

بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

کارشناس تحقیقات بازار محصولات لبنی

گروه شغلی صنایع غذایی

کد ملی آموزش شغل

6121-67-006-1

تاریخ تدوین استاندارد: 93/7/1

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

کد ملی شناسایی آموزش شغل : 1-67-006-6121

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته صنایع غذایی :
آقای مهندس اسدیان- آقای مهندس افشاریان- آقای مهندس خسروی- آقای آجرلو
- آقای مهندس جهانگیری- آقای حسینی منزه - آقای علیزاد

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :
- دفتر طرح و برنامه های درسی
- شرکت صنایع شیر
- شرکت بازار گستر پگاه

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-
-

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران ، خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره 2 ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، پلاک

97

تلفن 66569907 - 66944120

دورنگار 66944117

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
1	مزدک حسینی شکيبا	کارشناسی ارشد	مدیریت	مدیر فروش دفتر غرب	13 سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : 09128917434 ایمیل : mhsh 1355@ yahoo آدرس : شرکت بازار گستر پگاه
2	میثم بختیاری	کارشناسی ارشد	مدیریت	مدیر فروش فروشگاه های زنجیره ای	8 سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : 09125958421 ایمیل : Bakhtiari.info gmail آدرس : دفتر مرکزی شرکت صنایع شیر ایران
3	سیدعباس طاهری	کارشناسی	مهندسی صنایع	کارشناس مسئول استراتژیک	17 سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : 09124466912 ایمیل : taheri.info@gmail .com آدرس : دفتر مرکزی شرکت صنایع شیر ایران
4	مهندس کشاورز	کارشناسی ارشد	مدیریت اجرایی	مدیر مطالعات بازار	11 سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : Hassan keshavarz57@gmail.com آدرس :تهران-اتوبان ستاری جنوب، بلوار فردوس غرب،خیابان وزیری شمالی، کوچه ستوده شرقی،پ9 شرکت بازار گستر پگاه منطقه 5
5	پریسا رستمی	کارشناسی	علوم تغذیه	کارشناس مسئول گروه صنایع غذایی	14 سال	تلفن ثابت : 66569900 تلفن همراه : ایمیل : آدرس :سازمان فنی و حرفه ای ساختمان نصرت غربی پ97



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 :

نقشه‌ی 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 حرفه‌ای 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



نام استاندارد آموزش شغل :	
کارشناس تحقیقات بازار محصولات لبنی	
شرح استاندارد آموزش شغل :	
<p>کارشناس تحقیقات بازار محصولات لبنی شغلی است از مشاغل حوزه صنایع غذایی است که جمع آوری داده ها از بازار ، بررسی و شناسایی حضور برند در بازار در حوزه 4P و بررسی و شناسایی وضعیت رفتار در حوزه 4P ، بررسی سایت های خبری، اجتماعی ، اقتصادی و سیاسی، رضایت سنجی مشتریان و نهایتاً گزارش نویسی و پروژه نویسی را انجام می دهد و با مشاغل مدیران شعبه و مدیران ارشد شرکت در ارتباط کاری می باشد.</p>	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
<p>حداقل میزان تحصیلات : لیسانس حداقل توانایی جسمی و ذهنی : داشتن سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد</p>	
طول دوره آموزش :	
طول دوره آموزش	: 41 ساعت
- زمان آموزش نظری	: 20 ساعت
- زمان آموزش عملی	: 21 ساعت
- زمان کارورزی	: - ساعت
- زمان پروژه	: - ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)	
- کتبی : 25%	
- عملی : 65%	
- اخلاق حرفه ای : 10%	
صلاحیت های حرفه ای مربیان :	
فوق لیسانس	



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

کارشناس تحقیقات بازار محصولات لبنی حضور برند، وضعیت رقبا، وضعیت اخبار سایت خبری و رضایت سنجی مشتریان را بررسی می نماید.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

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

* 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 شغل

- شایستگی ها

ردیف	عناوین
1	جمع آوری داده ها از بازار
2	بررسی و شناسایی حضور برند در بازار در حوزه 4p
3	بررسی و شناسایی وضعیت رقبا در بازار در حوزه 4p
4	بررسی سایت های خبری، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی
5	رضایت سنجی مشتریان (ذینفعان داخلی و خارجی سازمان در حوزه 4p)
6	گزارش نویسی و پروژه نویسی
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : جمع آوری داده ها از بازار
	جمع	عملی	نظری	
	9	4	5	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر پرینتر کاغذ A4 خودکار فرم های مربوطه ضبط صوت دوربین عکاسی میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز کپسول آتش نشانی جعبه کمک های اولیه	دانش :			
	-ویژگیهای صنعت لبنی			
	-ویژگی محصولات لبنی و سایر			
	-انواع روشهای تحقیق در حوزه بازار			
	-انواع روشهای جمع آوری اطلاعات بازار			
	-انجام بازار گردی در سطوح مختلف کانال های مشتریان			
	-اصول و فنون مذاکره (زبان بدن، فن بیان، مشتریان شاکلی)			
	-انواع گزارشات و مکاتبات اداری			
	-نرم افزار های مرتبط تحقیق بازار			
	مهارت :			
	-برقراری ارتباط با مشتری			
	-جمع آوری داده های مرتبط با مسئله بیان شده			
	-ارائه گزارش نهایی و پیشنهادات به مدیریت ارشد			
	نگرش :			
	-اهمیت دادن به اصل انطباق بین سیاستگذاریها و اقدامان سازمان و اطلاعات به دست آمده از بازار			
-تعهد صداقت و بی طرفی در تهیه اطلاعات بازار				
-حفظ و نگهداری اطلاعات				
ایمنی و بهداشت :				
-جعبه کمکهای اولیه				
-کپسول آتش نشانی				
توجهات زیست محیطی :				
-				
-				



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی و شناسایی حضور برند در بازار در حوزه 4P
	نظری	عملی	جمع	
	2	5	7	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر پرینتر کاغذ A4 خودکار فرم های مربوطه ضبط صوت دوربین عکاسی میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز کپسول آتش نشانی جعبه کمک های اولیه	دانش :			
	-انواع کانال ها و گروه مشتریان			
	-تنوع محصولات شرکت			
	-انواع حوزه های جغرافیایی فروش			
	-مفهوم اندازه بازار و سهم برند از بازار			
	مهارت :			
	-بررسی میزان فروش شرکت			
	-کاربرد ترم افزار فروش جهت استخراج داده ها			
	-بررسی روند فروش در گروه محصولات و مشتریان			
	-تهیه آمارهای تحلیل و ارائه به مدیریت ارشد			
	-بررسی قوت ها و ضعف های برند در بازار			
	-ارائه گزارش نهایی و پیشنهادات به مدیریت ارشد			
	-بررسی فرصتها و تهدید های برند در بازار			
	نگرش :			
	-اهمیت سهام بازار			
-تعهد صداقت و بی طرفی در تهیه اطلاعات بازار				
-حفظ و نگهداری اطلاعات				
ایمنی و بهداشت :				
-جعبه کمکهای اولیه				
-کپسول آتش نشانی				
توجهات زیست محیطی :				
-				
-				



