

بسمه تعالی  
معاونت آموزش  
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل

متصدی ثبت سفارش حضوری فروش سرد

گروه شغلی  
صنایع غذایی

کد ملی آموزش شغل

۶۱۲۱-۶۷-۰۰۵-۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۶۱۲۱-۶۷-۰۰۵-۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته صنایع غذایی :  
آقای مهندس اسدیان - آقای مهندس افشاریان - آقای مهندس خسروی - آقای آجرلو  
آقای حسینی منزه - آقای علیزاد - پریسا رستمی  
- آقای مهندس جهانگیری -

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :  
- دفتر طرح و برنامه های درسی  
- شرکت صنایع شیر  
- شرکت بازار گستر پگاه

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-  
-

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

۹۷

تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

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	مزدک حسینی شکيبا	کارشناسی ارشد	مدیریت	مدیر فروش دفتر غرب	۱۳ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۸۹۱۷۴۳۴ ایمیل : mhsh_۱۳۵۵@yahoo
۲	میثم بختیاری	کارشناسی	مدیریت	مدیر فروش فروشگاه ای زنجیره	۸ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۵۹۵۸۴۲۱ ایمیل : Bakhtiari.info@gmail
۳	سیدعباس طاهری	کارشناسی	مهندسی صنایع	کارشناس مسئول استراتژی ک	۱۷ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۴۴۶۶۹۱۲ ایمیل : آدرس : دفتر مرکزی شرکت صنایع



## **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 مریبان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان 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 استاندارد آموزش شغل:

متصدی ثبت سفارش حضوری فروش سرد

### شرح استاندارد آموزش شغل:

متصدی ثبت سفارش حضوری فروش سرد شغلی از مشاغلی بازاریابی و فروش در صنایع غذایی است که جمع آوری ثبت اطلاعات بازار، بازاریابی در جهت تثبیت و ارتقاء فروش، ثبت سفارشات و اخذ ضایعات از عاملین فروش، دریافت نظرات از عاملین فروش و ارائه گزارش به مافوق را انجام می دهند و با مشاغل فروشندگان و مسئولین فروش و بازاریابی صنایع شیر در ارتباط هستند.

### ویژگی های کارآموز ورودی:

حداقل میزان تحصیلات: دیپلم

حداقل توانایی جسمی و ذهنی: داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی  
مهارت های پیش نیاز :-

### طول دوره آموزش:

طول دوره آموزش : ۳۰ ساعت  
- زمان آموزش نظری : ۱۲ ساعت  
- زمان آموزش عملی : ۱۸ ساعت  
- زمان کارورزی : - ساعت  
- زمان پروژه : - ساعت

### بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )

- کتبی : ۲۵%

- عملی : ۶۵%

- اخلاق حرفه ای : ۱۰%

### صلاحیت های حرفه ای مربیان:

لیسانس مدیریت با حداقل ۴ سال سابقه کار مرتبط



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

متصدی ثبت سفارش حضوری فروش سرد جمع آوری اطلاعات و بازاریابی و فروش تثبیت و ارتقاء فروش و ثبت سفارش و اخذ پیشنهادات و گزارش آنها را انجام می دهد.

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

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

کلیه استانداردهای مرتبط با بازاریابی و فروش شرکت صنایع شیر ایران

\* 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<sup>۱</sup>

- شایستگی ها / کارها<sup>۲</sup>

ردیف	عناوین
۱	جمع آوری و ثبت اطلاعات بازار
۲	بازاریابی در جهت تثبیت و ارتقاء فروش
۳	ثبت سفارشات و اخذ ضایعات از عاملین فروش
۴	درخواست نظرات، پیشنهادات و انتقادات عاملین فروش در خصوص سازمان و ساختار فروش پگاه
۵	ارائه گزارشات به مافوق
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	

<sup>۱</sup>. Occupational / Competency Standard

<sup>۲</sup>. Competency / task



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
میز و صندلی مربی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز و صندلی مربی صندلی کارآموزان PC پروژکتور یا لب تاپ اسپیکر کاغذ خودکار جزوه آموزشی مصور کاتالوگ	صندلی کارآموزان			دانش :
			۱۵ دقیقه	- مفهوم پخش مویرگی
			۱۵ دقیقه	- اهمیت شناسایی مغازه های جدید
			۱۵ دقیقه	- اهمیت تشخیص پتانسیل عاملین فروش
			۰/۵	- اهمیت رفتار رقباء در بازار
			۱۵ دقیقه	- اهمیت تسلط بر اطلاعات مربوط به آدرس عاملین فروش در مسیر
			۰/۵	- تکنیکهای مدیریت زمان
				مهارت :
		۱		- اصلاح رویکرد مشتری در ارتباط با مفاهیم غیر واقع
		۱		- تهیه گزارش از مغازه های جدید و پتانسیل عاملین فروش
		۱		- تهیه گزارش از رفتار رقبا در بازار
	نگرش :			
	-دقت در کراحل انجام کار			
	ایمنی و بهداشت :			
-کپسول آتش نشانی				
-جعبه کمکهای اولیه				
-تهویه هوای مناسب				
توجهات زیست محیطی :				
-				





