



معاونت پژوهش و برنامه ریزی  
دفتر طرح و برنامه های درسی

## استاندارد شغل و آموزش

کارشناس فروش اینترنتی

گروه شغلی مالی و بازرگانی

شماره ملی شناسایی شغل

۱۲۲۱/۳



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۱۲۲۱/۳

شروع اعتبار : ۱۳۸۹/۳/۱

پایان اعتبار : ۱۳۹۱/۳/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته مالی و بازرگانی :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد شغل و آموزش :

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای
- استان مرکزی

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس :

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نیش نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، شماره ۲۵۹

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷ تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۰



### تهیه کنندگان استاندارد شغل و آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک	رشته تحصیلی	سابقه‌ی تجربی مرتبط
۱	مصطفی مهاجرانی	فوق دیپلم	فنی	۱۸ سال
۲	محمد حبیبی	لیسانس	زبان انگلیسی	۸ سال
	حمید نظم آبادی	کارشناسی ارشد	مدیریت	۳۰ سال
۴	مجید جالوندی	لیسانس	مدیریت	۱۸ سال
۵	حسین خیابانی	لیسانس	ادبیات فارسی	۱۲ سال
۶				



## **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 يك شغل :**

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از يك شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

### **شرح شغل :**

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر يك شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در يك حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

### **طول دوره آموزش :**

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به اهداف يك استاندارد آموزشی .

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از يك کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

### **ارزشیابی :**

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه يك شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه ای خواهد بود .

### **صلاحیت حرفه ای مربیان :**

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مربیان 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 يك 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 يك توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

### **نگرش :**

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در يك کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

### **ایمنی :**

مواردی است که عدم 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



**نام شغل : کارشناس فروش اینترنتی**

**شرح شغل :**

کارشناس فروش اینترنتی شغلی است در حوزه مالی و بازرگانی این شغل دارای توانایی هایی از قبیل کار در محیط اینترنت ووب ،بکارگیری و تجزیه و تحلیل رفتار مصرف کننده ، مشتری مداری ، پیش بینی فروش ،استفاده از کانالهای توزیع بازار وبازاریابی بازارهای داخل وخارج می باشد. و با مشاغلی نظیر مدیر بازرگانی ، مدیر فروش ، مدیر مالی و مدیر خدمات ماشینی در ارتباط می باشد .

**ویژگی های کارآموز ورودی**

**حداقل میزان تحصیلات : دیپلم**

**حداقل توانایی جسمی : سالم**

**مهارت های پیش نیاز این استاندارد : -**

**طول دوره آموزش**

**طول دوره آموزش : ۱۴۲ ساعت**

**- زمان آموزش نظری : ۶۵ ساعت**

**- زمان آموزش عملی : ۷۷ ساعت**

**- کارورزی : - ساعت**

**- زمان پروژه : - ساعت**

**شیوه ارزشیابی**

**- آزمون نظری: ۲۵**

**- آزمون عملی : ۶۵**

**- اخلاق حرفه ای : ۱۰**

**صلاحیت های حرفه ای مربیان**

**فوق لیسانس بازرگانی با ۳سال سابقه کار**



استاندارد شغل<sup>۱</sup>

- شایستگی های<sup>۲</sup> شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	توانایی کار در محیط اینترنت و وب
۲	توانایی تجزیه و تحلیل رفتار مصرف کننده
۳	توانایی مشتری مداری (CRM) و جلب رضایت مشتریان
۴	توانایی پیش بینی و تخمین فروش
۵	توانایی پیشبرد فروش محصول از طریق کانالهای توزیع
۶	توانایی بازاریابی بازارهای داخلی و خارجی
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	

<sup>۱</sup> Occupational Standard

<sup>۲</sup> Competency



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			۱- عنوان توانایی : توانایی کار در محیط اینترنت و وب
	نظری	عملی	جمع	
	۱۱	۱۶	۲۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- وسایل کمک آموزشی</li> <li>- رایانه</li> <li>- اینترنت</li> <li>- جزوه آموزشی اینترنت</li> <li>- نرم افزار های ویرایش وب</li> </ul>			۲	دانش : - انواع نرم افزارهای استفاده از اینترنت مانند <b>INTERNET EXPLORER</b> - انواع محیط های اینترنتی - انواع فضای قابل دسترس در اینترنت - روش های پرداخت اینترنتی - اطلاعات مورد نیاز تشکیل سایت و پست الکترونیک
			۲	
			۱	
			۲	
			۲	
		۲		
		۳		مهارت : - کار با از نرم افزار <b>INTERNET EXPLORER</b> - فروش اینترنتی از طریق سایت - طراحی وب سایت از طریق نرم افزارهای مربوطه - تهیه فضاهای قابل دسترسی در اینترنت - وبلاگ نویسی در محیط وب
		۴		
		۳		
		۳		
		۳		
		۳		
				نگرش : - صحت اطلاعات مبادله شده
				ایمنی : - رعایت مقررات ایمنی در هنگام کار با رایانه
				- توجهات زیست محیطی :



