



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

معاونت آموزش

دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

اجرای مدیریت خدمات فنی خودرو

رشته شغلی مکانیک خودرو

کد استاندارد :

۷۲۳۱-۰۱/۰۱۷/۹۱

تاریخ تدوین: ۱۳۹۱/۱۰/۱



تاریخ نظارت بر تدوین محتوا و تصویب :

کد استاندارد: ۰۱/۰۱۷/۹۱-۷۲۳۱

اعضاء کمیسیون تخصصی :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین برنامه آموزش :

فرآیند اصلاح و بازنگری :



## تدوین کنندگان استاندارد آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک و رشته تحصیلی	سمت	سابقه کار	پست الکترونیک
۱	محمد محمدی بوساری	کارشناس مکانیک خودرو	مدرس ومولف نمونه کشور	۴۰ سال	mmb_۱۰۵۱@yahoo.com
۲	رضا ورمزیار	کارشناس مکانیک خودرو	مسئول مرکز تخصصی خودرو ۹دی	۲۰ سال	IRANVAREZA@YAHOO.COM
۳	شهرام امینیان	کارشناس مکانیک خودرو	مدرس ومولف کتب فنی	۳۵ سال	Aminian.sh۱۹۵۶@yahoo.com
۴	باقرنادری تبریزی	مربی تعمیربده خودرو	مربی مرکز تربیت مربی کرج	۲۰ سال	baghernaderi@gmail.com
۵	پرویز ایمانی	کارشناس مکانیک خودرو	مدیرکل دفتر پژوهش سازمان فنی و حرفه ای	۳۰ سال	-
۶	ابراهیم خلیل زاده ایرانی اقدم	کارشناس مکانیک خودرو و زبان انگلیسی	مسئول گروه برنامه ریزی درسی مکانیک خودرو سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۱۸ سال	khalilzadehe@yahoo.com

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 ۲۵۹

پست الکترونیک: Barnamehdarci @ yahoo.com

دورنگار : ۶۶۹۴۴۱۱۷

تلفن : ۶۶۵۶۹۹۰۰ - ۹



## مشخصات استاندارد آموزش شایستگی

<b>عنوان:</b>
اجرای مدیریت خدمات فنی
<b>شرح:</b>
این شایستگی در برگیرنده، اجرای مدیریت خدمات فنی، خدمات پس از فروش، مشتری مداری، اجرای خدمات گارانتی، برآورد هزینه های تعمیرات، تهیه گزارشی عملکرد، تحویل خودرو به مشتری، همچنین معیار عملکرد هر عنصر شایستگی نیز بر اساس استاندارد ملی و حرفه ای تهیه گردیده است.
<b>ویژگی های کارآموز ورودی:</b>
<b>حداقل میزان تحصیلات:</b> دیپلم حرفه ای تعمیر کار خودروهای سواری (شاخه کار دانش)، دیپلم ریاضی فیزیک و یا علوم تجربی با داشتن گواهینامه تعمیر کار اتومبیل های سواری بنزینی درجه ۲ <b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی:</b> سلامت کامل جسمانی و روانی <b>شایستگی پیش نیاز:</b> ندارد
<b>طول دوره آموزش:</b>
طول اسمی دوره آموزش : ۳۰ ساعت - زمان آموزش نظری : ۱۶ ساعت - زمان آموزش عملی : ۱۴ ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>
- کتبی: ۲۵٪ - عملی: ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان:</b>
کارشناس مکانیک خودرو با ۵ سال سابقه مرتبط با مدیریت فنی و حرفه ای تعمیرگاه و مراکز خدمات پس از فروش



## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عنصر شایستگی
۱-۱- برنامه ریزی خدمات فنی ۱-۲- انتخاب نیروی انسانی ۱-۳- برنامه ریزی توزیع قطعات یدکی ۱-۴- برنامه ریزی ارائه خدمات تعمیر و نگهداری ۱-۵- نظارت بر اجرای برنامه خدمات فنی	۱- اجرای مدیریت خدمات فنی
۲-۱- ضمانت کالای فروخته شده ۲-۲- پشتیبانی خدمات پس از فروش ۲-۳- اجرای برنامه های گارانتی و وارانته کالا ۲-۴- انجام تعمیرات کالای فروخته شده ۲-۵- تامین لوازم یدکی کالای فروخته شده	۲- اجرای خدمات پس از فروش
۳-۱- کسب اطلاعات مشتری ۳-۲- کسب رضایت مشتری ۳-۳- رعایت منافع مشتری ۳-۴- تضمین خدمات ارائه شد ۳-۵- پیشنهاد و تکمیل خدمات قابل ارائه	۳- اجرای اصول مشتری مداری
۴-۱- برنامه ریزی خدمات گارانتی (تضمینی) ۴-۲- اجرای خدمات گارانتی ۴-۳- برنامه ریزی خدمات وارانته (پشتیبانی خدمات) ۴-۴- اجرای برنامه خدمات وارانته ۴-۵- رعایت اخلاق حرفه	۴- اجرای خدمات گارانتی و وارانته
۵-۱- تهیه فرم های هزینه تعمیرات ۵-۲- تعیین هزینه های عملیاتی ۵-۳- تعیین هزینه قطعات ۵-۴- تعیین هزینه های تعمیراتی ۵-۵- تعیین شیوه های پرداخت هزینه ها	۵- برآورد هزینه های تعمیرات (رعایت اصول پیاده و وسار کردن، تعمیرات، تعویض قطعات)



