

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

مشاور خرید و فروش اتومبیل

گروه شغلی

خدمات آموزشی

کد ملی آموزش شغل

۵	۲	۴	۹	۲	۰	۴	۹	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۴-۴۱/۳۰/۱/۲

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۰/۵/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۴-۴۱/۳۰/۱/۲

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 استان آذربایجان شرقی

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی :

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

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷ تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۰

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci @ yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	محمدباقر بدیعی	کارشناسی	حسابداری	مدیر مالی شرکت آذرطلائی	۸ سال	تلفن ثابت : ۰۴۱۱۴۲۰۳۲۴۲ تلفن همراه : ۰۹۱۴۳۱۶۸۹۴۴ ایمیل : mohammadbadiee@gmail.com om آدرس : تبریز سردرود خیابان امام کوی شهید زمانی پلاک ۱۵
۲	حسن کتابی نوجه ده	کارشناسی	حسابداری	کارشناس مالی شرکت آذرطلائی	۶ سال	تلفن ثابت : ۰۴۱۱۲۸۱۵۳۵۳ تلفن همراه : ۰۹۳۵۶۵۴۹۳۹۶ ایمیل : hasanketabi23@gmail.com
۳	محمود باقرزاده	دیپلم	فنی و حرفه ای	مشاور خرید و فروش اتومبیل	۱۵ سال	تلفن ثابت : ۵۵۳۲۰۱۶ تلفن همراه : ۰۹۳۵۵۱۳۵۸۷۸ ایمیل : آدرس : تبریز سه راه امین - پاساژ برلیان
۴	رامین جوهریان	کارشناسی	حسابداری	کارشناس مالی شرکت آذرطلائی	۶ سال	تلفن ثابت : ۰۴۱۱۴۲۰۱۴۳۹ تلفن همراه : ۰۹۱۴۹۱۷۱۴۹۶ ایمیل : آدرس : تبریز خیابان جلالیه



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 .

دانشی :

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 استاندارد آموزشی شغل :
مشاور خرید و فروش اتومبیل
شرح شغل
مشاور خرید و فروش اتومبیل در حوزه خدمات آموزشی بوده و شایستگی هایی از قبیل ایجاد ارتباط موثر و اتحادیه های صنف، بررسی روابط حقوقی اشخاص در خصوص معاملات اتومبیل و بکارگیری تکنیک های تبلیغ رادارا بوده و این شغل با اشخاص شاغل در نمایشگاه ها و فروشگاه های اتومبیل در ارتباط است.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز این استاندارد : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش : ۱۰۵ ساعت - زمان آموزش نظری : ۲۶ ساعت - زمان آموزش عملی : ۷۹ ساعت - کارورزی : - ساعت - زمان پروژه : - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
آزمون عملی : ۶۵٪ آزمون کتبی عملی : ۲۵٪ اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان
فوق دیپلم مدیریت بازرگانی یا حسابداری با حداقل یک سال سابقه کار

1 . Job / Competency Description



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

بکارگیری روش های جدید بازاریابی و فروش و ایجاد رابطه صحیح حقوقی اشخاص در خصوص معاملات اتومبیل

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

Car sales consultant

* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

- | | |
|----------------------|--|
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب |
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت |
| طبق سند و مرجع | <input type="checkbox"/> ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور |
| | <input checked="" type="checkbox"/> د : نیاز به استعلام از وزارت کار ✓ |



استاندارد آموزش شغل

- شایستگی ها

ردیف	توانایی ها
۱	بررسی روابط حقوقی اشخاص در خصوص معاملات اتومبیل و نقش نمایشگاه ها
۲	ایجاد ارتباط موثر
۳	تحلیل روش های موفقیت در فروش
۴	بررسی مشخصات فنی انواع خودرو
۵	مدیریت درآمد و هزینه های فروشگاه و نمایشگاه اتومبیل
۶	بکارگیری فنون تبلیغ در خصوص معاملات اتومبیل
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	

^۱. Occupational / Competency Standard

^۲. Competency / task



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۲	۱۷	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			بررسی روابط حقوقی اشخاص در خصوص معاملات اتومبیل و نقش نمایشگاه ها
- رایانه			۲	دانش : - انواع قرارداد در خصوص خرید و فروش اتومبیل
- دیتا پروژکتور			۳۰ دقیقه	- صلاحیتهای حقوقی و صنفی اشخاص
- انواع ژورنال های آموزشی			۱	- حقوق متقابل خریدار و فروشنده خودرو و مشاور فروش
- کتاب قوانین مربوط به خرید و فروش			۳۰ دقیقه	- معیار استخدام کاراکنان و انعقاد قرارداد
			۱	معیار پرداخت دستمزد و حق بیمه
				مهارت : - تنظیم انواع قرارداد
		۵		- احراز هویت طرفین قرارداد و بررسی مدارک
		۳		- بررسی و تفکیک و شناسایی انواع وکالت‌های مرتبط با امور خودرو
		۳		- تحلیل و بررسی حق انعقاد هر نوع قرارداد
		۶		- تنظیم توافقنامه
				-تنظیم قرارداد صلح
				-تنظیم قرارداد رهن
				-تنظیم قرارداد معاوضه
				-خرید و فروش قطعی
				-انجام فک پلاک



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی روابط حقوقی اشخاص در خصوص معاملات اتومبیل و نقش نمایشگاه ها
	نظری	عملی	جمع	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش : - داشتن صداقت و وجدان کاری به هنگام بررسی و نوشتن قراردادها			
	ایمنی و بهداشت :			
	توجهات زیست محیطی : -			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان : ایجاد ارتباط موثر با مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۴	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- رایانه			۱	دانش : - نقش دفتر خانه های اسناد رسمی و اتحادیه صنف در امور
- دیتا پروژکتور			۳۰ دقیقه	- اطلاعات در مورد فرهنگ مخاطبان
- انواع ژورنال های آموزشی			۳۰ دقیقه	- اطلاعات در مورد وضعیت اقتصادی جامعه بویژه متقاضیان خرید
- کتاب قوانین مربوط به خرید و فروش			۴۰ دقیقه	- نحوه برخورد با مشتری
			۳۰ دقیقه	- اطلاعات در مورد قوانین و مقررات حاکم بر اتحادیه های صنفی
			۳۰ دقیقه	- اطلاع از قوانین جدید خرید و فروش
			۳۰ دقیقه	- روشهای برقراری ارتباط صحیح و دوستانه با رقبا
			۳۰ دقیقه	- راهکارهای ارتباط موثر با نهادهای دولتی
			۴۰ دقیقه	- انواع مشتری از نظر رفتاری
			۴۰ دقیقه	- راهکارهای رسیدن به رضایت مشتری
				مهارت :
		۲		- برقراری ارتباط اثربخش با مشتری
		۳		- تخمین محدوده توان خرید مشتری
		۳		- بکارگیری راهکارهای درک سریع نیاز، درخواست و تقاضای مشتری
		۲		- برقراری ارتباط موثر با نهادهای دولتی
		۱		- استفاده از امکانات و تسهیلات قانونی
		۳		- برقراری ارتباط دائم و به روز با دفتر اسناد رسمی و اتحادیه صنف



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: ایجاد ارتباط موثر با مشتری
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	نگرش: - مشتری مداری ایمنی و بهداشت:			
	توجهات زیست محیطی: -			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۱	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- رایانه				دانش :
- دیتا پروژکتور			۳۰ دقیقه	- فن بیان و روش و فنون مذاکره
- انواع ژورنال های آموزشی			۱	- اطلاعات در خصوص مشخصات و ویژگی های اتومبیل های موجود
- کتاب قوانین مربوط به خرید و فروش			۱	- راهکارهای موفقیت در فروش
			۳۰ دقیقه	- روش های ایجاد میل و رغبت در مشتری برای خرید
				- اطلاع کامل از خدمات پس از فروش اتومبیل های مختلف
				مهارت :
		۴		- تشریح کامل ویژگی های فنی و سایر ویژگی های اتومبیل
		۲		- بکارگیری روشهای متقاعد ساختن مشتری و ایجاد انگیزه خرید در او
		۲		- بکارگیری روشهای تغییر نگرش مشتری نسبت به انواع اتومبیل در
		۲		- اجرای دقیق و با کیفیت خدمات پس از فروش
		۱		- اجرای سیستم دریافت بازخورد از خریداران
				نگرش :
				- فروش موفق با رعایت صداقت
				ایمنی و بهداشت :
				توجهات زیست محیطی :
				-



