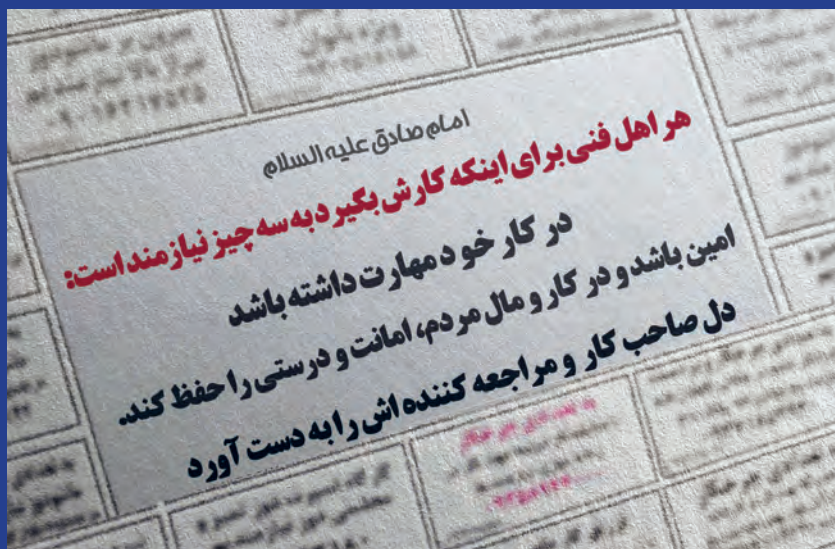


پودمان ۱

امانت‌داری



شایستگی ها:

- امانت‌داری در تولید
- امانت‌داری در فروش

استاندارد عملکرد پودمان:

نشان دادن امانت‌داری در موقعیت‌های شبیه‌سازی شده و واقعی در انجام تکالیف کاری

انسان در طول زندگی معمولاً در شرایطی قرار می‌گیرد که یا امانتی را در اختیار کسی قرار می‌دهد و یا امانت کسی را نزد خود نگه می‌دارد و یا در هر دو حالت قرار می‌گیرد. آیا شما در شرایطی قرار گرفته‌اید که کسی امانتی را به شما بسپارد یا شما امانتی را به کسی بسپارید؟ در این صورت نسبت به وظیفه خودتان آگاهی قابل قبولی دارید؟ اطلاع دارید وظیفه شخص امانت‌دار در قبال امانت چیست؟ از دستورات و تأکیدات خداوند درباره امانت و امانت‌داری اطلاع دارید؟ چرا این‌قدر در احادیث به امانت و امانت‌داری توصیه شده است؟ مگر امانت‌داری چه تأثیراتی بر انسان و جامعه انسانی دارد؟ از جمله اوصاف انبیای الهی که در قرآن بدان تأکید شده است، امانت‌داری است. خداوند در قرآن می‌فرماید: «انی لکم رسول امین» همانا من بر شما فرستاده امانت‌داری می‌باشم.^۱

معنای امانت و امانت‌داری:

امانت از کلمه «امن» به معنی ایمنی و اطمینان گرفته شده است. در قرآن مجید امانت دارای انواع و اقسامی است و تنها شامل امانت‌های مالی نیست بلکه شامل امانات معنوی مانند قرآن و آیین خدا و عبادات، وظایف و همچنین شامل نعمت‌های مختلفی که خداوند به انسان داده است می‌شود و لذا مؤمنان واقعی و انسان‌های شایسته کسانی هستند که تمام این امانت‌ها را مراعات کنند و مراقب حفظ همه آنها هستند. پس می‌توان گفت هر کار و وظیفه‌ای که به انسان سپرده می‌شود در حکم امانت نزد اوست.

