



بسمه تعالی
معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل بازاریاب فروشگاه مجازی

گروه شغلی فناوری اطلاعات

کد ملی آموزش شغل

۲۴۳۱/۱/۹

تاریخ تدوین استاندارد:

مدت اعتبار استاندارد: از تاریخ ۹۰/۷/۱

تا تاریخ ۹۳/۷/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۲۴۳۱/۱/۹

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته فناوری اطلاعات :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :

- اداره کل فنی و حرفه ای استان گلستان

-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-

-

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 ۲۵۹

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	محمد غلامرضایی	کارشناسی	ریاضی کاربردی	مربی فناوری اطلاعات	مدیر اجرایی شرکت توسعه علوم فنون دنیای مجازی	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۲۳۵۸۰۰ ایمیل : mgh405@yahoo.com آدرس : آدرس : گرگان، شهرک جوادالامه
۲	الهه غلامرضایی	کارشناسی	مترجمی زبان انگلیسی	مربی فناوری اطلاعات و کار آفرینی	مدیریت مجتمع علوم و فنون گلستان	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۷۳۵۲۷۹ ایمیل : elaheh.gholamrezaie@gmail.com آدرس : گرگان، شهرک جوادالامه
۳	سعید غلامرضایی	کارشناسی	فناوری اطلاعات	شاغل	طراح سایت (انجمن مشاوران جوان گرگان، اندیشه مضامین)	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۲۴۳۳۷۹۰۱۰ ایمیل : گرگان، شهرک جوادالامه آدرس :
۴	مریم نبوی	کارشناسی	فناوری اطلاعات	مدیر وب سایت انجمن بانوان گرگان	دبیر انجمن وب لاگ نویسان گرگان دوست	تلفن ثابت : تلفن همراه : ۰۹۱۱۶۹۱۰۷۷ ایمیل : آدرس : گرگان، ابتدای خیابان مطهری
۵	فرهاد شادکام	کارشناس	فناوری اطلاعات و پژوهش	شاغل در حوزه فناوری اطلاعات		تلفن ثابت : ۰۱۷۱۲۲۲۷۵۷۹ تلفن همراه : ۰۹۱۱۹۷۱۰۲۸۶ ایمیل : آدرس :
۶	آرمین کاظمی طلاچی	کارشناس ارشد	مهندسی مواد	کارشناس حوزه پژوهش		تلفن ثابت : ۰۱۷۱۲۲۲۷۵۷۹ تلفن همراه : ۰۹۱۱۱۷۱۶۰۰۱ ایمیل : آدرس :
۷						تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :



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 .

کارروزی :

کارروزی 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 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.



نام استاندارد آموزش شغل :
بازاریاب فروشگاههای مجازی
شرح استاندارد آموزش شغل :
بازاریابی فروشگاههای مجازی شغلی است در حوزه خدمات و از گروه فناوری اطلاعات است که شامل توانایی های تبلیغ آنلاین، بازاریابی و بررسی و رسانه های اجتماعی طراحی وب سایت <i>CRM</i> و است دارنده این شغل با مدیران تجارت الکترونیک فروشگاه ها، بازار بورس، بازار کالاها و ارتباط دارد. صاحب این شغل توان اشتغال در انواع بازارها فروشگاه ها، سازمان ها و نهادهای بازرگانی را دارد.
ویژگی های کارآموز ورودی:
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمی و ذهنی مهارت های پیش نیاز : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش ۷۶ : ساعت - زمان آموزش نظری ۳۰/۵ : ساعت - زمان آموزش عملی ۴۵/۵ : ساعت - زمان کارورزی : ساعت - زمان پروژه : ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
- کتبی : ۲۵٪ - عملی : ۶۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
لیسانس بازرگانی با ۳ سال سابقه کار در زمینه بازاریابی اینترنتی و یا کارشناس ارشد بازرگانی با یک سال سابقه در زمینه بازاریابی فروشگاههای مجازی



***تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

کسی که دوره بازاریابی فروشگاه مجازی را طی می کند می تواند از عهده فروش انواع کالاها و خدمات از طریق اینترنت برآید.