	زمان آموزش			عنوان : بررسی و شناسایی وضعیت رقبا در بازار در حوزه 4P
	جمع	عملی	نظری	
	4	2	2	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر پرینتر کاغذ A4 خودکار فرم های مربوطه ضبط صوت دوربین عکاسی میز و صندلی مری میز و صندلی کارآموز کپسول آتش نشانی جعبه کمک های اولیه				دانش :
				- معیارهای مورد اهمیت در بررسی رقبا
				- توزیع، روشهای قیمت گذاری، روشهای ترفیعات و تبلیغات و محصولات
				- مفهوم اندازه بازار و سهم برند از بازار
				مهارت :
				- بررسی سایت های مرتبط با رقبا
				- جمع آوری اطلاعات مربوط به سیستم های توزیع، روش های قیمت گذاری، روش های ترفیعات و تبلیغات و محصولات در رقبا
				- بررسی فرصت ها و تهدیدها در بازار
				- بررسی قوت ها و ضعف رقبا در بازار
				- ارائه گزارش و پیشنهادات نهایی به مدیریت ارشد
				نگرش :
				- تعهد صداقت و بی طرفی در تهیه اطلاعات بازار
				- حفظ و نگهداری اطلاعات
				ایمنی و بهداشت :
			- جعبه کمکهای اولیه	
			- کپسول آتش نشانی	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	4	2	2	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
اینترنت کامپیوتر نرم افزار مرتبط میز و صندلی مری میز و صندلی کارآموز کپسول آتش نشانی جعبه کمک های اولیه				دانش :
				-انواع وب لاگ،سایت،روزنامه و انجمن های صنایع مرتبط
				-انواع اصول و فنون مذاکره و روشهای جستجو در فضای مجازی
				-انواع شبکه های اجتماعی مجازی
				مهارت :
				-تهیه چکیده ای از اخبار مربوط به صنعت مرتبط
				-بررسی فرصت ها و تهدید های صنعت مرتبط
				-ارائه گزارش و پیشنهادات نهایی به مدیریت ارشد
				-
				نگرش :
				-لزوم تامین رضایت مشتریان به منظور حفظ و ارتقاء فروش
				-تعهد صداقت و بی طرفی در تهیه اطلاعات بازار
				-حفظ و نگهداری اطلاعات
			ایمنی و بهداشت :	
			-جعبه کمکهای اولیه	
			-کپسول آتش نشانی	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: رضایت سنجی مشتریان (عوامل توزیع) و مصرف کنندگان
	جمع	عملی	نظری	
	11	5	6	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر پرینتر کاغذ A4 خودکار فرم های مربوطه ضبط صوت دوربین عکاسی میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز کپسول آتش نشانی جعبه کمک های اولیه	دانش :			
	-انواع مشتریان			
	-اصول و فنون مذاکره (زبان بدن، فن بیان، مشتریان شاکی)			
	-انواع روش های Sampling و تست محصول در مشتریان حضور و پند ها			
	-ویژگی پنل اجتماعی (خانوارهای تست محصول)			
	-انواع روش های رضایت سنجی			
	-ویژگی نرم افزار مورد استفاده برای رضایت سنجی			
	-اهمیت کار سیستمی در عملیات رضایت سنجی مشتریان			
	نکات مورد اهمیت در تدوین پروژه			
	مهارت :			
	-جمع آوری اطلاعات رضایت سنجی از طریق پرسشنامه (پنل های اجتماعی)			
	-کاربرد نرم افزار جهت خروجی گرفتن از داده های کدگذاری شده			
	-تهیه جداوال و نمودارها از اطلاعات استخراج شده			
	-ارائه گزارش و پیشنهادات به مدیریت ارشد سازمان			
نگرش :				
-تعهد صداقت و بی طرفی در تهیه اطلاعات بازار				
-حفظ و نگهداری اطلاعات				
ایمنی و بهداشت :				
-جعبه کمک‌های اولیه				
-کپسول آتش نشانی				
توجهات زیست محیطی :				
-				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	6	3	3	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر پرینتر کاغذ A4 خودکار فرم های مربوطه ضبط صوت دوربین عکاسی میز و صندلی مربی میز و صندلی کارآموز کپسول آتش نشانی جعبه کمک های اولیه				دانش :
				-انواع گزارش
				-انواع پروژه
				-انواع نرم افزارهای مورد استفاده برای گزارش نویسی
				-انواع نرم افزارهای مورد استفاده برای پروژه نویسی
				مهارت :
				-نحوه صحیح گزارش نویسی و مکاتبات
				-نحوه تهیه پروژه
				-
				-
				نگرش :
				-تعهد صداقت در تهیه گزارش
				-دقت در مراحل انجام کار
				ایمنی و بهداشت :
				-جعبه کمکهای اولیه
			-کپسول آتش نشانی	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
1	کامپیوتر		1	
2	پرینتر		1	
3	میز و صندلی مربی		1	
4	میز و صندلی کارآموز		به تعدادی کارآموزان	

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت 15 نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
	خودکار			
	کاغذ A4			

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت 15 نفر محاسبه شود .

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
1	فرم های مربوطه	فرم های مربوط به جمع آوری اطلاعات	یک سری کامل	
2	ضبط صوت	دستی با امکانات کافی	1	
3	دوربین	مخصوص عکاسی	1	

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

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

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مولفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

