

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت  
دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

## استاندارد آموزش شایستگی

# مسئول اندازه‌گیری رضایت مشتریان

## گروه شغلی

## فناوری نرم و فرهنگی

کد ملی آموزش شایستگی

۳	۴	۳	۳	۳	۰	۷	۳	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۱
Isco-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

۸/۳/۱  
۲۴۳۶۲

تاریخ تدوین استاندارد: ۸۹/۳/۱



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۲/۲۴۳۲

شروع اعتبار : ۱/۳/۸۹

پایان اعتبار : ۱/۳/۹۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته تکنولوژی فرهنگی و اطلاع رسانی :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد شغل و آموزش :  
اداره کل فنی و حرفه ای استان مرکزی

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	محمد رضا طاهری	کارشناسی ارشد	مهندسی صنایع	۲۰ سال
۲	محمد کاوه	کارشناسی ارشد	مهندسی صنایع	۲۰ سال
۳	مجید جالوندی	کارشناسی	مدیریت صنعتی	۱۸ سال
۴	مصطفی فراهانی	کارشناسی	مهندسی صنایع	۲ سال
۵	حمید نظم آبادی	فوق لیسانس	مدیریت	۳۰ سال
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				



## **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.



<b>نام شایستگی : مسئول اندازه گیری رضایت مشتریان</b>	
<b>شرح شغل<sup>۱</sup></b>	
<p>این شایستگی در تکنولوژی فرهنگی و اطلاع رسانی می باشد. شایستگی هایی از قبیل خواسته و برداشتهای مشتری، رسیدگی به شکایات مشتریان گردآوری اطلاعات، برنامه ریزی و تحلیل رضایت مشتریان را دارد و با مشاغل نظیرمدیرارتباط با مشتریان،مدیر فروش،مدیر روابط عمومی در ارتباط می باشد. دارنده این مهارت توانایی کارکردن در اکثر مراکز تجاری و صنعتی را دارد.</p>	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی</b>	
حداقل میزان تحصیلات : لیسانس	
حداقل توانایی جسمی : سلامت کامل جسمانی و روانی	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد : -	
<b>طول دوره آموزش</b>	
طول دوره آموزش	: ۴۴ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۲۰ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۲۴ ساعت
- کارورزی	: -- ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
<b>شیوه ارزشیابی</b>	
- کتبی عملی : ۲۵٪	
- عملی : ۶۵٪	
- اخلاق حرفه ای و مشاهده ای: ۱۰٪	
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان</b>	
فوق لیسانس مدیریت با ۳ سال سابقه مرتبط	



استاندارد شغل<sup>۲</sup>

- شایستگی های<sup>۳</sup> شغلی

ردیف	توانایی ها
۱	توانایی تعیین خواسته های مشتریان
۲	توانایی ارزیابی برداشتها و طرز تلقی مشتریان
۳	توانایی گردآوری اطلاعات از مشتریان
۴	توانایی برنامه ریزی، تحلیل و اندازه گیری رضایت مشتری
۵	توانایی رسیدگی به انتقادات و شکایات مشتریان
۶	
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	



	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی تعیین خواسته‌های مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۱	۶	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه			۱	دانش : - روشهای تعیین ویژگیهای مورد انتظار مشتری از محصول - قوانین و مقررات و تعهداتی که بر ویژگیهای محصول موثر می باشند - خواسته های مربوط به خدمات هنگام تحویل - خواسته های مربوط به خدمات پس از فروش - ویژگیهای قرارداد با مشتری
کارگاه آموزشی			۱	
ویدئو پرژکتور			۱	
وایت برد			۱	
ماژیک وایت برد			۱	
کاغذ A4			۱	
اطلاعات یک محصول نمونه				مهارت : - تعیین ویژگیهای یک محصول نمونه - تهیه قرارداد نمونه مشتری - تعیین خواسته های مربوط به هنگام تحویل محصول نمونه -
		۲		
		۲		
		۲		
	نگرش : - درک واقعی خواسته های مشتری -			
	ایمنی : - -			
	توجهات زیست محیطی : -			



	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی گردآوری اطلاعات از مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۴	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه			۱	دانش : - کانالهای ارتباط با مشتریان - روشهای تدوین پرسشنامه
کارگاه آموزشی			۱	- روشهای مصاحبه
ویدئو پرژکتور			۱	- فنون آماری
وایت برد			۱	
ماژیک وایت برد			۱	
کاغذ A4				
اطلاعات یک محصول نمونه				
				مهارت : - طراحی پرسشنامه - جمع آوری اطلاعات از مشتریان
		۲		
		۲		
				نگرش : - تصمیم گیری دقیق براساس اطلاعات مستند
				ایمنی : -
				توجهات زیست محیطی : -







	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی برنامه ریزی تحلیل و اندازه گیری رضایت مشتری
	نظری	عملی	جمع	
	۴	۶	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه کارگاه آموزشی ویدئو پرژکتور وایت برد ماژیک وایت برد کاغذ A4 اطلاعات یک محصول نمونه				دانش : - اهداف و خروجی های مورد انتظار - انواع پروژه های اندازه گیری رضایت مشتری - تعیین اهداف و فعالیتهای هر پروژه - سازماندهی و اجرای پروژه ها - روش های تحلیل اطلاعات مشتریان
			۱	
			۱	
			۱	
			۳۰ دقیقه	
			۳۰ دقیقه	
				مهارت : - تهیه برنامه سالیانه اندازه گیری رضایت مشتری - برنامه ریزی یک پروژه اندازه گیری رضایت مشتری - سازماندهی و تعیین منابع مورد نیاز اجرای یک پروژه رضایت مشتری - تحلیل رضایت مشتریان
		۲		
		۲		
		۲		
			نگرش : - مشتری مداری	
			ایمنی : -	
			توجهات زیست محیطی : -	



	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی رسیدگی به انتقادات و شکایات مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۴	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه			۱	دانش : - اهداف رسیدگی به شکایات مشتریان
کارگاه آموزشی			۱	- مراحل اخذ، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان
ویدئو پرژکتور			۱	- عملیاتی کردن نتایج رسیدگی به شکایات مشتریان
وایت برد			۱	- تحلیل روند رسیدگی به شکایات مشتریان
ماژیک وایت برد			۱	
کاغذ A4				مهارت : - تدوین مراحل رسیدگی به شکایات مشتریان
اطلاعات یک محصول نمونه		۲		- رسیدگی به شکایت مشتریان
		۲		
				نگرش : - مشتری مداری -
				ایمنی : - -
				توجهات زیست محیطی : -



- برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	رایانه	۶ دستگاه	
۲	کارگاه آموزشی	یک باب	
۳	ویدئو پرژکتور	۱ دستگاه	
۴	وایت برد	۱ دستگاه	
۵	ماژیک وایت برد	۳ عدد	
۶	کاغذ A4	۵۰۰ برگ	
۸	اطلاعات یک محصول نمونه	۱۵ سری	
۹			
۱۰			
۱۱			
۱۲			
۱۳			
۱۴			
۱۵			
۱۶			
۱۷			
۱۸			
۱۹			
۲۰			

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
	۱
	۲
	۳
	۴