	زمان آموزش			۲- عنوان توانایی: توانایی تجزیه و تحلیل رفتار مصرف کننده
	جمع	عملی	نظری	
	۳۱	۱۶	۱۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
_وسایل کمک آموزشی _جزوه اصول بازاریابی و فروش _کتاب اصول و روشهای بازاریابی و مدیریت فروش محصولات			۵	دانش:
			۵	- انواع بازار - اصول فروش محصولات و خدمات - انواع تکنیک های ارائه محصول به بازار - انواع روشهای تجزیه و تحلیل مصرف کننده
		۵		مهارت:
		۶		- بازاریابی و فروش از طریق تکنیکهای نوین فروش اینترنتی - اخذ بازخوردهای مصرف کننده - تجزیه و تحلیل رفتار مصرف کننده
		۵		نگرش:
			- پیش بینی رفتار خریداران در هنگام خرید	
			ایمنی:	
			توجهات زیست محیطی:	
			-	





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			۳- عنوان توانایی : توانایی مشتری مداری ( CRM ) و جلب رضایت مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۲	۱۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- وسایل کمک آموزشی - جزوه اصول CRM - جزوه ارتباط با مشتری در محیط اینترنت - اینترنت - وب سایت های خرید			۴	دانش : - اصول مدیریت ارتباط بامشتری - تکنیک های جلب مشتری در اینترنت - رفتار کاربران اینترنتی - روش های ارتباط اینترنتی با مشتری - انواع تکنیک های جمع آوری و ارزیابی نظرات مشتری
			۲	
			۲	
			۲	
			۲	
		۴		مهارت : - جلب مشتری در اینترنت - ارتباط بامشتری و جلب رضایت آن - تبلیغات در محیط اینترنت - جمع آوری و ارزیابی نظرات مشتریان اینترنتی
		۳		
		۳		
		۲		
				نگرش : - ارائه اطلاعات دقیق به مشتری
				ایمنی :
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			۴- عنوان توانایی: توانایی پیش بینی و تخمین فروش
	جمع	عملی	نظری	
	۲۴	۱۵	۹	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
			۲	دانش: - اندازه و سهم بازار - نیازهای بازار - روش‌های پیش بینی فروش (کمی و کیفی) - مسائل مربوط به پیش بینی‌ها
		۳		مهارت: - تخمین سهم بازار و افزایش بازار بالقوه - تخمین نیاز بازار - فروش کمی پیش بینی فروش - فروش کیفی و پیش بینی فروش - پیش بینی فروش از طریق کاهش اشتباهات
				نگرش: - عدم ارائه اطلاعات غلط
				ایمنی: -
				توجهات زیست محیطی: -



– برگاستاندارد آموزش

هی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			۵- عنوان توانایی : توانایی پیشبرد فروش محصول از طریق کانالهای توزیع
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۲	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
_ کامپیوتر _ ویدئو پرژکتور _ لوازم التحریر			۲	دانش : - انواع کانالهای توزیع - کانالهای اصلی توزیع ومدیریت روابط آنها - کانالهای توزیع در فروش اینترنتی - شبکه توزیع
		۳		مهارت : - طراحی کانالهای توزیع - توزیع فیزیکی وخدمات به مشتریان - توزیع اینترنتی وخدمات به مشتریان - پیش برد فروش و عوامل متعدد در کانالهای توزیع
		۳		نگرش : - تلاش برای حذف واسطه ها از کانال های توزیع
		۳		ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			۶- عنوان توانایی : توانایی بازار یابی داخلی و خارجی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۶	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کتاب مدیریت بازاریابی دکتر روستا کتاب مطالعه بازار و بازار یابی دکتر نیاکان جزوات بازاریابی اینترنتی			۲ ۲ ۲ ۲ ۲	دانش : - انواع بازاریابی - انواع بازار یابی اینترنتی - بازاریابی بین المللی - تصمیمات عمده در بازار یابی بین المللی - انواع روشهای شناخت بازار در بازار یابی اینترنتی
			۳ ۳	مهارت : - بازار یابی اینترنتی - بازاریابی اینترنتی از طریق شناخت بازار های داخلی و خارجی
				نگرش : -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیط -



- برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
	- وسایل کمک آموزشی	- ۳ سری	
	- رایانه	- ۵ دستگاه	
	- اینترنت	- ۵ سری	
	- جزوه آموزشی اینترنتی	- ۵ سری	
	- نرم افزار های ویرایش وب	- ۱۵ سری	
	- وسایل کمک آموزشی	- هر سه نفر	
	- جزوه اصول CRM	- ۱ دستگاه	
	- وب سایت های خرید	- ۱۵ سری	
	- ویدئوژکتور	-	
	- لوازم التحریر	-	
	-	-	
	-	-	
	-	-	
	-	-	
	-	-	

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .

- مواد به ازاء یک نفر کارآموز محاسبه شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی

شرح	ردیف
جزوه اصول بازاریابی و فروش نوشته خانم دکتر نجفی زاده	۱
کتاب اصول و روشهای بازاریابی و مدیریت فروش نوشته آقای دکتر غفاری	۲
جزوه ارتباط با مشتری در محیط اینترنت ترجمه خانم دکتر نجفی زاده	۳
جزوه ارتباط با مشتری در محیط اینترنت نوشته آقای مهندس مهدوی	۴