

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

مسئول کارواش

گروه شغلی

خدمات آموزشی

کد ملی آموزش شغل

۳	۳	۳	۹	۳	۰	۴	۹	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۱/۱/۰۸/۵/۹

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۸۹/۱/۱۷



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۹/۹۹/۱۰/۱/۱

شروع اعتبار : ۸۹/۱/۱۷

پایان اعتبار : ۹۳/۱/۱۷

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 حسین بیگی	دیپلم	-	۵ سال
۲	آقای علی دل پسند	دیپلم	-	۳ سال
۳	آقای محمد علی نبی زاده	کارشناسی ارشد	مهندسی صنایع	۲۰ سال
۴				
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 : مسئول کارواش

شرح شغل ۱

این شغل در حوزه خدمات آموزشی می باشد. تجزیه و تحلیل و بررسی تقاضای شستشوی اتومبیل، فراهم آوردن امکانات لازم برای ارائه خدمت به مراجعه کنندگان شامل امکانات فیزیکی، مواد مصرفی و نیروی انسانی، برقراری ارتباط جهت اطلاع از درخواست مشتری، تنظیم ورودی ها برای ارائه سرویس، نظارت بر نحوه ارائه سرویس توسط کارکنان مدیریت اداری و مالی کارواش و نهایتاً "برقراری ارتباط مؤثر با نهادهای دولتی و اتحادیه صنف از وظایف این شغل می باشد.

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 : -

طول دوره آموزش

طول دوره آموزش : ۱۴۲ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۴۶ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۹۶ ساعت

- کارورزی : - ساعت

- زمان پروژه : - ساعت

شیوه ارزشیابی

آزمون نظری: ۲۵٪

آزمون عملی: ۶۵٪

اخلاق حرفه ای : ۱۰٪

صلاحیت های حرفه ای مربیان

مربیان این حرفه باید حداقل فوق دیپلم و همچنین سابقه حداقل ۴ سال تجربه عملی در کارواش



استاندارد شغل^۲

– شایستگی های^۳ شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	توانائی تجزیه و تحلیل میزان درخواست شستشوی اتومبیل
۲	توانائی تأمین امکانات فیزیکی و مواد مصرفی لازم .
۳	توانائی تأمین نیروی انسانی مورد نیاز
۴	توانائی برقراری ارتباط موثر با مشتریان .
۵	توانائی تنظیم نحوه ارائه سرویس به مشتریان .
۶	توانائی نظارت بر عملکرد کارکنان .
۷	توانائی مدیریت اداری و مالی کارواش.
۸	توانائی برقراری ارتباط شفاف و سازنده با ارگانهای دولتی و غیردولتی به ویژه اتحادیه صنف.
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	

^۲. Occupational Standard
^۳ Competency



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تجزیه و تحلیل میزان درخواست شستشوی اتومبیل
	جمع	عملی	نظری	
	۲۱	۱۴	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -روش تحقیق بازار -اقتصاد خانواده براساس نوع اتومبیل لوازم کمک آموزشی : -فیلم های آموزشی وژورنالهای مربوطه.			۲ ۲ ۳	دانش : -روشهای تحقیق بازار - اطلاعات در مورد وضعیت جوی به تفکیک فصول - فرهنگ نحوه استفاده از اتومبیل وعادات مردم در شست و شوی اتومبیل.
		۷ ۷		مهارت : - تعیین تعداد ورود اتومبیل به کارواش به تفکیک نوع اتومبیل با توجه به روز، هفته ، ماه وفصل. -تنظیم امکانات بر اساس میزان تقاضا در ساعات روز
				نگرش : -دقت وتوجه لازم به میزان ورود اتومبیل در ساعات روز
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تأمین امکانات فیزیکی و مواد مصرفی لازم
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -نگهداری و تعمیر انواع اتومبیل -انواع ژورنالهای تولیدات داخلی و خارجی. ابزار شامل: موتورخانه، کمپرسور			۱ ۲	دانش : - فرایند شست و شوی انواع اتومبیل - اطلاعات در مورد انواع امکانات لازم شامل موتورخانه تولید آب گرم، کمپرسور ، مواد شوینده و... -
شیلنگهای آب رسانی، بشکه های حاوی مواد شوینده، جاروبرقی، پارچه های تنظیف	۶ ۶			مهارت : -تعیین و تأمین موتورخانه، کمپرسور و... - تعیین و تأمین مواد مصرفی لازم -
مواد شامل : -انواع شوینده ها ، انواع واکس های اتومبیل				نگرش : -توجه و دقت به نوع و نحوه استفاده از امکانات -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



سازمان بهداشت و پرستاری

استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تأمین نیروی انسانی مورد نیاز
	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: -مدیریت منابع انسانی			۱ ۱	دانش : - روشهای تأمین منابع انسانی - اطلاعات در مورد قوانین کار و تأمین اجتماعی
		۴ ۴		مهارت : - تعیین و تأمین نیروی انسانی لازم - برنامه ریزی نحوه استفاده از نیروی انسانی -
				نگرش : - توجه و دقت به نوع تأمین و نحوه استفاده از نیروی انسانی -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش				عنوان توانایی :
	جمع	عملی	نظری		توانایی برقراری ارتباط موثر با مشتریان
	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 ۴ ۳		دانش : -مدیریت ارتباطات - اطلاعات در مورد فرهنگ مخاطبان - اطلاعات در مورد وضعیت اقتصادی جامعه به ویژه متقاضیان شستشوی اتومبیل. - -
		۵ ۵ ۶			مهارت : - برقراری ارتباط بامشتریان. -درک سریع نوع سرویس مورد درخواست مشتریان. -برآورد توان مالی مشتریان .
					نگرش : -توجه ویژه به نوع درخواست سرویسهای مشتریان جهت درک نیاز مشتری و پاسخگویی به آن. -
					ایمنی : -
					توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تنظیم نحوه ارائه سرویس به مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۱	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی: -اصول مدیریت صف یا کارگاهی			۳ ۴	دانش : - روشهای تخصیص مکان شستشو به اتومبیل(هر قسمت سرویس به یک کارگر) -روشهای کارگاهی(هراتومبیل به یک کارگر)
		۵ ۶		مهارت : -اندازه گیری زمان مصرفی برای سرویس دهی به هر اتومبیل -انتخاب و اجرای روش صف یا کارگاهی -
				نگرش : -توجه ودقت در مدت زمان ارائه سرویس به هر مشتری جهت انتخاب روش سریس دهی -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانائی نظارت بر عملکرد کارکنان
	جمع	عملی	نظری	
	۲۷	۱۹	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی: -مدیریت عملکرد -مدیریت کیفیت		۳ ۲ ۳		دانش : - روشهای نظارت بر عملکرد. - روشهای کنترل کمیت و کیفیت شستشو در حین انجام کار - روشهای کنترلی در پایان کار
	۸ ۸ ۵			مهارت : -بررسی نمونه ای کار کارکنان در هنگام کار. -اجرای روش تشویق و تنبیه هنگام ارائه سرویس -کنترل نهائی سرویسهای انجام شده و کسب نظر مشتری نسبت به آن -
				نگرش : -توجه ویژه به اهمیت کنترل کار کارکنان جهت اصلاح نحوه سرویس دهی. -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی -

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانائی مدیریت اداری و مالی کارواش
	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 -گزارشات تحلیلی از وضع مالی کارواش های مشابه			۱ ۱	دانش : - حسابداری مالی - تحلیل درآمدها و هزینه ها - -
		۴ ۴		مهارت : -برآورد درآمدها و هزینه ها -اداره امور مالی کارواش -
				نگرش : -توجه به حساسیت امور مالی واداری برای مدیریت نمایشگاه در برنامه ریزیهای آتی.
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی برقراری ارتباط شفاف و سازنده با ارگانهای دولتی و غیردولتی به ویژه اتحادیه صنف
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۸	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
منابع آموزشی در زمینه: -قوانین مقررات دولتی مربوط به حوزه کارواش			۳ ۴	دانش : - اطلاعات در مورد موسسات ، سازمانها و کلیه نهاد های دولتی مربوط. - اطلاعات در مورد قوانین مقررات حاکم بر فعالیت کارواشها -
		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 و غیر دولتی به ویژه اتحادیه صنف جهت اجرای قوانین ومقررات واستفاده از امکانات.. -
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -



– برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار

شماره	تعداد	مشخصات فنی	ردیف
	به تعداد لازم	<p>ابزار شامل:</p> <p>موتورخانه، کمپرسور شیلنگهای آب رسانی، بشکه های حاوی مواد شوینده، جاروبرقی، پارچه های نظیف</p> <p>مواد شامل :</p> <p>-انواع شوینده ها ،انواع واکس های اتومبیل</p>	۱

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 درزمینه: -روش تحقیق بازار-اقتصاد خانواده براساس نوع اتومبیل
۲	لوازم کمک آموزشی : -فیلم های آموزشی وژورنالهای مربوطه.
۳	منابع آموزشی درزمینه:-نگهداری و تعمیرانواع اتومبیل -انواع ژورنالهای تولیدات داخلی و خارجی.
۴	منابع آموزشی:-مدیریت ارتباطات اجتماعی-روانشناسی درک رفتار متقابل -بولتن های اقتصادی
۵	منابع آموزشی:-اصول مدیریت صف یا کارگاهی
۶	منابع آموزشی:-مدیریت عملکرد-مدیریت کیفیت
۷	منابع آموزشی درزمینه:-حسابداری مالی-گزارشات تحلیلی از وضع مالی کارواش های مشابه
۸	منابع آموزشی درزمینه:-قوانین مقررات دولتی مربوط به حوزه کارواش