه بازپرداخت تسهیلات
ماژیک پاک کن				- تجزیه و تحلیل اقساط تسهیلات و محاسبه هزینه بهره
نمودار سازمانی بانک ها				اقساط پرداخت نشده
بسته اسکناس				- محاسبه حصه جاری هزینه بهره
نمونه کارت پول				
نمونه چک مسافرتی				
دفتر روزنامه و کل				
نمونه برگ سهام				
تصویرانواع چک				
نمونه برگ سیتواسیون				
باندربول ونخ اسکناس				
دفترچه پس انداز و برگ				
سپرده				

	زمان آموزش			عنوان : ارایه تسهیلات بانکی
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دقت در ثبت در دفتر روزنامه و کل</li> <li>- دقت در تهیه صورت مغایرت</li> <li>- دقت در تهیه صورت های مالی</li> <li>- رعایت اخلاق حرفه ای</li> </ul>			
	ایمنی و بهداشت :			
- رعایت اصول ارگونومی				
توجهات زیست محیطی :				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- جداسازی کاغذ باطله از سایر مواد دور ریختنی</li> <li>- مدیریت پسماند</li> <li>- مدیریت بهره وری و انرژی</li> </ul>				

	زمان آموزش			عنوان : ثابت عملیات انواع چک، سفته و برات
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۲۰	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد				دانش :
ماژیک				-مفهوم و انواع اسناد تجاری (چک ،سفته و برات)
تخته پاک کن				-اصول کار با اسناد تجاری
کاغذ A۴				-مفهوم اسناد تجاری تضمینی
خودکار				مهارت :
صندلی مربی				-اجرای عملیات حسابداری چک، سفته و برات
صندلی کارآموز				-انجام عملیات فروش و تحویل انواع دسته چک
ماشین حساب				-اجرای عملیات حسابداری انواع چک
رایانه				-اجرای عملیات حسابداری سفته
تهویه مطبوع				-اجرای عملیات حسابداری تنزیل سفته
ماشین حساب				-اجرای عملیات حسابداری نکول سفته
ماژیک پاک کن				-اجرای عملیات حسابداری نکول برات
نمودار سازمانی بانک ها				نگرش :
بسته اسکناس				-اعتقاد به صداقت و رعایت امانت داری
نمونه کارت پول				-رعایت اخلاق حرفه ای
نمونه چک مسافرتی				ایمنی و بهداشت :
دفتر روزنامه و کل				-رعایت اصول ارگونومی
نمونه برگ سهام				توجهات زیست محیطی :
تصویرانواع چک				-مدیریت پسماند
نمونه برگ سیتواسیون				-مدیریت بهره وری و انرژی
باندربول ونخ اسکناس				
دفترچه پس انداز و برگ				
سپرده				

	زمان آموزش			عنوان : افتتاح، انسداد و محاسبه سود سپرده ها
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۸	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد				دانش :
ماژیک				- انواع سپرده ها
تخته پاک کن				- نحوه ثبت سپرده ها
کاغذ A۴				- نحوه واریز و برداشت از سپرده ها
خودکار				- روش های محاسبه سود انواع سپرده ها
صندلی مربی				مهارت :
صندلی کارآموز				- ثبت سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز
ماشین حساب				- ثبت سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت و بلند مدت
رایانه				- عملیاتی کردن واریز و برداشت از حسابها
تهویه مطبوع				- محاسبه سود انواع سپرده ها
ماشین حساب				نگرش :
ماژیک پاک کن				- رعایت امانت داری در افتتاح انواع سپرده ها
نمودار سازمانی بانک ها				- دقت در نحوه محاسبه سود
بسته اسکناس				- رعایت اخلاق حرفه ای
نمونه کارت پول				ایمنی و بهداشت :
نمونه چک مسافرتی				- رعایت اصول ارگونومی
دفتر روزنامه و کل				توجهات زیست محیطی :
نمونه برگ سهام				- مدیریت بهره وری و انرژی
تصویر انواع چک				
نمونه برگ سیتواسیون				
باندربول ونخ اسکناس				
دفترچه پس انداز و برگ سپرده				

	زمان آموزش			عنوان : گشایش اعتبارات اسنادی
	جمع	عملی	نظری	
	۵۰	۴۰	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد				دانش :
ماژیک				-مفهوم نظام اعتباری و تخصیص منابع
تخته پاک کن				-ابزارهای اعتباری
کاغذ A4				-طبقه بندی براساس مدت،بخشهای اقتصادی و نوع کاربرد
خودکار				-مفهوم اعتبارات اسنادی
صندلی مربی				-اسناد رسمی تجاری و عادی
صندلی کارآموز				
ماشین حساب				مهارت :
رایانه				-بکارگیری نظام اعتباری در تخصیص منابع
تهویه مطبوع				-بکارگیری انواع اسناد تجاری و عادی
ماشین حساب				-تجزیه و تحلیل اعتبارات اسنادی
ماژیک پاک کن				
نمودار سازمانی بانک ها				نگرش :
بسته اسکناس				-استفاده صحیح از اعتبارات
نمونه کارت پول				-رعایت اخلاق حرفه ای
نمونه چک مسافرتی				
دفتر روزنامه و کل				ایمنی و بهداشت :
نمونه برگ سهام				-رعایت اصول ارگونومی
تصویرانواع چک				توجهات زیست محیطی :
نمونه برگ سیتواسیون				-مدیریت پسماند
باندروول ونخ اسکناس				-مدیریت بهره وری و انرژی
دفترچه پس انداز و برگ				
سپرده				

	زمان آموزش			عنوان : ارائه تسهیلات اعطایی
	جمع	عملی	نظری	
	۵۷	۴۷	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد ماژیک تخته پاک کن کاغذ A۴ خودکار صندلی مربی صندلی کارآموز ماشین حساب رایانه تهویه مطبوع ماشین حساب ماژیک پاک کن نمودار سازمانی بانک ها بسته اسکناس نمونه کارت پول نمونه چک مسافرتی دفتر روزنامه و کل نمونه برگ سهام تصویرانواع چک نمونه برگ سیتواسیون باندربول ونخ اسکناس دفترچه پس انداز و برگ سپرده				دانش : -تسهیلات قرض الحسنه ، مشارکت مدنی،مشارکت حقوقی،سرمایه گذاری مستقیم،فروش اقساطی،اجاره به شرط تملیک،سلف،جعاله،مساقات و خرید دین -ضمانت نامه های بانکی و انواع آن -انواع وثایق و تضمینات منقول و غیر منقول مهارت : -محاسبه سود انواع تسهیلات اعطایی -ثبت عملیات حسابداری انواع تسهیلات اعطایی -بکارگیری ضمانت نامه های بانکی در معاملات -بکارگیری انواع وثایق و تضمینات منقول و غیر منقول نگرش : -دقت در محاسبه سود انواع سپرده ها -دقت در محاسبه و انجام صورت های مالی سود و زیان انواع سپرده ها -استفاده صحیح از وثایق -رعایت اخلاق حرفه ای ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول ارگونومی توجهات زیست محیطی : -مدیریت پسماند -مدیریت بهره وری و انرژی مدیریت انرژی

	زمان آموزش			عنوان : انجام امور تحویل‌داری در صندوق
	جمع	عملی	نظری	
	۳۶	۲۰	۱۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد				دانش :
ماژیک				- مفهوم دریافت و پرداخت وجه
تخته پاک کن				-اصطلاح کسری و فزونی صندوق
کاغذ A۴				-نحوه نگهداری کلیدهای خزانه
خودکار				-اصول نقل و انتقال اسکناس و عملیات آن
صندلی مربی				-مفهوم کارت بانکی و انواع آن
صندلی کارآموز				-انواع سهام و اوراق مشارکت
ماشین حساب				-خزانه و صندوق نسوز
رایانه				-شیوه کار با دستگاه خودپرداز
تهویه مطبوع				مهارت :
ماشین حساب				-انجام عملیات نقل و انتقال اسکناس
ماژیک پاک کن				-ثبت کسری و فزونی صندوق
نمودار سازمانی بانک ها				-کار با خودپرداز و کارت بانکی
بسته اسکناس				-ثبت کلیدهای خزانه
نمونه کارت پول				نگرش :
نمونه چک مسافرتی				-دقت در امور تحویل‌داری در صندوق
دفتر روزنامه و کل				-رعایت اخلاق حرفه ای
نمونه برگ سهام				ایمنی و بهداشت :
تصویرانواع چک				-رعایت اصول ارگونومی
نمونه برگ سیتواسیون				توجهات زیست محیطی :
باندربول ونخ اسکناس				-مدیریت پسماند
دفترچه پس انداز و برگ				-مدیریت بهره وری و انرژی
سپرده				

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۲	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
وایت برد				دانش :
ماژیک				-مقررات و آیین نامه های شغلی و مسئولیت
تخته پاک کن				-نحوه ارتباط مؤثر با سیستمهای ذیربط، همکاران و مشتریان
کاغذ A4				-نحوه کنترل و مدیریت استرس
خودکار				مهارت :
صندلی مربی				-اجرای آیین نامه های شغلی
صندلی کارآموز				- ارتباط مؤثر با همکاران و مشتریان
ماشین حساب				نگرش :
رایانه				-دقت در استفاده از آیین نامه های شغلی
تهویه مطبوع				-رعایت اخلاق حرفه ای
ماشین حساب				ایمنی و بهداشت :
ماژیک پاک کن				-رعایت اصول ارگونومی
نمودار سازمانی بانک ها				-کنترل استرس در شرایط بحران
بسته اسکناس				توجهات زیست محیطی :
نمونه کارت پول				-مدیریت پسماند
نمونه چک مسافرتی				-مدیریت بهره وری و انرژی
دفتر روزنامه و کل				
نمونه برگ سهام				
تصویرانواع چک				
نمونه برگ سیتواسیون				
باندربول ونخ اسکناس				
دفترچه پس انداز و برگ				
سپرده				



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز و صندلی مربی	استاندارد	۱ عدد	
۲	میز و صندلی کارآموز	استاندارد	۱۵ عدد	
۳	تخته وایت برد	استاندارد	۱ عدد	
۴	ویدیو	استاندارد	۱ عدد	
۵	دستگاه پول شمار	استاندارد	۱ عدد	
۶	دستگاه اسپکتروالاین	استاندارد	۱ عدد	
۷	رایانه	P۴	۱ عدد	
۸	چاپگر	لیزری	۱ عدد	
۹	کپسول آتش نشانی	استاندارد	۱ عدد	
۱۰	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	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	ماژیک	موجود در بازار	۳ عدد	در رنگ های مختلف
۲	تخته پاک کن	موجود در بازار	۱ عدد	
۳	روپوش	متناسب با استاندارد حرفه	۱۵ عدد	
۴	کاغذ	A۴	۳۰ برگ	

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	نمودار زمانی بانکها	مشابه نمونه بانکی	۱ عدد	
۲	بسته اسکناس	مشابه نمونه بانکی	۱ عدد	
۳	نمونه کارت پول	مشابه نمونه بانکی	۱ فقره	
۴	نمونه چک مسافرتی	مشابه نمونه بانکی	۱ عدد	
۵	دفتر روزنامه و کل	مشابه نمونه بانکی	۱ عدد	
۶	نمونه برگ سهام	مشابه نمونه بانکی	۱ فقره	
۷	تصویرانواع چک	مشابه نمونه بانکی	۱ نمونه	
۸	نمونه برگ سیتواسیون	مشابه نمونه بانکی	۱ نمونه	
۹	باندرول ونخ اسکناس	مشابه نمونه بانکی	۱ عدد	
۱۰	دفترچه پس انداز و برگ سپرده	مشابه نمونه بانکی	۱ عدد	
۱۱	ماشین حساب	دیجیتالی	۱ عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .