

بسمه تعالی  
معاونت آموزش  
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شایستگی

# عنوان آموزش شایستگی مدیریت فروشگاه زنجیره ای

## گروه شغلی امور مالی و بازرگانی

کد ملی آموزش شایستگی

۱۱۲۰-۴۵-۰۰۱-۲

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۳/۴/۲۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی: ۱۱۲۰-۴۵-۰۰۱-۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته امور مالی و بازرگانی:  
لیلا جمال پور، رئیس کمیته تخصصی آموزش امور مالی و بازرگانی  
سمیه حقانی  
یحیی عامری

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی:  
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان گلستان

فرآیند اصلاح و بازنگری:  
- تغییر تکنولوژی  
- تغییر محتوا  
- پایان اعتبار  
- تغییر کد  
- نیاز بازار کار کد قبلی: ۴-۵۱/۳۶/۱/۳/۱

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	بهرام قدیری سلطانی	کارشناسی ارشد	مدیریت	مدیر عامل	۱۰ سال	گرگان - عدالت ۲۰ - نبش سنبل یک - پلاک ۸۵ تلفن ثابت: ۰۱۷۱۲۳۳۴۸۰۶ تلفن همراه: ایمیل: ghadiri_b@yahoo.com آدرس: گرگان عدالت ۲۰ نبش سنبل یک
۲	مرتضی دنکوب	کارشناسی ارشد	مدیریت	عضو هیئت علمی دانشگاه و مشاور فروشگاهها	۵ سال	آدرس: استان گلستان - دانشگاه آزاد علی آباد - دانشکده مدیریت تلفن ثابت: ۰۱۷۱۲۳۳۴۸۰۶ تلفن همراه: ایمیل: آدرس: دانشگاه آزاد علی آباد
۳	محمد تقی کریمیان	دکتري	مدیریت	عضو هیئت علمی دانشگاه	۱۰ سال	آدرس: استان گلستان - دانشگاه آزاد علی آباد تلفن ثابت: ۰۱۷۱۲۳۳۴۸۰۶ تلفن همراه: ایمیل: آدرس:
۴	وحیده مزیدی	کارشناسی ارشد	مدیریت	مدرس دانشگاه	۳ سال	آدرس: استان گلستان - دانشگاه آزاد علی آباد تلفن ثابت: ۰۱۷۱۲۳۳۴۸۰۶ تلفن همراه: ایمیل: آدرس:
۵	سیده آنوشا قدس علوی	کارشناسی	حسابداری	مدرس فنی و حرفه‌ای	۲ سال	آدرس: استان گلستان - دانشگاه آزاد علی آباد تلفن ثابت: ۰۱۷۱۲۳۳۴۸۰۶ تلفن همراه: ایمیل: آدرس:
۶	آرمین کاظمی طلاچی	کارشناسی ارشد	مهندسی مواد	کارشناس آموزش	۲ سال	تلفن ثابت: ۰۱۷۱۲۲۲۷۵۷۹ تلفن همراه: ایمیل: آدرس: گرگان بلوار حسام اداره کل آموزش فنی و حرفه ای گلستان
۷	فرهاد شادکام	کارشناسی	فیزیک	کارشناس پژوهش و برنامه ریزی	۱۲ سال	تلفن ثابت: ۰۱۷۱۲۲۲۷۵۷۹ تلفن همراه: ایمیل: آدرس: گرگان بلوار حسام اداره کل آموزش فنی و حرفه ای گلستان



## **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 .

### **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 شایستگی :</b>	
<b>مدیریت فروشگاه زنجیره ای</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
<p>مدیریت فروشگاه زنجیره ای شایستگی است در حوزه خدمات گروه امور مالی و بازرگانی که شامل وظایف: برنامه ریزی هدایت و هماهنگی عملیات عمومی و گزارش به مدیران ارشد در فروشگاه زنجیره ای ، نظارت و اداره امور کارکنان و امور مالی فروشگاه زنجیره ای ، اجرای مهندسی فروش در فروشگاه زنجیره ای ، نظارت بر چیدمان در انبار ، نظارت بر چیدمان و آراستگی در محیط فروشگاه ، بکار گرفتن استراتژی ها و برنامه ریزی قیمت ها ، بکارگیری سخت افزار و نرم افزار در فروشگاه های زنجیره ای ، بکارگیری فعالیت های ترویجی ، بکارگیری روش های موثر در برقراری ارتباط با مشتریان در فروشگاه زنجیره ای ، مدیریت بحران های کاری می باشد و با مشاغل مدیر فروشگاه ، مدیر بازاریابی ، فروشنده، بازاریاب در ارتباط است.</p>	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی:</b>	
<b>حداقل میزان تحصیلات : فوق دیپلم</b>	
<b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : داشتن سلامتی جسمی و روانی</b>	
<b>مهارت های پیش نیاز : مدیر فروشگاه</b>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	<b>۱۲۰ ساعت</b>
<b>- زمان آموزش نظری :</b>	<b>۴۲ ساعت</b>
<b>- زمان آموزش عملی :</b>	<b>۷۸ ساعت</b>
<b>- زمان کارورزی :</b>	<b>- ساعت</b>
<b>- زمان پروژه :</b>	<b>- ساعت</b>
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
<b>- کتبی :</b>	<b>۲۵٪</b>
<b>- عملی :</b>	<b>۶۵٪</b>
<b>- اخلاق حرفه ای :</b>	<b>۱۰٪</b>
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
<b>- دارا بودن مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر در رشته های بازرگانی و مدیریت با حداقل ۴ سال تجربه کاری در زمینه مدیریت در فروشگاه یا فروشگاه زنجیره ای</b>	