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

E-Shop marketer

***مهمترین استانداردها ورشته های مرتبط با این استاندارد :**

بازاریابی

مدیریت بازاریابی

مدیریت فروشگاههای مجازی

***جایگاه استانداردشغلی 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
۱	طراحی و توسعه طرح بازاریابی برای فروشگاههای مجازی
۲	بازاریابی از طریق پست الکترونیک
۳	تبلیغ آنلاین
۴	بازاریابی واسطه گری (affiliate)
۵	بازاریابی موتورهای جستجو
۶	بازاریابی رسانه های اجتماعی
۷	بازاریابی ویروسی
۸	طراحی و توسعه وب سایت فروشگاه
۹	بررسی و آنالیز وب سایت و بهینه کردن آن
۱۰	مدیریت ارتباطات با مشتری (CRM)
۱۱	تحقیقات بازاریابی
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان: طراحی و توسعه طرح بازاریابی برای فروشگاههای مجازی
	نظری	عملی	جمع	
	۲/۵	۳	۵/۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<p>کامپیوتر متصل به اینترنت، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook ۲- فناوری اطلاعات در مدیریت (۱) افرایم توربان، دوروتی لیدنر، افرایم مک لین، جیمز وترب ۳- بازاریابی الکترونیک مولفین: دکتر عبدالحمید ابراهیمی، امید مهديه</p>				دانش:
			۰/۵	- مفاهیم بازاریابی فروشگاههای مجازی
			۰/۵	- انواع تراکنش ها و مدل های تجارت الکترونیکی
			۰/۵	- انواع استراتژیها و تاکتیکهای بازاریابی فروشگاههای مجازی
			۱	- آمیخته های بازاریابی نوین (اینترنتی)
				مهارت:
		۳		- طراحی و توسعه یک طرح بازاریابی (تعیین اهداف، بکارگیری انواع تاکتیکها برای رسیدن به اهداف، ارزیابی تاکتیکها، به انجام رسانیدن تاکتیکها، ردیابی، بررسی و بهینه سازی)
				نگرش:
				- افزایش صادرات و کاهش و ادارات
				ایمنی و بهداشت:
			- رعایت آرگونومی کار با کامپیوتر	
			توجهات زیست محیطی:	
			-	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بازار یابی از طریق پست الکترونیک
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۳	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی			
کامپیوتر متصل به اینترنت ، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook ۲-بازاریابی الکترونیک مولفین: دکتر عبدالحمید ابراهیمی ، امید مهدیه ۳- email labs_ high-performance email marketing technology- second edition http://www.emaillabs.com				دانش :
			۰/۵	-انواع ایمیل‌های تجاری و اهداف و مزایای بازاریابی از طریق ایمیل
			۱	- قوانین نگارش یک ایمیل تجاری
			۰/۵	-ویژگی های بازاریابی مبتنی برکسب اجازه از مشتری
				مهارت :
			۰/۵	-تعیین اهداف ارسال نامه، تهیه بانک اطلاعاتی از ایمیل افرادوروشه‌های جمع آوری لیست ایمیل افراد
			۱	-بهینه کردن ظاهر و محتوای نامه، تلفیق ایمیل با دیگر روشهای بازاریابی
			۰/۵	-خصوصی سازی ، آماده سازی و انتخاب زمان مناسب ارسال نامه
		۰/۵	-تهیه گزارشات برای سنجش و شاخص های عملکرد نامه	
		۰/۵	-بررسی نتایج	
	نگرش :			
	- احترام به حریم شخصی			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت آگونومی کار با کامپیوتر			
	توجهات زیست محیطی :			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تبلیغ آنلاین
	جمع	عملی	نظری	
	۹/۵	۵/۵	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<p>کامپیوتر متصل به اینترنت ، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook</p> <p>۲-بازاریابی الکترونیک مؤلفین: دکتر عبدالحمید ابراهیمی ، امید مهدیه</p>			۱	دانش : - تبلیغات آنلاین و انواع نمایش تبلیغات (بنرها، تبلیغات پس زمینه ای، پاپ آپ...، مزایا و معایب تبلیغات اینترنتی - روشهای پرداخت برای نمایش تبلیغات مکان تبلیغ
			۱	- سرورهای تبلیغات و شبکه های تبلیغاتی ، مزایا و قابلیت های آنها - اصول مبادله بنرها
			۰/۵	مهارت : - ارزیابی انتخاب مدل تبلیغ مناسب آن لاین برای فروشگاه مجازی - استفاده از شبکه های تبلیغاتی - استفاده از تکنولوژی - ارزیابی عملکرد تبلیغات آن لاین
			۱	نگرش : - اهمیت نیاز آفرینی برای مشتری
		۰/۵		ایمنی و بهداشت : - رعایت آگونومی کار با کامپیوتر
		۲		توجهات زیست محیطی :
		۲		
		۱		



	زمان آموزش			عنوان : بازاریابی واسطه‌گری (affiliate)
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر متصل به اینترنت ، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook ۲-بازاریابی الکترونیک مولفین: دکتر عبدالحمید ابراهیمی ، امید مهدیه			۱	دانش : -تعاریف بازاریابی از طریق واسطه‌گری -روش های پرداخت برای تبلیغات بوسیله برنامه های واسطه‌گری
			۱/۵	- ویژگی های بازاریابی واسطه‌گری از طریق شبکه های واسطه‌گری و نرم افزارها
			۱/۵	مهارت : -تهیه و تنظیم یک فعالیت بازاریابی واسطه‌گری (انتخاب اهداف تبلیغ، انتخاب برنامه ها و شبکه های بازاریابی)
			۴	- اجرای عملیات بازاریابی واسطه‌گری توسط شبکه ها و نرم افزارها
			۲	- ردیابی عملیات واسطه‌گری و کوکی ها
	نگرش : -صداقت در ارائه خدمات			
	ایمنی و بهداشت : - رعایت آگونومی کار با کامپیوتر			
	توجهات زیست محیطی : -			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	عنوان :			
	بازاریابی موتورهای جستجو			
	نظری	عملی	جمع	
	۷/۵	۱۱	۱۸/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<p>کامپیوتر متصل به اینترنت، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook</p> <p>۲-بازاریابی الکترونیک مولفین: دکتر عبدالحمید ابراهیمی، امید مهدیه</p> <p>۳-یک یا دو هزارو یک نویسنده: مهندس مهدی رودکی ناشر: www.IranWeb.biz www.IranSEO.com</p>				دانش :
			۱	-ویژگیهای عملکرد موتور جستجو (crawler, robots, spider, indexer, database, ranker)
			۰/۵	- موتورهای جستجو در بازاریابی فروشگاه مجازی
			۰/۵	-انواع روش های بازاریابی از طریق موتور جستجو (SEO, PPC)
			۲	-ویژگی های بهینه سازی وب سایت برای موتور جستجو (SEO) و روشهای آن (ساختار مناسب، کلمات کلیدی، بهینه کردن محتوا، لینکها،...)
			۲	-انواع پرداخت به ازای هر کلیک (PPC) در موتور جستجو و روشهای ارتقاء تبلیغات با PPC
			۱/۵	-اصول ارتقاءسایت در موتور جستجوی گوگل و ابزارهای سایت گوگل
				مهارت :
		۱/۵		- تهیه و تنظیم یک تبلیغ در سایت و قرار دادن آن در موتور جستجو
		۲		- بهینه سازی وب سایت برای موتور جستجو (SEO)
	۲		- بالا بردن درجه یک سایت در موتور جستجو	
	۲		-استفاده از ابزارهای سایت گوگل برای ارتقاء سایت	
	نگرش : توجه به اهداف کلان اقتصادی کشور			
	ایمنی و بهداشت :			
	- رعایت آگونومی کار با کامپیوتر			
	توجهات زیست محیطی :			

