

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## فروشنده لوازم یدکی اتومبیل

### گروه شغلی

### امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شغل

۵	۲	۲	۳	۲	۰	۴	۵	۰	۰	۵	۰	۰	۰	۱
Isco-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۱/۲/۰۴/۳۰/۲/۱  
۳-۳۲

تاریخ تدوین استاندارد: ۸۹/۱/۱۷



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۴-۳۲/۳۰/۲/۱

شروع اعتبار : ۸۹/۱/۱۷

پایان اعتبار : ۹۲/۱/۱۷

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته خدمات آموزشی :

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

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای منطقه کرج

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس :

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، شماره ۲۵۹

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷      تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۰



تهیه کنندگان استاندارد شغل و آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک	رشته تحصیلی	سابقه‌ی تجربی مرتبط
۱	آقای سیدحسن حیدری	سیکل	-	۱۶ سال
۲	آقای مهدی حیدری	سیکل	-	۱۶ سال
۳	آقای توکلی	فوق دیپلم	مکانیک	۲۰ سال
۴	آقای محمد علی نبی زاده	کارشناسی ارشد	مهندسی صنایع	۲۰ سال
۵				
۷				
۸				



## **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 :**

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 اهداف 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 .

### **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.



## نام شغل : فروشنده لوازم یدکی اتومبیل

### شرح شغل<sup>۱</sup>

این شغل در حوزه مالی و بازرگانی می باشد. امور مربوط به تجزیه و تحلیل و بررسی نیازهای جامع به قطعات و لوازم یدکی برای اتومبیلشان، تهیه و تدارک قطعات و لوازم یدکی مورد نیاز پیش بینی شده، طراحی قفسه بندی و چیدمان فروشگاه، درک درخواست مشتری هنگام ورود او به فروشگاه، معرفی ویژگیهای لوازم موجود، متقاعد ساختن مشتری و انجام معامله و کامل نمودن فروش و تعامل با ارگانهای دولتی و غیر دولتی به ویژه اتحادیه صنفی، وظایف این شغل را تشکیل میدهد. این شغل با مشاغل چگون مکانیک انواع خودرو در ارتباط می باشد.

### ویژگی های کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی

حداقل توانایی جسمی : دارا بودن سلامت کامل جسمانی و روانی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد : تجربه عملی در فروشگاه حداقل به مدت ۲ سال

### طول دوره آموزش

طول دوره آموزش : ۱۳۰ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۴۵ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۸۵ ساعت

- کارورزی : - ساعت

- زمان پروژه : - ساعت

### شیوه ارزشیابی

آزمون نظری: ۲۵٪

آزمون عملی: ۶۰٪

اخلاق حرفه ای: ۱۵٪

### صلاحیت های حرفه ای مربیان

- فوق دیپلم مکانیک با ۲ سال سابقه کار مفید

- لیسانس مکانیک با ۱ سال سابقه کار مفید



## استاندارد شغل<sup>۲</sup>

### – شایستگی های<sup>۳</sup> شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	توانائی تجزیه و تحلیل بازار قطعات لوازم یدکی اتومبیل
۲	توانائی تأمین لوازم یدکی موردنیاز داخل و خارج .
۳	توانائی طراحی قفسه بندی لوازم یدکی اتومبیل در فروشگاه.
۴	توانائی برقراری ارتباط موثر با مشتری
۵	توانائی ارائه توضیحات در مورد لوازم یدکی موجود.
۶	توانائی تأمین و ارائه خدمات پس از فروش.
۷	توانائی انجام امور مالی فروشگاه .
۸	توانائی برقراری ارتباط شفاف وسازنده با ارگانهای دولتی و غیر دولتی به ویژه اتحادیه صنف.
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	