## استاندارد آموزش

### - برگی عناصر شایستگی و معیارهای عملکرد

معیار عملکرد	عنصر شایستگی
۶-۱- تهیه فرم گزارشی عملکرد واحدهای مستقر در تعمیرگاه ۶-۲- تکمیل فرم عملکرد واحدهای عملیاتی ۶-۳- تکمیل فرم عملکرد انبار قطعات و مواد ۶-۴- تکمیل فرم عملکرد واحدهای تعمیراتی ۶-۵- مقایسه عملکرد واحدها با استاندارد کارگاه	۶- تهیه گزارش از عملکرد عوامل کارگاهی
۷-۱- تماس با مشتری و ارائه خدمات ۷-۲- صدور برگه خروج ۷-۳- تحویل خودرو به مشتری ۷-۴- جمع آوری نظرات مشتریان	۷- تحویل خودرو به مشتری و جمع آوری نظرات آنها



استاندارد آموزش  
برگه تحلیل آموزش

زمان اسمی آموزش: ۱۶ ساعت	دانش:
	<p>مدیریت خدمات فنی، اهداف، انواع، وظایف (ضمانت ها، پشتیبانی خدمات، انجام تعمیرات، تا مین لوازم یدکی، انتخاب نیروی انسانی واحد خدمات فنی، برنامه ریزی خدمات، تهیه توزیع قطعات، برنامه ریزی تعمیر و نگهداری و نظارت بر اجرای برنامه های خدمات فنی) خدمات پس از فروش: گارانتی، وارانتی، شرکت های خدمات پس از فروش، انواع شرکت های خدمات پس از فروش (تعمیر گاه مجاز، عاملیت مجاز، قطعات دائمی)</p> <p>انواع خدمات پشتیبانی: (کلیمقر، مقدماتی، مرجع، لاستیک، راننده، طلایی)</p> <p>طبقه بندی خدمات نسبت به اجزای خودرو، محدوده تضمین</p> <p>مشتری مداری (کسب اطلاعات مشتری، منافع مشتری، خدمات تضمینی، پیشنهادات تکمیلی)</p> <p>تهیه انواع مدارک و اسناد خدمات پس از فروش (پذیرش، گارانتی، وارانتی، فاکتور فروش)</p> <p>قطعات، خدمات و عملیات انجام شده شیوه های پرداخت هزینه ها</p> <p>روش های تهیه گزارش واحدهای تعمیرگاهی، فرم های عملکرد، استاندارد کارگاه اصول تحویل خودرو به مشتری (تماس با مشتری، صدور فاکتور، صدور برگه خروج، تحویل خودرو، جمع آوری نظرات مشتریان)</p>
زمان اسمی آموزش: ۱۴ ساعت	مهارت:
	<p>-اجرا کردن خدمات فنی: برنامه ریزی، انتخاب نیروی انسانی، تهیه و توزیع قطعات، خدمات تعمیر و نگهداری، CPM و نظارت بر اجرای برنامه های خدمات فنی</p> <p>-اجرا کردن خدمات پس از فروش: ارائه کردن انواع سیستم های خدماتی (کلی، مقرر، مقدماتی، مرجع، لاستیک، راننده، طلایی)، اجرا کردن برنامه های خدمات گارانتی، وارانتی، انجام تعمیرات</p> <p>اجرا کردن اصول مشتری مداری: برنامه ریزی، کسب رضایت مشتری، رعایت منافع مشتری، تضمین خدمات، اخلاق حرفه ای</p> <p>-برآورد هزینه های تعمیرات: تهیه و تکمیل فرم هزینه های تعمیرات، تضمین هزینه های: عملیاتی، قطعات، تعمیرات و شیوه پرداخت هزینه ها</p> <p>-تهیه گزارشی عملکرد: تهیه و تکمیل فرم گزارشی عملکرد واحدهای تعمیرگاه (واحدهای عملیاتی، انبار قطعات و مواد، واحدهای عملیاتی، مقایسه عملکرد واحدها با استاندارد کارگاه و شرکت</p> <p>-تحویل دادن خودرو به مشتری: تماس با مشتری، شیوه های ارتباط با مشتری، صدور برگه خروج، تحویل خودرو به مشتری، جمع آوری اطلاعات مشتریان</p>
نگرش:	
صداقت و دقت در ارائه خدمات، اجرای روش های اصولی ارتباط با مشتری و مشتری مداری	



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	صندلی فراگیر	تک نفره دسته دار	۱۵	عدد
۲	میز و صندلی مربی	صندلی چرخ دار ، میز و کمد	۱	دستگاه
۳	دیتا پرژکتور	با برد ۲ متر و پرده ۱۰۰×۲۰۰CM	۱	دستگاه
۴	رایانه کلاس	PC P۴	۱	دستگاه
۵	دستگاه عیب یاب	پرتابل	۳	دستگاه
۶	رایانه ثبت اطلاعات	PC P۴	۶	دستگاه

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	فرم	پذیرش خودرو	۱۰	بسته
۲	فرم	کارت تعمیر	۱۰	بسته
۳	فرم	درخواست قطعه	۱۰	بسته
۴	فرم	درخواست خرید قطعه	۵	بسته
۵	فرم	فاکتور فروش	۱۰	بسته
۶	فرم	خروج خودرو	۱۰	بسته
۷	فرم	نظر خواهی از مشتریان	۱۰	بسته

توجه :

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





- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	تخته کار	A۴	۳	عدد
۲	گیره کاغذ	کوچک، متوسط، بزرگ	۳	سری
۳	خودکار	آبی، مشکی، قرمز	۱۸	عدد
۴	کلاه کار	استاندارد نقاب دار	۳	عدد
۵	کاپشن و شلوار کار	استاندارد	۳	دست
۶	کفش کار	ایمنی	۳	جفت
۷	عینک کار	بی رنگ	۳	عدد

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .