



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

معاونت پژوهش و برنامه ریزی  
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد شغل و آموزش

مشاور خرید و فروش اتومبیل

گروه شغلی خدمات آموزشی

شماره ملی شناسایی شغل

۴-۴۱/۳۰/۱/۱



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۴-۴۱/۳۰/۱/۱

شروع اعتبار : ۸۹/۱/۱۷

پایان اعتبار : ۹۲/۱/۱۷

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته خدمات آموزشی:

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

- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای منطقه کرج

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس :

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش 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	آقای سیدحسن حیدری	سیکل	-	۱۶ سال
۲	آقای مهدی حیدری	سیکل	-	۱۶ سال
۳	آقای توکلی	فوق دیپلم	مکانیک	۲۰ سال
۴	آقای محمد علی نبی زاده	کارشناسی ارشد	مهندسی صنایع	۲۰ سال
۵				
۶				
۷				
۸				



## **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 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 اهداف 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 .

### **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 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 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.



## نام شغل : مشاور خرید و فروش اتومبیل

### شرح شغل<sup>۱</sup>

این شغل در حوزه خدمات آموزشی قرار داده امور مربوط به تجزیه و تحلیل و بررسی نیازها، علائق، سلائق مردم به اتومبیل، توصیه تهیه و تدارک اتومبیلهایی که امکان فراهم آوردن آنها براساس میزان سرمایه صاحبان نمایشگاه وجود دارد، اعلام نظر در موردچیدمان اتومبیلها با توجه به حجم آنها و فضای موجود نمایشگاه ، سعی در درک خواست مشتری هنگام ورود او، معرفی ویژگیهای اتومبیلهای موجود ، متقاعد ساختن مشتری و انجام معامله و کامل نمودن فروش و تعامل با ارگانهای دولتی و غیر دولتی وظایف این شغل را تشکیل میدهد میباشد.

### ویژگی های کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره راهنمایی

حداقل توانایی جسمی : دارا بودن سلامت کامل جسمانی و روانی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد : تجربه عملی در نمایشگاه حداقل به مدت ۵ سال

### طول دوره آموزش

طول دوره آموزش : ۲۰۱ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۶۹ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۱۱۴ ساعت

- کارورزی : - ساعت

- زمان پروژه : - ساعت

### شیوه ارزشیابی

آزمون نظری: ۲۵٪

آزمون عملی : ۶۵٪

اخلاق حرفه ای : ۱۰٪

### صلاحیت های حرفه ای مربیان

- فوق دیپلم بازرگانی با ۲ سال سابقه کار مفید

- لیسانس بازرگانی با یک سال سابقه کار مفید



## استاندارد شغل<sup>۲</sup>

### – شایستگی های<sup>۳</sup> شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	توانایی تجزیه و تحلیل بازار اتومبیل از نظر تنوع تولید نیازها، علائق و سلائق و توانایی خرید آنها.
۲	توانایی تأمین اتومبیلهای مورد نیاز از داخل و خارج .
۳	توانایی طراحی نحوه نمایش اتومبیلها در نمایشگاه و فروشگاه.
۴	توانایی برقراری ارتباط موثر با مشتری
۵	توانایی ارائه توضیحات در مورد اتومبیلهای موجود.
۶	توانایی تأمین و ارائه خدمات پس از فروش.
۷	توانایی ارائه پیشنهادات مؤثر به مدیریت نمایشگاه در زمینه اداری و مالی.
۸	توانایی برقراری ارتباط شفاف و سازنده با ارگانهای دولتی به ویژه اتحادیه صنف.
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	