امانت‌داری آن است که شخصی به شخص دیگری چیزی یا سفارشی (خدمتی، کاری) مادی یا معنوی را به‌منظور حفظ، نگهداری و یا انجام بسپارد و آن شخص قبول کند، در این صورت، شخص امانت‌دار موظف است بدون کوچکترین دخل و تصرفی خارج از توافق فی‌مابین، مورد امانت را حفظ یا انجام و به صاحبش برگرداند. مثلاً در تولید یا پخت نان توافق بین مشتری و نانوا این است که نانوا خمیر نان را که در حکم امانت مشتری نزد نانواست بدون جوش شیرین فراوری و آماده طبخ کند، اگر نانوا غیر از این عمل کند امانت‌دار نیست.

باید روح امانت‌داری در تمام ابعاد و به‌خصوص در تربیت مورد توجه باشد. مثلاً پدران و مادران و مربیان باید توجه داشته باشند که هدف اساسی از امانت‌داری تنها نگه‌داری و مواظبت از جسم بچه‌ها نباید مورد توجه باشد بلکه روح امانت‌داری در تمام انواع و اقسام امانت باید رعایت شود معلمان باید بدانند که اولیا، فرزندان خود را به‌طور امانت به آنان سپرده‌اند و هدف نگه داشتن جسم آنان نیست بلکه تربیت و پرورش همه‌جانبه آنان است پس امانت‌داری درباره فرزندان تنها به انحصار بهداشت و تغذیه جسمانی آنان نمی‌باشد. ضمناً باید بدانیم که کودکان معصوم ما با زمینه‌های فطری سالم بدست ما سپرده شده‌اند، آیا ما در پرورش این زمینه‌های خدادادی امانت‌دار بوده‌ایم؟

۱- (سوره شعراء، آیه‌های ۱۰۷، ۱۲۵، ۱۴۳، ۱۶۲، ۱۷۸، و دخان ۱۸)

امانت‌داری در تولید

اهداف

- نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید
- به‌کارگیری اسناد شفاف در نشان دادن عملکرد تولید از طریق مقایسه
- پذیرش کالاهای برگشت داده شده به دلیل نقص در کیفیت
- پرهیز زبانی و عملکردی از غلو و مبالغه در معاملات
- استفاده از اجزاء، مواد مصرفی و خدمات مطابق با سفارش توافق شده در تولید
- محفوظ نگه‌داشتن اطلاعات شخصی مشتری

ضرورت و اهمیت

موقعیت تولید کالا در کسب و کار از آن دسته مواردی است که مصرف‌کننده و مشتری حضور ندارند، و تولیدکننده وظیفه دارد خود را به جای آنها قرار دهد. او بایستی همان کاری را انجام دهد که برای خود انجام می‌دهد و این کار نمونه‌ای از امانت‌داری است. رعایت امانت‌داری در تولید، اعتماد را به‌وجود می‌آورد و سبب افزایش درآمد می‌شود. به‌کارگیری استانداردها در انجام کارها نمونه‌ای دیگر از امانت‌داری است.

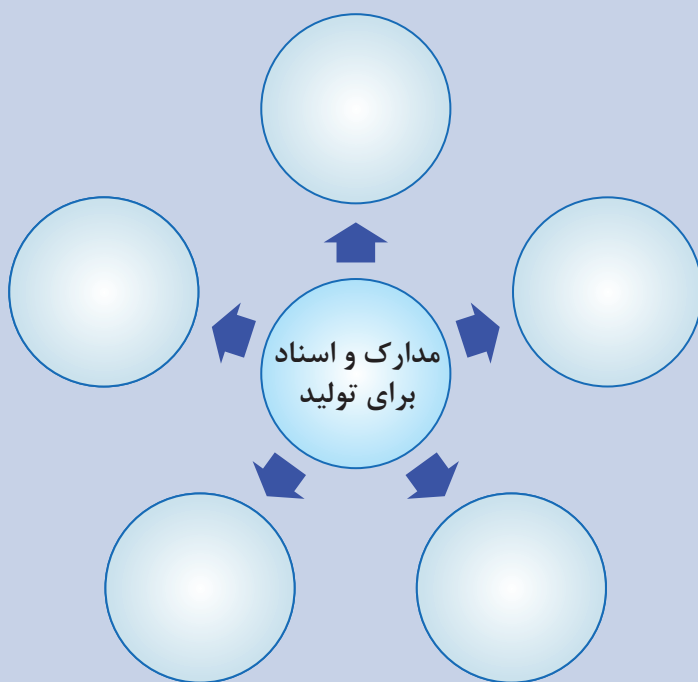
نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید

فعالیت
کلاسی ۱



■ مشاهده فیلم / ایفای نقش

بعد از مشاهده فیلم یا اجرای نمایش مربوط به امانت داری، مدارک و اسنادی که بایستی در هنگام تولید به آن توجه داشت و به مشتری ارائه داد، در شکل زیر تکمیل نمایید.





■ بحث گروهی

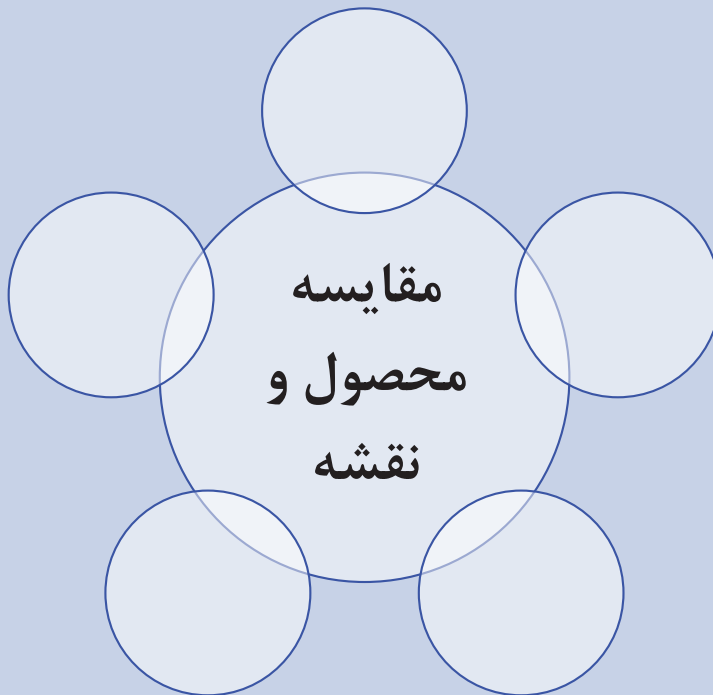
در گروه های ۲ یا ۳ نفره، یک مثال واقعی از نمونه ای را که با آن درگیر بوده‌اید چه به صورت مثبت یا منفی بیان کنید. (منظور از مثبت و منفی یعنی موقعیتی که تولید کننده مدارک و مستندات را ارائه داده است (مثبت) و یا ارائه نداده است (منفی) که باعث خشنودی و یا دلخوری شما شده است. و نتایج واقعی این کار را در ارتباط‌های بعدی‌تان با این تولیدکننده تحلیل کنید.)



ارائه نمونه واقعی:



■ مطالعه موردی
یک محصول را بر اساس نقشه یا سفارش بررسی نمایید و مشکلاتی را مانند جنس، اندازه، قیمت و استاندارد کیفیت بررسی کنید.





■ مشاهده فیلم / گفت‌وگو

پس از مشاهده فیلم یا شنیدن یک مورد واقعی، در گروه‌های سه یا چهار نفره، برداشت و تحلیل خود را در ارتباط با موضوعات اتفاق افتاده و اثر آن بر ادامه کار تولیدکننده را بنویسید. به عنوان مثال:

- یک نفر از منظر عرصه ارتباط با خودش (رضایت قلبی و وجدانی که تولیدکننده در اثر این کار نصیبش می‌شود)
- یک نفر از منظر ارتباط‌های مؤثر انسان‌ها با یکدیگر
- یک نفر هم از منظر ارتباط انسان با محیط زیست

برداشت و تحلیل شما:

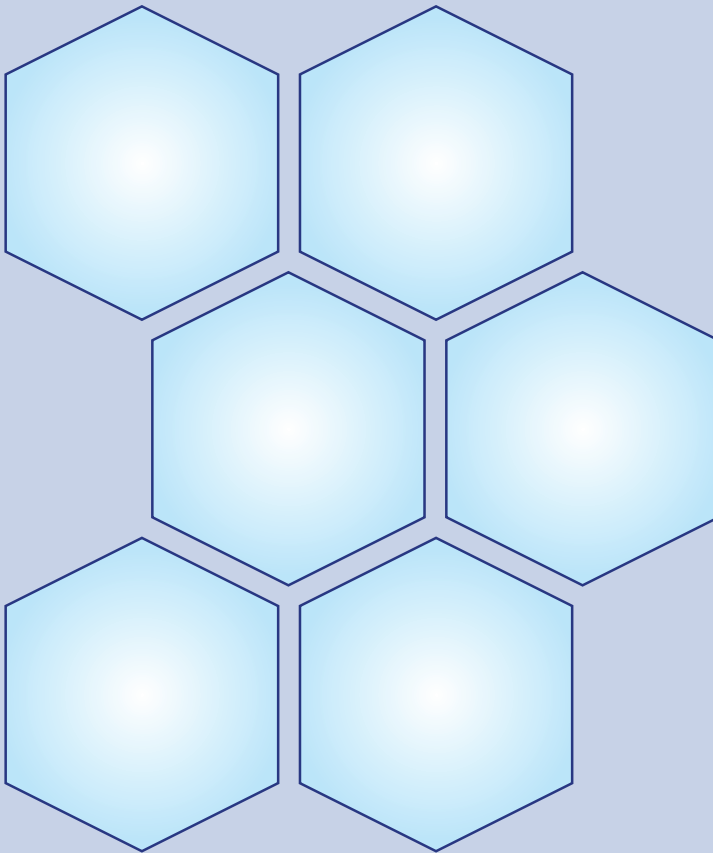
پذیرش کالاهای برگشت داده شده به دلیل نقص در کیفیت

فعالیت
کلاسی ۵

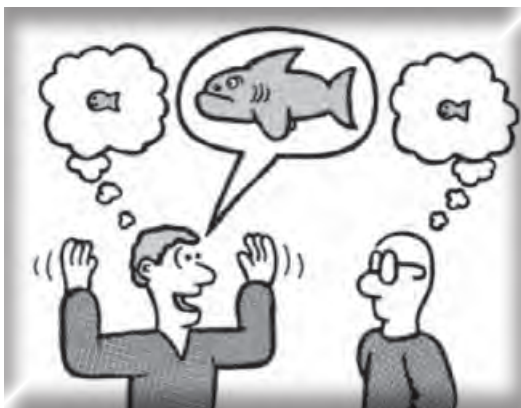


■ بحث گروهی

در گروه خود بحث کنید که در پذیرش برگشت کالا و خدمات به دلیل نقص در کیفیت، بایستی به چه نکاتی توجه کرد.



پرهیز زبانی و عملکردی از غلو و مبالغه در معاملات



■ ایفای نقش

در یک نمایش در گروه، غلو و مبالغه در تولید محصول توسط هم‌کلاسی خود را به نقد بگذارید و مواردی که در آن بزرگ‌نمایی شده است در جدول زیر تکمیل نمایید.

فعالیت
کلاسی ۶



--	--	--	--	--



■ ایفای نقش

گروه‌های سه یا چهار نفره را تشکیل دهید و نمایش‌های کوتاهی در این رابطه ارائه نمایید.

برای مثال: در یک نمایش یک نفر نقش تولیدکننده و یک نفر در نقش دستیار تولیدکننده و شخص سوم به‌عنوان مشتری ایفای نقش نمایند، به‌گونه‌ای که تولیدکننده و دستیارش با غلّو در کیفیت محصول سعی در اغفال مشتری دارند تا در نهایت منجر به خرید توسط مشتری شود. پس از مدتی کیفیت پایین محصول مشخص می‌شود و مشتری آن را برگشت می‌دهد که این کار سبب آثار منفی و خدشه‌دار شدن اعتماد اجتماعی می‌شود.

در نمایش دیگری یک نفر در نقش تولیدکننده و یک نفر در نقش مشتری هستند و تولیدکننده واقعیت کیفیت محصول را ارائه می‌دهد و مشتری علاوه بر خرید، تولیدکننده را به‌عنوان فردی که مشتری‌مدار است به دیگران معرفی می‌کند.

تحلیل شما:



استفاده از اجزاء، مواد مصرفی و خدمات مطابق با سفارش توافق شده در تولید

■ سخنران - میهمان

به صحبت‌های یک ناظر ساختمان یا یک پیمانکار تولید واحد مسکونی گوش دهید. روش‌های تأیید و تطابق مواد، اجزاء و مصالح ساختمانی به کار رفته شده هنگام ساخت را با نقشه ساختمان بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۸

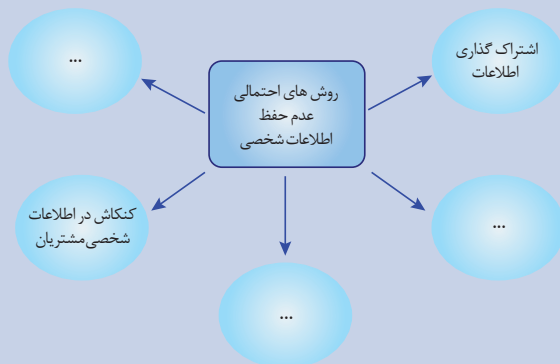


محفوظ نگه داشتن اطلاعات شخصی مشتری

■ بحث گروهی و ارائه

به تصویر زیر نگاه کنید. کدام یک از موارد زیر سبب می‌شود که اطلاعات شخصی مشتریان حفظ نشود. آیا می‌توانید موارد دیگری در حرفه مرتبط با رشته خود نام ببرید؟ در گروه‌های سه یا چهار نفره بحث کنید و ارائه دهید.

فعالیت
کلاسی ۹



انواع امانت‌داری در اموال:

- ۱ نامه‌ها و پیغام‌ها: فرد امین باید در حفظ و نگه‌داری اسرار، مطالب و نوشته‌های افراد کوشا باشد و آن را از دسترس دیگران دور نگاه دارد.
- ۲ اجناس و کالاها: فرد امین موظف است از وسایلی که به او سپرده می‌شود همانند جان خویش مواظبت کند و بدون رضایت فرد امانت‌دهنده به اموالش دست نزند و آنها را خراب نکند.
- ۳ اموال عمومی: از مهم‌ترین امانت‌ها، بیت‌المال مردم است. میز، کلاس، آب، برق، وسیله‌های نقلیه عمومی و هزاران وسیله دیگر همگی از اموال عمومی هستند که نزد همه به امانت سپرده شده است. البته بعضی از اموال عمومی وجود دارند که به یک گروه خاص و یا فرد معینی به امانت گذاشته می‌شوند؛ مثل: مدرسه، اداره، شرکت و ... حفظ و نگاه‌داری از این اموال از مصادیق امانت‌داری می‌باشد.
- ۴ محیط زیست: انسان‌ها مکلف‌اند که این امانت خداوندی را ویران نکنند و با کشت و کار و استفاده بهینه و سودمند، آن را آباد کنند.



تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج امانت‌داری در تولید را تکمیل نمایید.