	زمان آموزش			عنوان : بازاریابی رسانه های اجتماعی
	نظری	عملی	جمع	
	۱	۱۰	۱۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر متصل به اینترنت، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook ۲-روابط عمومی ۲ تالیف: دکتر علی اکبر جلالی				دانش :
			۰/۵	- مفاهیم وب ۲ و رسانه های اجتماعی
			۰/۵	- نقش وب ۲ در توسعه روابط عمومی و بازاریابی
				مهارت :
		۳		- بازاریابی از طریق تولید و توزیع محتوا
		۳		- بازاریابی از طریق شبکه های اجتماعی
		۳		- بازاریابی از طریق ایجاد محتوا و عقاید
		۱		- استفاده از ابزار RSS در بازاریابی
				نگرش :
				- پس از آموزش این توانایی کار آموز به تغییر روشهای مواجهه با مشتریان پی می برد
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت آرگونومی کار با کامپیوتر	
			-	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بازاریابی و پیروسی
	نظری	عملی	جمع	
	۱/۵	۴	۵/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
<p>کامپیوتر متصل به اینترنت ، دیتا پروژکتور ۱- <i>Second Edition</i> eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook ۲- بازاریابی الکترونیک مؤلفین: دکتر عبدالحمید ابراهیمی ، امید مهدیه</p>			۱	دانش :
			۰/۵	- مفاهیم بازاریابی و پیروسی بازارهای آن - روش های موثر در بازاریابی و پیروسی
				مهارت :
		۱		- طراحی و توسعه یک پیام بازاریابی و پیروسی
		۱		- ارسال ، ردیابی و بررسی پیام بازاریابی
				نگرش :
				- مشتری مداری -
				ایمنی و بهداشت :
				- رعایت آرگونومی کار با کامپیوتر -
				توجهات زیست محیطی :
			- -	



- برکھی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : طراحی و توسعه مناسب وب سایت فروشگاه
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵/۵	۱۲	۳/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر متصل به اینترنت ، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook			۰/۵	دانش : - ویژگیهای یک سایت مناسب برای قابل استفاده بودن
			۳	- ویژگیهای یک سایت مناسب برای قابل رویت بودن در موتور جستجو (URL، آلت تگ، متا تگ، robots)
				مهارت :
		۲		- طراحی مناسب یک سایت برای فروشگاه
		۱۰		- استفاده از تکنیکها در جهت بهره وری بهتر (CSS , CMS , URLRewriting , GZIP Compression , ServerSideForm Validation , InternationalCharacter Support , Search-Friendly Session , XMLsitemap , RSSFeed Generation , Landing Page)
				نگرش :
				- توجه به اقتصاد کشور -
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت آگونومی کار با کامپیوتر	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	



	زمان آموزش			عنوان : بررسی و آنالیز وب سایت و بهینه کردن آن
	نظری	عملی	جمع	
	۵/۵	۴/۵	۱۰	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر متصل به اینترنت ، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook			۰/۵	دانش : -اهداف ، رویدادها و شاخص های عملکرد سایت
			۱	-روشهای تکنولوژیک جمع آوری اطلاعات (بررسی log file ها و page tagging)
			۱	-اصطلاحات مربوط به معیارهای اصلی برای تجزیه و تحلیل
			۳	-انواع تست ها (, Multivariate testing Listening labs Single page heat (maps, A/B split testing,
				مهارت :
		۱/۵		-تست و تجزیه و تحلیل داده های رفتاری
		۱/۵		-تست و تجزیه و تحلیل داده های خروجی
		۱/۵		-تست و تجزیه و تحلیل تجربه بازدید کنندگان سایت
				نگرش :
				-بهینه سازی امور
			ایمنی و بهداشت :	
			- رعایت آرگونومی کار با کامپیوتر	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	