<sup>۲</sup> Occupational Standard  
<sup>۳</sup> Competency



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی :
	جمع	عملی	نظری	توانایی تجزیه و تحلیل بازار اتومبیل از نظر تنوع تولید نیازها، علائق و سلائق مردم و قدرت خرید آنها.
	۳۷	۲۰	۱۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -روش تحقیق بازار -اقتصاد خانواده لوازم کمک آموزشی : -فیلم های آموزشی وژورنالهای مربوطه.			۴ ۵ ۴ ۴	دانش : - روشهای تحقیق بازار - اطلاعات در مورد وضعیت تولید و عرضه انواع اتومبیل - اطلاعات در مورد میزان نیاز خانواده ها به لوازم استفاده از اتومبیل. - اطلاعات در مورد فرهنگ نحوه استفاده از اتومبیل.
		۱۰ ۱۰		مهارت : - تعیین تعداد خرید اتومبیل به تفکیک نوع وسیله با توجه به تسهیلات بانکی و توان مالی افراد. -پیش بینی میزان تولید و عرضه اتومبیل توسط شرکتهای داخلی و خارجی. -
	نگرش : -دقت و توجه لازم به رشد و تنوع اتومبیل و تغییر سلیقه مردم و همچنین توان مالی آنها. -			
	ایمنی : -			
	توجهات زیست محیطی : -			



## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی تأمین اتومبیل‌های مورد نیاز از داخل و خارج .
	جمع	عملی	نظری	
	۳۵	۲۳	۱۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
منابع آموزشی در زمینه: -واردات -قوانین ومقررات خرید وفروش اتومبیل -انواع ژورنال‌های تولیدات داخلی وخارجی. انواع رسانه های اقتصادی.	۳	۳	۳	دانش : - فرایند واردات وقوانین مربوطه وهمچنین شیوه های خرید داخلی. - اطلاعات در مورد ویژگیهای اتومبیل‌های داخلی وخارجی. - اطلاعات در مورد کانال‌های توزیع و سیستم نمایشگاهی. - اطلاعات در مورد قیمت‌های روز اتومبیلها در بازار. -
	۷	۶	۱۰	مهارت : -انجام امور اداری وبازرگانی واردات. -خرید اتومبیل‌های داخلی با قیمت‌های روز بازاروانجام فرآیند آن. - کنترل سالم بودن اتومبیل‌های وارداتی یا خریداری شده. -
				نگرش : -توجه لازم به قوانین ومقررات واردات وشبوه های خرید داخل. -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -





## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش				عنوان توانایی :
	جمع	عملی	نظری		توانایی طراحی نحوه نمایش اتومبیلها در نمایشگاه و فروشگاه.
	۱۵	۹	۶		
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط				
-انواع اتومبیل -امکانات نور پردازی -انواع گلدانهای تزئینی -انواع پوستر های تبلیغاتی اتومبیل -منابع آموزشی در زمینه: -OS و آثار مثبت آن لوازم کمک آموزشی: -فیلمهای آموزشی	۳	۳	۳	دانش : - اطلاعات در مورد شناخت شکل‌های هندسی اتومبیلها و میزان مکان لازم برای هریک. -روشهای نور پردازی عمومی و رنگ شناسی. - -	
	۵	۴		مهارت : -طراحی و تخصیص جا برای اتومبیلها به منظور استفاده بهینه از فضای موجود در نمایشگاه. -نور پردازی	
				نگرش : -توجه و دقت لازم در اثر بخشی نحوه نمایش اتومبیلها در نمایشگاه و طراحی محیط بر اساس آن. -	
				ایمنی : -	
				توجهات زیست محیطی : -	



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی برقراری ارتباط موثر با مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۲۶	۱۶	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی: -مدیریت ارتباطات اجتماعی -روانشناسی درک رفتار متقابل -بولتن های اقتصادی			۳ ۳ ۴	دانش : -روانشناسی ارتباطات - اطلاعات در مورد فرهنگ مخاطبان - اطلاعات در مورد وضعیت اقتصادی جامعه به ویژه متقاضیان خرید اتومبیل. - -
	۵ ۵ ۶			مهارت : - برقراری ارتباط اثر بخش بامشتریان. -درک سریع نیاز ،درخواست و تقاضای مشتریان. -تخمین محدوده توان خرید مشتری .
				نگرش : -توجه ویژه به نوع درخواست مشتری جهت برقراری درک نیاز او و پاسخگوئی به آن. -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی :



**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزشی -**

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانائی ارائه توضیحات در مورد اتومبیل‌های موجود.
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۱	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	<b>دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی</b> <b>توجهات زیست محیطی مرتبط</b>			
منابع آموزشی: -اصول و فنون مذاکره -فنون انگیزش -روشهای تغییر نگرش -ویژگیهای اتومبیل‌های عرضه شده			۲ ۲ ۳	دانش : -فن بیان - اصول و فنون مذاکره - اطلاعات در مورد مشخصات و ویژگیهای اتومبیل‌های موجود. -
		۴ ۳ ۴		مهارت : -تشریح کامل ویژگیهای فنی وسایر ویژگیهای اتومبیلها. -متقاعد ساختن مشتری و ایجاد انگیزه خرید در او. -تغییر نگرش مشتری نسبت به انواع اتومبیل در صورت لزوم. -
				نگرش : -توجه و دقت در افکار مشتری نسبت به اتومبیل، به منظور هدایت او به سوی تصمیم خرید. -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانائی تأمین و ارائه خدمات پس از فروش.
	جمع	عملی	نظری	
	۲۷	۱۹	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-انواع ضمانت نامه ها -دستورالعملهای استفاده از خدمات پس از فروش اتومبیل منابع آموزشی: -روانسنجی کاربردی -سیستمهای انگیزشی -			۴ ۴	دانش : - انواع روشهای خدمات پس از فروش. - اطلاعات در مورد تعهدات شرکتهای تولید کننده و وارد کننده اتومبیل. -
		۴ ۵ ۵ ۵		مهارت : - اجرای دقیق و باکیفیت خدمات پس از فروش. - اجرای سیستم دریافت بازخورد از خریداران. - برقراری ارتباط مجدد در مقاطع خاص. - اجرای روشهای انگیزشی مناسب برای هر گروه از مشتریان.
				نگرش : - توجه ویژه به اهمیت خدمات پس از فروش و ارتباط با خریداران در تأمین اینگونه خدمات. -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی ارائه پیشنهادات مؤثر به مدیریت نمایشگاه در زمینه اداری و مالی.
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۸	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -حسابداری مالی -اصول سرپرستی -گزارشات تحلیلی از وضع مالی نمایشگاهها			۱ ۱	دانش : - اطلاعات عمومی در مورد امور درآمدو هزینه - روشهای اصول سرپرستی - - -
		۴ ۴		مهارت : -پیش بینی درآمدها و هزینه ها -استخدام واداره کارکنان -
				نگرش : -توجه به حساسیت امور مالی واداری برای مدیریت نمایشگاه در برنامه ریزیهای آتی.
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



## استاندارد آموزش - برکتهی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			عنوان توانایی :
	جمع	عملی	نظری	توانائی بر قراری ارتباط شفاف وسازنده با ارگانهای دولتی به ویژه اتحادیه صنف.
	۱۵	۸	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی درزمینه: -قوانین مقررات دولتی مربوط به حوزه خریدوفروش اتومبیل			۳ ۴	دانش : - اطلاعات در مورد موسسات ،سازمانها وکلیه نهاد هائی دولتی مربوط. - اطلاعات در مورد قوانین مقررات حاکم بر فروش اتومبیل. -
		۴ ۴		مهارت : -برقراری ارتباط مستمر با نهادهای قانونی در اجرای قوانین ومقررات -استفاده از امکانات وتسهیلات قانونی -
	نگرش : -دقت وتوجه لازم به اثر بخشی ارتباط قانونی با نهادهای دولتی واتحادیه صنف جهت اجرای قوانین ومقررات واستفاده از امکانات..-			
	ایمنی : -			
	توجهات زیست محیطی : -			



**– برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار**

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	انواع اتومبیل	به تعداد لازم	
۲	کامپیوتر	۱ عدد برای هر کارگاه	
۳	کاتالوگ در مورد مشخصات اتومبیل مورد نظر	۱ عدد برای هر کارگاه	

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

ردیف	شرح
۱	منابع آموزشی در زمینه: -روش تحقیق بازار-اقتصاد خانواده
۲	لوازم کمک آموزشی :-فیلم های آموزشی
۳	منابع آموزشی در زمینه:-روشهای چیدمان کالا در فروشگاهها-۵S و آثار مثبت آن
۴	منابع آموزشی:-مدیریت ارتباطات اجتماعی-روانشناسی درک رفتار متقابل