



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

مدیر فروشگاه

گروه مالی و بازرگانی

تاریخ شروع اعتبار: ۱ / ۱ / ۱۳۸۳

کد شغل: ۴-۵۱/۳۶/۱/۲

معاونت پژوهش و توسعه: تهران-خیابان آزادی-نیش
چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-معاونت
پژوهش و توسعه

تلفن: ۶۹۴۱۵۱۶ فاکس: ۶۹۴۱۲۷۲
EMAIL: INFO@IRANTVTO.COM

از کلیه صاحب نظران
تقاضا دارد پیشنهادات و
نظرات خود را درباره
این سند آموزشی به
نشانی‌های مذکور اعلام
نمایند.

مدیریت پژوهش: تهران- خیابان آزادی- نیش چهارراه
خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-مدیریت پژوهش
تلفن: ۶۹۴۲۶۹۳ و ۶۹۴۴۱۱۷ و ۶۹۴۴۱۲۰
فاکس: ۶۹۴۲۶۷۹۳ و ۶۹۴۴۱۱۹
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.COM



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: **مدیر فروشگاه**

مشخصات عمومی

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----------------------------|----|------|---------------------|----|------|---------------------|----|------|------------------|--|------|-----------------|---|------|
| <p>تعریف شغل :</p> <p>مدیر فروشگاه کسی است که بتواند کالاها را بشناسد، با طبقه بندی و چیدمان انواع کالا آشنا باشد و در عین حال که نظارت و سرپرستی را بر افراد تحت امر خود اعمال می نماید، گزارش جامعی با استناد به اسناد خرید و فروش به ما فوق خود ارائه نماید.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>ویژگی های کارآموز :</p> <p>میزان تحصیلات: لیسانس توانایی جسمی: سالم</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>مهارت های پیش نیاز این استاندارد :</p> <p>گذراندن دوره ICDL پیشرفته</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</p> <p>آشنایی : به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی شناسایی : به مفهوم داشتن اطلاعات کامل اصول : به مفهوم داشتن اطلاعات نظری توانایی : به مفهوم قدرت انجام کار</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>مدت دوره کارآموزی :</p> <table border="1"> <tr> <td>کل مدت زمان دوره کارآموزی:</td> <td>۹۳</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>۱- زمان آموزش نظری:</td> <td>۶۳</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>۲- زمان آموزش عملی:</td> <td>۳۰</td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>۳- زمان کارورزی:</td> <td></td> <td>ساعت</td> </tr> <tr> <td>۴- زمان پروژه :</td> <td>-</td> <td>ساعت</td> </tr> </table> | | کل مدت زمان دوره کارآموزی: | ۹۳ | ساعت | ۱- زمان آموزش نظری: | ۶۳ | ساعت | ۲- زمان آموزش عملی: | ۳۰ | ساعت | ۳- زمان کارورزی: | | ساعت | ۴- زمان پروژه : | - | ساعت |
| کل مدت زمان دوره کارآموزی: | ۹۳ | ساعت | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱- زمان آموزش نظری: | ۶۳ | ساعت | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲- زمان آموزش عملی: | ۳۰ | ساعت | | | | | | | | | | | | | | |
| ۳- زمان کارورزی: | | ساعت | | | | | | | | | | | | | | |
| ۴- زمان پروژه : | - | ساعت | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>روش ارزشیابی مهارت کارآموز:</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: مدیر فروشگاه

فهرست توانایی‌های شغل

| ردیف | عنوان توانایی |
|------|---|
| ۱ | توانایی نظارت بر کار افراد تحت سرپرستی |
| ۲ | توانایی مکاتبات مربوط به فروش و وصول طلب |
| ۳ | توانایی نظارت بر اجرای بخشنامه ها و دستورالعمل های حفاظتی |
| ۴ | توانایی برنامه ریزی و کنترل موجودی |
| ۵ | توانایی کنترل اسناد خرید و فروش |
| ۶ | توانایی ایجاد نظام های تشویق و تنبیه کارکنان |
| ۷ | توانایی به کارگیری روش های موثر فروش خلاق |
| ۸ | توانایی حفظ و افزایش مشتریان (بازار داری) |
| ۹ | توانایی نظارت بر دکوراسیون و زیباسازی فروشگاه |
| ۱۰ | توانایی چیدمان کالا |
| ۱۱ | توانایی گزارش نویسی |
| ۱۲ | توانایی رعایت اخلاق اداری و مناسبات انسانی |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |



| شماره | شرح | زمان آموزش | | |
|-------|---|------------|------|-----|
| | | نظری | عملی | جمع |
| ۱ | توانایی نظارت بر کار افراد تحت سرپرستی ۱-۱ آشنایی با مشاغل تحت سرپرستی و شرح وظیفه آنها ۱-۲ آشنایی با عناوین مهارت های هر یک از مشاغل تحت سرپرستی ۱-۳ آشنایی با استانداردهای آموزشی افراد تحت سرپرستی ۱-۴ شناسایی اصول نظارت و ارزشیابی حین کار کارکنان | ۴ | ۲ | ۶ |
| ۲ | توانایی مکاتبات مربوط به فروش و وصول طلب ۲-۱ آشنایی با نکات مربوط به تهیه پیش نویس و متن نامه ها ۲-۲ آشنایی با نحوه تدوین پیش نویس و متن نامه ها ۲-۳ شناسایی اصول تهیه و تنظیم متن نامه فروش ۲-۴ شناسایی مشتریان و وضعیت دیون و مطالبات آنها ۲-۵ شناسایی ضوابط پستی در ارسال مراسلات | ۴ | ۲ | ۶ |
| ۳ | توانایی نظارت بر اجرای بخشنامه ها و دستورالعمل های حفاظتی ۳-۱ آشنایی با بخشنامه ها و دستورالعمل های حفاظتی ۳-۲ آشنایی با مقررات و آئین نامه های حفاظتی ۳-۳ شناسایی دستورات خاص و موکد سازمان ۳-۴ شناسایی اصول و نکات حفاظتی عمومی | ۵ | ۲ | ۷ |



| شماره | شرح | زمان آموزش | | |
|-------|---|------------|------|-----|
| | | نظری | عملی | جمع |
| ۴ | توانایی برنامه ریزی و کنترل موجودی ۴-۱ آشنایی با مفهوم موجودی کالا ۴-۲ آشنایی با دلایل انبار کردن موجودی ۴-۳ آشنایی با روش طبقه بندی موجودی ۴-۴ آشنایی با سیستم کنترل موجودی ۴-۵ شناسایی اصول تعیین میزان سفارش و قیمت کالا ۴-۶ شناسایی اصول محاسبه هزینه نگهداری موجودی ۴-۷ شناسایی اصول تشخیص عوامل هزینه و برنامه ریزی کنترل موجودی | ۹ | ۴ | ۱۳ |
| ۵ | توانایی کنترل اسناد خرید و فروش ۵-۱ آشنایی با مشخصات اقلام دریافتی ۵-۲ آشنایی با فاکتورها و مدارک خرید ۵-۳ آشنایی با اسناد حمل نظیر برنامه، صورت عدل بندی ۵-۴ شناسایی اصول تطبیق اسناد حمل با سفارش خرید اولیه ۵-۵ شناسایی اصول بررسی و کنترل صورت حساب های خرید و فروش | ۵ | ۲ | ۷ |
| ۶ | توانایی ایجاد نظام های تشویق و تنبیه کارکنان ۶-۱ آشنایی با نظام مدیریت مشارکتی ۶-۲ آشنایی با سیستم های انگیزشی پرسنل ۶-۳ آشنایی با آئین نامه های تشویق و تنبیه ۶-۴ شناسایی اصول مثبت و منفی تشویق و تنبیه ۶-۵ شناسایی اصول ایجاد نظام های تشویق و تنبیه کارکنان | ۴ | ۲ | ۶ |



| شماره | شرح | زمان آموزش | | |
|-------|--|------------|------|-----|
| | | نظری | عملی | جمع |
| ۷ | توانایی به کارگیری روش های موثر فروش خلاق ۷-۱ آشنایی با اهداف فروش ۷-۲ آشنایی با ایجاد آمادگی فکری جهت فروش ۷-۳ شناسایی اصول مهارت ها و تکنیک های فردی ۷-۴ آشنایی با چگونگی رویارویی با اعتراضات مشتری ۷-۵ آشنایی با روش های افزایش درآمد فروش ۷-۶ شناسایی اصول روش های موثر فروش | ۸ | ۴ | ۱۲ |
| ۸ | توانایی حفظ و افزایش مشتریان (بازارداری) ۸-۱ آشنایی با مفهوم مشتری و اهمیت و ارزش آن ۸-۲ آشنایی با نحوه برخورد با مشتری ۸-۳ آشنایی با اصول تقسیم بندی بازار ۸-۴ شناسایی اصول سلسله مراتب نیازهای مشتری ۸-۵ شناسایی اصول تعیین نیاز مشتری | ۵ | ۲ | ۱۲ |
| ۹ | توانایی نظارت بر دکوراسیون و زیبا سازی فروشگاه ۹-۱ آشنایی با مبانی هنرهای تجسمی ۹-۲ آشنایی با روش های عرضه کالا ۹-۳ آشنایی با امکانات و تسهیلات مورد نیاز دکوربندی ۹-۴ شناسایی اصول دکوربندی فروشگاه | ۵ | ۲ | ۷ |



| شماره | شرح | زمان آموزش | | |
|-------|---|------------|------|-----|
| | | نظری | عملی | جمع |
| ۱۰ | توانایی چیدمان کالا ۱۰-۱ آشنایی با گروه های مختلف کالا و اصول تکفیک آن ها ۱۰-۲ شناسایی اصول مشخصات عمومی کالاها ۱۰-۳ آشنایی با عوامل آسیب رساننده به کالا ۱۰-۴ شناسایی اصول استقرار کالا ۱۰-۵ آشنایی با نکات ایمنی و بهداشتی مرتبط با کالا | ۴ | ۳ | ۷ |
| ۱۱ | توانایی گزارش نویسی ۱۱-۱ آشنایی با ویژگی های گزارش های فنی و اداری ۱۱-۲ آشنایی با مراحل تهیه گزارش ۱۱-۳ آشنایی با اصطلاحات فنی ۱۱-۴ شناسایی اصول آئین نگارش ۱۱-۵ شناسایی اصول تهیه گزارش های فنی و اداری | ۴ | ۳ | ۹ |
| ۱۲ | توانایی رعایت اخلاق اداری و مناسبات انسانی ۱۲-۱ آشنایی با مفهوم ارتباطات ۱۲-۲ آشنایی با ارتباطات رسمی و غیررسمی ۱۲-۳ آشنایی با ویژگی های فردی و اجتماعی انسان ۱۲-۴ آشنایی با ظرفیت های روابط خانوادگی ۱۲-۵ آشنایی با آداب و روابط خانوادگی ۱۲-۶ شناسایی رابطه فرد با خودش و اجتماع ۱۲-۷ شناسایی اصول و شیوه های موثر برقراری ارتباط ۱۲-۸ شناسایی اصول روابط با همکاران | ۴ | ۲ | ۶ |



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

نام شغل: ^{صنایع} ریاضت فروشگاه

فهرست استاندارد تجهیزات، ابزار، مواد و وسایل رسانه ای

| ردیف | مشخصات فنی | تعداد | شماره |
|------|--------------------|-------|-------|
| ۱ | لوازم التحریر | | |
| ۲ | وسایل کمک آموزشی | | |
| ۳ | میز و صندلی | | |
| ۴ | فاکتور فروش | | |
| ۵ | لیست ورودی کالا | | |
| ۶ | فرم بازرسی | | |
| ۷ | حواله | | |
| ۸ | فیش صندوق | | |
| ۹ | برچسب قیمت (بارکد) | | |
| ۱۰ | ماشین حساب | | |
| ۱۱ | فرم قرارداد | | |
| ۱۲ | تلویزیون | | |
| ۱۳ | ویدئو پروژکتور | | |
| ۱۴ | تخته وایت برد | | |
| ۱۵ | ماژیک | | |

تجهیزات، ابزار و مواد برای ۱۵ نفر تعیین شده است.