**\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

مدیریت فروشگاه زنجیره ای شایستگی است در حوزه خدمات که بر اساس خط مشی های کلی و عمومی تعیین شده، تجزیه و تحلیل، برنامه ریزی، سازماندهی و اجراء و و ارائه گزارشات به مدیران ارشد در حوزه فعالیت های مرتبط به آن می باشد.

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

- Supermarket or department store chains
- General manager, retail trade/ chain store

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

- استانداردهای مرتبط:

- مدیر فروشگاه

- فروشنده

- مدیر بازار یابی

- بازاریاب

- رفتار سازمانی

- رشته های تحصیلی مرتبط: بازرگانی، مدیریت، بازاریابی، حسابداری، اقتصاد

**\* 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



ردیف	عناوین
۱	برنامه ریزی هدایت و هماهنگی عملیات عمومی و گزارش به مدیران ارشد در فروشگاه زنجیره ای
۲	نظارت و اداره امور کارکنان و امور مالی فروشگاه زنجیره ای
۳	اجرای مهندسی فروش در فروشگاه زنجیره ای
۴	نظارت بر چیدمان در انبار
۵	نظارت بر چیدمان و آراستگی در محیط فروشگاه
۶	بکار گرفتن استراتژی ها و برنامه ریزی قیمت ها
۷	بکارگیری سخت افزار و نرم افزار در فروشگاه زنجیره ای
۸	بکارگیری فعالیت های ترویجی
۹	بکارگیری روش های موثر در برقراری ارتباط با مشتریان در فروشگاه زنجیره ای
۱۰	مدیریت بحران های کاری

<sup>۱</sup>. Occupational / Competency Standard

<sup>۲</sup>. Competency / task



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : برنامه ریزی هدایت و هماهنگی عملیات عمومی و گزارش به مدیران ارشد در فروشگاه زنجیره ای
	نظری	عملی	جمع	
	۳:۳۰	۶	۹:۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
مودم			۳۰دقیقه	-انواع فروشگاه
پرده اسلاید			۱	- تعریف فروشگاه زنجیره ای و ویژگی های آن
اینترنت پر سرعت			۳۰دقیقه	-اهداف و علل شکل گیری فروشگاه زنجیره ای
صندلی و میز مربی			۳۰دقیقه	- مشخصات فروشگاه زنجیره ای و مکان و موقعیت آن
صندلی و میز کارآموز			۳۰دقیقه	-تعریف برنامه ریزی
تخته وایت برد			۳۰دقیقه	- دستورالعمل ها و برنامه ها و اهداف قانونی
تخته فومی پاک کن			۳۰دقیقه	
نوشت افزار				مهارت :
کاغذ A۴				-اجرای سیاستها و برنامه های سازمان
ماژیک وایت برد	۱			-بازنگری عملیات و نتایج پیاده سازی خط مشی های کلی
جزوه	۱			-تعیین ساختار کالا
	۱			-انتخاب مجموعه تامین کنندگان و شیوه مدیریت آن
	۲			-ارائه گزارش عملکرد به مدیران ارشد
				نگرش :
				-توجه به تفاوت فروشگاه زنجیره ای و غیر زنجیره ای
				ایمنی و بهداشت :
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-
				-