	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

امانت‌داری در فروش

اهداف

- صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات)
- پذیرش هرگونه نقص کیفیت ناشی از خدمت و یا کالای تولیدی
- ارائه ضمانت نامه خدمات پشتیبانی فروش با ذکر زمان معین
- شرح خدمات انجام شده در فاکتور فروش و نشان دادن قطعات تعویضی
- تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم جهت فروش

ضرورت و اهمیت

فروش از جمله فعالیت‌هایی است که با صدور برگه فروش (فاکتور) شروع و با پذیرش برگشت کالا، با ضمانت دادن برای خدمات پس از فروش، با ارائه فهرست شرح خدمات و تحویل کالا کامل می‌شود. امانت‌داری در تمامی این مراحل نقش بسیار مهمی دارد. در صورتی که در این مراحل امانت‌داری رعایت نشود تعداد مشتریان کم می‌شود، شکایت مشتریان زیاد می‌شود و اعتبار فروشنده کاهش پیدا می‌کند.

صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات)

■ بحث گروهی و انجام کار واقعی

در گروه، معیارهای یک برگه فروش معتبر را بحث کنید و سپس برای یک محصول تولید شده در کارگاه یک برگه فروش تهیه نمایید.

فعالیت
کلاسی ۱۱





■ سخنران - میهمان

صحبت‌های یک مدیر فروشگاه یا یک مدیر مؤسسه خدماتی را که دارای تشکیلات فروش است، گوش دهید و از او در مورد فرایند فروش و صدور فاکتور یا برگه فروش، اطلاعات لازم را کسب نمایید. سپس در بحث گروهی مشکلات و مسائل مرتبط با صدور فاکتور معتبر را فهرست کنید.

برداشت شما:

پذیرش هرگونه نقص کیفیت ناشی از خدمت و یا کالای تولیدی

■ مشاهده فیلم / سخنران - میهمان

پس از مشاهده فیلم یا شنیدن صحبت‌های کارشناس خدمات پس از فروش، روش‌هایی که شرکت‌ها و فروشگاه‌ها برای پذیرش نقص کیفیت ناشی از ضمانت‌نامه انجام می‌دهند، فهرست کنید. چه درسی از آن می‌توان گرفت؟

فعالیت
کلاسی ۱۳



ارائه ضمانت نامه خدمات پشتیبانی فروش با ذکر زمان معین

فعالیت
کلاسی ۱۴



■ مطالعه موردی

ضمانت نامه‌های مختلف فروش محصولات را در کلاس آورده و در مورد زمان، شرایط و... بحث کنید.

شرایط ضمانت فروش:

زمان:

مشکلات احتمالی در ضمانت نامه:

تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم جهت فروش

■ گزارش تجربه

چند نفر از هنرجویان تجربه خویش را از خرید یک کالا به صورت حضوری یا الکترونیکی و بر اساس تطبیق کالا با مشخصات سفارش شده در کلاس ارائه دهند. سپس دیگر هنرجویان در بحث گروهی ضمن مقایسه گزارش‌ها به جمع‌بندی نهایی بپردازند. برای فروش محصولات تولیدی با ارائه جزئیات و مشخصات لازم به مشتری در حرفه و رشته تحصیلی خود ایده‌های مختلفی ارائه کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۶





■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج امانت‌داری در فروش را تکمیل نمایید.

	<p>در ارتباط با خدا</p>
	<p>در ارتباط با خود</p>
	<p>در ارتباط با خلق</p>
	<p>در ارتباط با خلقت</p>

الگوی ارزشیابی پودمان امانت‌داری

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات) ■ تضمین کیفیت کالا و خدمات از طریق صدور گواهی خدمات پس از فروش 	بالتر از حد انتظار	تولید و فروش کالا و خدمات بر اساس دستورالعمل‌های قانونی	<ul style="list-style-type: none"> ■ امانت‌داری در تولید ■ امانت‌داری در فروش
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید ■ صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات) 	در حد انتظار (کسب شایستگی)		
۱	---	پایین تر از انتظار (عدم احراز شایستگی)		
			نمره مستمر از ۵	
			نمره شایستگی پودمان از ۳	
			نمره پودمان از ۲۰	