	زمان آموزش			عنوان : مدیریت ارتباطات با مشتری (CRM)
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰/۵	۷	۳/۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کامپیوتر متصل به اینترنت، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook ۲-بازاریابی الکترونیک مولفین: دکتر عبدالحمید ابراهیمی ، امید مهدیه			۱/۵	دانش : - مفاهیم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM, eCRM)
			۱/۵	- ویژگیهای ارتباط CRM با انواع تاکتیکهای بازاریابی الکترونیک
			۰/۵	- مفاهیم مدیریت ارتباط با فروشنده (VRM)
				مهارت :
		۲		- کاربرد های CRM در بازاریابی، فروش و خدمات به مشتریان
		۲		استفاده از تکنولوژی (ایمیل و موبایل و چت روم و...) در خدمات رسانی به مشتریان
		۳		- مدیریت داده ها و تجزیه و تحلیل داده ها
				نگرش :
				- حفظ مشتری و روابط با او
				ایمنی و بهداشت :
			- رعایت آرگونومی کار با کامپیوتر	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



	عنوان :		
	تحقیقات بازاریابی		
	زمان آموزش		
	نظری	عملی	جمع
	۲	۶	۸
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط		
<p>کامپیوتر ، دیتا پروژکتور Second Edition-۱ eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing By Rob Stokes Compiled by Sarah Blake www.creativecommons.org or www.quirk.biz/emarketingtextbook 2-بازاریابی الکترونیک مولفین: دکتر عبدالحمید ابراهیمی ، امید مهديه</p>			
			۱
			۱
		۲	
		۲	
		۲	
	دانش :		
	- ویژگی های تحقیقات بازاریابی (جمع آوری ، ثبت و بررسی اطلاعات درباره مشتری، رقبا و بازار) - انواع تحقیقات (کمی و کیفی)		
	مهارت :		
	- جمع آوری اطلاعات آنلاین (تحقیقات کمی و کیفی، پانل های تحقیقات آن لاینو تحقیقات اولیه و ثانویه در اینترنت) - ارزیابی های آنلاین و انواع پرسشنامه ها (پرسش نامه های توضیحی، پرسش نامه های ۲ یا چند گزینه ای، پرسش نامه های رتبه بندی و پرسش نامه های ماتریکسی) و مشوق ها - تهیه و تنظیم یک پرسش نامه برای تحقیقات بازاریابی		
	نگرش :		
	- بهینه محوری		
	ایمنی و بهداشت :		
	- رعایت آرگونومی کار با کامپیوتر -		
	توجهات زیست محیطی :		
	-		
	-		



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
1	صندلی	مخصوص کامپیوتر	۱۵	
۲	کامپیوتر متصل به اینترنت	اداری	۱۵	
۳	دیتا پروژکتور		۱	

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	مخصوص وایت برد	۵	

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
	ندارد			

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	eMarketing: The Essential Guide to Online Marketing	Rob Stokes		۲۰۰۹		www.quirk.biz/emarketingtextbook
۲	بازاریابی الکترونیک	دکتر عبدالحمید ابراهیمی، امید مهدیه		۱۳۸۵	تهران	انتشارات همای دانش
3	email labs_ high-performance email marketing technology-second edition	LorenMcDonald,Kirill Popov		2004		http://www.emaillabs.com/resources.html
4	بازاریابی الکترونیکی	مهندس رامین مولانا پور		۱۳۸۹	تهران	آتی نگر
5	یک یا دو هزارو یک	مهندس مهدی رودکی		۱۳۸۸	تهران	www.IranWeb.biz www.IranSEO.com
6	روابط عمومی ۲	دکتر علی اکبر جلالی		۱۳۸۸	تهران	کار گزار روابط عمومی
7	فناوری اطلاعات در مدیریت(۱)	افرایم توربان، دوروتی لیدنر، افرایم مک لین، جیمز وترب		۱۳۸۶	تهران	دانشگاه پیام نور



- 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
۱	استراتژی های بازاریابی در بازارهای اینترنتی	۱۳۸۶	اسفیدانی محمد رحیم			موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی امیر کبیر	
۲	بازاریابی از طریق وب	۱۳۸۸	جانیس کینگ، پل نایت، جیمز میسن،	محمد ابراهیم گوهریان		شرکت چاپ و نشر بازرگانی روز نگار	
۳	بازاریابی الکترونیک: راهنمایی برای مدیران در کشورهای در حال توسعه	۱۳۸۵		محمدعلی فنایی نجف آبادی (مترجم)			
۴	رازهای موفقیت بازاریابی ایمیلی پیشرفته (بهره برداری از ایمیل برای دستیابی به فروش بیشتر و توفیق در اهداف عالی تجاری	۱۳۸۵	جیم استرن	علی محمد نجستیهمن کلانتری			
۵	راهنمای بازاریابی اینترنتی	۱۳۸۶	سیدمسعود رضایی، هدایت الله امینیان			نارنجستان	
۶	قدم به قدم با برترین نمونه تجارت الکترونیک AMAZON.COM	۱۳۸۵	ربکا ساندرز،	شهرزاد فرهنگ		کلید آموزش	
۷	مدیریت بازاریابی الکترونیک	۱۳۸۷	امیر صالحی طالقانی			هستان	
۸	مدیریت بازاریابی الکترونیکی	۱۳۸۸	محمد فتحیان، فرنود حسنس			انستیتو ایز ایران	



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

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۹	Best practices articles email labs						http://www.emaillabs.com/resources.html
10	SEO Best Practice Guide	2009	Dr Dave Chaffey			Econsultancy www.econsultancy.com http://econsultancy.com/reports/search-engine-optimization-seo-best-practice-guide	
11	E-Marketing Excellence	2002	Paul Smith and Dave Chaffey			www.davechaffey.com	



فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
1	www.davechaffey.com
2	www.econsultancy.com
3	www.emarketer.com
4	www.email-marketing-reports.com/newsletterspromotions.htm
5	http://www.clickz.com/showPage.html?page=832131
6	www.AffiliateProgramAdvice.com
7	www.seobook.com
8	www.ppchero.com
9	www.alexa.com/data/details/traffic_details/digg.com
10	www.gottaquirk.com , www.alistapart.com



پیوست ۴

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

ردیف	عنوان نرم افزار	تهیه کننده	آدرس	توضیحات
۱	Google Webmaster Tools	google	www.google.com/webmasters	می توانید اطمینان پیدا کنید سایت شما توسط موتور جستجو <i>index</i> می شود.
۲	Seo tools	Seo.book.com	tools.seobook.com	ابزارهایی را برای بهینه سازی در اختیار شما قرار می دهد
۳	Keyword volume tools & Keyword suggestion tools		www.freekeywords.wordtracker.com www.yooter.com/keyword/overture.php tools.seobook.com/general/keyword	ابزارهایی برای انتخاب بهینه کلمات کلیدی
4	social media tools		adwords.google.com/select/KeywordToolExternal www.keyworddiscovery.com/search.html tools.seobook.com/keyword-list/generator.php del.icio.us/quirkemarketingtextbook.	
۵	Page tagging and log file analysis tools		Google Analytics (page tagging analysis) - www.google.com/analytics ClickTracks (log file and page tagging) www.clicktracks.com AWStats (log file analysis) - awstats.sourceforge.net Webalizer (log file analysis) - www.mrunix.net/webalizer	به ابزارها و سرویسهای رسانه های اجتماعی هدایت می کند این ابزارها بررسیهای <i>page tagging</i> و <i>log file</i> را امکان پذیر می سازد.
۶	online surveys		www.surveymonkey.com	ابزاری برای درست کردن پرسشنامه های آن لاین