



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 خانگی

گروه شغلی مالی و بازرگانی

شماره ملی شناسایی شغل

۴-۳۲/۳۰/۱/۱



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۴-۳۲/۳۰/۱/۱

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 مرتضی قاسمی	دیپلم	انسانی	۱۴ سال
۲	آقای مصطفی قاسمی	دیپلم	تجربی	۱۶ سال
۳	آقای مهدی اقبالی	دیپلم	انسانی	۴ سال
۴	آقای بهاد امن خانی	دیپلم	ریاضی	۷ سال
۵	آقای صادق ورسه	کاردانی	ساخت و تولید	۱ سال
۶	آقای محمد علی نبی زاده	کارشناسی ارشد	مهندسی صنایع	۲۰ سال
۷				



## **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 خانگی

### شرح شغل ۱

این شغل در حوزه مالی و بازرگانی می باشد. امور مربوط به تجزیه و تحلیل و بررسی نیاز های جامعه به لوازم خانگی ، تهیه و تدارک اقلام مورد نظر. طراحی و جاسازی اجناس موجود در فروشگاه با توجه به حجم دستگاه و امکانات موجود ، سعی در درک خواست مشتری هنگام ورود مشتری و بر اساس آن ارائه توضیحات لازم جهت معرفی اجناس موجود ، متقاعد ساختن مشتری جهت انجام معامله ، تکمیل فروش، تعامل با ارگانهای دولتی و غیر دولتی و همچنین مدیریت امور مالی واداری فروشگاه ،وظایف این شغل میباشد.

### 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 ۵ سال

### طول دوره آموزش

طول دوره آموزش : ۱۷۶ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۶۵ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۱۱۱ 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 برق با ۲ سال سابقه کاری مرتبط

- لیسانس برق با ۱ سال سابقه کاری مرتبط



## استاندارد شغل<sup>۲</sup>

### – شایستگی های<sup>۳</sup> شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	توانائی تجزیه و تحلیل بازار لوازم خانگی از نظر تنوع تولید و عرضه و تقاضا.
۲	توانائی تهیه و تدارک کالاهای مورد نیاز از داخل و خارج .
۳	توانائی طراحی و چیدمان مناسب لوازم خانگی در فروشگاه
۴	توانائی برقراری ارتباط موثر جهت جذب مشتری و ایجاد تصمیم خرید در او.
۵	توانائی بیان مفید، خلاصه و اثر بخش در باره کالای مورد تقاضای مشتری، و فروش کالا.
۶	توانائی نگهداری مشتریان موجود با اطلاع رسانی به روز و مستمر.
۷	توانائی مدیریت فروشگاه در زمینه اداری و مالی.
۸	توانائی برقراری ارتباط شفاف و سازنده با ارگانهای 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 لوازم خانگی از نظر تنوع تولید و عرضه و تقاضا.
	جمع	عملی	نظری	
	۲۸	۱۲	۱۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -روش تحقیق بازار -اقتصاد خانواده لوازم کمک آموزشی : -فیلم های آموزشی			۵ ۵ ۶	دانش : - روشهای تحقیق بازار - وضعیت تولید و عرضه لوازم خانگی - میزان نیاز خانواده ها به لوازم خانگی و میزان توانایی خرید.
		۶ ۶		مهارت : - تعیین میزان خرید لوازم خانگی به تفکیک نوع وسیله . -تعیین میزان تولید و عرضه لوازم خانگی توسط شرکتهای داخلی وخارجی
	نگرش : - دقت وتوجه لازم به رشد تکنولوژی وتغییر سلیقه مردم وهمچنین توان مالی آنها -			
	ایمنی : -			
توجهات زیست محیطی : -				



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تهیه و تدارک کالاهای مورد نیاز از داخل و خارج
	جمع	عملی	نظری	
	۲۱	۱۱	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -مدیریت خرید -قوانین و مقررات خرید وفروش کالای خانگی			۳ ۴ ۳	دانش : - اطلاعات در مورد تولید کنندگان داخلی و خارجی - اطلاعات در مورد کانالهای توزیع از طریق تجار - روشهای واردات لوازم خانگی
		۵ ۶		مهارت : - برقراری ارتباط با شبکه تولید و توزیع کالای خانگی - خرید و تحویل کالا و پرداخت هزینه های مربوطه.
				نگرش : -توجه لازم به برند کالاها در بازار و تأکید بر خرید از شرکتهای خوشنام جهت کسب رضایت مشتریان
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -





## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی طراحی و چیدمان مناسب لوازم خانگی در فروشگاه
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۹	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: - روشهای چیدمان کالا در فروشگاهها - OS و آثار مثبت آن لوازم کمک آموزشی: - فیلمهای آموزشی			۳ ۲ ۲	دانش : - اطلاعات در مورد احجام هندسی مانند مکعب، استوانه و.. - اطلاعات در مورد اثر بخشی چیدمان و ظافت فروشگاه در جذب مشتریان. - اطلاعات در مورد سیستمهای قفسه بندی
		۴ ۵		مهارت : - طراحی قفسه بندی مناسب لوازم خانگی - استفاده بهینه از فضای موجود در فروشگاه
				نگرش : - توجه لازم به دیدگاه مشتری هنگام ورود به فروشگاه از نحوه قفسه بندی و اثر مثبت یا منفی آن -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی برقراری ارتباط موثر جهت جذب مشتری و ایجاد تصمیم خرید در او.
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی: -مدیریت ارتباطات اجتماعی -روانشناسی درک رفتار متقابل			۲ ۲	دانش : -روانشناسی ارتباطات - اطلاعات در مورد فرهنگ مخاطبان
		۴ ۴ ۴		مهارت : - برقراری ارتباط اثر بخش -تجزیه و تحلیل در خواست مشتریان -تخمین میزان خرید مشتری
				نگرش : -توجه ویژه به درخواست مشتری جهت تنظیم فوری نحوه ارتباط با او
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی :
	جمع	عملی	نظری	توانایی بیان مفید، خلاصه و اثر بخش در باره کالای مورد تقاضای مشتری و فروش کالا
	۱۸	۱۱	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی: -اصول و فنون مذاکره -مدیریت انگیزه -روشهای تغییر نگرش			۳ ۴	دانش : - اصول و فنون مذاکره - مشخصات و ویژگیهای لوازم خانگی
		۳ ۴ ۴		مهارت : -ارائه توضیحات کامل در خصوص ویژگیهای کالاهای فروشگاه. -متقاعد ساختن مشتری و ایجاد انگیزه خرید در او. -تغییر نگرش مشتری نسبت به کالاها در صورت نیاز
				نگرش : -توجه و دقت در افکار مشتری نسبت به کالای مورد نظر به منظور هدایت او به سوی تصمیم خرید.
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی :
	جمع	عملی	نظری	توانایی نگهداری مشتریان موجود با اطلاع رسانی به روز و مستمر
	۲۷	۱۹	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
منابع آموزشی: – روانسنجی کاربردی – سیستمهای انگیزشی			۲	دانش : – ویژگیهای مشتری فعلی
			۳	– روشهای ارتباط مجدد
			۳	– اطلاعات در مورد اثربخشی روشهای تشویقی
		۹		مهارت : – برقراری ارتباط مجدد در مقاطع خاص
		۱۰		– طرح روشهای انگیزشی برای مناسب هر گروه از مشتریان –
				نگرش : – توجه ویژه به اطلاعات جمع آوری شده در مورد مشتریان فعلی جهت طراحی ارتباط مجدد.
				ایمنی : –
				توجهات زیست محیطی : –



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی مدیریت فروشگاه در زمینه اداری و مالی
	جمع	عملی	نظری	
	۲۱	۱۴	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -حسابداری مالی -اصول سرپرستی -گزارشات تحلیل از وضع مالی صنایع خانگی			۳ ۴	دانش : - حسابداری مالی - مدیریت منابع انسانی(اصول سرپرستی)
		۷ ۷		مهارت : - کنترل امور حسابداری فروشگاه (حساب و کتابها) -بکارگیری اداره کارکنان -
				نگرش : -توجه به موقعیت صنایع لوازم خانگی وتأثیر آن در وضعیت مالی فروشگاه.
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی برقراری ارتباط شفاف و سازنده با ارگانهای دولتی به ویژه اتحادیه صنف.
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۸	۷	
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 فروش لوازم خانگی			۳ ۴	دانش : - اطلاعات در مورد موسسات ، سازمانها و کلیه نهاد های دولتی. - اطلاعات در مورد قوانین مقررات حاکم بر فروش لوازم خانگی
		۴ ۴		مهارت : -برقراری ارتباط مستمر با نهادهای قانونی در اجرای قوانین ومقررات -استفاده از امکانات وتسهیلات قانونی -
				نگرش : -دقت وتوجه لازم به اثر بخشی ارتباط قانونی با نهادهای دولتی -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



– برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	انواع لوازم خانگی	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 در زمینه: -روش تحقیق بازار- اقتصاد خانواده
۲	منابع آموزشی در زمینه: -مدیریت خرید- قوانین ومقررات خرید وفروش کالای خانگی
۳	منابع آموزشی در زمینه: -روشهای چیدمان کالا در فروشگاهها- ۵S و آثار مثبت آن
	منابع آموزشی: -مدیریت ارتباطات اجتماعی- روانشناسی درک رفتار متقابل
۴	منابع آموزشی: -اصول وفنون مذاکره- مدیریت انگیزه- روشهای تغییر نگرش
	منابع آموزشی: -روانشنجی کاربردی- سیستمهای انگیزی
۵	منابع آموزشی در زمینه: -حسابداری مالی- اصول سرپرستی
	- گزارشات تحلیل از وضع مالی صنایع خانگی
۶	لوازم کمک آموزشی: -فیلمهای آموزشی