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نظارت و اداره امور کارکنان و امور مالی فروشگاه زنجیره ای
	جمع	عملی	نظری	
	۱۹	۱۲	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
مودم			۱	-خط مشی های کلی در فروشگاه زنجیره ای
پرده اسلاید			۱	- مفهوم مدیر و سرپرست و سبک های مدیریت
اینترنت پر سرعت			۱	- وظائف و مسئولیت های مدیران فروشگاه
صندلی و میز مربی			۱	- شیوه های جذب و انتخاب پرسنل فروشگاه
صندلی و میز کارآموز			۱	- شیوه های آموزش موثر پرسنل
تخته وایت برد			۱	- مفهوم مدیریت رفتار سازمانی
تخته فومی پاک کن			۱	- بودجه و عملیات مالی
نوشت افزار				مهارت:
کاغذ A4				- تعیین ساختار منابع انسانی
ماژیک وایت برد	۲			- جذب و انتخاب پرسنل فروشگاه
جزوه	۲			- سازماندهی و هدایت نیروهای تحت امر
	۲			- ارزیابی پرسنل
	۲			- آماده کردن بودجه و نظارت بر عملیات مالی
	۲			- مشاوره با مدیران ارشد و مدیران سایر بخش ها
				نگرش :
				-توجه به رعایت سلسله مراتب اداری خط مشی های کلی شرکت
				ایمنی و بهداشت :
				-توجه به اهمیت انجام هماهنگی های لازم با مدیران ارشد و خط و مشی های کلی فروشگاه
				توجهات زیست محیطی :
				-



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجراء مهندسی فروش در فروشگاه زنجیره ای
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰:۳۰	۷	۳:۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
مودم			۱	- مفهوم مهندسی فروش
پرده اسلاید			۳۰ دقیقه	- مفهوم پیش بینی و برنامه ریزی فروش
اینترنت پر سرعت			۳۰ دقیقه	- مفهوم سفارش گیری از مشتری
صندلی و میز مربی			۱	- مفهوم فروش و انواع فروش
صندلی و میز کارآموز			۱	- تکنیک ها و استراتژی های فروش
تخته وایت برد				مهارت:
تخته فومی پاک کن				- انجام پیش بینی و برنامه ریزی های فروش
نوشت افزار				- برنامه ریزی فروش
کاغذ A4	۲			- سفارشات از مشتری
ماژیک وایت برد	۲			- اجرای تکنیک ها و استراتژی های فروش
جزوه	۲			
	۱			
				نگرش :
				-
				-
				ایمنی و بهداشت :
				-
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نظارت بر چیدمان در انبار
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه			۱۵ دقیقه	دانش : مفهوم انبار و مشخصات آن
مودم			۱۵ دقیقه	- کاردکس
پرده اسلاید			۱۵ دقیقه	- گروه های مختلف کالا و اجناس
اینترنت پر سرعت			۳۰ دقیقه	- اصول کنترل موجودی و انبار گردانی
صندلی و میز مربی			۳۰ دقیقه	- عوامل آسیب رساننده به کالا
صندلی و میز کارآموز			۳۰ دقیقه	- اصول استقرار کالا
تخته وایت برد			۱۵ دقیقه	- نکات ایمنی و بهداشتی مرتبط با کالا
تخته فومی پاک کن			۳۰ دقیقه	- اصول نگهداری کالا در انبار
نوشت افزار			۱۵ دقیقه	- تابلوهای راهنما و انتخاب کفپوش
کاغذ A۴			۱۵ دقیقه	- چرخ ها و گاری ها و اصول نگهداری آنها
ماژیک وایت برد			۳۰ دقیقه	- تجهیزات بسته بندی و اصول نگهداری
جزوه				مهارت: نظارت بر کاردکس کالا
				- نظارت بر بسته بندی و حفاظت از کالا
			۳۰ دقیقه	- نظارت بر طبقه بندی نمودن کالا و مشخصات کالا
			۳۰ دقیقه	- تهیه تجهیزات حمل و نقل و جابجائی کالا
			۱	- بررسی نحوه استقرار کالا
			۱	- انتخاب نحوه نگهداری کالا
			۱	- کنترل موجودی و انبار گردانی
				نگرش : -
				ایمنی و بهداشت : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نظارت بر چیدمان و آراستگی در محیط فروشگاه
	نظری	عملی	جمع	
	۳	۸	۱۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش:
مودم		۳۰ دقیقه		- مفهوم معماری فروشگاه
پرده اسلاید		۳۰ دقیقه		- گروه های مختلف کالا و اجناس
اینترنت پر سرعت		۳۰ دقیقه		- ارگونومی در چیدمان
صندلی و میز مربی		۳۰ دقیقه		- اصول چیدمان محصولات یخچالی
صندلی و میز کارآموز		۳۰ دقیقه		- انتخاب تابلو های راهنما
تخته وایت برد		۳۰ دقیقه		- تجهیزات بسته بندی و اصول نگهداری
تخته فومی پاک کن		۳۰ دقیقه		
نوشت افزار				مهارت:
کاغذ A4				- بررسی طراحی فضای داخلی با رعایت انعطاف پذیری
ماژیک وایت برد	۱			- انتخاب مناسب عناصر گرافیکی در فروشگاه
جزوه	۱			- نظارت بر طبقه بندی نمودن کالا و مشخصات آنها
	۲			- بکارگیری اصول آراستگی محیط کار 5S
	۳			نظارت بر استقرار کالا
	۱			
				نگرش :
				- توجه به اهمیت چیدمان درست کالاها و در دسترس بودن برای مشتری
				ایمنی و بهداشت :
				- استفاده از تجهیزات ایمنی مناسب و اطفاء حریق هوشمند
				توجهات زیست محیطی :
				-