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بازاریابی در جهت تثبیت و ارتقاء فروش
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، نگرش ، مهارت ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز و صندلی مربی صندلی کارآموزان PC پروژکتور یا لب تاپ اسپیکر کاغذ خودکار جزوه آموزشی مصور کاتالوگ	دانش :			
		۴۵ دقیقه	-انواع محصولات با ویژگی آنها(فرآیند تولید، خواص غذایی و ساخت و بسته بندی و طعم)	
		۰/۵	-شرایط نگهداری محصولات	
		۱۵ دقیقه	-انواع روشهای معرفی محصول	
		۱۵ دقیقه	-اصول و فنون مذاکره با مشتری	
		۱۵ دقیقه	-مبانی خودکنترلی	
	مهارت :			
		۱	-معرفی محصول	
		۱	-ارائه پیشنهاد محصولات جدید به مشتری	
		۱	-ارائه پیشنهاد محصول با توجه به استراتژیهای دوره ای فروش	
	نگرش :			
	-دقت در اجرای فنون مذاکره با مشتری و جلب رضایت			
	ایمنی و بهداشت :			
	-کپسول آتش نشانی			
-جعبه کمکهای اولیه				
-تهویه هوای مناسب				
توجهات زیست محیطی :				
-				
-				



	زمان آموزش			عنوان : ثبت سفارشات و اخذ ضایعات
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز و صندلی مربی صندلی کارآموزان PC پروژکتور یا لب تاپ اسپیکر کاغذ خودکار جزوه آموزشی مصور کاتالوگ				دانش :
			۱	-انواع محصولات با ویژگی آنها و نوع بسته بندی آنها
			۰/۵	-اصول و فنون مذاکره با مشتری
			۰/۵	-مبانی خود کنترلی
				-
				مهارت :
		۱		-اخذ و ثبت سفارش مشتری
		۱		-دریافت ضایعات عاملین فروش
		۱		-تعامل با عاملین فروش در ارتباط با ثبت ضایعات ضمن جلب رضایت مشتری
				-
				نگرش :
				-دقت در مراحل انجام کار
				ایمنی و بهداشت :
				-کپسول آتش نشانی
				-جعبه کمکهای اولیه
			-تهویه هوای مناسب	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز و صندلی مربی صندلی کارآموزان PC پروژکتور یا لب تاپ اسپیکر کاغذ خودکار جزوه آموزشی مصور کاتالوگ				دانش :
			۰/۵	-ویژگی شیر پاستوریزه و شرایط نگهداری آن
			۱	-ویژگی فرآیند تولید پاستوریزه
			۰/۵	-سوابق فروش شیر پاستوریزه در مسیر مورد نظر
				-
				مهارت :
		۳		-پیش بینی و درخواست میزان صحیح شیر پاستوریزه برای روز
				نگرش :
				-دقت در پیش بینی صحیح و دقیق میزان درخواست
				-
			ایمنی و بهداشت :	
			-کپسول آتش نشانی	
			-جعبه کمک‌های اولیه	
			-تهویه هوای مناسب	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<p>میز و صندلی مربی صندلی کارآموزان Pc پروژکتور یا لب تاپ اسپیکر کاغذ خودکار جزوه آموزشی مصور کاتالوگ</p>				دانش :
			۱	-اهمیت توزیع به موقع محصولات
			۱	-اهمیت جلب رضایت عاملین فروش از عملکرد اجزاء سازمان فروش
				-
				-
				مهارت :
		۳		-جمع آوری و ثبت نظرات پیشنهادات و انتقادات عاملین فروش و تهیه گزارش آن
				-
				-
				نگرش :
				-دقت در مراحل انجام کار
				ایمنی و بهداشت :
				-کپسول آتش نشانی
			-جعبه کمکهای اولیه	
			-تهویه هوای مناسب	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ارائه گزارشات به مافوق
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز و صندلی مربی صندلی کارآموزان PC پروژکتور یا لب تاپ اسپیکر کاغذ خودکار جزوه آموزشی مصور کاتالوگ				دانش :
			۱	-انواع گزارشات (درون سازمانی، برون سازمانی)
			۱	-اهمیت اخبار برون سازمانی رقبای بازار
				-
				مهارت :
		۱		-نحوه تهیه گزارشات روزمره
		۱		-ارائه گزارشات جمع بندی شده تحت نرم افزارهای لازم
		۱		-ارائه گزارشات شفاهی در اسرع وقت
				نگرش :
				-دقت در مراحل انجام کار
				-
				ایمنی و بهداشت :
			-کپسول آتش نشانی	
			-جعبه کمکهای اولیه	
			-تهویه هوای مناسب	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	-	۱ عدد	
۲	دیتا پروژکتور پرده اسلاید	-	۱ عدد	
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان	۱ عدد	
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی گردان	۱ عدد	
۵	اسپیکر	-	۱ عدد	
۶	تخته وایت برد	-	۱ عدد	
۷	کپسول آتش نشانی	دستی، حاوی پودر خشک محتوی کف یا آب	از هر نوع ۱ عدد	
۸	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱ عدد	
۹	تهویه مطبوع	استاندارد	۱ عدد	
۱۰	آب سرد کن	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	مداد پاک کن		۱۵	
۲	مداد		۱۵	
۳	خودکار		۱۵	
۴	ماژیک		۱	
۵	کاغذهای رنگی		۱۲	
۶	مقوای رنگی		۱۲	
۷	کاغذ A۴		۱	
۸	چسب کاغذی		۱	
۹	چسب نواری		۱	
۱۰	چسب مایع		۱	

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
	ماشین حساب		۱۵	
	قیچی		۴	
	تخته وایت برد		۱	
	خط کش		۱	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .







## فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	

