

بسمه تعالی  
معاونت آموزش  
دفتر طرح و برنامه های درسی

## استاندارد آموزش شغل

# بازار پرداز در فروشگاه های زنجیره ای

## گروه شغلی صنایع غذایی

کد ملی آموزش شغل

۶۱۲۱-۶۷-۰۰۳-۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۱-۰۳-۶۷-۶۱۲۱

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

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](mailto: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 آدرس : شرکت بازار گستر پگاه
۲	میثم بختیاری	کارشناس ارشد	مدیریت	مدیر فروش فروشگاه های 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 : _____ ل : taheri.info@gmail.com آدرس : دفتر مرکزی شرکت صنایع شیر
۵	پریسا رستمی	کارشناسی	علوم تغذیه	کارشناس مسئول گروه صنایع غذایی	۱۴ سال	تلفن ثابت : ۶۶۵۶۹۹۰۰ تلفن همراه : ایمیل : آدرس : سازمان فنی و حرفه ای ساختمان نصرت غربی پ ۹۷



## **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 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.



<b>نام استاندارد آموزش شغل :</b>	
بازار پرداز در فروشگاه های زنجیره ای	
<b>شرح استاندارد آموزش شغل :</b>	
بازار پرداز در فروشگاه های زنجیره ای شغلی از مشاغل حوزه بازاریابی و فروش در صنایع غذایی است که چیدمان و مرتب نمودن محصولات در قفسه ها، کنترل قیمت و بر چسب محصولات، سفارش محصولات جمع آوری اطلاعات در مورد وقایع بازار، رسیدگی به شکایات و معرفی محصول را انجام می دهد و با دیگر مشاغل مربوط به حوزه توزیع، بازاریابی و فروش و فروشگاه زنجیره ای در ارتباط کاری می باشد.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز :-	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۳۵ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۹ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۶ ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
لیسانس مدیریت با حداقل ۴ سال سابقه کار مرتبط	



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

بازار پرداز فروشگاهی زنجیره فروش و ارتقاء آن را از طریق راهکارهای نمایش و تبلیغات محصولات در فروشگاهها را انجام می دهد.

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

Merchandise

\* 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	چیدمان و مرتب نمودن محصولات در قفسه‌ها
۲	کنترل قیمت و برچسب محصولات در قفسه‌ها
۳	سفارش محصولات
۴	مدیریت ارتباط با مشتری
۵	جمع‌آوری اطلاعات در مورد وقایع بازار
۶	رسیدگی به شکایات
۷	معرفی محصول
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : چیدمان و مرتب نمودن محصولات در قفسه ها
	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 :
				-اهمیت آگاهی از فضای اختصاص یافته قفسات به محصولات شرکت
				-اهمیت نحوه قرار گیری محصولات به منظور کیفیت و شکل ظاهر و نمایش مناسب
				-اهمیت آگاهی از تنوع بسته بندی محصولات و ویژگیهای آنها
				-شرایط نگهداری محصولات مختلف
				مهارت :
				-تطابق نمایش محصول با استانداردهای شرکت
				-مذاکره در مورد ترتیب کالاها در قفسه ها
				-تعداد کالا در قفسات به اندازه کافی باشد تا جنس مطلوب رویت شود
				-کنترل و حمل به موقع کار تنها از انبار به محوطه فروش و بالعکس
				نگرش :
				-رعایت آراستگی ظاهری
			-رعایت خوش خلقی و ادب	
			-پاسخگویی مناسب به افراد	
			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	
	۴	۲	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 :
				-اهمیت کنترل و مطابقت بر چسب طبقات با مکان قرارگیری محصولات
				-
				مهارت :
				-کنترل مطابقت بر چسب روی طبقات با مکان قرارگیری محصولات
				-
				نگرش :
				-رعایت آراستگی ظاهری -رعایت خوش خلقی و ادب -پاسخگویی مناسب به افراد
				ایمنی و بهداشت :
				-کپسول آتش نشانی -جعبه کمک‌های اولیه -تهویه هوای مناسب
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : سفارش محصولات
	جمع	عملی	نظری	
	۳	۱	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 اسپلیکر کاغذ خودکار جزوه آموزشی مصور کاتالوگ				دانش :
				-اهمیت آگاهی از فضای اختصاص یافته به محصولات شرکت
				-اهمیت آگاهی از کل محصولات معرفی شده به فروشگاه
				-اهمیت آگاهی از چرخ گردش محصول
				-اهمیت آگاهی از فضای اختصاص یافته به هریک از محصولات معرفی شده به فروشگاه
				مهارت :
				-حصول اطمینان از حضور محصولات معرفی شده به فروشگاه در قفسات
				-جلوگیری از خالی شدن قفسات از محصولات
				-کنترل فضای اختصاص یافته به هریک از محصولات معرفی شده به فروشگاه
				نگرش :
				-رعایت آراستگی ظاهری
				-رعایت خوش خلقی و ادب
			-پاسخگویی مناسب به افراد	
			ایمنی و بهداشت :	
			-کپسول آتش نشانی	
			-جعبه کمک‌های اولیه	
			-تهویه هوای مناسب	
			توجهات زیست محیطی : -	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : مدیریت ارتباط با مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۳	۵	
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 :
				-اصول فنون مذاکره (زبان بدن، فن بیان، مشتریان شاکی)
				-انواع تکنیکهای فروش
				-شیوه تبدیل مشتریان موقت به مشتریان وفادار
				-اهمیت تشویق مشتریان دیگر شرکت ها به مشتریان بالقوه به اولین خرید از شرکت
				-اهمیت تشویق مشتریان اولین خرید و خریدهای بعدی
				-فرآیند و فن آوری هایی که سازمان برای شناسایی،انتخاب ، ترغیب، گسترش، حفظ و خدمت به مشتری بکار می گیرد.
				-اهمیت جمع آوری اطلاعات درباره محصولات، بازارها و تامین کنندگان
				-اهمیت شناخت فرصتهای مشارکت با مشتریان بعنوان سازندگان ارزش سازمان
				مهارت :
			-ارتباط با مشتریان به منظور افزایش دانش ایشان در جهت ایجاد منافع مشترک بین مشتریان و سازمان	
			-ارائه خدمات با مطلوبیت بالا برای مشتریان	
			-تولید ایده و بهبود مستمر برای محصولات و خدمات	
			-استفاده از فرصت های مشارکت با مشتریان بعنوان سازندگان ارزش سازمان	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : مدیریت ارتباط با مشتری
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش :			
	- رعایت آراستگی ظاهری			
	- رعایت خوش خلقی و ادب			
- پاسخگویی مناسب به افراد				
- در نظر گرفتن خواسته های مشتری به عنوان اصل اولیه				
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	
	۴	۲	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 :
				-اهمیت هدف از جمع آوری اطلاعات در مورد وقایع بازار
				-اهمیت شناسایی رقبای اصلی محصولات شرکت
				-اهمیت توجه به اطلاع رسانی از وقایع مربوطه به رقبای اصلی
				-اهمیت اولویت بندی اطلاعات بازار از لحاظ ارزشمند بودن
				مهارت :
				-جمع آوری اطلاعات در مورد وقایع بازار با در نظر گرفتن تطابق آنها با معیارهای سیاست گذاری سازمان
				-اولویت بندی گزارش دهی از نظر زمانی
				نگرش :
				-رعایت آراستگی ظاهری
				-رعایت خوش خلقی و ادب
				-پاسخگویی مناسب به افراد
			ایمنی و بهداشت :	
			-کپسول آتش نشانی	
			-جعبه کمکهای اولیه	
			-تهویه هوای مناسب	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : رسیدگی به شکایات
	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 :
				-اهمیت دریافت شکایات مشتریان در مورد محصولات
				-اهمیت رعایت اصول مذاکره در ارتباط با مشتریان
				-اهمیت رعایت حقوق مشتریان در ارتباط با مشتریان
				-اهمیت انتقال به موقع شکایات
				مهارت :
				-جمع آوری و ثبت دقیق شکایات
				-انتقال به موقع شکایات
				-اصلاح رویکرد مشتری در ارتباط با مفاهیم غیر واقع
				نگرش :
	-پیشگیری از اعمال سلیقه شخصی درانتقال شکایات			
	-رعایت آراستگی ظاهری			
	-رعایت خوش خلقی و ادب			
-پاسخگویی مناسب به افراد				
			ایمنی و بهداشت :	
-کپسول آتش نشانی				
-جعبه کمک‌های اولیه				
-تهویه هوای مناسب				
توجهات زیست محیطی :				
-				



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : معرفی محصول
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۲	۴	
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 :
				-انواع محصولات لبنی
				-ویژگی انواع محصولات با توجه به فرایند تولید و ارزش غذایی آنها
				-اصول و فنون مذاکره (فن بیان، زبان بدن مشتریان شاکی)
				-آگاهی از دستورالعمل ها، اهداف و خط مشی های سازمان
				مهارت :
				-معرفی انواع محصولات و فرایند تولید آنها
				-معرفی انواع محصولات با نقطه نظر ارزش غذایی آنها
				-معرفی انواع محصولات با نقطه نظر مقایسه ای با محصولات مشابه
				نگرش :
				-پیشگیری از اعمال سلیقه شخصی درانتقال شکایات
				-رعایت آراستگی ظاهری
				-رعایت خوش خلقی و ادب
			-پاسخگویی مناسب به افراد	
			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	با متعلقات کامل	۱ عدد	
۲	دیتا پروژکتور	استاندارد	۱ عدد	
۳	پرده اسلاید	استاندارد	۱ عدد	
۴	میز و صندلی مربی	استاندارد	۱ عدد	
۵	میز و صندلی کارآموز	استاندارد	۱ عدد	
۶	اسپیکر	استاندارد	۱ عدد	
۷	تخته وایت برد	استاندارد	۱ عدد	
۸	کپسول آتش نشانی	دستی، حاوی پودر خشک محتوی کف یا آب	از هر نوع ۱ عدد	
۹	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱ عدد	
۱۰	تهویه مطبوع	استاندارد	۱ عدد	
۱۱	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	معمولی	۱۵	
۲	مداد	معمولی	۱۵	
۳	خودکار	معمولی	۱۵	
۴	ماژیک	معمولی	۱	
۵	کاغذ	رنگی	۱۲	
۶	مقوا	رنگی	۱۲	
۷	کاغذ	A4	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
۱	ماشین حساب	معمولی	۱۵	
۲	قیچی	معمولی	۴	
۳	تخته وایت برد	معمولی	۱	
۴	خط کش	معمولی	۱	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



