

بسمه تعالی

معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل صندوق دار فروشگاه

گروه شغلی

امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شغل

۴۲۱۱/۰۱/۱/۲

تاریخ بازنگری استاندارد: ۹۲/۱۱/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۴۲۱۱/۰۱/۱/۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته صندوق دار فروشگاه :
-لیلا جمال پور، رئیس کمیته تخصصی آموزش امور مالی و بازرگانی
-شهرام روزبهانی

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

-
-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-تغییر فن آوری
-نیاز بازار
-تغییر محتوای علمی
-پایان اعتبار
-اصلاح کد

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 ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

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	سمیه حقانی	لیسانس	حسابداری	مربی	۶ سال	تلفن ثابت: ۰۸۶۴-۶۳۳۳۰۷۱ تلفن همراه: ایمیل: _____ khaharankhomein@yahoo.com آدرس:
۲	عباس کریمی	فوق لیسانس	کارآفرینی	مربی	۷ سال	تلفن ثابت: ۰۲۶-۳۲۵۱۱۹۱۵ تلفن همراه: ایمیل: آدرس:
۳	حسن هژبری نژاد	فوق لیسانس	مدیریت بازرگانی	کارشناس	۶ سال	تلفن ثابت: ۰۶۴۲-۵۲۴۴۹۲۷ تلفن همراه: ایمیل: _____ hossahozhabri@yahoo.com آدرس:



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 ، مسؤلیت 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 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 استاندارد آموزش شغل:	
صندوق دار فروشگاه	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
صندوق دار فروشگاه از مشاغل گروه شغلی امور مالی و بازرگانی است که شامل وظایف: تحویل گرفتن صندوق و کار با آن، استفاده از تجهیزات و ابزار جانبی، دریافت وجوه از مشتری، برخورد مناسب با مشتری، بکارگیری قوانین و مقررات اداری، تحویل صندوق می باشد و با مشاغل فروشنده، مدیر فروشگاه در ارتباط است.	
ویژگی های کارآموز ورودی:	
حداقل میزان تحصیلات: دیپلم	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی: سلامت کامل جسمی و روانی و توانایی انجام محاسبات	
مهارت های پیش نیاز: ندارد	
طول دوره آموزش:	
طول دوره آموزش	: ۷۷ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۲۳ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۵۴ 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:	
داشتن حداقل لیسانس در یکی از رشته های مدیریت بازرگانی، حسابداری، اقتصاد با ۲ سال تجربه کاری مرتبط.	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

صندوقدار فروشگاه وظیفه‌ی دریافت وجه کالاهای خریداری شده (نقدی یا اعتباری) از مشتری و در قبال آن ارائه فاکتور به خریدار را دارد و در پایان روز میباید، نسبت به تحویل صندوق اقدام نماید.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

-Cashier, store

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

فروشنده

مسئول فروش

مدیر فروشگاه

مدیریت فروشگاه های زنجیره ای

دیپلم مالی بازرگانی

دیپلم حسابداری

باراریابی

مدیریت

* 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 شایستگی‌ها

ردیف	عناوین
۱	تحویل صندوق و کار با آن
۲	استفاده از تجهیزات و ابزار جانبی
۳	دریافت وجوه از مشتری
۴	برخورد مناسب با مشتری
۵	بکارگیری قوانین و مقررات اداری
۶	تحول صندوق
۷	
۸	
۹	
۱۰	



	زمان آموزش			عنوان : تحویل صندوق و کار با آن
	جمع	عملی	نظری	
	۱۴/۳۰	۱۰/۳۰	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
اینترنت پرسرعت			۴	- تعریف صندوق، موجودی و تنخواه
مودم				- ساختار و اجزای صندوق های رایج
ویدئوپروژکتور				- کار با انواع قابلیت های صندوق
پرده اسلاید				- اصول رفع اشکالات ساده صندوق
وایت برد				- اصول نگهداری صندوق
تخته پاک کن فومی				- پیام های متداول صندوق
میز و صندلی مربی				مهارت :
میز و صندلی کارآموز				-تحویل اولیه صندوق
جزوه آموزشی	۱۰/۳۰			-کار با انواع قابلیت های صندوق
نوشت افزار				- رفع اشکالات صندوق
صندوق وملحقات				- حفظ و حراست از اموال تحویلی
				- اتخاذ اقدام مناسب در برابر هر پیام کامپیوتری
				- بکارگیری تنخواه
				نگرش :
				دقت و سرعت در انجام کار
				رعایت اصول اولیه کار با صندوق
				توجه به اهمیت کار با صندوق
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت اصول ارگونومی کار با صندوق
				رعایت نکات ایمنی هنگام کار با صندوق
				توجهات زیست محیطی :
				-ندارد



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : استفاده از تجهیزات و ابزار جانبی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰/۳۰	۷/۳۰	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه اینترنت پرسرعت مودم ویدئوپروژکتور پرده اسلاید وایت برد تخته پاک کن فومی میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز جزوه آموزشی نوشت افزار صندوق و ملحقات دستگاه پول شمار دستگاه تست اسکناس			۳	دانش : دستگاه بارکدخوان دستگاه کارت خوان دستگاه چاپگر ماشین حساب دستگاه پول شمار دستگاه تست اسکناس
		۷/۳۰		مهارت : - بکارگیری با دستگاه کارت خوان - بکارگیری با دستگاه بارکدخوان - بکارگیری با چاپگر - اقدام مناسب در قبال پیام های کامپیوتری - بکارگیری دستگاه تست اسکناس
	نگرش : - توجه به کارکرد درست دستگاه ها و نگهداری از آنها - طرز کار درست با دستگاه بارکدخوان، کارت خوان، چاپگر، پول شمار و تست اسکناس دقت و سرعت در استفاده بهینه از دستگاه ها			
	ایمنی و بهداشت : - ارگونومی - رعایت نکات ایمنی در هنگام کار			
	توجهات زیست محیطی : - صرفه جویی در مصرف کاغذ و تفکیک کاغذ های باطله در ظرف مخصوص -			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : دریافت وجوه از مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۱	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه اینترنت پرسرعت مودم ویدئوپروژکتور پرده اسلاید وایت برد تخته پاک کن فومی میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز جزوه آموزشی نوشت افزار			۴	دانش : -تعریف پول -انواع وجوه اعم از نقدی و اعتباری -روشهای دریافت وجه (بن کارت، کارت اعتباری، چک پول و کارت خرید) - تشخیص پول تقلبی از پول اصلی - دریافت و پرداخت وجوه
		۱۱		مهارت : - دریافت وجه از مشتری - وارد نمودن شرح وجوه دریافتی به سیستم - ثبت در سیستم و ارائه فیش به مشتری - استفاده از کارت های اعتباری - اعلام وضعیت تقلبی بودن اسکناس و بن های به مدیریت فروشگاه
				نگرش : - رعایت امانتداری در دریافت وجوه و کارت های اعتباری - دقت در تشخیص وجوه اصلی از وجوه تقلبی - سرعت در دریافت وجوه از مشتریان و ارائه فیش
				ایمنی و بهداشت : - رعایت نکات بهداشتی پس از انجام کار روزانه شامل شستشوی دست ها - رعایت اصول ارگونومی نشستن روی صندلی کار
				توجهات زیست محیطی : تفکیک کاغذ یاطله از دیگر زباله ها



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : برخورد مناسب با مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۱۳/۳۰	۹	۴/۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه			۴/۳۰	دانش : - مفهوم ارتباطات - انواع ارتباطات رسمی و غیر رسمی - انواع ارتباط کلامی و غیر کلامی - وسایل ارتباطی - اصول برقراری روابط انسانی با مشتری - تعریف استرس، انواع هیجان و اصول مدیریت آنها
اینترنت پرسرعت				مهارت : - برقرار نمودن ارتباط با مشتری - استفاده از ارتباطات کلامی و غیر کلامی مناسب - استفاده از مهارت های گوش دادن فعال - پاسخگویی به مشتری در حیطه کاری - کنترل استرس و هیجان
مودم		۹		
ویدئوپروژکتور				
پرده اسلاید				نگرش : - حصول اطمینان از رساندن پیام - رعایت اصول مشتری مداری - دقت در درست گوش کردن - مسئولیت پذیری در ارتباط با مشتری - توجه به حل مشکل خریدار در مواقع بروز مشکل - توجه بیش از پیش برای جلب رضایت خریدار - القای حس اعتماد و اطمینان به خریدار
وایت برد				
تخته پاک کن فومی				
میز و صندلی مربی				ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ارگونومی
میز و صندلی کارآموز				توجهات زیست محیطی : - ندارد
جزوه آموزشی				
نوشت افزار				



	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری قوانین و مقررات اداری
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۵	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه			۳	دانش : -سلسله مراتب اداری -قوانین و مقررات اداری (شیف کاری، ورود و خروج، مرخصی و ...) -تعریف وظایف و حوزه اختیارات اداری -مدیریت زمان - اصول ارتباط با همکاران
اینترنت پرسرعت				
مودم				
ویدئوپروژکتور				
پرده اسلاید				
وایت برد				
تخته پاک کن فومی				مهارت : - انجام تشریفات اداری (ثبت ورود و خروج، ثبت مرخصی، لباس فرم) -انجام هماهنگی با سرپرست و کارکنان فروشگاه در خصوص شیفت کاری -برنامه ریزی و مدیریت زمان برای کار -
میز و صندلی مربی	۵			
میز و صندلی کارآموز				
جزوه آموزشی				
نوشت افزار				
	نگرش : - رعایت نظم و انضباط اداری - رعایت شئون اجتماعی در ارتباط با همکاران - رعایت سلسله مراتب اداری - پرهیز از شوخی های نابجا با همکاران - توجه به زمان بندی مناسب و درست برای رسیدن به محل کار -			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت اصول ارگونومی			
	توجهات زیست محیطی : -ندارد			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تسویه / تحول صندوق
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵/۳۰	۱۱	۴/۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه			۴/۳۰	دانش : - کارکرد روزانه - رسید های دریافت و پرداخت - تخفیفات و انواع آن - برگشتی های صندوق - مخابرات - کسری و اضافات صندوق
اینترنت پرسرعت				
مودم				
ویدئوپروژکتور				
پرده اسلاید				
وایت برد				
تخته پاک کن فومی				
میز و صندلی مربی		۱۱		مهارت : - تهیه گزارش نقدینگی روزانه فروش - اعلام تخفیفات به واحد مالی - اعلام بدهکاران و مطالبات به واحد مالی - تنظیم صورت مغایرت موجودی صندوق با نوار صندوق - اعلام برگشتی به واحد مالی - تحویل نقدینگی و دریافت رسید - بایگانی فیش ها - ارائه گزارش کسری و اضافات صندوق جهت انجام اقدامات لازم به واحد مالی
میز و صندلی کارآموز				
جزوه آموزشی				
نوشت افزار				
	نگرش : - رعایت صداقت و امانتداری - رعایت رازداری - رعایت دقت، سرعت و نظم در کار			
	ایمنی و بهداشت : - استفاده از تجهیزات مناسب جهت حفظ و حراست از وجوه - رعایت ارگونومی			
	توجهات زیست محیطی : - ندارد			



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	حداقل P4 با Spc : 1G RAM ,256 MVGA ,LCD15, DVDRW, CPU 2.66 Dual Core با نرم افزار office	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۲	دیتا پرژکتور پرده اسلاید	DP:2000 lumens Sc: 1.6*2.4 m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان Dim Desk :1*1.6 m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی گردان Dim Desk :0.8*1.2 m	۵ عدد	به ازای هر سه نفر ۱ عدد
۵	مودم ADSL	5 users wireless	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۶	تخته وایت برد	Dim Board:1.6*2.4 m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۷	کپسول آتش نشانی	دستی، حاوی پودر خشک محتوی کف یا آب	از هر نوع ۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۸	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱ جعبه	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۹	تهویه مطبوع	استاندارد		
۱۰	آب سردکن	استاندارد		به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۱۱	دستگاه بارکدخوان	استاندارد		به ازای هر کارگاه ۳ عدد
۱۲	دستگاه کارت خوان			
۱۳	دستگاه چاپگر			
۱۴	ماشین حساب			
۱۵	دستگاه پول شمار	استاندارد		به ازای هر کارگاه ۳ عدد
۱۶	دستگاه تست اسکناس	استاندارد		
۱۷	صندوق			
۱۸				
۱۹				

توجه :

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



- برگه استاندارد مواد مصرفی و ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	ماشین حساب		۱۵	
۲	قیچی		۴ عدد	
۳	تخته وایت برد		یک عدد	
۴	خط کش		یک عدد	
۵				

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .



- برگه استاندارد مواد مصرفی

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	مداد پاک کن		۱۵	
۲	مداد		۱۵	
۳	خودکار		۱۵	
۴	ماژیک وایت برد		۳	
۵	کاغذهای رنگی		۱۲	
۶	مقوای رنگی		۱۲	
۷	کاغذ A4		۱ بسته	
۸	چسب کاغذی		۱ عدد	
۹	چسب نواری		۱ عدد	
۱۰	چسب مایع		۱ عدد	
۱۱	تخته پاک کن فومی		یک عدد	

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
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	