



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بسمه تعالی

معاونت آموزش

دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل

متصدیان ثبت سفارش تلفنی صنایع شیر

گروه شغلی صنایع غذایی

کد ملی آموزش شغل

۶۱۲۱-۶۷-۰۰۶-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۳/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۶۱۲۱-۶۷-۰۰۶-۱

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

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 حرفه‌ای 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 شکیبا	کارشناسی ارشد	مدیریت	مدیر فروش دفتر غرب	۱۳ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۸۹۱۷۴۳۴ ایمیل : mhsh ۱۳۵۵@ yahoo آدرس : شرکت بازار گستر پگاه
۲	میثم بختیاری	کارشناسی	مدیریت	مدیر فروش فروشگاههای زنجیره ای	۸ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۵۹۵۸۴۲۱ ایمیل : Bakhtiari.info gmail آدرس : دفتر مرکزی شرکت صنایع شیر ایران
۳	سیدعباس طاهری	کارشناسی	مهندسی صنایع	کارشناس مسئول استراتژیک	۱۷ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۴۴۶۶۹۱۲ ایمیل : آدرس : دفتر مرکزی شرکت صنایع شیر ایران



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 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 حرفه‌ای 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 .

نگرشی :

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 :	
متصدیان ثبت سفارش تلفنی صنایع غذایی	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
متصدیان ثبت سفارش تلفنی شغلی است از مشاغل حوزه بازاریابی در صنایع غذایی است که درخواست میزان تولید شیر پاستوریزه را به صنایع شیر اعلام می کنند برقراری ارتباط با مشتری و ثبت سفارش ، ثبت ضایعات و ارسال حواله و فاکتور و ارائه گزارشات به مافوق را انجام می دهد و با سرپرست ویزیتور ها درارتباط کاری است.	
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	: ۲۵ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۲ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۳ 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) :

بازاریابی و گرفتن سفارش از طریق ارتباط تلفنی و ارسال حواله و فاکتور و ثبت کلیه سفارشات و ضایعات 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

- شایستگی‌ها

ردیف	عناوین
۱	درخواست میزان تولید شیر پاستوریزه
۲	برقراری ارتباط با مشتری و ثبت سفارش
۳	ثبت ضایعات
۴	ارسال حواله و فاکتور
۵	ارائه گزارشات به مافوق
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۲	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ A4 خودکار کاتالوگ محصولات انواع فرمهای درخواست تلفن کامپیوتر دیتا پروژکتور اسپیکر				دانش :
		۰/۵		- ویژگی شیر پاستوریزه و شرایط نگهداری آن
		۰/۵		- ویژگی فرآیند تولید شیر
		۰/۵		- سوابق فروش شیر پاستوریزه در مسیر مورد نظر
		۰/۵		- اهمیت ایجاد تعادل بین محصول درخواست شده و فروش با سایر همکاران در صورت نیاز
				مهارت :
		۲		- پیش بینی و درخواست میزان صحیح شیر پاستوریزه برای روز
				-
				نگرش :
				- سعی در افزایش درخواست و افزایش بهره وری
				-
				ایمنی و بهداشت :
				- کپسول آتش نشانی
				- جعبه کمکهای اولیه
				- تهویه هوای مناسب
				توجهات زیست محیطی :
				-
				-



	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط با مشتری و ثبت سفارش
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۴	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ A4 خودکار کاتالوگ محصولات انواع فرمهای درخواست تلفن کامپیوتر دیتا پروژکتور اسپیکر	دانش :			
			۱	- اصول و فنون مذاکره با مشتری
			۱	- تکنیکهای مدیریت زمان
			۰/۵	- مفهوم مسیر (جانمایی عاملین فروش)
			۰/۵	- اهمیت دانستن سوابق خرید عاملین فروش
			۰/۵	- اهمیت اطلاعات جامع از تنوع و ویژگیهای محصولات
			۰/۵	- اهمیت تسلط ذهنی و آنی به کدینگ محصولات
	مهارت :			
		۱		- نحوه کار با نرم افزار فروش
		۱		- مدیریت زمان جهت برقراری ارتباط با کلید عاملین فروش
		۰/۵		- برقراری ارتباط با مشتری طبق اصول صحیح مذاکره
		۰/۵		- معرفی محصولات به عاملین فروش
		۰/۵		- تسلط ذهنی و آنی به کدینگ محصولات
		۰/۵		- برقراری ارتباط مناسب با راننده به منظور ثبت سفارشات
	انگیزش :			
				- اطمینان جلب رضایت مشتری
				- سعی در افزایش فروش و بهره وری
				ایمنی و بهداشت :
				- کپسول آتش نشانی
				- جعبه کمکهای اولیه
			- تهویه هوای مناسب	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ثبت ضایعات
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۲	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ A۴ خودکار کاتالوگ محصولات انواع فرمهای درخواست تلفن کامپیوتر دیتا پروژکتور اسپیکر				دانش :
			۱	-انواع ضایعات و عوامل ایجاد آن
			۰/۵	-اهمیت ثبت ضایعات
			۰/۵	-آیین نامه ثبت ضایعات
				مهارت :
		۱		-تامین رضایت مشتری ضمن جلوگیری از افت فروش و افزایش هزینه ناشی از مرجوعات
		۱		-ثبت ضایعات
				-
				نگرش :
				-دقت در ثبت ضایعات
				-مطلع بودن از آخرین آیین نامه ثبت ضایعات
				ایمنی و بهداشت :
			-کپسول آتش نشانی	
			-جعبه کمکهای اولیه	
			-تهویه هوای مناسب	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : ارسال حواله / فاکتور
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۱	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نمونه حواله				دانش :
نمونه فاکتور			۰/۵	-تعریف حواله
کاغذ A۴			۰/۵	-تعریف فاکتور
خودکار			۱	-انواع بسته بندی محصولات
نمونه بسته های محصولات				-
کاتالوگ بروشور				مهارت :
دیتا پروژکتور				-اصلاح خرده بار و ارسال حواله/فاکتور
اسپیکر		۱		-
				-
				نگرش :
				-سعی در اصلاح خرده بار ضمن رضایتمندی مشتریان
				-
				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	
	۶	۴	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
نمونه فرمت گزارشات کاغذ A۴ خودکار دیتا پروژکتور				دانش :
			۱	-انواع گزارشات (درون سازمانی، برون سازمانی)
			۱	-اهمیت اخبار برون سازمانی رقبای بازار
				-
				-
				مهارت :
		۱		-نحوه تهیه گزارشات روزمره
		۱		-ارائه گزارشات شفاهی در اسرع وقت
		۲		-ارائه گزارشات جمع بندی شده تحت نرم افزارهای لازم
				نگرش :
	-مطلع بودن از اخبار بازار در سریعترین زمان ممکن			
	-گزارش کردن موارد مختلف و اخبار ضروری در زمان لازم			
			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 .



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

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