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: بررسی مشخصات فنی انواع خودرو (در رابطه با خرید و فروش خودروی دست دوم)
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
- رایانه			۱	- مشخصات فنی انواع خودرو
- دیتا پروژکتور			۳۰ دقیقه	- تایر خودرو
- انواع ژورنال های آموزشی			۳۰ دقیقه	- سیستم تعلیق
			۳۰ دقیقه	- ترمز خودرو
- کتاب قوانین مربوط به خرید و فروش			۳۰ دقیقه	- سیستم فرمان
			۳۰ دقیقه	- دینامیک خودرو
			۳۰ دقیقه	- شاسی و بدنه خودرو
				مهارت :
		۲		- تحلیل و بررسی مشخصات انواع خودرو
		۲		- انتخاب خودرو بر اساس شاریط و نیاز مشتری
		۲		- بررسی ترکیبات مختلف شاسی و بدنه خودرو
		۱		- کنترل، نگهداری و ایمنی تایر خودرو
		۱		- تشخیص اجزای مختلف سیستم تعلیق خودرو
		۱		- بررسی انواع متداول سیستم تعلیق
		۱		- نظارت و کنترل بر سیستم ترمز
		۱		- بررسی جدول عیب یابی سیستم فرمان
		۱		- تحلیل دینامیک و کارکرد خودرو
				نگرش :
				- رعایت صداقت به هنگام فروش
				ایمنی و بهداشت :
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
- رایانه - دیتا پروژکتور - انواع ژورنال های آموزشی - کتاب قوانین مربوط به خرید و فروش			۳۰ دقیقه	دانش :
			۳۰ دقیقه	- اطلاعات عمومی در مورد درآمد و هزینه
			۳۰ دقیقه	- اصول سرپرستی
			۳۰ دقیقه	- برنامه های مختلف حسابداری
			۳۰ دقیقه	- معیار جستجو در اینترنت بمنظور یافتن اطلاعات و کاتولوگهای جدید
			۳۰ دقیقه	- انواع سیستم های حقوق و دستمزد و قوانین و مقررات
			۳۰ دقیقه	- لیست حقوق و دستمزد
				مهارت :
		۲		- پیش بینی درآمد و هزینه ها
		۲		- محاسبه هزینه ها
		۲		- مدیریت حساب های فروش اقساطی
		۲		- بکارگیری رایانه و برنامه های حسابداری
		۲		- استفاده از اینترنت در ارئه قیمت ها ، مدل های جدید و ...
	۲		- تنظیم و محاسبه لیست حقوق و دستمزد	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: اداره درآمد و هزینه های فروشگاه و نمایشگاه اتومبیل
	جمع	عملی	نظری	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
	<p>نگرش :</p> <p>- مدیریت درآمد و هزینه ها</p> <p>- بکارگیری ابزارهای رایانه ای برای مدیریت بهتر</p>			
	<p>ایمنی و بهداشت :</p> <p>- رعایت قانون کپی رایت</p> <p>- استفاده صحیح از رایانه</p>			
	<p>توجهات زیست محیطی :</p> <p>-</p>			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: بکارگیری فنون تبلیغ
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۱۳	۱۷	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه - دیتا پروژکتور - انواع ژورنال های آموزشی - کتاب قوانین مربوط به خرید و فروش -				دانش:
			۱	انواع تبلیغات
			۱	- اطلاعات در مورد شناخت شکل های هندسی اتومبیل ها و میزان مکان لازم برای هریک
			۳۰ دقیقه	- روش های نورپردازی
			۳۰ دقیقه	- رنگ شناسی و ترکیب رنگ
			۳۰ دقیقه	- معیار تنظیم دکوراسیون محیط
			۳۰ دقیقه	- پوشش مناسب کارکنان
				مهارت:
		۲		بررسی نقش تبلیغات در رسانه عمومی و مطبوعات
		۳		- طراحی و تخصیص جا برای اتومبیل ها بمنظور استفاده بهینه از فضای موجود در نمایشگاه
		۳		- نورپردازی
		۳		-انجام تبلیغات در اینترنت
		۲		- بازاریابی تلفنی
				نگرش:
			- بکارگیری صحیح تکنیک های بازاریابی و تبلیغ	
			ایمنی و بهداشت:	
			توجهات زیست محیطی:	
			-	



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه با تجهیزات کامل	CPU Dual Core حداقل ۲ گیگابایت رم	یک دستگاه	
۲	دیتا پروژکتور	اداری	یک دستگاه	
۳	پرینتر	لیزری (سیاه و سفید)	یک دستگاه	
۴	وایت برد		یک عدد	

توجه:

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



- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	لوازم التحریر	مداد، خودکار، تراش، پاک کن	برای هر نفر ۲ عدد	
۲	وسایل آتش نشانی	کپسول آتش نشانی	۲ عدد برای هر کارگاه	
۳	جعبه کمکهای اولیه	وسایل ضروری	۲ عدد برای هر کارگاه	
۴	ماژیک وایت برد		۲ عدد برای هر کارگاه	
۵	کاغذ	کاغذ A4	۱۰ بسته برای هر کارگاه	
۶				
۷				
۸				

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .



- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز و صندلی	میز و صندلی	۵ عدد میز و ۱۵ عدد صندلی	
۲				
۳				

توجه:

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.



- منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	کیمیای فروش	جفری گیتومر	احمد روستا- رو یا گذشتی	۱۳۸۹	تهران	سپتیه
۲	مشتری مداری و موفقیت در فروش	محمدفارابی- داود مهدیان- احمد اسدی افشرد	-	۱۳۸۹	تهران	کهکشان دانش
۳	فناوری شاسی و جلوبندی خودرو	حسین یاراحمدی	-	۱۳۸۷	تهران	جهان نو-ادبستان

- سایر منابع و محتواهای آموزشی (پیشنهادی گروه تدوین استاندارد) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	مسئول حقوق و دستمزد	۱۳۸۹	مستانه رضایی- شهناز نوبخت-مجتبی الله وردی	-	تهران	دیبگران	
۲	روانشناسی فروش حرفه ای در بازار ایران	۱۳۸۸	روح الله هادوی نیا	-	تهران	والا تدبیر	
۳							



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
1	. www.gigapedia.com
2	www. wikipedia.org
3	http://www.imra.ir/
4	.
5	
6	
7	
8	
9	
10	