<sup>۲</sup>. Occupational Standard  
<sup>۳</sup> Competency



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تجزیه و تحلیل بازار قطعات لوازم یدکی اتومبیل
	جمع	عملی	نظری	
	۲۶	۱۴	۱۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -روش تحقیق بازار -آمارهای مصرف لوازم یدکی به تفکیک نوع اتومبیل لوازم کمک آموزشی : -فیلم های آموزشی و ژورنالهای مربوطه.			۴ ۴ ۴	دانش : - روشهای تحقیق بازار - وضعیت تولید و عرضه لوازم یدکی اتومبیل های مورد نظر - فرهنگ نحوه استفاده از اتومبیل و همچنین مصرف قطعات آنها.
			۷ ۷	مهارت : - برآورد تعداد لوازم یدکی اتومبیل به تفکیک نوع وسیله و نوع قطعه با توجه به تعداد اتومبیل موجود در منطقه مورد نظر. - برآورد میزان تولید و عرضه لوازم یدکی اتومبیل توسط شرکتهای داخلی و خارجی.
				نگرش : -دقت و توجه لازم به رشد و تنوع انواع اتومبیل و میزان مصرف قطعات آنها. -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تأمین لوازم یدکی مورد نیاز از داخل و خارج
	جمع	عملی	نظری	
	۲۸	۱۸	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: - واردات - قوانین ومقررات خرید وفروش قطعات ولوازم یدکی -انواع ژورنالهای تولیدات داخلی وخارجی.	۲		۳	دانش : - فرایند واردات وقوانین مربوطه وهمچنین شیوه های خرید داخلی. - ویژگیهای اتومبیلهای داخلی وخارجیمورد نظرولوازم آنها. - اطلاعات در مورد کانالهای توزیع و سیستم نمایشگاهی. - اطلاعات در مورد قیمتتهای روز قطعات ولوازم یدکی اتومبیلهمورد عمل در بازار.
	۶		۶	مهارت : -خرید قطعات ولوازم اتومبیلهای داخلی مورد عمل با قیمتتهای روز بازاروانجام فرآیند آن. - کنترل سالم بودن قطعات ولوازم اتومبیلهای وارداتی یا خریداری شده. - انجام امور اداری وبازرگانی واردات.
				نگرش : -توجه لازم به قوانین ومقررات واردات وشيوه های خرید قطعات ولوازم اتومبیلهای مورد نظر از داخل یا خارج.
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -





**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزشی -**

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی طراحی قفسه بندی لوازم یدکی اتومبیل در فروشگاه.
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۸	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	<b>دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی</b> <b>توجهات زیست محیطی مرتبط</b>			
-انواع لوازم یدکی اتومبیل های مورد نظر -انواع پوستر های تبلیغاتی لوازم یدکی اتومبیل -انواع قفسه های فلزی و چوبی -منابع آموزشی در زمینه:	۱	۱	<b>دانش :</b> - ویژگی های لوازم یدکی از نظر نوع بسته بندی ، وزن و ... - اطلاعات در مورد سیستم های قفسه بندی .	
-OS و آثار مثبت آن لوازم کمک آموزشی: -فیلمهای آموزشی	۴	۴	<b>مهارت :</b> -طراحی و تخصیص جا برای لوازم یدکی اتومبیلها به منظور استفاده بهینه از فضای موجود در فروشگاه. -جابه جایی سریع لوازم یدکی جهت پاسخگویی به مشتریان.	
	<b>نگرش :</b> -توجه و دقت لازم در اثر بخشی نحوه پاسخگویی سریع به مشتریان و طراحی سیستم قفسه بندی براساس آن.			
	<b>ایمنی :</b> -			
	<b>توجهات زیست محیطی :</b> -			



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی برقراری ارتباط موثر با مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی: -ارتباطات اجتماعی -روانشناسی درک رفتار متقابل -بولتن های اقتصادی در مورد لوازم یدکی اتومبیل		۱ ۱ ۲	دانش : -علوم ارتباطات -اطلاعات در مورد فرهنگ مخاطبان از نظر خرید قطعات اصلی -اطلاعات در مورد تولید کنندگان و عرضه کنندگان لوازم یدکی اتومبیل از نظر کیفیت تولیدات آنها وهمچنین قیمت.	
	۴ ۴ ۴		مهارت : - برقراری ارتباط اثر بخش بامشتریان. -درک سریع نیاز ،درخواست و تقاضای مشتریان. -برآورد نسبی محدوده توان خرید مشتری .	
	نگرش : -توجه ویژه به نوع درخواست مشتری جهت برقراری درک نیاز اووپاسخگوئی به آن. -			
	ایمنی : -			
	توجهات زیست محیطی : -			



