



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



تعریف شغل :	
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.	
ویژگی های کارآموز :	
میزان تحصیلات: لیسانس	
توانایی جسمی: سالم	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد :	
گذراندن دوره ICDL پیشرفته	
تعریف مفاهیم سطوح یادگیری	
آشنایی : به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی	
شناسایی : به مفهوم داشتن اطلاعات کامل	
اصول : به مفهوم داشتن اطلاعات نظری	
توانایی : به مفهوم قدرت انجام کار	
مدت دوره کارآموزی :	
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
روش ارزشیابی مهارت کارآموز:	



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 بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های حفاظتی
۴	توانایی برنامه‌ریزی و کنترل موجودی
۵	توانایی کنترل اسناد خرید و فروش
۶	توانایی ایجاد نظام‌های تشویق و تنبیه کارکنان
۷	توانایی به‌کارگیری روش‌های 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
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.