



سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
مرکز تربیت مربی و پژوهشهای علمی و فنی

عنوان رشته آموزشی : فن آوری خودرو

عنوان پودمان آموزشی : مدیریت خدمات فنی

کد پودمان : AT-105

تاریخ تصویب:

تاریخ بازنگری: پس از دو دوره اجرا

تاریخ اعتبار: هجده ماه

اسامی اعضاء کمیته تخصصی تهیه و تدوین پودمان :

- | | | |
|----------------------|----------------------|--------------------|
| 1. محمد محمدی بوساری | 2. محمود مگرمی | 3. مسعود بابا محمد |
| 4. محرم عموئی | 5. محمد طهماسبی | 6. شاهین جناغی |
| 7. تورج اسفندیاری | 8. آزاد سلطانی | 9. پیمان غفاری |
| 10. داود اکبری پور | 11. محمد صمدی بهرامی | 12. معصومی |



هدف کلی از اجرای پودمان از لحاظ آموزش (نظری - عملی) :
کلیات خدمات بعد از فروش تعمیرات خاص، ابزارهای خاص و ساختار نمایندگیهای مجاز را شرح و تدوین نماید.

مشخصات و ویژگیهای پودمان آموزشی :

منابع استفاده شده در تهیه پودمان :

پودمانهای دوره‌های آموزشی استاندارد در صنایع خودرو - استاندارد آموزشی تویوتا، و سرفصلهای درسی رشته تعمیر و نگهداری خودرو

پودمان طراحی شده : بازنگری شده محتوای جدید
کد پیشی نیاز پودمان :

1. شرایط عمومی شرکت کننده در پودمان :

- مربی
- دانشگاه
- صنایع

2. ویژگیهای مدرس جهت اجرای پودمان :

- الف - مدرک تحصیلی دکترای مرتبط با داشتن حداقل 2 سال سابقه کار.
- ب - مدرک تحصیلی فوق لیسانس مرتبط با داشتن حداقل 5 سال سابقه کار.
- ج - مدرک تحصیلی لیسانس مرتبط با داشتن حداقل 10 سال سابقه کار.
- د - مدرک تحصیلی فوق دیپلم مرتبط با داشتن حداقل 15 سال سابقه کار.
- ه - مدرک تحصیلی دیپلم بعنوان استاد کار صنعت.

هر یک از موارد ذکر شده با نظر شورای آموزشی مرکز برای تدریس انتخاب خواهد شد.



3. مدت پودمان آموزشی : 30 ساعت

الف - ساعت آموزش نظری: 30 ساعت

ب - ساعت آموزش عملی : - ساعت

ج - جمع ساعات آموزش پودمان : 30 ساعت

4. منابع آموزشی مورد نیاز :

کتاب های سرویس و نگهداری - فیلم، اسلاید، ماکت، کتب تخصصی مربوط به پودمان، نقشه ها و کتابهای داخلی

5. ابزار و سایل و تجهیزات مورد نیاز :

6. امکانات و تسهیلات فیزیکی :

کلاس - کارگاه آموزشی

7. محل اجرای دوره :

مرکز تربیت مربی و صنایع

8. روش و ابزار ارزشیابی از آموخته های فراگیران :

آزمون قبل از دوره ارزشیابی حین دوره ارزشیابی پایان دوره پروژه عملی و نظری



سرفصلهای آموزشی بودمان : مدیریت خدمات فنی

ردیف	عناوین توانایی	نظری (ساعت)	عملی (ساعت)	جمع (ساعت)
	مقدمه و کلیات خدمات بعد از فروش، ارتباط بین نمایندگان و خدمات بعد از فروش، مسولیت های نمایندگان (نقش های اصلی نمایندگان سازمان خدمات و امکانات شبکه نمایندگی، حمایت نمایندگی برای فعالیتهای خدماتی حفاظت محیط زیست، نقل و انتقال خودروهای نو و تعمیر و نگهداری آنها، تعمیرات خاص، ابزارهای مخصوص، تجهیزات عیب یابی آموزش تعمیرات و خدمات فنی) فعالتهای حمایت محصول، چگونگی ارائه خدمات بعد از فروش، فعالیتهای حمایت از مشتری			
	جمع ساعت	30	-	30