



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

معاونت پژوهش و برنامه ریزی
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد شغل و آموزش

فروشنده لوازم یدکی اتومبیل

گروه شغلی مالی و بازرگانی

شماره ملی شناسایی شغل

۴-۳۲/۳۰/۲/۱



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^۱

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^۲

– شایستگی های^۳ 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 و سازنده با ارگانهای دولتی و غیر دولتی به ویژه اتحادیه صنف.
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	

^۲. Occupational Standard
^۳ 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 وتنوع 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 و مقررات خرید و فروش قطعات و لوازم یدکی - انواع ژورنالهای تولیدات داخلی و خارجی.	۲			دانش : - فرایند واردات و قوانین مربوطه و همچنین شیوه های خرید داخلی. - ویژگیهای اتومبیلهای داخلی و خارجی مورد نظر و لوازم آنها. - اطلاعات در مورد کانالهای توزیع و سیستم نمایشگاهی. - اطلاعات در مورد قیمتتهای روز قطعات و لوازم یدکی اتومبیلها مورد عمل در بازار.
	۶			مهارت : - خرید قطعات و لوازم اتومبیلهای داخلی مورد عمل با قیمتتهای روز بازار و انجام فرآیند آن. - کنترل سالم بودن قطعات و لوازم اتومبیلهای وارداتی یا خریداری شده. - انجام امور اداری و بازرگانی واردات.
				نگرش : - توجه لازم به قوانین و مقررات واردات و شیوه های خرید قطعات و لوازم اتومبیلهای مورد نظر از داخل یا خارج.
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش
– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی طراحی قفسه بندی لوازم یدکی اتومبیل در فروشگاه.
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۸	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-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	دانش : - 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	مهارت : -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.	
	نگرش : -توجه و دقت لازم در اثر بخشی نحوه پاسخگویی سریع به مشتریان و طراحی سیستم قفسه بندی براساس آن.			
	ایمنی : -			
	توجهات زیست محیطی : -			



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			عنوان توانایی : 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			عنوان توانایی : توانایی تأمین و ارائه خدمات پس از فروش
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-انواع ضمانت نامه ها -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
			۱	
			۲	
		۴		مهارت : -اجرای سیستم دریافت بازخورد از خریداران. -برقراری ارتباط مجدد در مقاطع خاص. -اجرای روشهای انگیزشی مناسب برای هر گروه از مشتریان. -
				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 ودریافتهها.
				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 و سازنده 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 در زمینه: -قوانین مقررات دولتی مربوط به حوزه خریدوفروش لوازم یدکی اتومبیل			۱ ۱	دانش : - اطلاعات در مورد موسسات ، سازمانها و کلیه نهاد های 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