

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

فروشنده محصولات قنادی

گروه شغلی

خدمات تغذیه ای

کد ملی آموزش شغل

۵	۲	۴	۶	۲	۰	۶	۷	۰	۳	۶	۰	۰	۱	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۱-۱۰۰-۸۶-۸۸۸۵

تاریخ تدوین استاندارد : ۹۳/۱۲/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۰۱-۶۷-۵۲۲۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته صنایع غذایی :

علی موسوی
رامک فرح آبادی
ارژنگ بهادری
پریسا رستمی

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

- انجمن آموزشگاه داران آشپزی و شیرینی پزی تهران
- اتحادیه قنادان تهران
-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-
-

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران ، خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	رسول پایان	فوق لیسانس	صنایع غذایی	مشاور استاد در صنایع غذایی	بیش از ۴۰ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۳۱۸۴۵۹۴ ایمیل : آدرس :
۲	علی پناهنده	فوق لیسانس	صنایع غذایی	مشاور در صنایع غذایی	۱۴ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۱۷۲۵۰۱۹ ایمیل : آدرس :
۳	مهتری هاشم زاده	لیسانس	مدیریت هتلداری	مدیر و مربی	۲۰ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۲۱۵۱۷۶۵ ایمیل : آدرس :
۴	اقدس شمس	فوق دیپلم	هتلداری	مدیر و مربی	۲۵ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۵۶۸۴۶۱۳ ایمیل : آدرس :
۵	اعظم گلزارمنش	لیسانس	قنادی و آشپزی	مدرس دانشگاه علمی کاربردی و فنی	۳۲ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۱۷۵۵۹۵۱ ایمیل : آدرس :
۶	مهدی عیوضی	لیسانس	عمران	نماینده اتحادیه قنادان تهران	۱۰ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۹۸۰۰۸۰۴۴ ایمیل : آدرس :
۷	آقای شاهی آذر مزرعه	لیسانس	زبان انگلیسی	شفا هتل آزادی استاد دانشگاه	۲۰ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :



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 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 .

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد.)

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 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 آموزش شایستگی	
فروشنده قنادی	
شرح استاندارد آموزش شایستگی	
فروشنده قنادی مشاغلی از مشاغل حوزه فروش در صنایع غذایی است که یک کمک فروشنده قادر به معرفی محصول به مشتریان ، مدیریت ارتباط با مشتری و جمع آوری اطلاعات بازار و گزارش به مدیریت قنادی می شود و با مشاغل کمک فروشنده و مدیریت قنادی در ارتباط کاری است	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم	
حداقل توانایی جسمی و ذهنی : داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی	
مهارت های پیش نیاز : کنترل بهداشت و ایمنی در واحد غذا و نوشیدنی	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: ۳۱ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۹ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۰ ساعت
- زمان کارورزی	: ۱۲ ساعت
- زمان پروژه	: ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
لیسانس مدیریت و رشته های مرتبط با یکسال سابقه کاری مرتبط	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

فروشنده قنادی از معرفی محصول به مشتری تا ارائه گزارش اطلاعات بازار به مدیریت قنادی را انجام می دهد

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

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

کلیه استاندارد های مرتبط با قنادی

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

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور طبق سند و مرجع
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش / شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	معرفی محصول به مشتریان
۲	مدیریت ارتباط با مشتری
۳	جمع آوری و ارائه اطلاعات بازار و گزارش به مدیریت قنادی



استاندارد آموزش :
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : معرفی محصول به مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۵	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر اسپیکر پوستر فیلم آموزشی ماشین حساب خودکار کاغذ میز و صندلی میز و صندلی کار آموز وایت برد ماژیک نرم افزار مرتبط فروش				دانش :
				-انواع محصولات
				-لزوم توجه به محصولات خاص با ویژگی های خاص محصولات تولید شده
				-انواع کاربرد محصولات قنادی برای مراسم یا مناسبت‌های خاص
				-اهمیت دانستن فرآیند تولید انواع محصولات در بخش‌های مختلف قنادی
				-اهمیت دانستن نحوه محاسبه سفارش مشتری بر اساس نیاز
				مهارت :
				-دریافت درخواست مشتری
				-معرفی انواع محصول با نقطه نظر موارد کاربرد آن
				-معرفی انواع محصول با نقطه نظر ارزش غذایی آن
				-معرفی محصولات خاص به مشتری
				-محاسبه سفارش مشتری براساس نیاز
				نگرش :
				-اطمینان از صحت اطلاعاتی که به مشتریان داده می شود
				ایمنی و بهداشت :
			-استفاده از لباس سفید و مناسب و بهداشتی	
			-مجهر بودن کارگاه به جعبه کمک های اولیه	
			-مجهر بودن کارگاه به کپسول آتش نشانی	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : مدیریت ارتباط با مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۲	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر اسپیکر پوستر فیلم آموزشی ماشین حساب خودکار کاغذ میز و صندلی میز و صندلی کار آموز وایت برد ماژیک نرم افزار مرتبط فروش				دانش :
				اصول و فنون مذاکره با مشتری (زبان بدن ، فن بیان ،مشتریان شاکی)
				-انواع روشهای فروش
				-اهمیت اطلاعات جامع از تنوع و ویژگیهای محصولات
				-
				مهارت :
				- برقراری ارتباط با مشتری طبق اصول صحیح مذاکره
				- نحوه کار با نرم افزار فروش
				نگرش :
				رعایت اصول اخلاقی در برقراری ارتباط با مشتری
				-
				ایمنی و بهداشت :
			-مجهز بودن کارگاه به جعبه کمک های اولیه	
			-مجهز بودن کارگاه به کپسول آتش نشانی	
			- استفاده از لباس سفید بهداشتی	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۵	۳	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			جمع آوری و ارائه اطلاعات بازار به مدیریت قنادی
کامپیوتر				دانش :
اسپیکر				- انواع روشهای جمع آوری اطلاعات
پوستر				- انواع گزارش
فیلم آموزشی				-
ماشین حساب				مهارت :
خودکار				- انتخاب نحوه جمع آوری اطلاعات
کاغذ				- نحوه جمع آوری اطلاعات
میز و صندلی				- تهیه گزارش طبق اصول صحیح
میز و صندلی کار آموز				نگرش :
واپت برد				- دقت در دسته بندی اطلاعات و تهیه گزارش
ماژیک				-
نرم افزار مرتبط فروش				بهداشت و ایمنی:
				-مجهز بودن کارگاه به جعبه کمک های اولیه
				-مجهز بودن کارگاه به کپسول آتش نشانی
				- استفاده از لباس سفید بهداشتی
				-مجهز بودن کارگاه به جعبه کمک های اولیه
				توجهات زیست محیطی :
				-



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز و صندلی مربی	استاندارد	۱	
۲	میز و صندلی کار آموز	استاندارد	به تعداد لازم	
۳	کپسول آتش نشانی	استاندارد	۱	
۴	جعبه کمک های اولیه	استاندارد	۱	
۵	کامپیوتر	استاندارد	۱	
۶	اسپیکر	استاندارد	۱	

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	کاغذ	معمولی	به تعداد لازم	
۲	خودکار	معمولی	به تعداد لازم	

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	ماشین حساب	استاندارد	۱	
۲	نرم افزار فروش	استاندارد	۱	
۳	ماژیک وایت برد	استاندارد	۵	
۴	وایت برد	استاندارد	۱	
۵	پوستر	استاندارد	۱	
۶	فیلم آموزشی	استاندارد	۱	

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .