

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شایستگی بازاریابی الکترونیکی

## گروه شغلی

## فناوری اطلاعات

کد ملی آموزش شایستگی

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

تاریخ تدوین استاندارد : ۹۳/۳/۱۲



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی  
کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۴۳-۰۵۳-۲۵۱۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته فناوری اطلاعات :  
الهام تاجفر  
زهرا زمانی  
مدیر گروه برنامه ریزی درسی فناوری اطلاعات: شهرام شکوفیان

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی :  
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان یزد  
- آموزشگاه آزاد آرمان صدرای یزد

فرآیند اصلاح و بازنگری :  
- محتوای علمی  
- تجهیزات  
- تغییرات تکنولوژی  
- نیاز بازار کار  
- تقاضای متولیان اجرا و سیاستگذاری

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی  
تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، پلاک  
۹۷

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

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	سمیه تاج آبی	کارشناسی ارشد	مدیریت	مدرس دانشگاه و مدیر آموزشگاه	۱۴ سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۳۳۵۸۳۴۶۲ ایمیل : s.tajabi@gmial.com آدرس : یزد چهارراه فرهنگیان جنب صندوق مهر امام رضا
۲	سعید زنجیر چی	دکتری	مدیریت صنعتی	استاد دانشگاه	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۳۵۱-۷۲۵۴۸۱۸ تلفن همراه : ایمیل : r.tajabi@gmial.com آدرس :
۳	سید حسن حاتمی نسب	دکتری	مدیریت بازرگانی	استاد دانشگاه	۵ سال	تلفن ثابت : ۰۳۵۱-۷۲۵۴۸۱۸ تلفن همراه : ایمیل : r.tajabi@gmial.com آدرس :
۴	روح الله تاج آبی	کارشناس	الکترونیک	مدرس و مدیر	۱۴ سال	تلفن ثابت : ۰۳۵۱-۷۲۵۴۸۱۸ تلفن همراه : ایمیل : r.tajabi@gmial.com آدرس :
۵	حمید رضا فلاحتی	کارشناس	اقتصاد بازرگانی	کارشناس بخش خصوصی	۱۰ سال	تلفن ثابت : ۰۳۵۱-۷۲۵۴۸۱۸ تلفن همراه : ایمیل : r.tajabi@gmial.com
۶	ریحانه بلیلی نیا	فوق دیپلم	مدیریت	مربی	۲ سال	تلفن ثابت : ۰۳۵۱-۷۲۵۴۸۱۸ تلفن همراه : ایمیل : r.tajabi@gmial.com آدرس :
۷	محمد دشت آبادی	کارشناس	مدیریت بازرگانی	کارشناس آموزش فنی و حرفه ای یزد	۲۳ سال	تلفن ثابت : ۰۳۵۱-۸۲۵۰۰۸۱ تلفن همراه : ایمیل : r.tajabi@gmial.com



## **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 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 استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
بازا یابی الکترونیکی	
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
بازا یابی الکترونیکی در حوزه شایستگی های فناوری اطلاعات می باشد. از کارهای این شایستگی میتوان موارد بررسی بازار یابی الکترونیکی، بررسی حوزه الکترونیک، مدیریت رابطه سودمند با مشتری، برنامه ریزی بازار یابی، بکارگیری فرآیند تشخیص و انتخاب فرصت، بکارگیری اینترنت پیشرفته در جهت بازار یابی الکترونیکی و انجام داده آمایی بازار یابی الکترونیک در حوزه کاری نام برد. بازار یابی الکترونیکی با مشاغل مدیریت آموزشگاههای آزاد، مدیران بازار یابی شرکت ها، اصناف و کارخانجات و حوزه فروش و خدمات، کسب کار های کوچک و مشاغل خانگی می تواند در ارتباط باشد.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : توانایی کار با کامپیوتر مهارت های پیش نیاز : رایانه کار ICDL درجه دو	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۶۴ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۶ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۴۸ ساعت
- زمان کارورزی	: ساعت
- زمان پروژه	: ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
- کتبی :	۲۵%
- عملی :	۶۵%
- اخلاق حرفه ای :	۱۰%
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
- کارشناسی با ۲ سال سابقه کار	
- کاردانی با ۴ سال سابقه کار	



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

در این استاندارد آموزش بازاریابی الکترونیکی برای کلیه مشاغل مد نظر است.

\* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

**Electronic marketing**

**Internet marketing**

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

کلیه استانداردهای حوزه بازار یابی و حوزه اینترنت و تجارت الکترونیک

\* 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 <sup>۱</sup>

- کارها <sup>۲</sup>

ردیف	عناوین
۱	بررسی بازار یابی الکترونیکی
۲	بررسی حوزه الکترونیک
۳	مدیریت رابطه سودمند با مشتری
۴	برنامه ریزی بازار یابی
۵	بکارگیری فرآیند تشخیص و انتخاب فرصت
۶	بکارگیری اینترنت پیشرفته در جهت بازار یابی الکترونیکی
۷	انجام داده آمایی بازار یابی الکترونیک در حوزه کاری
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	

<sup>۱</sup>. Occupational / Competency Standard

<sup>۲</sup>. Competency / task



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : <b>بررسی بازار یابی الکترونیکی</b>
	نظری	عملی	جمع	
	۱	۳	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه با تجهیزات کامل بروز سیستم عامل بروز وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری			۱	<b>دانش :</b> دنیای ارتباطات <b>C۲C، C۲B، B۲B، B۲C</b> تعاریف بازاریابی کسب و کار و بازار یابی الکترونیکی کاربرد بازار یابی الکترونیکی در مدیریت آموزشگاههای آزاد ، مدیران بازار یابی شرکت ها ، اصناف و کارخانجات و حوزه فروش و خدمات ، کسب کار های کوچک و مشاغل خانگی
		۳		<b>مهارت :</b> بررسی و مقایسه در ارتباطات از نظر سرعت و امنیت بررسی و مقایسه <b>C۲C، C۲B، B۲B، B۲C</b> بررسی عملکرد بازاریابی و بازار یابی الکترونیکی در حوزه کاری
				<b>نگرش :</b> -انجام کردار و دیدگاه مناسب در رابطه با کار
				<b>ایمنی و بهداشت :</b> رعایت ارگونومی در هنگام کار با کامپیوتر
				<b>توجهات زیست محیطی :</b> دفع صحیح زباله و قطعات مستهلک شده کامپیوتر و متعلقات آن





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بررسی حوزه الکترونیک
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه با تجهیزات کامل بروز سیستم عامل بروز وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری			۱	دانش : هدف فروش هدف خدمت رسانی هدف گفتگو هدف صرفه جویی هدف هیجان استراتژی الکترونیکی - تاکتیک ها- اقدامات اخلاق حرفه ای در کسب و کار
		۳		مهارت : استفاده از اینترنت به عنوان یک ابزار فروش استفاده از اینترنت به عنوان ابزاری جهت خدمات به مشتریان استفاده از اینترنت به عنوان ابزاری ارتباطی استفاده از اینترنت برای کاهش هزینه استفاده از اینترنت به عنوان یک ابزار ساخت نشان تجارت
				نگرش : انجام کردار و دیدگاه مناسب در رابطه با کار
			ایمنی و بهداشت : رعایت ارگونومی در هنگام کار با کامپیوتر	
			توجهات زیست محیطی : دفع صحیح زباله و قطعات مستهلک شده کامپیوتر و متعلقات آن	



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : مدیریت رابطه سودمند با مشتری
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه با تجهیزات کامل بروز سیستم عامل بروز وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری		۲		دانش : آماده کردن طرح و برنامه بازار یابی یک پارچه طراحی استراتژی بازار یابی بر اساس مشتری کسب ارزش از مشتریان
		۶		مهارت : آمیخته بازار یابی (بررسی محصول - قیمت - محل و ترفیع در حوزه کار) بررسی رویکرد بازار یابی بررسی رویکرد بازار یابی اجتماعی ایجاد وفاداری مشتری برای انواع محصولات و خدمات ایجاد برقراری رابطه درست با کار گروههای ارتباط با مشتری ارائه رشد سهم مشتری
				نگرش : انجام کردار و دیدگاه مناسب در رابطه با کار
				ایمنی و بهداشت : رعایت ارگونومی در هنگام کار با کامپیوتر
				توجهات زیست محیطی : دفع صحیح زباله و قطعات مستهلک شده کامپیوتر و متعلقات آن



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			برنامه ریزی بازار یابی
رایانه با تجهیزات کامل بروز سیستم عامل بروز وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری		۲		دانش : مفهوم برنامه ریزی بازاریابی الکترونیکی بازار یابی الکترونیکی مشتری مدار تقسیم و بخش بندی بازار هدف گیری بازار متمایز سازی بازار تثبیت موقعیت در بازار
		۶		مهارت : ایجاد تقسیم و بخش بندی بازار ایجاد هدف گیری بازار بکار گیری متمایز سازی بازار ایجاد تثبیت موقعیت در بازار
				نگرش : انجام کردار و دیدگاه مناسب در رابطه با کار
				ایمنی و بهداشت : رعایت ارگونومی در هنگام کار با کامپیوتر
				توجهات زیست محیطی : دفع صحیح زباله و قطعات مستهلک شده کامپیوتر و متعلقات آن