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکار گرفتن استراتژی ها و برنامه ریزی قیمت ها
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش : - مفهوم قیمت گذاری و مفهوم ارزش برای مشتری - قیمت تمام شده کالا - روش قیمت گذاری - تاثیر قیمت بر تقاضا
مودم		۱		
پرده اسلاید		۱		
اینترنت پر سرعت		۱		
صندلی و میز مربی		۱		مهارت: - محاسبه قیمت تمام شده و رعایت اصول cost control - قیمت گذاری کالا - تشخیص رفتار خریدار - اجرای تخفیف
صندلی و میز کارآموز		۱		
تخته وایت برد				
تخته فومی پاک کن		۳		
نوشت افزار		۲		نگرش : - توجه به اهمیت آینده نگری در برنامه ریزی -
کاغذ A4		۲		
ماژیک وایت برد		۲		
جزوه		۱		ایمنی و بهداشت : - -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان:
	جمع	عملی	نظری	
	۱۱/۳۰	۸	۳/۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
مودم			۳۰دقیقه	- مفاهیم شبکه ، کاربران و اینترنت
پرده اسلاید			۳۰دقیقه	-وب سایت و فروش و تبلیغات در آن
اینترنت پر سرعت			۳۰دقیقه	- مفاهیم سخت افزار و نرم افزار و نگهداری آنها
صندلی و میز مربی			۱	- مفاهیم بارکد و کدگذاری کالا
صندلی و میز کارآموز				- دوربین های مدار بسته
تخته وایت برد			۳۰دقیقه	- اصول نگهداری از سخت افزار و نرم افزار
تخته فومی پاک کن			۳۰دقیقه	مهارت:
نوشت افزار				-بکارگیری شبکه ونرم افزار
کاغذ A4				-بکارگیری تکنولوژی بارکد
ماژیک وایت برد	۱			-بکارگیری دوربین مدار بسته
جزوه	۲			-بکارگیری تجهیزات نقاله
	۱			-ایجاد TAK قیمت ها و اینتکت
	۱			-برنامه ریزی فروش آنلاین و تبلیغات
				نگرش :
				-اهمیت بروز نمودن تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری فروشگاه
				ایمنی و بهداشت :
				-استفاده از آنتی ویروس و سیستم های حفاظتی مناسب نرم افزاری
				توجهات زیست محیطی :
				-



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری فعالیت های ترویجی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲:۳۰	۸	۴:۳۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش :
مودم			۱	- مفهوم تبلیغات و ترویجات
پرده اسلاید			۱	- روش های تبلیغات و ترویجات
اینترنت پر سرعت			۱	- عناصر تبلیغات و ترویجات
صندلی و میز مربی			۱	- پیشبرد فروش
صندلی و میز کارآموز			۱	- رفتار مشتری
تخته وایت برد			۳۰ دقیقه	
تخته فومی پاک کن				مهارت:
نوشت افزار				- استفاده از انواع روش های تبلیغاتی
کاغذ A۴	۲			- اجراء برنامه پیشبرد فروش
ماژیک وایت برد	۲			- بکارگیری روش های تاثیر گذار در تبلیغات
جزوه	۱			- تشخیص رفتار مشتری
	۱			- تغییر روش تبلیغات
	۱			- اجرای تخفیف
				نگرش :
				ایمنی و بهداشت :
				توجهات زیست محیطی :



	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری روش های موثر در برقراری ارتباط با مشتریان، در فروشگاه زنجیره ای
	نظری	عملی	جمع	
	۶	۱۰	۱۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی		دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط		
رایانه				دانش : - مفهوم ارزش برای مشتری - روش های برقراری ارتباط با مشتریان - مدیریت رضایت و وفاداری مشتری - اصول رفتار مشتری - عوامل موثر بر رفتار مشتری - انواع روش های محافظه کارانه فروش نسبه - تعریف و مبانی ارتباطات و مذاکره - روش های حفظ مشتریان قدیمی و جذب مشتریان جدید - انواع ارتباطات عوامل موثر در ارتباطات - فنون ارتباطات در فروش - انواع مذاکره و مذاکره اثر بخش
مودم		۳۰ دقیقه		
پرده اسلاید		۱		
اینترنت پر سرعت		۳۰ دقیقه		
صندلی و میز مربی		۳۰ دقیقه		
صندلی و میز کارآموز		۳۰ دقیقه		
تخته وایت برد		۳۰ دقیقه		
تخته فومی پاک کن		۳۰ دقیقه		
نوشت افزار		۳۰ دقیقه		
کاغذ A۴		۳۰ دقیقه		
ماژیک وایت برد		۳۰ دقیقه		
جزوه		۳۰ دقیقه		
				مهارت: - انجام مذاکره و ارتباط با مشتری - بکارگیری فنون ارتباطات در فروش - تدوین برنامه ها و تصمیمات اجرایی برای ارتباط با مشتریان - اندازه گیری رضایت مشتری
		۳		نگرش : - توجه به اهمیت ایجاد فرهنگ مشتری مداری ایمنی و بهداشت : توجهات زیست محیطی :
		۳		
		۱		
		۳		





	زمان آموزش			عنوان : مدیریت بحران های کاری
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۵	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه				دانش : - مفهوم مدیریت بحران - انواع بحران های ناشی از مدیریت فروشگاه زنجیره ای
مودم			۲	
پرده اسلاید			۱	
اینترنت پر سرعت				مهارت: - حل بحران های به وجود آمده از ناحیه کارکنان - حل بحران های به وجود آمده از ناحیه تامین کنندگان - حل بحران های به وجود آمده از ناحیه محیط بیرونی - تحمل ابهام - تاب آوری در برابر بحران ها
صندلی و میز مربی				
صندلی و میز کارآموز				
تخته وایت برد		۱		
تخته فومی پاک کن		۱		
نوشت افزار		۱		
کاغذ A۴		۱		
ماژیک وایت برد		۱		
جزوه		۱		
	نگرش : -			
	ایمنی و بهداشت : -			
	توجهات زیست محیطی : -			



ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	۱G RAM ,۲۵۶ MVGA ,LCD۱۵, DVDRW, CPU ۲۶۶ Dual Core	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۲	دیپتا پرژکتور پرده اسلاید	DP:۲۰۰۰ lumens Sc: ۱۶*۲.۴ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان Dim Desk :۱*۱.۶ m	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی گردان Dim Desk :۰.۸*۱.۲ m	۵ عدد	به ازای هر سه نفر ۱ عدد
۵	مودم ADSL	۵ users wireless	۱ عدد	به ازای هر کارگاه ۱ عدد
۶	تخته وایت برد	Dim Board:۱۶*۲.۴ 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	-	متناسب با فضای کارگاه
۱۰	آب سردکن	استاندارد	-	به ازای هر کارگاه ۱ 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	کاغذ A4		۱ بسته	

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		۱۵	
۲	قیچی		۴ عدد	
۳	خط کش		یک عدد	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی ( اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد )

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	منبع ۱ : مدیریت فروشگاه چیدمان ومهندسی فروش	مهندس علی خویه		۱۳۸۹	ایران	نشر دیدار

- سایر منابع و محتواهای آموزشی ( پیشنهادی گروه تدوین استاندارد ) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	منبع ۲ : مدیریت بازاریابی	دکتر حسن اسماعیل پور	-	۱۳۸۴	ایران	نگاه دانش	
۲	اصول بازاریابی	فلیپ کاتلر	دکتر علی پارسائیان	۱۳۸۹	ایران	ادبستان- جهان نو	
۳	مقاله فروشگاه زنجیره ای	آقای مهدی کثیری					
۴	بازاریابی خدمات	۱۳۸۵	هلن وودراف	محمد ابراهیم گوهریان	ایران	موسسه انتشارات امیرکبیر	



## فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	شبکه آموزش صدا و سیما <a href="http://www.tv7.ir">www.tv7.ir</a>
۲	مرکز اطلاعات علمی و تخصصی مدیریت <a href="http://www.mmicinternational.com">www.mmicinternational.com</a>
۳	مدیریت، بازاریابی، مشاوره و تبلیغات <a href="http://www.tablighcity.com">www.tablighcity.com</a>
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	