



ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی ریاست برق کابل

نمبر قرارداد. EPP-I-00-03-00008-04

نمبر دستور کار. EPP-I-06-03-00008-00

برنامه بهبودی خدمات برق کابل (KESIP)

30 اگست 2010

مقدمه

د افغانستان برشنا شرکت، همراه با دولت افغانستان و نماینده گی های کمک کننده ابتکارات عظیمی را جهت کیفیت خدمات برق برای افغانها براه انداخته است.

اولویت برای شهر کابل در عرضه خدمات بخاطر نفوس بیشتر و داشتن موقعیت مرکزی اقتصادی در افغانستان داده شده است. توسعه منابع بشری یکی از ضروریات مبرم جهت حصول اطمینان از رساندن شایستگی ها به کارمندان د افغانستان برشنا شرکت و اداره و مدیریت موثر شرکت تشخیص گردیده است. برای شرکت (MHI) وظیفه داده شده بود که ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی را پیش ببرد تا ضروریات برنامه های آموزشی کارمندان د افغانستان برشنا شرکت تشخیص گردیده و یک پلان آموزشی به اساس شایستگی ایجاد نمایند. بررسی وضعیت شرکت برشنا به تاریخ 16 جولای 2010 شروع گردید که در بر گیرنده مشوره دهی، گفتگو ها، ملاقات ها، بررسی اسناد کمپنی های مربوطه مانند پلان های آموزشی، پلان های تجارتي، ساختار ها، پروژه های جاری که توسط مشاورین اداره میگردد، عکس برداری از وضعیت شبکه توزیع در ساحه، سیر دفاتر جهت بازدید از محیط کاری نظارت مستقیم عملیات چون، خدمات مشتریان و جریان درخواست های اشتراک کننده گان جدید میباشد.

آنچه از بررسی اوضاع بدست آمده است تشکیل دهنده اساس ضروریات برنامه های آموزشی و پلان های ذکر شده در این راپور میباشد.

فهرست موضوعات

0.1 مقدمه

1.1 پس منظر

0.2 تحلیل اوضاع

0.3 روش ماموریت

بررسی اسناد و گزارش ها

0.4 ملاحظه عمومی بر کارمندان مصاحبه شده

1.4 حفظ و مراقبت شبکه توزیع و عملیات دیپارتمنت تجارتي

1.1.4 ملاحظات مشخص

2.4 برق های غیر قانونی

3.4 سیستم موقعیت و رجوع مشتریان

4.4 خدمات مشتریان

1.4.4 پروسه های دیپارتمنت تجارتي

5.4 پروسه و طرز العمل بلنگ و جمع آوری عواید

6.4 پلان منسجم توسعه منابع بشري

0.5 ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی

1.5 پرسشنامه

2.5 تحلیل اطلاعات

0.6 سفارش ها و نتیجه گیری ها

1.6 پیش نیاز ها برای بهبودی اجراءات

2.6 تاسیس کمیته آموزش کارمندان

3.6 برنامه آموزشی توسط فروشنده

4.6 ملاقات با افراد ذینفع

0.7 پلان برنامه آموزشی

ضمایم

ضمیمه I فهرست برای تحلیل اوضاع

ضمیمه II پرسشنامه برای ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی

ضمیمه III ضروریات اساسی و تکمیل کننده که در جریان ارزیابی ضروریات آموزش تشخیص گردیده اند

ضمیمه IV پلان برنامه آموزشی

0.1 مقدمه

1.1 پس منظر

در گذشته کمک های توسعه‌ی بیشتر بالای توسعه زیر بنا ها به مصارف حجم قوای بشری متمرکز بود. در نتیجه میتوان گفت که بیشتر زیر بنا ها به دلیل نداشتن افراد با ظرفیت در مدیریت زیر بنا ها و نداشتن مهارت های درست رو به زوال اند. فعلا اولویت ها در حال تغییر اند و تاکید بیشتر بر ظرفیت سازی به حیث پیش نیاز برای مدیریت و توسعه زیر بنای مستحکم میگردد.

0.2 تحلیل اوضاع

بازدید از ساحه جهت وضعیت شبکه توزیع، سب استیشن ها، میتر ها، برج ها، نصب، موقعیت های خدمات مشتریان، حمل و نقل میتر خوان ها، مراکز ارتباطات تلفونی، ملاحظه کارمندان در حین وظیفه، قابلیت دسترسی و وضعیت ابزار کار، وضعیت تجهیزات و پیشرفت های تکنولوژیکی، معیار طرز کار و غیره جهت مشخص ساختن موارد ذیل ضروری بود:

- آیا برنامه های آموزشی سفارش شده یگانه راه حل برای مشکلات تجارتي است.
 - دلایل جداگانه جدا از برنامه های آموزشی که بالای اجراءات کارمندان تاثیر منفی میگذارد.
 - چی نوع برنامه آموزشی سفارش گردد تا نقاط ضعف تشخیص شده در جریان بازدید از ساحه را هدف قرار دهد.
 - کدام کارمند ضرورت به برنامه های آموزشی پیشنهاد شده دارد و تشخیص سطح مهارت و دانش فعلی شان.
 - کدام مهارت ها و دانش اساسی از طرف کارمندان ضروری است.
 - تحلیل هزینه و منفعت:
- ✓ آیا نتایج برنامه های آموزشی بعدی در اجراءات شرکت برشنا بیشتر از هزینه برنامه آموزشی خواهد بود و یا
- ✓ برنامه آموزشی فعلی کارمندان پر هزینه تر از استخدام و آموزش افراد جدید بطور تدریجی خواهد بود

هدف از تحلیل اوضاع، کسب خلص اجراءات در ساحات ذیل میباشد:

- وضعیت شبکه توزیع
- میتر خوانی
- پروسه های بلنگ
- جمع آوری عواید و
- خدمات مشتریان

هدف از ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی مشخص ساختن ضروریات مهم در ساحات فوق و همچنان نیازمندی های مهارت های اساسی مانند مهارت های تکنالوژی معلوماتی میباشد. هدف از اجرای تمام اجراءات، جمع آوری مواد مناسب که در طرح پلان های آموزشی برای کارمندان واحد مرکزی دافغانستان برشنا شرکت موثر است، میباشد. بازدید از ساحه به جهت محدودیت وقت و مشکلات امنیتی به راه انداخته نخواهد شد. مصاحبه با کارمندان متجرب و ارشد شرکت برشنا بشمول مشاورینی که در این پروژه به مدت طولانی ایفای وظیفه نموده اند میتواند به حیث بازدید از ساحه مسلکی تلافی گردد.

0.3 روش ماموریت ها

تحلیل اوضاع : جهت راهنمایی مصاحبه ها یک لست از سوالات (ضمیمه I) برای ارزیابی وضعیت امور در ساحه تهیه و استفاده میگردد. سوالات فهرست بیشتر بالای فعالیت های دیپارتمنت توزیع و تجارتي در کابل تمرکز نموده است.

مصاحبه ها : مصاحبه ها میان کارمندان ارشد شرکت با مسولیت های بزرگ برای بخش توزیع و تجارتي براه انداخته شده است.

گروپ های مقصود : گفتگو های گروپ های مقصور با کارمندان کلیدی عملیاتی که در ساحه حفظ و مراقبت شبکه توزیع، میتر خوانی، بلنگ، جمع آوری عواید، و خدمات مشتریان مصروف کار اند براه انداخته شده است.

پرسشنامه : بیشتر کارمندان شرکت برشنا به زبان انگلیسی صحبت کرده نمی توانند، یک پرسشنامه عادی (ضمیمه II) قبل از اینکه بالای کارمندان مذکور اجرا گردد تهیه و به زبان درس ترجمه گردیده است. پرسشنامه طوری طرح گردیده بود که معلومات اساسی کارمندان در موارد ذیل را بدست میآورد:

- سطح مهارت های فعلی
- توانایی ها
- لیاقت
- برنامه های آموزشی مورد علاقه کارمندان
- و ضروریات برنامه های آموزشی

پرسشنامه همچنان بالای ساحات مهم برنامه های آموزشی که برای موفقیت ابتکارات پروژه رشد و توسعه برق کابل ضروری است تمرکز نموده است.

بررسی اسناد و گزارش ها

اسناد و گزارش های موجود بازرسی و پروسه ها و سیستم مدیریت واحد مرکزی شرکت برشنا مورد ارزیابی قرار گرفته است. نمونه گیری اسناد و گزارش ها بطور اتفاقی صورت گرفته است، لیکن بطور عمومی بالای وظایف نشانی شده بخش توزیع و تجارتي واحد مرکزی شرکت برشنا تمرکز صورت گرفته است.

0.4 ملاحظه عمومی بر کارمندان مصاحبه شده راجع به وضعیت شبکه توزیع در کابل

شبکه توزیع ضرورت به بهبودی دارد، تخمین میگردد که طول عمر شبکه مذکور بیشتر از سی سال گردیده است. زمینه برای اتصال غیر قانونی و سرقت برق مساعد است چون تشخیص دقیق مسیر کبیل مشتریان مشکل میباشد. هیچ نوع برنامه پلان ریزی شده برای حفظ و مراقبت وجود ندارد، ترمیم کاری ها بطور اتفاقی زمانی که سیستم کار نمی کند و یا زمانیکه مواد در دسترس قرار میگیرد صورت میگیرد. کارمندان که شبکه توزیع را اداره میکنند از شایستگی های محدود و یا فاقد مهارت های تخنیکی میباشدند، لیکن برای مدت زیادی در شرکت کار کرده اند و تجربه کاری را حاصل نموده اند. گزارش های حفظ و مراقبت شبکه توزیع نشان دهنده تبدیلی نصب کاری های حیاتی مانند ترانسفارمر ها که نگهداری نشده اند میباشد.

1.4 حفظ و مراقبت شبکه توزیع و عملیات دیپارتمنت تجارتي

- ضایعات تخنیکي و تجارتي بیشتر از 44% تخمین شده است.
- حفظ و مراقبت احتیاطی شبکه توزیع به عهده گرفته نشده است در حالیکه کارمندان حفظ و مراقبت از نظارت منظم سیستم یاد آوری کرده اند. این موضوع به زودی ایجاد خواهد گردید چون هیچ نوع گزارشی از حفظ و مراقبت و نظارت وجود ندارد.
- ترمیم سیستم توزیع در بعضی موارد و یا در صورتی بروز خرابی ها صورت میگیرد.
- هیچ کشتی در راستای بهبودی و نوسازی شبکه توزیع صورت نگرفته است.
- از قرار معلوم دیده میشود که بعضی از مشتریان بطور غیرقانونی و بدون پرداخت صرفیه از برق استفاده سو میکنند.

2.4 برق های غیر قانونی

- تفکیک اینکه کدام میتر از کدام مشتری است کاری آسانی نیست زیرا میتر ها در نقطه بالایی پایه ها بسته شده اند. کار برد های معیاری تصریح میکند که میتر ها بخاطر مسایل ایمنی، مالکیت و سهولت در تشخیص شان نصب گردیده اند.
- توجه : یکی از میتر خوانان تذکر داده است که مشتریان با نصب میتر در داخل خانه های شان مخالفت دارند که این خود نشان دهنده روند نصب میتر ها توسط شرکت در بالای پایه ها بیرون از خانه های مشتریان میباشد.
- سعی بر این بوده که اتصال برق های غیر قانونی کاهش و یا جلوگیری گردد. محلات مشتریان و نصب میتر ها به طور منظم بازرسی نگردیده است تا از لین های مستقیم و یا استفاده غیر قانونی برق جلوگیری گردد.
- از حسابات برق های موقوف شده بازدید نشده تا دلایل کاهش مصرف برق تایید گردد و یا خرابی ها و میتر های کند و لین های مستقیم یا میتر های فرعی تعویض گردند.
- میتر خوان ها در گردش مکرر نیستند تا بتوانند از سازش با مشتریان جلوگیری نمایند.
- یک سیستم موثر برای قطع لین ها و صرفیه های پرداخته نشده موجود است، در حالیکه هیچ نوع میکانیزمی جهت حصول اطمینان از اینکه اگر استفاده کننده گان غیر قانونی برق تشخیص گردند دوباره نمی توانند از برق استفاده نمایند نیست.
- هیچ برنامه جهت حصول اطمینان از اینکه مشتریان با حسابات موقوف شده برق به استفاده دوباره برق ترغیب گردیده اند وجود ندارد.
- برنامه جهت شمارش تمام مشتریان و انتقال معلومات شان به سیستم خدمات معلومات مشتریان موجود است که 183000 مشتری به سیستم جدید انتقال یافته است.

3.4 سیستم موقعیت و رجوع مشتریان

- شرکت در حالت فراهم آوری سیستم معلوماتی جغرافیایی GIS جهت نقشه کشی شبکه و لناژ پایین در شهر و ارتباط دادن آن با سیستم معلوماتی مشتریان است.
- در حال حاضر متعلقات مشتریان به اساس روش مدیریت منطقه ای میباشد. شبکه بخاطر میترخوانی به زون های مختلف تقسیم بندی گردیده است که این زون ها توسط یک نفر اداره میگردد. کارمندان تجارتي مانند میتر خوانان با زون های که راجع به مشتریان و موقعیت شان آگاهی دارند پیوسته اند.

- گردش کارمندان ضرورت به وقت زیاد برای معرفی کارمند جدید به مشتریان دارد که یک کار بسیار مشکل می باشد.
- یک پروسه تطبیق نیز وجود دارد که مصارف پرداخته نشده را تایید میکند. میتر خوانان شاید در سازش با مشتریان جهت رد عواید کمپنی از این سیستم فایده گرفته باشند.

4.4 پروسه ها/روند و سطح خدمات مشتریان دیپارتمنت خدمات مشتریان تجارتي

- سیستم معلومات مشتریان جهت فراهم آوری تسهیلات برای ایجاد یک پایگاه اطلاعات (دیتابیس) مشتریان فراهم گردیده است.
- مرکز خدمات تلفونی مشتریان تاسیس گردید است و به زودی زمانی که تمام معلومات در سیستم معلومات مشتریان انتقال یافت شروع به فعالیت خواهد کرد.
- در حال حاضر هیچ نوع سیستم برای حل شکایات مشتریان وجود ندارد.
- میکانیزم بازتاب یا واکنش مشتریان مناسب نبوده چون بیشتر نظریات و واکنش ها بطور شفاهی گفته میشوند. زمانیکه یک مشتری شکایتی دارد هیچ نوع میکانیزم وجود ندارد تا رسیده گی به همچو مشکلات و شکایات گردد تا مشتری مجددا شکایتی نداشته باشد و در ضمن در شرکت هیچ نوع میکانیزمی برای اظهار نظریات مشتریان در رابطه به خدمات که دریافت میکنند وجود ندارد.
- حد اکثر اسناد مشتریان به شکل کتاب های دستی میباشد و هیچ نوع تضمینی در تحریف آن وجود ندارد. این مورد جمع آوری حسابات پرداخته نشده مشتریان را به مشکلات مواجه خواهد کرد.
- مشتریان میتر های برق شان را بشمول لوازم اتصال برق خودشان خریداری میکنند. کیفیت و اجراءات همچو میتر ها نشان دهنده چالش ها در راستای جمع آوری عواید برای شرکت میباشد بخصوص در عدم موجودیت سیستم آزمایش و درجه بندی. پلان های تحت اداره پروژه بهبودی خدمات برق کابل (کیسیپ II) جهت تعویض میتر های الکترو میخانیکی با میتر های با کیفیت دیجیتلی وجود دارد. فعلا بطور مشخص توقع 50000 عدد میتر می رود و بعدا 1500000 عدد. این پروسه میزان ضرر را کاهش خواهد داد و عواید بیشتری را برای شرکت تضمین مینماید.
- سروی رضایت مشتریان سطح رضایت مشتریان را اندازه مینماید که قبلا صورت نگرفته بود. تشخیص اینکه فعلا مشتریان به کدام حد رضایت دارند کار مشکلی است بدین سبب ایجاد یک استراتیژی جهت تشخیص خط انتهای رضایت مشتریان و رشد آن یک امر ضروری است.
- پیمان های میزان خدمات مشتریان (CSLA) میتواند در میان سایر استراتیژی های توسعه رضایت مشتریان اکتشاف یابد.

4.4 روش و پروسه های بلنگ و جمع آوری عواید

- جمع آوری عواید نسبتا یک عمل منبعاتی است. شرکت برای مشتریان بل داده و مشتریان میتوانند بل های شان را از طریق بانک پردازند. شرکت از مشتریان پول نقد نمی نماید بدین سبب ضرورت به استخدام تحویلدار نیست.
- سیستم اتومات بلنگ پیشنهاد شده، نصب در حدود 200000 میتر دیجیتلی، نصب سیستم معلومات مشتریان، فراهم آوری سیستم معلومات جغرافیایی (GIS) جهت نقشه کشی شبکه ولتاژ پایین در شهر، پروسه جمع آوری عواید و بلنگ را رشد خواهد داد.
- بلنگ و جمع آوری عواید یک انتهای بحرانی سلسله ارزش های تجارتي میباشد و ضرورت به کارمندان مجرب و مسلکی جهت منافع شرکت دارد چنانچه سیستم های نیز جهت رشد روند ها ایجاد گردیده است، اجراءات کارمندان بلنگ و جمع آوری عواید بحرانی میباشد.

5.4 پلان منسجم توسعهی منابع بشری

- موسسه برشنا در حال تبدیل شدن از سکتور دولتی به سکتور خصوصی میباشد. روش قبلی کاری تا زمانی که تغییرات صورت میگیرد حکمفرما خواهد بود. اجابت راه های جدید برای اجرای امور بطور تدریجی خواهد بود و تقاضای صبر و تحمل از سوی مسئولین تجارتي میگردد.
- انتقال کارمندان از دافغانستان برشنا موسسه به دافغانستان برشنا شرکت با پست های ارشد مدیریتی به اساس رقابت تطبیق گردیده است.
- طرح فنی مدل تشکیل پرسونل و یک سیستم مدیریت اجراءات توسعه یافته است.
- آموزش وسیع منابع بشری و پلان های توسعهی برای تمام کارمندان واحد مرکزی دافغانستان برشنا شرکت یک امر ضروری میباشد.
- آموزش تخنیکر ها انجنیران همانطوری که توسط گزارش های آموزشی که توسط دیپارتمنت منابع بشری تهیه گردیده است در جریان میباشد.
- آموزش و پلان های توسعهی برای کارمندان فنی پایین تر از تخنیکر ها مانند : کارمندان که با مشتریان مواجه اند، استاد کار، کارگران، و غیره که بطور مستقیم عملیات سیستم و حفظ و مراقبت را پیش میبرند وجود ندارد.
- ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی کارمندان عملیاتی را در بخش های توزیع و خدمات مشتریان تحت هدف قرار داده است.

0.5 ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی

1.5 پرسشنامه

پرسشنامه ای که به زبان انگلیسی نوشته و به دری ترجمه گردیده بود جهت تشخیص ضروریات برنامه های آموزشی توسط کارمندان استفاده گردیده است. اهداف و پروسه های ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی طی یک نشست برای سرپرستان بخش های توزیع و تجارتي تشریح گردید و بعدا پرسشنامه ها برای شان داده شده تا برای کارمندان شان در ساحات عملیات شان توزیع گردد. پرسشنامه ها توسط سرگروپ ها جهت تحلیل اجرا و جمع آوری گردیده است.

2.5 تحلیل اطلاعات

به تعداد نه صد و پنجاه (950) پرسشنامه به کارمندان پایین تر از سطح تخنیکر که در بخش های میتر خوانی، بلنگ، جمع آوری عواید، کاهش ضرر، و خدمات مشتریان مصروف اند تقسیم گردیده است.

شش صد و هشتاد و هفت (687) پاسخ الی تاریخ (20 اگست 2010) که 72% پاسخ ها را تشکیل میدهد دریافت گردیده است. از نگاه آمارگیری این نشان دهنده یک رقم بسیار خوبی از نفوس هدف قرار داده شده میباشد.

پاسخ ها تحلیل گردیده و نظریات شامل گزارش ها شد، بخصوص مسایلی که مانع اجراءات موثر گردیده و ضروریات برنامه های آموزشی کارمندان مورد هدف.

0.6 سفارش ها و نتیجه گیری ها

قسمیکه در تحلیل اوضاع تذکر داده شده است، تشخیص و مجزا ساختن مسایل (خارج از برنامه های آموزشی) که مانع اجراءات کارمندان میگردد مهم میباشد. بعضی مسایل باید در اولویت قرار داده شوند و باید برای راه حل مسایل یک جا با برنامه های آموزشی سفارش شده و توسعه اجراءات کارمندان در ساحات ذیل پلان های تدارک دیده شود:

- میتر خوانی
- بلنگ
- جمع آوری عواید
- کاهش ضرر
- و خدمات مشتریان

1.6 پیش نیاز ها برای بهبودی اجراءات

1. ترمیم شبکه حفظ و مراقبت و شبکه توزیع
2. نصب میتر های دیجیتالی شرکت و تبدیل میتر های الکترومیخانیکی در سیستم
3. نصب میتر های زیاد جهت اداره کردن مصرف برق
4. تاسیس یک لابراتوار میتر برای آزمایش و درجه بندی میتر ها
5. نصب سیستم معلومات مشتریان/سیستم اتومات بلنگ
6. نصب سیستم معلومات جغرافیایی و یک جا ساختن آن با سیستم معلومات مشتریان
7. استخدام کارمندان شایسته و تخنیکي جهت اداره سیستم
8. تاسیس اجراءات و سیستم پاداش جهت رسمی ساختن فرهنگ اجراءات در واحد مرکزی د افغانستان برشنا شرکت
9. بررسی معاشات کارمندان و مزایای شان جهت تحرک و جذب لیاقت ها برای شرکت
10. رسمی ساختن مسایل ایمنی جهت توسعه سلامتی کارمندان در محیط کاری بشمول اسباب و ابزار ایمنی
11. فراهم آوری وسایل ترانسپورتي مناسب برای کارمندان
12. بلند بردن سطح افهام و تفهیم میان کارمندان و سرپرست ها ذریعه ملاقات های منظم زمانی مانند جلسات گروهی
13. منابع جهت دسترسی اکثریت کارمندان به آموزش های کمپیوتر باید مشخص گردند تا شرکت بتواند به تدریج عملیات خود را از روند کتبی و روی کاغذ به عملیات تکنولوژی معلوماتی (کمپیوتری) تبدیل نماید
14. آموزش زبان انگلیسی مسلکی و اساسی برای کارمندان جهت استفاده درست وسایل کاری مانند کمپیوتر
15. واحد مرکزی د افغانستان برشنا شرکت تحت تغییرات از یک موسسه دولتی به یک سکتور خصوصی تجارتي قرار دارد. این تغییر جهت نشان دهنده تغییرات مهم ذهنی میباشد. تقاضای آموزش مدیریت تغییرات جهت ترغیب در اهمیت و تقویت تغییرات است

نظر به تخمین که صورت گرفته است واحد مرکزی د افغانستان برشنا شرکت تشکیل دهنده بیشتر از 65% تجارت برق میباشد. اگر تغییرات در جنبه های متذکره فوق صورت گیرد، تاثیرات کلی بالای اجرای تجارت از اهمیت خاصی برخوردار خواهد بود

2.6 تاسیس کمیته آموزش کارمندان: (STC)

د افغانستان برشنا شرکت نیاز به یک کمیته آموزش کارمندان دارد. اعضای این کمیته باید از بخش های توزیع و تجارتي باشند، منابع بشری وظیفه سکرتریت را برای کمیته آموزشی خواهد داشت. وظیفه این کمیته تخصیص منابع آموزشی به اساس اولویت های تجارتي و حصول اطمینان از دسترسی به تمام وظایف مورد ضرورت برنامه های آموزشی خواهد بود. نقش منابع بشری حصول نیازهای آموزشی از مدیران و توسعه مسوده پلان های آموزشی سالانه برای بررسی و تصدیق توسط کمیته آموزش کارمندان میباشد. ترغیب انعطاف پذیری در پلان های آموزشی جهت پاسخ گفتن به اولویت های پویای تجارتي مهم میباشد.

3.6 برنامه آموزشی توسط فروشنده

تدارک کننده گان تجهیزات، ابزار، وسایل، و خدمات به واحد مرکزی د افغانستان برشنا شرکت باید تا حد ممکن آموزش خدمات و تجهیزات را نیز فراهم آورند. تدارک سیستم و ابزار طوری که ذیلاً تذکر داده شده است نشان دهنده یک فرصت برای برنامه های آموزشی کارمندان بوده و نیاز به تشخیص و مستند ساختن نوع برنامه آموزشی مورد نیاز بخصوص وقت و زمانی که همچو برنامه های آموزشی صورت میگیرد است:

- ✓ سیستم معلومات مشتری/بلنگ
- ✓ کمپیوترها
- ✓ سیت های دستی
- ✓ سیستم معلومات جغرافیایی
- ✓ لابراتوار آزمایش و درجه بندی میتر
- ✓ میتر های دیجیتل

4.6 ملاقات با افراد ذینفع

در جریان ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی (ضمیمه III) مهارت ها و شایستگی های زیادی تشخیص گردید که ملاقات با افراد ذینفع برای اولویت بندی برنامه های آموزشی جهت تمرکز بر ساحات دارای منفعت اجرائت واحد مرکزی د افغانستان برشنا شرکت که در پلان های آموزشی در اولویت قرار دارد ضروری بود. پلان برنامه های آموزشی طبق اولویت های افراد ذینفع تهیه گردیده است.

پلان برنامه های آموزشی با در نظر داشت حقیقت که قرار داد (KESIP II) در 8 نومبر 2011 به پایان میرسد که پلانگذاری و تطبیق برنامه های آموزشی در حدود 15 ماه را در بر خواهد گرفت. تطبیق پلان برنامه آموزشی که در این جا ضمیمه (IV) گردیده است 75 روز را در بر خواهد گرفت که روزه های ترتیب دادن برنامه های آموزشی، تشخیص و دعوت کارمندان جهت اشتراک در برنامه های آموزشی قابل حساب خواهد بود.

0.7 پلان برنامه آموزشی

پلان برنامه های آموزشی ساحات را که از اولویت تجارتي برخوردار اند مورد نظر گرفته که شامل ساحات ذیل اند: میتر خوانی، بلنگ، جمع آوری عواید، کاهش ضرر و خدمات مشتری. برنامه های آموزشی که ساحات اولویت را تحت پوشش قرار میدهد، در 75 الی 90 روز اول تطبیق خواهد گردید.

مدت برنامه های آموزشی: مدت تعیین شده برای برنامه های آموزشی کم میباشد و برای برنامه های آموزشی کافی نیست.

گروپ مقصود: گروپ مقصود توسط افراد ذینفع مشخص گردیده و نباید توسط آموزگاران تغییر یابد تا رابطه برنامه های آموزشی حفظ باشد.

اهداف برنامه های آموزشی: اهداف برنامه های آموزشی کامل و فراگیر نمی باشد. آموزگار میتواند بعضی تغییرات را که در اهداف برنامه های آموزشی تغییر زیاد وارد نمی کند بوجود آورد.

اندازه صنف: اندازه صنف ها به اساس تعداد اشتراک کننده گان تهیه گردیده است. تعداد اشتراک کننده گان میتواند به شکل نزولی باشد که جلوگیری از تقلیل تعداد کارمندان خواهد گردید در حالیکه تغییرات در پلان برنامه های آموزشی بر مجموع روز های برنامه های آموزشی تاثیر گذار خواهد بود.

آموزگاران: کمپنی انرژی و نور کنیا یک مکتب آموزشی دارد که برنامه های آموزشی پلان شده را تقدیم میکند. در صورتیکه برنامه های آموزشی از طرف آنها مطرح گردد، در این صورت یک تعداد آموزگاران جهت تدریس برنامه های آموزشی برای د افغانستان برشنا شرکت فراهم خواهد گردید. و این امر مانع واحد مرکزی د افغانستان برشنا شرکت از استخدام آموزگاران از سایر منابع که برنامه های آموزشی را با هزینه کمتر و موثر تر پیش برده میتواند نمی باشد.

محل برنامه های آموزشی: جهت تطبیق برنامه های آموزشی پیشنهاد شده در وقت معین آن، بیشتر از یک محل برگزاری برای برنامه های آموزش پیشنهاد گردیده است که این امر آموزگاران را قادر به براه انداختن همزمان بعضی کورس ها نموده و جلوگیری از ضیای وقت میگردد.

I ضمیمه

فهرست تحلیل اوضاع

حفظ و مراقبت شبکه توزیع

1. آیا برای شبکه توزیع یک برنامه پلان گذاری شده حفاظتی وجود دارد؟
2. آیا گزارش های ترمیم سیستم که نشان دهنده ترمیمات بوده مانند تبدیلی ترانسفارمر وجود دارد؟
3. آیا یک برنامه منظم بازرسی نصب (انسٹالیشن) که از تحریف نشدن نصب تمام سیستم مانند میتر اطمینان دهد وجود دارد؟

کاهش ضرر

1. شرکت با موارد غیر قانونی چطور رفتار میکند؟
2. آیا کدام پلان های جامع جهت کاهش ضرر از بیشتر از 44 % وجود دارد؟ مشخص نمایید.
3. آیا در شرکت کدام روند سختگیرانه برای نصب میتر وجود دارد؟ بدین معنی که صرف یک تعداد کارمندان کادر میتوانند میتر را نصب نمایند.
4. آیا میتر های جدید قبل از نصب آزمایش و درجه بندی گردیده اند؟
5. چطور آزمایش منظم میتر ها جهت تصدیق مصرف مشتریان زیاد برای اطمینان از پرداخت صرفیه نظر به مصرف صورت میگیرد؟
6. کدام نوع روند رجوع مشتریان در شرکت وجود دارد؟
7. آیا سیستم نقشه کشی شبکه در صورت توسعه تجدید نظر شده است؟
8. آیا فعلا شرکت استراتژی جهت تبدیل کردن نواقص و میتر های کند دارد یا خیر؟
9. شرکت در کجا ضرر زیاد را متقبل میشود؟

خدمات تجارتي و مشتريان

1. آيا شركت شكايات مشتريان را ثبت و راه حل براي شكايات شان ارايه مي‌دارد؟
2. آيا شركت داراي يك ميناى اطلاعات (ديتا بيس) مشتريان با تمام معلومات مورد نياز راجع به مشتريان مانند: موقعيت، شيوه مصرف، كنگوري مشتريان، نمبر ميتر، وضعيت حساب و غيره است؟
3. آيا كارمندان خدمات مشتريان در مراكز خدمات مشتريان جهت عرضه خدمات موثر، از معلومات كافي راجع به مشتريان برخوردار اند يا خير؟
4. آيا ميتر ها بطور منظم خوانده ميشوند؟
5. وصل كردن برق مشتريان جديد از روز درخواست برق الي روز اتصال برق شان چقدر وقت را دربر خواهد گرفت؟
6. آيا شركت در اين اواخر سروى رضاييت مشتريان را براه انداخته است؟
7. كدام استراتيژي روابط عامه جهت حصول اطمينان از پا برجا بودن شركت و حفظ يك تصوير مثبت در اذهان عامه وجود دارد؟

جمع آوري عوايد

1. آيا شركت داراي يك استراتيژي جهت کاهش ضرر ميباشد؟
2. آيا تعرفه هاي (نرخ) فعلى تا ميم كننده عمليات شركت ميباشد؟
3. در پهلوى نصب سيستم بلنگ اتومات كه فراهم آوري گرديده است، آيا كدام استراتيژي پلان شده ديگر جهت رشد جمع آوري عوايد موجود است يا خير؟
4. آيا حسابات پرداخته نشده کاهش ميابند و يا در حالت زياد شدن است؟
5. آيا شرايطي جهت تخمين بل ها و جود دارد، اگر است كدام اند؟
6. آيا شركت داراي ميناى اطلاعات (ديتا بيس) مقروضين ميباشد؟
7. آيا شركت داراي يك استراتيژي حفظ عوايد ميباشد؟

رشد و آموزش منابع بشري

1. آيا شركت داراي پلان هاي توسعه و آموزشى جامع براي منابع بشري كه در بر گيرنده تمام موارد تجارتي براي استراتيژي هاي تجارتي است، ميباشد؟
2. آيا شركت داراي استراتيژي رشد اجراءات كارمندان است؟

ضمیمه II

پرسشنامه برای ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی

1. چي مدت زماني است كه شما در اين موسسه كار ميكنيد؟
2. داراي کدام درجه تحصيلي هستيد، علامت بگذاريد؟
 - تصديق نامه
 - ديپلوم
 - لسانس
 - مافوق لسانس
3. تحصيليات شما در کدام رشته است؟
4. فعلا در کدام پست ايفاي وظيفه مينماييد؟
5. كار هاي اساسي وظيفه شما چيست؟
6. پنج مشكل، محدوديت ها، و چالش هاي اساسي وظيفه تان را ذكر نماييد.
7. ضرورت به کدام مهارت ها در رشته كاري تان داريد؟
8. کدام برنامه هاي آموزشي ذيل را در رابطه به رشته كاري تان ضرورت داريد؟

- عمليات اساسي كمپيوتر
- كورس درج اطلاعات
- مهارت در (Microsoft Office)
- مهارت در (MS Excel) براي مديريت اطلاعات
- كورس ميتر خواني
- كورس خدمات مشتريان
- كورس آزمايش و درجه بندي ميتر
- كورس هاي اساسي مديريت مالي
- برنامه هاي آموزشي سيستم جديد معرفي شده معلومات مشتريان
- برنامه هاي آموزشي سيستم معرفي شده بلنگ
- كورس نظارت بر نصب (انستاليشن) برقي
- كورس حفظ و مراقبت و عمليات شبكه توزيع
- كورس حفظ عوايد

ضمیمه III

ضروریات مهم و تکمیل کننده که در جریان ارزیابی ضروریات برنامه های آموزشی تشخیص گردیده اند

ضروریات مهم

1] تقویت در کاهش ضرر، خدمات مشتریان، و مدیریت عواید

[کارمندان تعیین شده: کارکنان توسعه و حفظ و مراقبت شبکه، کارمندان، کارمندان نظارت/نصب، کارمندان لابراتوار میتر، کارمندان حفظ و مراقبت صندوق میتر ها]

کورس حفظ و مراقبت و عملیات شبکه توزیع

کورس آزمایش و درجه بندی میتر

کورس نصب میتر

کورس عملیات میتر

برنامه آموزشی برای کارمندان جنکشن ها/سب استیشن ها در رابطه به کورس های موجوده ایمنی میتر های برقی (برای کارمندان عملیات و حفظ و مراقبت)

2] میتر خوانی

[کارمندان تعیین شده: کارکنان نصب میتر، میتر خوانان، و کارمندان ساحوی قطع و وصل برق]

کورس آموزشی میتر خوانی

کورس آموزشی تفتیش مشتریان

تطبیق تقسیم اوقات بلنگ و زون های بلنگ

کورس های مبارزه با فساد

کورس تحویل بل

کورس آموزشی نظارت اجراءات

کورس نظارت و میتر خوانی برق زیاد

کورس های آموزشی ایمنی (برای میتر خوانان)

کورس های تشویقی تکنیکی برای میتر خوانان

3] بلنگ و جمع آوری عواید

[کارمندان تعیین شده: کارمندان بلنگ و جمع آوری عواید، کارمندان کنترل قرضه]

کورس خدمات مشتریان

کورس مدیریت روابط مشتریان

کورس ضبط اطلاعات خدمات معلومات مشتریان

مدیریت مبنای اطلاعات (دیتابیس)/کورس های اداری

مهارت در کورس (MS Excel)

کورس اساسی مهارت های محاسبه

کورس های مبارزه با فساد
کورس روند های خدمات معلومات مشتریان و سیستم عملیاتی
کورس گزارش دهی مدیریتی
کورس های قطع و وصل برق

[4] کاهش ضرر

[کارمندان تعیین شده: کارمندان نظارت جریان کار، کارمندان تفتیش فنی، کارمندان حفظ عواید]

کورس نصب و نظارت میتر
کورس حفظ عواید
کورس تنظیم مشتریان سیستم معلوماتی جغرافیایی
کورس آپریتر های سیستم معلوماتی جغرافیایی
کورس مدیریت سریع

[5] خدمات مشتریان

[کارمندان تعیین شده: کارمندان که با مشتری مواجه اند، کارمندان مرکز خدمات تلفونی]

کورس اساسی مهارت های محاسبه
کورس های مبارزه با فساد
کورس های تشویقی تخنیک برای کارمندان غیر فنی
کورس پیگردی نظریات و انتقادات رضایت مشتریان
کورس خدمات مشتریان برای کارمندان مراکز تلفون
کورس خدمات مشتریان برای کارمندان که با مشتری مواجه اند

[6] مالی و محاسبه

[کارمندان تعیین شده: کارمندان مالی و محاسبه]

1. ورکشاپ نقشه کشی مراحل
2. ورکشاپ اساسی محاسبه
3. ورکشاپ محاسبه مدیریتی
4. ورکشاپ بودجه و نظارت
5. ورکشاپ مطالب مشخص محاسبه
6. ورکشاپ ماموریت های جدول حسابات
7. کورس آموزشی نرم افزار (GP)

7] تکنولوژی معلوماتی

[کارمندان تعیین شده: کارمندان درج اطلاعات، کاربر نهایی کمپیوتر، کارمند کمکی تکنولوژی معلوماتی]

1. کورس (Microsoft & Cisco Certificate)
2. تصدیق نامه و آموزش (ITIL)
3. مدیریت مبنای اطلاعات/کورس های اداری برای استفاده کننده گان
4. کورس عملیات و حفظ و مراقبت خدمات معلومات مشتریان

8] کورس های تکمیل کننده

[مجموع ضروریات تشخیص شده کارمندان]

1. کورس داوری تجارتي
2. کورس مدیریت وقت
3. کورس پلانگذاری، پیش نگری، و بودجه
4. کورس مهارت های افهام و تفهیمی
5. کورس مهارت های نمایندگی
6. کورس تصمیم گیری
7. کورس اساسی محاسبه
8. مهارت در (MS Excel)
9. کورس رهبری و جامعیت
10. کورس اساسی مهارت های نظارتي
11. کورس روابط مشتریان
12. کورس مهارت های اجراءات و ارزیابی
13. کورس مدیریت تغییرات
14. کورس مدیریت پروژه
15. کورس مالی برای کارمندان غیر مالی
16. کورس اساسی استفاده از انترنت
17. کورس مهارت های پیشکش نمودن اطلاعات
18. کورس راننده گی، (57) + 40 نفر اجیر گرفته خواهد شود
19. کورس اساسی محاسبه برای کاربران
20. کورس اساسی انگلیسی مسلکی
21. مجموعه برنامه های Ms Office: PowerPoint, Word, Excel, Access, Outlook
22. کورس آموزشی خدمات معلومات مشتریان برای:
 - ✓ 130 نفر میتر خوان
 - ✓ 70 نفر تحویلدار
 - ✓ 140 کارمند فنی میتر
 - ✓ 3-5 کارمند کمکی IT
 - ✓ 70 کارمند نماینده گی مشتریان
 - ✓ 15 کارمند محاسبه عواید
23. کورس آموزشی روند های مدیریت سلسله ای تدارک
24. کورس آموزشی روند مدیریت منابع بشری

ضمیمه IV

پلان آموزشی برنامه توسعه خدمات برق کابل (KESIP)

برنامه آموزشی برای: کارکنان نصب میتر، میتر خوانان، کارمندان ساحویی قطع و وصل مجدد برق							
شماره	نام کورس	مدت	گروپ مقصود	اهداف کورس	تعداد مشترکین	آموزگار/ان	محل برگزاری
1	میتر خوانی	5 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارکنان نصب میتر ▪ میتر خوانان ▪ کارمندان ساحویی قطع و وصل مجدد برق 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ روند سالم کاری ▪ رعایت قوانین نصب ▪ حین اجرای وظیفه ▪ نصب تجهیزات در نقاط ورودی برای مشتریان ▪ ثبت و نگهداری ▪ درست میتر خوانی ▪ کشف تخلف و خرابی میتر ▪ تحلیل تعرفه های مختلف بلنگ 	25-15	مکتب آموزشی (KPCL)	محل مشتری
2	کورس آموزشی تفتیش مشتریان	2 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارکنان نصب میتر ▪ میتر خوانان ▪ کارمندان ساحویی قطع و وصل مجدد برق 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اجرای تفتیش در محلات مشتریان ▪ تشخیص خرابی تجهیزات بطور درست ▪ اجرای نظارت بصری از نصب برای مشتریان ▪ راه های کاهش ضرر در سیستم 	25-15	مکتب آموزشی (KPCL) و تیم خدمات تجارتي	محل مشتری
3	تطبيق تقسیم اوقات بلنگ و زون بلنگ	2 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ نظارت کننده گان نصب میتر ▪ میتر خوانان ▪ کارمندان ساحویی قطع و وصل مجدد برق 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ پلانگذاری تقسیم اوقات بل ها برای محلات شان ▪ تشخیص زون بلنگ ▪ نظارت درست بل ها ▪ ارایه راه های حل برای دور بلنگ 	25-15	مکتب آموزشی (KPCL) و تیم خدمات تجارتي	محل مشتری
4	کورس مبارزه با فساد	1 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ نظارت کننده گان نصب میتر ▪ میتر خوانان ▪ کارمندان ساحویی قطع و وصل مجدد برق ▪ کارمندان مراکز تیلفون ▪ تمام کارمندان خط اول 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ بررسی فساد ▪ چهارچوب قانونی ▪ پلان جلوگیری از فساد ▪ خطر سنجی فساد ▪ بحث – مناطق که فساد موجود است ▪ فلم ▪ پلان های جریان کاری 	40-30	مکتب آموزشی (KPCL)	محل مشتری

پلان آموزشی برنامه توسعه خدمات برق کابل (KESIP)

برنامه آموزشی برای: کارکنان نصب میتر، میتر خوانان، کارمندان ساحویی قطع و وصل مجدد برق

شماره	نام کورس	مدت	گروپ مقصود	اهداف کورس	تعداد مشترکین	آموزگاران	محل برگزاری
5	کورس آموزشی نظارت اجراات	5 روز	<ul style="list-style-type: none"> کارکنان نصب میتر میتر خوانان کارمندان ساحویی قطع و وصل مجدد برق 	<ul style="list-style-type: none"> وسیع ساختن دانش اشتراک کننده گان در رابطه به مدیریت اجراات و فایده آن به شرکت تمرکز بر اهداف اجراییوی شرکت و روند رابطه به اهداف و اجراات فردی ترغیب مفهوم تنظیم اهداف و سنجش اجراات. رساندن مهارت های لازمه برای کارمندان ما تحت جهت موثریت و تنظیم مسلسل اجراات شان آماده ساختن اشتراک کننده گان برای یک مصاحبه موثر ارزیابی اجراات 	30-20	بخش اجراات و مدیریت دور کاری (KPCL)	
6	کورس نظارت و میتر خوانی برق زیاد	2 روز	<ul style="list-style-type: none"> کارکنان نصب میتر میتر خوانان کارمندان ساحویی قطع و وصل مجدد برق 	<ul style="list-style-type: none"> روند سالم کاری رعایت قوانین نصب حین اجرای وظیفه نصب درست برق و ترانسفارمر های ولتاژ نصب AMR، میتر ها، میتر های ضریب (توان) قدرت کشف تخلف در تجهیزات بزرگ میتر خوانی تحلیل تخلف در تجهیزات بزرگ میتر خوانی 	25-15	مکتب آموزشی (KPCL) و تیم خدمات تجارتي	محل مشتری
7	کورس ایمنی برای میتر خوانان	3 روز	<ul style="list-style-type: none"> میتر خوانان 	<ul style="list-style-type: none"> ارتقای آگاهی های ایمنی برای کارمندان عملیاتی در ساحه جهت از بین بردن خطر و جلوگیری از حادثات و واقعات در جریان عملیات بررسی پالیسی ایمنی، صحی، و محیط شرکت سبب و طرز حفظ بودن از حادثات و واقعات روند تحقیق و گزارش دهی حادثات و واقعات قوانین ایمنی برق نقش نظارت کننده گان و سر گروپ ها در مدیریت ایمنی چهارچوب قابل اجرای حقوقی، قانون برق کشور بحث در رابطه به کیفیت کاری، معیار ها، شایستگی و طرز برخورد بحث در رابطه به موارد تحقیقی و روش های آمار گیری 	30-20	تیم دیپارتمنت ایمنی و محیط صحی (KPCL) و انجینیران مختلف در تیم آموزشی	محل مشتری
8	تشویقی تخنیکي برای میتر خوانان	5 روز	<ul style="list-style-type: none"> کارکنان نصب میتر میتر خوانان کارمندان ساحویی قطع و وصل مجدد برق 	<ul style="list-style-type: none"> فراهم آوری دانش اساسی برق پخش معلومات درست از مشتریان به نظارت کننده گان فهماندن انواع تجهیزات توزیع توضیح ملزومات تدارکات برقی به مشتریان بالقوه 	25-15	مکتب آموزشی (KPCL)	محل مشتری

برنامه آموزشی برای: کارمندان بلنگ و جمع آوری عواید

شماره	نام کورس	مدت	گروپ مقصود	اهداف کورس	تعداد مشترکین	آموزگاران	محل برگزاری
1	کورس خدمات مشتریان	3 روز	<ul style="list-style-type: none"> کارمندان بلنگ و جمع آوری عواید کارمندان کنترل قرضه 	<ul style="list-style-type: none"> کی مشتری است؟ اصول خدمات مشتریان فهماندن طرز سلوک با مشتریان و انواع مختلف مشتریان ضروریات مشتریان 	15-25	مکتب آموزشی و تیم خدمات تجاری	محل مشتری
2	کورس مدیریت روابط مشتریان	3 روز	<ul style="list-style-type: none"> کارمندان بلنگ و جمع آوری عواید کارمندان کنترل قرضه 	<ul style="list-style-type: none"> اساسات پیروزی در جهان پر از رقابت امروزی چالش های استراتژی بقا و عهد نامه مشتریان که توسط موسسات رهبری کننده جهت حفظ مشتری و بستن رقابت ها استفاده میگردد وفاداری مشتریان و دلیل کار نکردن بعضی از برنامه های ترویج وفاداری چرا حفظ روندهای مدیریت روابط مشتریان جهت بقای دائمی مشتریان ناکام مینماید چهار خطر مدیریت روابط مشتریان و راه های الغای شان مدیریت روابط مشتریان تکنالوژی شده - فایده و ضرر آن موارد وادار کننده برای مدیریت بهتر روابط مشتریان بلند بردن فهم مشتریان از رشد سریع ایجاد روابط محکم، درازمدت و موثر با مشتریان کلیدی مدیریت مسلکی اختلافات بالقوه با مشتریان استراتژی های موثر جهت حفظ و رشد مدیریت بهتر روابط مشتریان 	25-30	تیم دبیرتمنت روابط مشتریان (KPLC)	محل مشتری
3	مهارت در MS EXCEL	3 روز	<ul style="list-style-type: none"> کارمندان بلنگ و جمع آوری عواید کارمندان کنترل قرضه 	<ul style="list-style-type: none"> فرمول ها و وظایف اوراق کاری اتصال اوراق کاری کارکردن از روی لست ایجاد و استفاده طرح اوراق کاری 	15-25	مکتب آموزشی KPLC	محل مشتری
4	کورس اساسی مهارت های محاسبه	5 روز	<ul style="list-style-type: none"> کارمندان بلنگ و جمع آوری عواید کارمندان کنترل قرضه 	<ul style="list-style-type: none"> آموختن مفهوم اساسی تکنالوژی معلوماتی آموختن و کسب مهارت در استفاده Microsoft Windows کسب مهارت در Word Processors، Spreadsheets و کاربرد ایمیل 	15-25	مکتب آموزشی KPLC	محل مشتری
5	کورس مبارزه با فساد	1 روز	<ul style="list-style-type: none"> کارمندان بلنگ و جمع آوری عواید کارمندان کنترل قرضه 	<ul style="list-style-type: none"> بررسی فساد چهار چوب قانونی پلان جلوگیری فساد خطر سنجی فساد 	30-40	مکتب آموزشی KPLC	محل مشتری
6	کورس قطع و وصل مجدد برق	10 روز	<ul style="list-style-type: none"> کارمندان بلنگ و جمع آوری عواید کارمندان کنترل قرضه 	<ul style="list-style-type: none"> تمرین روند های ایمن کاری روند های قطع و وصل مجدد برق استفاده بی خطر تجهیزات 	15-25	مکتب آموزشی KPLC	محل مشتری

برنامه آموزشی برای: کارمندان نظارت جریان کار، کارمندان تفتیش فنی و حفظ عواید

شماره	نام کورس	مدت	گروپ مقصود	اهداف کورس	تعداد مشترکین	آموزگاران	محل برگزاری
1	کورس نصب و نظارت میتر	2 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان نظارت ▪ جریان کار ▪ کارمند تفتیش فنی ▪ کارمند حفظ عواید 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ پیش بردن آزمایش های نصب ▪ پیش بردن نظارت در ساختمان ▪ نصب میتر و سایر تجهیزات در صندوق میتر ▪ ماموریت نصب 	25-15	مکتب آموزشی KPLC و تیم خدمات تجارتي	محل مشتری
2	کورس حفظ عواید	3 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان نظارت ▪ جریان کار ▪ کارمند تفتیش فنی ▪ کارمند حفظ عواید 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ استفاده روند کاری بی خطر ▪ انواع میتر های انرژی ▪ دستبرد به میتر ها 	25-15	مکتب آموزشی KPLC و تیم خدمات تجارتي	محل مشتری
3	کورس تنظیم مشتریان GIS	5 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان نظارت ▪ جریان کار ▪ کارمند تفتیش فنی ▪ کارمند حفظ عواید 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ آموختن به اشتراک کننده گان از طرز استفاده GIS و نقشه کشی موقعیت مشتریان ▪ آموختن اشتراک کننده گان از طرز مرتبط ساختن سیستم بلنگ مشتریان و یا مبنای اطلاعات با GIS ▪ آموختن ظرفیت های GIS و طرز استفاده آن در تنظیم کردن مشتریان ▪ آموختن طرز استفاده GPS و کسب اطلاعات فضایی و طرز جمع آوری اطلاعات در موقعیت مشتریان 	25-15	تهیه شده توسط فروشنده	محل مشتری
4	کورس آپریتی GIS	5 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان نظارت ▪ جریان کار ▪ کارمند تفتیش فنی ▪ کارمند حفظ عواید 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ آموختن طرز کار کرد GIS ▪ آموختن فرق میان اطلاعات vector (خط حامل) و raster (شبکه بازتاب) و آموختن استفاده شان در محیط GIS ▪ آموختن جمع آوری، پروسس، ثبت و اصلاح اطلاعات جغرافیایی فضایی ▪ آموختن اصول بنیادی پروسس مبنای اطلاعات برای اشتراک کننده گان با در نظر داشت محیط GIS و آموختن راه های تبدیل سوالات به مبنای اطلاعات (دیتا بیس) ▪ آموختن توانایی تحلیل برای اشتراک کننده گان از استفاده GIS برای کاربرد های مختلف ▪ دادن مهارت های لازمه برای اشتراک کننده گان جهت تحلیل اطلاعات جغرافیایی ▪ آموختن اصول فنی در جمع آوری معلومات جغرافیایی از ساحه و یا نقشه ها و اسناد موجوده و تثبیت موقعیت آن ها در چهار چوب ساختار کنونی اطلاعات فضایی 	25-15	تهیه شده توسط فروشنده	محل مشتری
5	کورس مدیریت سریع	3 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان نظارت ▪ جریان کار ▪ کارمند تفتیش فنی ▪ کارمند حفظ عواید 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ پیش بردن تحلیل های محیط تجارتي ▪ پلان برای استفاده وسایط نقلیه ▪ پلان مسیر وسایط نقلیه ▪ تهیه تقسیم اوقات های حفظ و مراقبت ▪ پلان برای ضروریات منابع بشری ▪ فراهم آوری بیمه لایسنس سرک، نظارت ▪ تهیه و کسب اسناد ضروری برای صادرات ▪ تهیه کردن بودجه برای مدیریت سریع ▪ ارتقای افهام و تفهیم موثر با مشتریان/دبیرا تمنت کاربر 	30-25	تیم ترانسپورتي KPLC Ruaraka	محل مشتری

برنامه آموزشی برای: کارمندان که با مشتریان مواجه اند / کارمندان خط اول و کارمندان مراکز تلفون

شماره	نام کورس	مدت	گروپ مقصود	اهداف کورس	تعداد مشترکین	آموزگاران	محل برگزاری
1	کورس اساسی مهارت های محاسبه	5 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان بلنگ / ▪ جمع آوری عواید ▪ کارمندان کنترل قروض 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ فهماندن مفهوم اساسی تکنالوژی معلوماتی ▪ فهماندن و فراهم آوری مهارت های Microsoft Windows ▪ کسب مهارت در Word Processors، Spreadsheets و کاربرد ایمیل 	25-15	مکتب آموزشی KPLC	محل مشتری
2	کورس مبارزه با فساد	1 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان بلنگ / ▪ جمع آوری عواید ▪ کارمندان کنترل قروض 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ بررسی فساد ▪ چهار چوب قانونی ▪ پلان جلوگیری فساد ▪ خطر سنجی فساد ▪ بحث - مناطق که فساد موجود است ▪ فلم ▪ پلان های جریان کاری 	40-30	مکتب آموزشی KPLC	محل مشتری
3	کورس تشویقی تخنیکي برای کارمندان غیر تخنیکي	5 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان که با مشتریان مواجه اند ▪ کارمندان مراکز تلفون 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اجرای روند ایمنی کار ▪ دانش اساسی برق ▪ توضیح ضروریات تدارکات برق برای مشتریان بالقوه ▪ روش های اساسی حفظ و مراقبت ▪ مدیریت انرژی مشتریان 	30-20	مکتب آموزشی KPLC	محل مشتری
4	کورس خدمات مشتریان برای تمام کارمندان مراکز تلفون و کارمندان خط اول	3 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان بلنگ / ▪ جمع آوری عواید ▪ کارمندان کنترل قروض 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کی مشتری است؟ ▪ راه های دریافت مشتریان ▪ مهارت های سمعی و افهام و تفهیمی ▪ روش های تلفونی ▪ مدیریت فشار های کاری 	30-20	نظارت کننده مراکز تلفون و تیم روابط مشتریان	محل مشتری
5	کورس خدمات مشتریان	3 روز	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کارمندان بلنگ / ▪ جمع آوری عواید ▪ کارمندان کنترل قروض 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کی مشتری است؟ ▪ اصول خدمات مشتریان ▪ فهماندن طرز سلوک با مشتریان و انواع مختلف مشتریان ▪ ضروریات مشتریان ▪ تنظیم شکایات ▪ مشتریان دارای مشکل ▪ افهام و تفهیم موثر ▪ مهارت های خصوصی ▪ مدیریت فشار های کاری 	30-20	مکتب آموزشی و تیم خدمات تجارتي	محل مشتری