## استاندارد آموزش - برگه‌ی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی ارائه توضیحات در مورد لوازم یدکی موجود
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۱	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی: -اصول و فنون مذاکره -فنون انگیزش -روشهای تغییر نگرش -ویژگیهای لوازم یدکی اتومبیل مورد نظر			۲ ۳ ۲	دانش : -فن بیان - اصول و فنون مذاکره - مشخصات و ویژگیهای لوازم یدکی اتومبیلهای مورد نظر
		۴ ۴ ۳		مهارت : -تشریح کامل ویژگیهای فنی وسایر ویژگیهای لوازم یدکی اتومبیلها. -تغییر نگرش مشتری نسبت به انواع لوازم یدکی اتومبیل در صورت لزوم. - متقاعد ساختن مشتری و ایجاد انگیزه خرید در او.
				نگرش : -توجه و دقت به دیدگاه مشتری نسبت به لوازم یدکی اتومبیل، به منظور هدایت او به سوی تصمیم خرید.
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی تأمین و ارائه خدمات پس از فروش
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۲	۱۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-انواع ضمانت نامه ها و دستورالعملهای استفاده از خدمات پس از فروش لوازم یدکی اتومبیل	۱			دانش : - انواع روشهای خدمات پس از فروش. - اطلاعات در مورد تعهدات شرکتهای تولید کننده و وارد کننده لوازم یدکی اتومبیلهای مورد نظر. - اطلاعات در مورد دیدگاه های مشتریان به موضوع خدمات پس از فروش
	۲			
	۴	۴	۴	مهارت : -اجرای سیستم دریافت بازخورد از خریداران. -برقراری ارتباط مجدد در مقاطع خاص. -اجرای روشهای انگیزشی مناسب برای هر گروه از مشتریان. -
	۴	۴	۴	نگرش : - توجه ویژه به اهمیت خدمات پس از فروش و ارتباط با خریداران در تأمین اینگونه خدمات. -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی انجام امور مالی فروشگاه
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -حسابداری مالی -گزارشات تحلیلی از وضع مالی فروشندگان لوازم یدکی			۲ ۲	دانش : - امور مالی و حسابداری - انواع روشهای تهیه اجناس لازم و انجام تعهدات در پرداختها.
		۴ ۴		مهارت : -برآورد درآمدها و هزینه ها -انجام امور خرید و فروش اجناس از نظر نوع معاملات ونحوه پرداختها ودریافتها.
				نگرش : -توجه به حساسیت امور مالی واداری برای ادهره فروشگاه در برنامه ریزیهای آتی.
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی برقراری ارتباط شفاف وسازنده با ارگانهای دولتی و غیر دولتی به ویژه اتحادیه صنف.
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۸	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی درزمینه: -قوانین مقررات دولتی مربوط به حوزه خریدوفروش لوازم یدکی اتومبیل			۱ ۱	دانش : - اطلاعات در مورد موسسات ،سازمانها وکلیه نهاد هائی دولتی مربوط. - اطلاعات در مورد قوانین مقررات حاکم بر فروش لوازم یدکی اتومبیل. -
		۴ ۴		مهارت : -برقراری ارتباط مستمر با نهادهای قانونی در اجرای قوانین ومقررات -استفاده از امکانات وتسهیلات قانونی وصفی
				نگرش : -دقت وتوجه لازم به اثر بخشی ارتباط قانونی با نهادهای دولتی واتحادیه صنف جهت اجرای قوانین ومقررات واستفاده از امکانات.. -
				ایمنی : -
			توجهات زیست محیطی : -	



– برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	انواع لوازم یدکی اتومبیل های مورد نظر	به تعداد لازم	
۲	انواع پوستر های تبلیغاتی لوازم یدکی اتومبیل	به تعداد لازم	
۳	انواع قفسه های فلزی و چوبی	به تعداد لازم	

توجه :

– تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

– ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .

– مواد به ازاء یک نفر کارآموز محاسبه شود .



## – منابع و نرم افزار های آموزشی

ردیف	شرح
۱	منابع آموزشی درزمینه: -روش تحقیق بازار-آمارهای مصرف لوازم یدکی به تفکیک نوع اتومبیل لوازم کمک آموزشی :-فیلم های آموزشی وژورنالهای مربوطه.
۲	منابع آموزشی درزمینه:-واردات-قوانین ومقررات خرید وفروش قطعات ولوازم یدکی-انواع ژورنالهای تولیدات داخلی وخارجی.
۳	-منابع آموزشی درزمینه:-۵S وآثار مثبت آن
۴	منابع آموزشی:-ارتباطات اجتماعی-روانشناسی درک رفتار متقابل -بولتن های اقتصادی در مورد لوازم یدکی اتومبیل
۵	منابع آموزشی:-دستورالعملهای استفاده از خدمات پس از فروش لوازم یدکی اتومبیل
۶	منابع آموزشی درزمینه:-حسابداری مالی-گزارشات تحلیلی از وضع مالی فروشندگان لوازم یدکی
۷	منابع آموزشی درزمینه:-قوانین مقررات دولتی مربوط به حوزه خریدوفروش لوازم یدکی اتومبیل