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : به کار گیری فرآیند تشخیص و انتخاب فرصت
	جمع	عملی	نظری	
	۸	۶	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه با تجهیزات کامل بروز سیستم عامل بروز وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری		۲		دانش : تعریف کارآفرینی چگونگی آماده سازی پروفایل فردی از دیدگاه کارآفرینی چگونگی تولید ایده ها و تشخیص ایده از دیدگاه کارآفرینی چگونگی تشخیص و انتخاب فرصت ها در زمینه برنامه توسعه کارآفرین
		۶		مهارت : آماده سازی پروفایل فردی از دیدگاه کارآفرینی تولید ایده ها و تشخیص ایده از دیدگاه کارآفرینی تشخیص و انتخاب فرصت ها در زمینه برنامه توسعه کارآفرین
				نگرش : انجام کردار و دیدگاه مناسب در رابطه با کار
				ایمنی و بهداشت : رعایت ارگونومی در هنگام کار با کامپیوتر
				توجهات زیست محیطی : دفع صحیح زباله و قطعات مستهلک شده کامپیوتر و متعلقات آن



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکار گیری اینترنت پیشرفته در جهت بازاریابی الکترونیکی
	جمع	عملی	نظری	
	۱۶	۱۲	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
رایانه با تجهیزات کامل بروز سیستم عامل بروز وایت برد ماژیک وایت برد دیتا پروژکتور کاغذ پرده دیتا پروژکتور DVD خام خودکار Cool disk میز رایانه صندلی گردان تجهیزات اتصال به اینترنت DVD آموزشی نرم افزار مربوطه DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی کتاب آموزشی کابل سیار پنج راهه چاپگر لیزری		۴		دانش : تعریف google advanced تعریف مترجم گوگل تعریف یک وب لاگ تعریف وب لاگ در جهت بازاریابی
		۱۲		مهارت : استفاده از google advanced استفاده از مترجم گوگل ایجاد یک وب لاگ به کارگیری وب لاگ در جهت بازاریابی
				نگرش : انجام کردار و دیدگاه مناسب در رابطه با کار
				ایمنی و بهداشت : رعایت ارگونومی در هنگام کار با کامپیوتر
				توجهات زیست محیطی : دفع صحیح زباله و قطعات مستهلک شده کامپیوتر و متعلقات آن





- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	رایانه با تجهیزات کامل و بروز	۱	برای دو نفر
۲	دیتا پروژکتور	ویژه کارگاه	۱	برای کارگاه
۳	پرده دیتا پروژکتور	ویژه کارگاه	۱	برای کارگاه
۴	میز رایانه	دو نفره آموزشی	۱	برای دو نفر
۵	صندلی گردان	آموزشی	۱	برای هر نفر
۶	چاپگر لیزری	سیاه و سفید یارنگی	۱	برای کارگاه
۷	تجهیزات اتصال به اینترنت	خطوط مناسب اتصال	۱	برای کارگاه
۸	وایت برد	معمولی	۱	برای کارگاه
۱	رایانه	رایانه با تجهیزات کامل و بروز	۱	برای دو نفر
۲	دیتا پروژکتور	ویژه کارگاه	۱	برای کارگاه

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	ماژیک وایت برد	معمولی	۵ عدد	برای کارگاه
۲	کاغذ	معمولی	۱۰۰ برگ	برای دونفر
۳	DVD خام	معمولی	۴ عدد	برای دونفر
۴	خودکار	معمولی	۲ عدد	برای دونفر
۵	کابل سیار پنج راهه	دارای اتصال زمین	۱ عدد	برای هر سیستم
۶	روپوش یا لباس کارگاهی	مناسب	۱ عدد	برای ۱ نفر

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	Cool disk	۴ گیگابایت یا بالاتر	۱	برای دونفر
۲	DVD آموزشی نرم افزار مربوطه	نسخه های بروز و جدید	۱	برای دونفر
۳	DVD دیکشنری انگلیسی به فارسی	بروز و جدید	۱	برای دونفر
۴	DVD سیستم عامل	بروز و جدید	۱	برای دونفر
۵	DVD نرم افزار Office	بروز و جدید	۱	برای دونفر

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	کتاب اصول بازار یابی	فیلیپ کاتلر و تری آرمسترانگ	بهمن فروزنده			
۲	کتاب تحول کسب و کار در اقتصاد دیجیتالی	دکتر محمد حسین فاضل زرنندی	-		انتشارات امیر کبیر	
۳	کتاب و سی دی تحلیل های آماری با استفاده از spss	دکتر منصور مومنی	-	۱۳۹۱		