



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

عنوان رشته آموزشی : فن آوری خودرو

عنوان پودمان آموزشی : افکار سنجی مشتری

کد پودمان : AT-

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 مکرمی | 3. مسعود بابا محمدی |
| 4. محرم عموئی | 5. محمد طهماسبی | 6. شاهین جنانی |
| 7. تورج اسفندیاری | 8. آزاد سلطانی | 9. پیمان غفاری |
| 10. داود اکبری پور | 11. محمد صمدی بهرامی | 12. امید معصومی |



هدف کلی از اجرای پودمان از لحاظ آموزش (نظری - عملی) :
کلیات و تحقیق، جمع آوری اطلاعات شیوه‌های علمی و عملی افکار سنجی و نیازهای مشتریان را بدانند و به اجرای طرح‌های افکار سنجی در واحدهای صنفی، پروژه عملی ارائه نمایند.

مشخصات و ویژگیهای پودمان آموزشی :

منابع استفاده شده در تهیه پودمان :

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

پودمان طراحی شده : بازنگری شده محتوای جدید
کد پیش 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 : 60 ساعت

الف - ساعت آموزش نظری: 40 ساعت

ب - ساعت آموزش عملی : 20 ساعت

ج - جمع ساعات آموزش پودمان : 60 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 - صنایع و استانها

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 : افکار سنجی مشتری

ردیف	عناوین توانایی	نظری (ساعت)	عملی (ساعت)	جمع (ساعت)
	<p>کلیات اهداف و مراحل تحقیق روشهای تحقیق، مساله تحقیق، چگونگی انتخاب مساله، منابع انتخاب مساله، بیان مساله جامعه، نمونه و روش های نمونه گیری، روشهای جمع آوری اطلاعات (مصاحبه، پرسشنامه و مشاهده) ملاحظات اخلاقی در تحقیق و نتیجه گیری، پیشنهادات و گزارش نویسی تعریف خاستگاه افکار سنجی و شیوه های علمی و عملی افکار سنجی شکل گیری افکار سنجی در حوزه تحقیقات بازار ابزارهای اصلی و مهم افکار سنجی در تحقیقات بازار و تجارت (داده های اساسی در خصوص وضعیت بازار) نگرش مصرف کنندگان به محصول و ابعاد مختلف آن است، قیمت، بسته بندی، نحوه توزیع ماموریت ها و کارکردهای عام افکار سنجی شیوه های اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات و تحلیل آن ایجاد چشم انداز خدمت به مشتری استفاده از خلاقیت و نوآوری در ایجاد خدمات قابل رقابت با رقبا اخذ شکایات، پاسخگویی موثر به شکایات و رسیدگی به بازخورد روزانه از مشتریان ترویج فرهنگ و نگرش مشتری مدار و گسترش آن بررسی میزان رضایت مشتری و ارزیابی اثر بخشی تبلیغات بازاریابی شناخت رقبا در عرصه رقابت</p>			
	جمع ساعت			



سرفصلهای آموزشی پودمان : افکار سنجی مشتری

ردیف	عناوین توانایی	نظری (ساعت)	عملی (ساعت)	جمع (ساعت)
15	شناخت مشتری و یا شهروندان، شناخت محیط بررسی نیازها، علائق، اولیتها، ذائقهها و سلیقههای متفاوت و متنوع مصرف کننده میزان تاثیر پذیری از واحد صنفی نگرش احساسی، مخاطب نسبت به واحد صنفی و انطباق واحد صنفی با محیط و مشتریان	2		
16	ایجاد تفاهم مشتری مداری و توجه به ارباب رجوع و مشتریان - الزام واحدهای صنفی با پاسخگویی و تقویت حسن مسولیت اجتماعی در آنها	2		
17	تقویت بازاریابی، فروش، تجارت و فرایند حفظ مشتری در واحدهای صنفی	2		
18	مزایا و ویژگیهای افکار سنجی - دقت عملی - هزینه - سرعت - انحصاری بودن نتایج افکار سنجی	2		
	<u>فرایند یا مراحل اجرای طرحهای افکار سنجی</u> مرحله اول: تعیین موضوع مرحله دوم: مطالعات اکتشافی مرحله سوم: تهیه متغیرها و شاخصها مرحله چهارم: طراحی پرسشنامه اولی مرحله پنجم: تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه مرحله ششم: تهیه طرح یا چارچوب نمونه گیری مرحله هفتم: اجرای عملیات پرشگری و جمع آوری دادهها مرحله هشتم: ورود دادهها مرحله نهم: اخذ خروجی و تهیه گزارش مرحله دهم: مسائل پس از گزارش	4		
	جمع ساعت	30	30	60