

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِ مُحَمَّدٍ وَعَجِّلْ فَرَجَهُمْ



اخلاق حرفه‌ای

کلیه رشته‌ها

شاخه‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش

پایه دوازدهم

دوره دوم متوسطه



وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



نام کتاب: اخلاق حرفه‌ای - ۲۱۲۱۱۰

پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف: دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش

شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: ابراهیم آزاد، حسن آقابایبی، مهدی اسماعیلی، افشار بهمنی، احمدرضا دوراندیش، محمد کفاشان، محمدمهرزادگان (اعضای شورای برنامه‌ریزی و تألیف) - محمدشاهی، عبدالله عابدی، مصطفی جانقلی، محمدتقی طغرای سمیرمی، محمدکیالاشکی (همکاران تألیف)

مدیریت آماده‌سازی هنری: اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی

شناسه افزوده آماده‌سازی: مجید ذاکری یونسی (مدیر هنری) - مریم کیوان (طراح جلد) - فرشته حسن‌خانی قوام (صفحه‌آرا)

نشانی سازمان: تهران - خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهیدموسوی)

تلفن: ۹-۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار: ۰۹۲۶۶۸۸۳۰، کد پستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹

وب سایت: www.irtextbook.ir, www.chap.sch.ir

ناشر: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران - کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج -

خیابان ۶۱ (دارو پخش) تلفن: ۵-۴۴۹۸۵۱۶۱، دورنگار: ۰۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی: ۱۳۹-۳۷۵۱۵

چاپخانه: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»

سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ سوم ۱۳۹۹

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش است و هرگونه استفاده از کتاب و اجزای آن به صورت چاپی و الکترونیکی و ارائه در پایگاه‌های مجازی، نمایش، اقتباس، تلخیص، تبدیل، ترجمه، عکسبرداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز از این سازمان ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



ملت شریف ما اگر در این انقلاب بخواهد پیروز شود باید دست از آستین برآرد و به کار بپردازد. از متن دانشگاه‌ها تا بازارها و کارخانه‌ها و مزارع و باغستان‌ها تا آنجا که خودکفا شود و روی پای خود بایستد.

امام خمینی (قَدَسَ سِرَّةً)

پودمان ۱- امانت‌داری ۱

پودمان ۲- مسئولیت‌پذیری ۲۳

پودمان ۳- درستکاری ۴۵

پودمان ۴- رعایت انصاف ۶۳

پودمان ۵- بهره‌وری ۸۱

سخنی با هنرجویان عزیز

در کنار یادگیری و کسب شایستگی‌های فنی هدف، یادگیری و کسب شایستگی‌های غیرفنی نیز مهم و ضروری هستند. چنانچه اگر فردی انبوهی از مهارت‌های فنی را آموزش دیده باشد ولی نتواند ارتباط مؤثری با مشتریان خود برقرار کند در کار خود موفق نیست و نمی‌تواند امرار معاش کند. بنابراین اگر شایستگی‌های غیرفنی بر شایستگی‌های فنی تقدم نداشته باشد، حداقل از جایگاه و اهمیتی هم تراز با آنها برخوردار است. شایستگی‌های غیرفنی را در شش گروه اصلی دسته بندی می‌کنند.

شایستگی‌های پایه و اساسی

شایستگی‌های ارتباط با دیگران

شایستگی‌های تفکر

شایستگی‌های کسب و کار

شایستگی‌های شخصیتی

شایستگی‌های ارتباط با جامعه

در برنامه‌درسی ملی جمهوری اسلامی ایران، شایستگی‌های غیر فنی مورد نیاز دنیای کار یکی از چهار شایستگی کلان حوزه تربیت و یادگیری کار و فناوری می‌باشد.

در برنامه‌های درسی رشته‌های فنی و حرفه‌ای شایستگی‌های غیرفنی به صورت دروس مستقل تدوین شده‌اند. این دروس شامل ۱- الزامات محیط کار، ۲- فناوری و نوآوری، ۳- مدیریت تولید، ۴- نوآوری و کارآفرینی، ۵- اخلاق حرفه‌ای می‌باشد. درس اخلاق حرفه‌ای، با هدف کسب مراتبی از شایستگی‌های اخلاق حرفه‌ای می‌باشد که شامل پنج پودمان است.

۱- امانت‌داری، ۲- مسئولیت‌پذیری، ۳- درستکاری، ۴- رعایت انصاف، ۵- بهره‌وری. در فرایند یادگیری این درس و هنگام ارزشیابی از کتاب همراه هنرجو می‌توانید استفاده نمایید.

امیدواریم با کوشش شما هنرجویان عزیز و هدایت هنرآموزان گرامی، گام‌های مؤثری در جهت سربلندی کشور و پیشرفت اجتماعی و اقتصادی و تربیت مؤثر و شایسته جوانان برومند میهن اسلامی برداشته شود.

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش

سخنی با هنرآموزان گرامی

برای شایستگی‌های غیرفنی تعاریف گوناگونی وجود دارد که می‌توان آنها را در پنج دسته تقسیم‌بندی کرد:

- شایستگی‌های غیرفنی به شایستگی‌هایی بسیار ضروری برای محیط کار و زندگی اجتماعی در حال تغییر گفته می‌شود.

- شایستگی‌های غیرفنی، شایستگی‌های ضروری برای استخدام و توسعه شخصی در اجتماع و زندگی هستند.

- شایستگی‌های غیرفنی، شامل شایستگی‌هایی می‌باشد که یک شخص برای موفقیت در یادگیری، کار و حل مسائل و مشکلات به آنها نیاز دارد.

- شایستگی‌های غیرفنی، شایستگی‌هایی که یک محیط کار با سطح عملکردی بالا نیاز دارد و دنیای آموزش باید آنها را آموزش دهد اطلاق می‌شود.

- شایستگی‌های غیرفنی شایستگی‌هایی می‌باشند که برای موفقیت در دامنه وسیعی از فعالیت‌ها در آموزش، تربیت فنی، کار و زندگی ضروری است.

در برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران شایستگی‌های غیرفنی مورد نیاز بازار کار یکی از چهار شایستگی اصلی قلمرو حوزه تربیت و یادگیری کار و فناوری است که در دوره دوم متوسطه به صورت تلفیقی با سایر دروس و همچنین به صورت درس مستقل در جدول برنامه درسی هنرجویان به صورت خوشه شایستگی‌های غیرفنی در نظر گرفته شده است.

این دروس شامل ۱- الزامات محیط کار، ۲- فناوری و نوآوری، ۳- مدیریت تولید، ۴- نوآوری و کارآفرینی، ۵- اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.

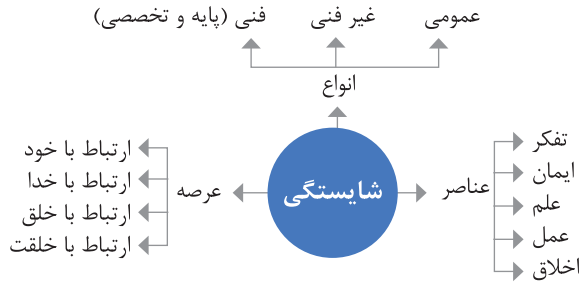
هدف کلی از درس اخلاق حرفه‌ای، کسب مراتبی از سطوح شایستگی‌های اخلاق حرفه‌ای در تعیین و درک موقعیت و بهبود آن در برخورد با چالش‌ها، مسائل اخلاقی حرفه و شغل و حل آنها در عرصه‌های مختلف ارتباط با خدا، خود، خلق و خلقت توسط هنرجویان می‌باشد.

برای این درس، همانند سایر دروس فنی و حرفه‌ای بسته آموزشی تهیه شده است. کتاب درسی آن شامل پنج پودمان می‌باشد.

۱- امانت‌داری، ۲- مسئولیت‌پذیری، ۳- درستکاری، ۴- رعایت انصاف، ۵- بهره‌وری.
محل اجرای این درس، کلاس درس یا کارگاه نوآوری و کارآفرینی و مدت زمان آموزش آن ۲ ساعت در هفته می‌باشد.
شیوه ارزشیابی از درس اخلاق حرفه‌ای به صورت فرآیندی و پایانی بر اساس استاندارد عملکرد در نظر گرفته شده برای آن می‌باشد.
هنرآموزان گرامی شما می‌توانید با توجه و شرایط رشته تحصیلی موقعیت‌ها و فعالیت‌های یادگیری را طراحی و در کلاس بر اساس اهداف و شایستگی‌های برنامه درسی به اجرا در آورید.
همانند سایر دروس فنی و حرفه‌ای بخش‌هایی خاص این درس در کتاب همراه هنرجو تدوین شده است و در فرآیند یادگیری و ارزشیابی هنرجویان می‌توانند از آن استفاده نمایند.
امید است که با تلاش و کوشش شما همکاران گرامی اهداف پیش بینی شده بر این درس محقق گردد.

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش

در انجام کارها به صورت شایسته بایستی به خدا، خود، خلق و خلقت همزمان توجه داشت و در انجام آنها باید علم، عمل، ایمان، تفکر و اخلاق را همراه کرد.

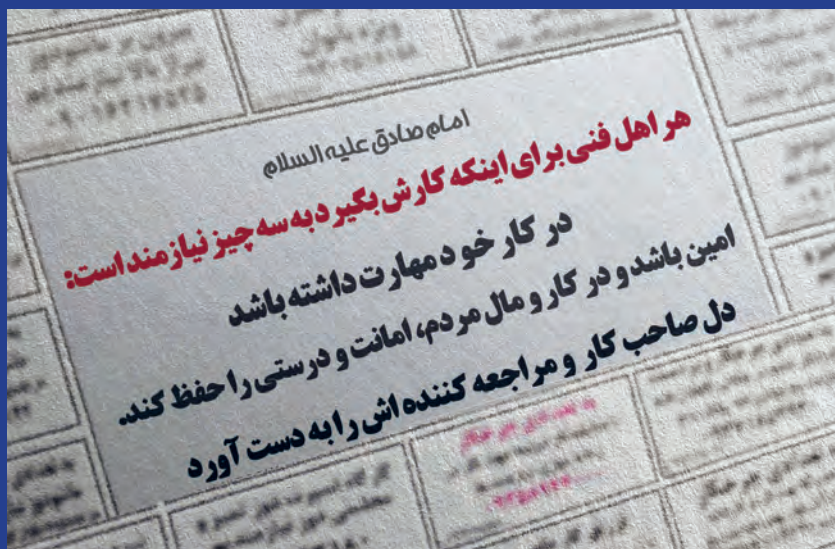


برخی از کلیدهای زندگی شغلی و حرفه‌ای

- ۱- عبادت ده جزء دارد که نه جزء آن در کسب حلال است.
- ۲- کسی که در راه کسب روزی حلال برای خانواده اش بکوشد، مجاهد در راه خداست.
- ۳- بهترین درآمدها سود حاصل از معامله نیکو و پاک است.
- ۴- پاکیزه ترین مالی که انسان صرف می‌کند، آن است که از دسترنج خودش باشد.
- ۵- امانت‌داری، بی‌نیازی می‌آورد و خیانت، فقر می‌آورد.
- ۶- بهره‌آور ساختن مال، از ایمان است.
- ۷- هر کس میانه روی و قناعت پیشه کند نعمتش پایدار شود.
- ۸- در ترازوی عمل چیزی سنگین‌تر از خُلق نیکو نیست.
- ۹- اشتغال به حرفه‌ای همراه با عفت نفس، از ثروت همراه با ناپاکی بهتر است.
- ۱۰- کسی که می‌خواهد کسبش پاک باشد، در داد و ستد فریب ندهد.
- ۱۱- هر صنعتگری برای درآمد زایی نیازمند سه خصلت است: مهارت و تخصص در کار، ادای امانت در کار و علاقمندی به صاحب کار.
- ۱۲- هر کس ریخت و پاش و اسراف کند، خداوند او را فقیر کند.
- ۱۳- زمانی که قومی کم‌فروشی کنند، خداوند آنان را با قحطی و کمبود محصولات عذاب می‌کند.
- ۱۴- به راستی خدای متعال دوست دارد هر کس از شما هر گاه کاری می‌کند آن را محکم و استوار کند.
- ۱۵- تجارت در وطن مایه سعادت‌مندی مرد است.

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.

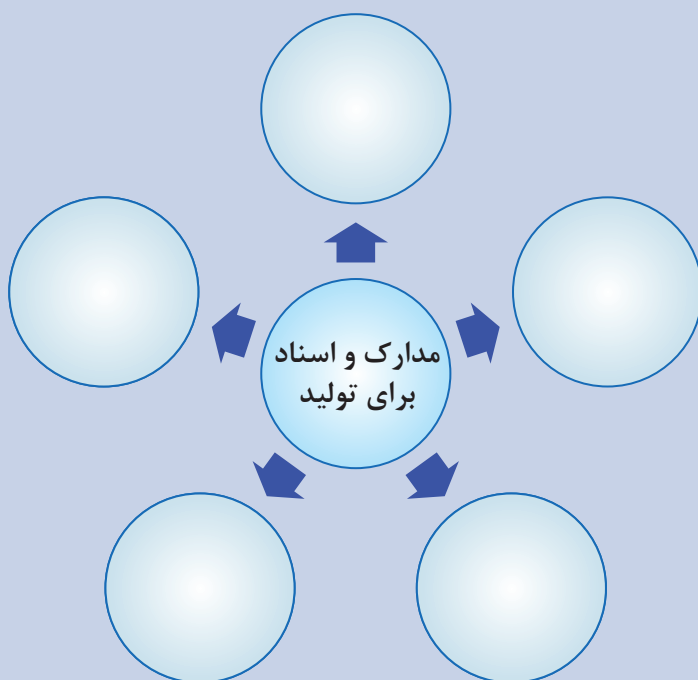
نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید

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.)

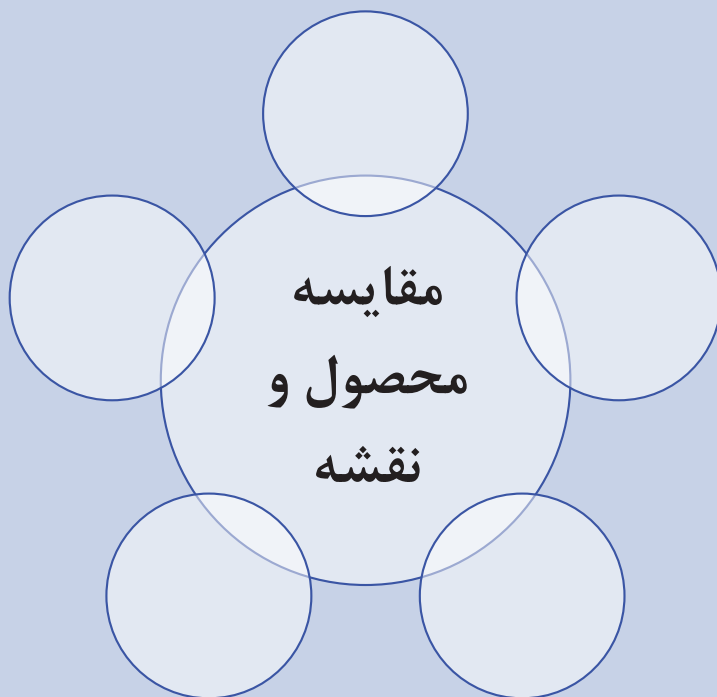


ارائه نمونه واقعی:



■ 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:

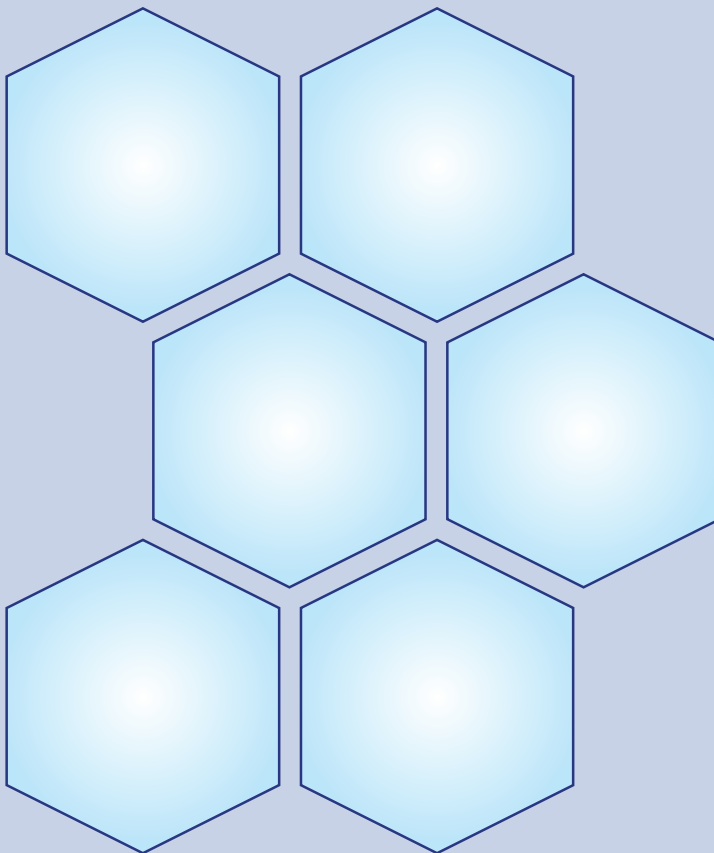
پذیرش کالاهای برگشت داده شده به دلیل نقص در کیفیت

فعالیت
کلاسی ۵

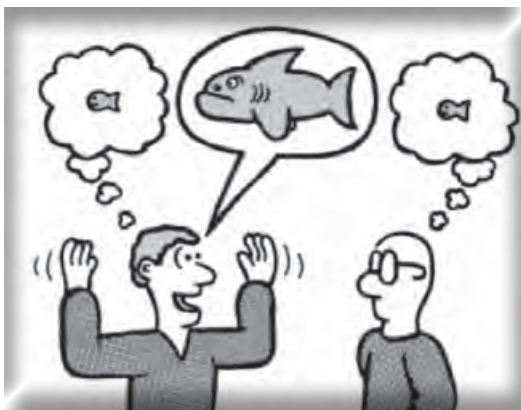


■ بحث گروهی

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

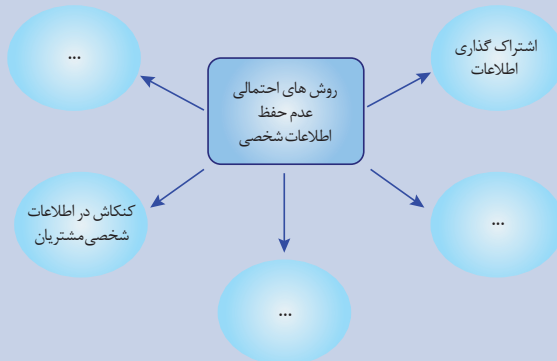


محفوظ نگه داشتن اطلاعات شخصی مشتری

■ 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:

■ مطالعه کتاب و ارائه

کتابی را در مورد امانت‌داری انتخاب و خلاصه آن را ارائه دهید.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۱۵



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.

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

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		
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)	تولید و فروش کالا و خدمات بر اساس دستورالعمل‌های قانونی	<ul style="list-style-type: none"> ■ امانت‌داری در تولید ■ امانت‌داری در فروش
۱	---	پایین تر از انتظار (عدم احراز شایستگی)		
				نمره مستمر از ۵
				نمره شایستگی پودمان از ۳
				نمره پودمان از ۲۰



پودمان ۲

مسئولیت پذیری



شایستگی ها:

- مسئولیت پذیری در تولید کالا
- مسئولیت پذیری در ارائه خدمات

استاندارد عملکرد پودمان:

نشان دادن مسئولیت پذیری در موقعیت های شبیه سازی شده و واقعی در انجام کارها

این همه وسایل و امکانات و پیشرفت‌های علمی، فنی، فرهنگی، هنری و ... و شکل‌گیری تمدن امروزی، نتیجه تلاش‌ها و مسئولیت‌پذیری انسان‌های آگاه و متعهد است. انسان‌ها نه از روی ناچاری بلکه با علم و آگاهی درک کرده‌اند که برای رفاه، آسایش و سعادت خود و دیگران، باید نسبت به مسئولیت‌ها و وظایف خویش آگاه باشند و با نهایت دقت و امانت‌داری به آنها پایبند باشند. لذا همه انسان‌ها با هر نوع تفکر و اعتقادی و در هر جامعه‌ای همواره برای خود یک سری تکالیف و وظایف تعریف می‌کنند و برای آنها ارزش و احترام قائل می‌شوند.

بنابراین در همه جوامع بشری همواره مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی، مهم‌ترین مسئله‌ای است که انسان در زندگی خود با آن روبه‌رو بوده و خواهد بود و بدون آن تداوم و پیشرفت همه جانبه جوامع محقق نخواهد شد و کاخ فرهنگ بشری فرو خواهد ریخت و هر کس در هر جایگاهی که باشد چنانچه در اجرای وظایف و مسئولیت‌های خود کوتاهی کرده و یا از انجام آنها خودداری نماید، به همان اندازه از مقام والای انسانیت سقوط کرده و به سمت پستی و بی‌ارزشی حرکت می‌کند؛ چرا که با هر تخلف و گریز از مسئولیتی، ضربه‌ای مهلک بر پیکر جامعه و در اصل بر پیکر شخص مسئولیت‌گریز وارد می‌شود. بر همین اساس است که خداوند متعال فساد جوامع بشری را ناشی از عملکرد بد خود افراد جامعه می‌داند^۱ و از سوی دیگر هر نوع تغییر و تحول در جوامع بشری را چه در جهت کمال و سعادت و چه در جهت سقوط و اضمحلال، ناشی از تغییر حالات درونی و بینش و در نهایت عملکرد افراد آن جامعه می‌داند که ممکن است جامعه خود را بسازند و یا ویران کنند.



شایستگی ۱

مسئولیت پذیری در تولید کالا

اهداف

- استانداردسازی داوطلبانه کالا و نشان دار کردن برچسب اختیاری
- تضمین کیفیت در کنترل فرایندهای تولید از طریق برچسب
- تضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت گارانتی و وارانتی
- نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق کیفیت و قیمت رقابتی
- به نتیجه رساندن کارها براساس استانداردهای تولیدی

ضرورت و اهمیت

مسئولیت‌پذیری، پاسخگو بودن در برابر خدا، خود، خلق و خلقت برای انجام کارهایی که آگاهانه و آزادانه انتخاب کرده‌ایم است. مسئولیت‌پذیری یک تعهد درونی است که سبب می‌شود همه فعالیت‌هایی که بر عهده‌مان گذاشته شده به‌طور مطلوب انجام شود. یک فرد مسئولیت‌پذیر، مسئولیت کارهای خود را قبول می‌کند، خطاها و شکست کار خود را می‌پذیرد و برای خدمت به دیگران پیش قدم می‌شود. موفقیت و آسایش از آثار مسئولیت‌پذیری هستند.

مسئولیت‌پذیری در تولید کالا سبب می‌شود:

- کیفیت کالاها افزایش پیدا کنند.
- کالاها استاندارد تولید شوند.
- نیاز کشور به کالاها تأمین شود.
- مشتریان از کالاها تولید شده رضایت داشته باشند.
- قدرت رقابت کالاها افزایش یابد.
- انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید کالا بالا رود.

استاندارد سازی داوطلبانه کالا و نشان دار کردن بر حسب اختیاری

فعالیت
کلاسی ۱



مطالعه موردی

محصولاتی را که در کارگاه هنرستان در حال تولید هستید، در نظر بگیرید. برای تولید آنها چه استانداردهایی را باید رعایت کنید. استاندارد عملکرد شما در تولید چیست؟

نام محصول:.....

ردیف	نام استانداردهای رعایت شده	مشخصات
۱	استانداردهای هندسی و اندازه	
۲	استانداردهای ارگونومی	
۳	استانداردهای مصرف انرژی	
۴	...	

تضمین کیفیت در کنترل فرایندهای تولید از طریق برجسب

■ انجام کار واقعی

با توجه به شغل و حرفه‌ای که دارید، برای کالای تولیدی خود یک برجسب کالا طراحی کنید که نشانگر کیفیت کالا باشد و در کادر ذیل آن را ترسیم نمایید.

فعالیت
کلاسی ۲





مطالعه موردی

یکی از شاخص‌های کیفیت تولید محصولات، به‌کارگیری توجهات زیست محیطی در فرایند تولید است، در هنگام تولید کالا بایستی جهت افزایش کیفیت به چه موارد توجه کرد؟

ردیف	مورد	توضیح در مورد شاخص‌ها و متغیرها
۱	کاهش مصرف انرژی در تولید	
۲	کاهش استفاده از مواد مصرفی	
۳	استفاده از مواد دوستدار طبیعت	
۴	کاهش مصرف انرژی در هنگام استفاده کالا	
۵	...	



تضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت گارانتی و وارانتی

■ بحث و گفت‌وگو

برگه ضمانت نامه چند کالای ایرانی را در گروه آورده و در مورد شرایط، زمان و مواردی که ضمانت نامه شامل آن می‌شود بحث و گفت‌وگو نمایید. در مورد تفاوت گارانتی و وارانتی نیز بحث نمایید.

فعالیت
کلاسی ۴



نام کالا:..... شرکت:.....	نام کالا:..... شرکت:.....	موضوع
		مدت ضمانت
		موارد ضمانت
		شرایط ضمانت
		نوع ضمانت (تعویض / تعمیر / ...)
		اطلاعات تماس
	



نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق کیفیت و قیمت رقابتی

فعالیت
کلاسی ۵



■ گفت و گو

صحبت‌های یک تولیدکننده کالای داخلی را گوش دهید. نکاتی که در مورد کیفیت و قیمت رقابتی برداشت کرده‌اید در جدول زیر بنویسید.



به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای تولیدی

■ مشاهده فیلم

فیلم مربوط به تلاش و کوشش تا به ثمر رساندن و نتیجه دادن کار را مشاهده نمایید. به نظر شما تولیدکنندگان و کارآفرینان برای به نتیجه رسیدن در کارها بر اساس استاندارد چه تلاش‌هایی می‌کنند و چه موانعی را پشت سر می‌گذارند. این افراد چه ویژگی‌هایی دارند.

.....

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۶



■ مطالعه و گفت‌وگو

در برخی از قراردادهای انجام کار موضوعی با نام «حسن انجام کار» وجود دارد. درباره این موضوع پژوهش و در کلاس آن را بررسی کنید و یافته‌های خود را بنویسید.

.....

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۷





■ بحث و پژوهش

به تصویر زیر نگاه کنید. چه برداشتی از این تصویر دارید؟ نظر شما در مورد کارآفرین اجتماعی چیست؟



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

خواندنی



از دکتر چمران پرسیدند:
تعهد بهتر است یا تخصص؟
گفت: می گویند تقوا از تخصص لازم تر است، آن
را می پذیرم.
اما می گویم آن کسی که تخصص ندارد و کاری را
می پذیرد بی تقواست.

■ بحث و گفت وگو

در مورد این جمله شهید دکتر چمران بحث و گفت وگو نمایید و نتیجه بحث را بنویسید.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۹





■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج مسئولیت‌پذیری در تولید کالا را تکمیل نمایید.

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

مسئولیت پذیری در ارائه خدمات

اهداف

- پاسخگویی سریع به درخواست‌های خدماتی مشتریان
- کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات مورد نیاز و جلب رضایت مشتری
- پرهیز از ایجاد هزینه غیرضروری در ارائه خدمات از طریق اطمینان به شایستگی فنی با ارائه گواهینامه صلاحیت حرفه‌ای
- پذیرش عواقب عدم ارائه خدمات در فاصله‌های زمانی استاندارد برای حفظ مشتری
- به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای ارائه خدمت

ضرورت و اهمیت

برخی از مشاغل و حرفه‌ها در جامعه به‌عنوان مشاغل و حرفه‌های زمینه خدمات شناخته می‌شوند. استفاده‌کننده مستقیم این مشاغل انسان‌ها هستند. خدمات آموزشی، خدمات فنی، خدمات مالی، خدمات مشاوره از این جمله هستند. در برخی کشورها مشاغل و حرفه‌های بخش خدمات بیشتر از بخش صنعت و کشاورزی می‌باشند.

مسئولیت‌پذیری در ارائه خدمات سبب می‌شود: مشتریان از خدمات ارائه شده رضایت داشته باشند. اعتبار ارائه‌دهنده خدمت افزایش پیدا کند. نیاز کشور به خدمات گوناگون تأمین شود. انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید خدمات بالا رود.

پاسخگویی سریع به درخواست‌های خدماتی مشتریان

فعالیت
کلاسی ۱۱



■ بحث و گفت‌وگو

در گروه کلاسی خود چند حرفه خدماتی را در نظر بگیرید. برای پاسخگویی سریع به مشتریان چه راه‌حلهایی ارائه می‌دهید.

نام حرفه	روش‌های پاسخگویی سریع به درخواست‌های مشتریان

■ بحث و گفت‌وگو

یکی از مشکلاتی که ممکن است شما با آن برخورد کرده باشید خرید نان از نانوايي است. در برخی از موارد سبب اتلاف زمان و هزینه می‌شود. در گروه خود بحث نمایید که به چه روش‌هایی می‌توانید این اتلاف زمان و هزینه را به حداقل رسانید.

فعالیت
کلاسی ۱۲



■ مطالعه موردی

فرض کنید از یک شرکت اپراتور خدمات اینترنتی، بسته اینترنتی خریداری کرده اید. اگر مشکلی در هنگام استفاده از این خدمات برای شما رخ دهد به نظر شما آن شرکت به چه روش‌هایی می‌تواند به شما سریع پاسخ دهد و مشکل شما را برطرف نماید؟

فعالیت
کلاسی ۱۳



کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات مورد نیاز و جلب رضایت مشتری

فعالیت
کلاسی ۱۴



■ بحث و گفت و گو

در گروه خود بحث کنید و نام چند شرکت را که برای جلب رضایت مشتری از مشتریان بازخورد و نظرخواهی می کنند، فهرست نمایید. همچنین شیوه دریافت بازخورد را در جدول زیر بنویسید.

نام شرکت	شیوه های دریافت بازخورد از مشتری

فعالیت
کلاسی ۱۵



■ بحث و گفت و گو

فرض کنید شما در یک رشته خدماتی شاغل هستید. برای صحت خدمات چه روش هایی را پیشنهاد می نمایید.

نام حرفه :
روش های کنترل و صحت خدمات:



■ پژوهش

استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی را بررسی کرده و در کلاس ارائه نمایید. همچنین جدول زیر را کامل نمایید.

هدف از استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

اصول به کار رفته شده در استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

کاربرد استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

پیشنهاد شما برای اخذ استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی در هنرستان :

پرهیز از ایجاد هزینه غیر ضروری در ارائه خدمات از طریق اطمینان به شایستگی فنی با ارائه گواهینامه صلاحیت حرفه ای

■ سخنران - میهمان

صحبت‌های یک خبیره حرفه‌ای در رشته خود را در کلاس خوب گوش دهید. روش‌هایی که ممکن است به دلیل عدم شایستگی و صلاحیت حرفه‌ای برای مشتریان هزینه‌های غیر ضروری ایجاد کند را در زیر فهرست کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۷





مطالعه موردی

راهنمای برنامه درسی رشته خود را مطالعه و بررسی کنید و فهرست گواهینامه‌هایی که شما بایستی جهت شاغل شدن در حرفه و کسب صلاحیت داشته باشید در جدول زیر فهرست نمایید.

رشته تحصیلی - حرفه ای:

ردیف	عنوان گواهینامه شغلی و حرفه ای (شایستگی و صلاحیت حرفه ای)	شایستگی‌ها
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		
۷		
۸		
۹		
۱۰		
۱۱		
۱۲		
۱۳		
۱۴		
۱۵		

به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای ارائه خدمت

فعالیت
کلاسی ۱۹



■ بحث و گفت و گو

حرفه هنرآموز خود در کارگاه را در نظر بگیرید.
هنرآموز محترم شما برای اینکه شما هنرجویان، شایستگی های لازم را کسب نمایید و آموزش نتیجه دهد، چه کارهایی را انجام می دهند.

ردیف	عنوان فعالیت هایی که هنرآموزان در کارگاه انجام می دهند.
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	



■ تکلیف منزل و ارائه

در جدول زیر آثار و نتایج مسئولیت پذیری ارائه خدمات را تکمیل نمایید.

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

الگوی ارزشیابی پودمان مسئولیت پذیری

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ تضمین کیفیت کالا از طریق صدور ضمانت گارانتی و وارانتی ■ نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق معرفی کیفیت و رقابت قیمتی 	بالتر از حد انتظار		<ul style="list-style-type: none"> ■ مسئولیت پذیری در تولید کالا ■ مسئولیت پذیری در ارائه خدمات
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ استانداردسازی داوطلبانه کالا و استفاده از نشان در برجسب به صورت اختیاری ■ کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات موردنیاز و جلب رضایت مشتری 	در حد انتظار (کسب شایستگی)		
۱		پایین تر از حد انتظار (عدم احراز شایستگی)		
				نمره مستمر از ۵
				نمره شایستگی پودمان از ۳
				نمره پودمان از ۲۰

پودمان ۳

درستکاری



شایستگی‌ها:

- راست‌گویی در حرفه
- پرهیز از ربا و رشوه

استاندارد عملکرد پودمان:

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

معنای لغوی درستکاری

معنای استوار کار، حکیم، آنکه کارهایش به راستی و درستی انجام گیرد، درست کردار، و معتمد آمده است و مترادف درستکاری امانت‌دار، امین، ثقه، درست، درست کردار، صحیح‌العمل، فریور، مؤتمن، مصیب و نیکوکار است و متضاد آن دغل است.

تعریف اصطلاحی درستکاری

ریشه درستکاری، «عزت نفس» است. به این معنا که انسان برای رسیدن به مقاصدش به نیروها و استعدادهای خدادادی خود تکیه کند و در این راه چشم به دیگران ندوزد و شخصیت، شرافت و آبروی خود را به دیگران ن فروشد.

البته انسان موجودی اجتماعی است و برای بقای خود به رابطه با دیگران نیازمند است. پس لازم است در ارتباط با دیگران، نرمخو، مهربان و خوش‌گفتار باشد؛ اما در عین حال نباید خود را خوار و زبون نماید و نیازهای خود را با تملق و چاپلوسی از دیگران بخواهد. بلکه در عین ادب و احترام، با حفظ عزت نفس بداند که روزی ده حقیقی و مسبب‌الاسباب خداوند است و دیگران هر کس و هر چه باشند فقط ابزار و وسیله هستند.

کسی که احساس عزت نفس می‌کند، در برابر هیچ عظمتی جز خداوند متعال سر خم نمی‌کند و خود را در پیشگاه خداوند و مردم مسئول می‌داند، کم‌کاری نمی‌کند، کار و خدمت بی‌کیفیت به مردم ارائه نمی‌کند، دروغ نمی‌گوید، در مقابل هیچ ظلمی تسلیم نمی‌شود و همیشه از حق و حقیقت دفاع می‌کند و خود نیز در عمل، به دیگران ظلم و ستم نمی‌کند، اهل فریب و خیانت نیست و خلاصه کار و خدمت خود را صادقانه و به درستی در اختیار دیگران قرار می‌دهد و خلاصه: آنچه را برای خود می‌پسندد برای دیگران هم می‌پسندد و آنچه را برای خود نمی‌پسندد برای دیگران هم زشت و ناپسند می‌داند. از سوی دیگر، ضعف نفس و از دست دادن افتخار و شرافت، منشأ هرگونه تخلف و زشتکاری اجتماعی است. کسی که چشم به این و آن دارد در واقع اراده و شعور خود را باور ندارد در نتیجه تملق دیگران را می‌کند، هرچه دیگران بخواهند (هرچند غلط و خلاف قانون) انجام می‌دهد، به هر کار خلافی تن می‌دهد، به هر ستمی راضی می‌شود، از زیر بار مسئولیت‌شانه خالی می‌کند، به خاطر منفعت کلی زودگذر از کم و کیف کار می‌کاهد، دچار کم‌کاری و کم‌فروشی می‌شود و...

وظیفه افراد نسبت به اجتماع

وظیفه هر فرد در اجتماع مانند هر عضو از بدن است. همان‌طور که اعضای بدن در کنار هم و در تعامل و همکاری با هم باعث بقا و دوام حیات بدن می‌شوند، افراد اجتماع نیز در تعامل و همکاری با هم، یک جامعه سالم، پویا و رشید را به وجود می‌آورند.

هر عضوی از بدن، وظیفهٔ مربوط به خود را انجام می‌دهد و از منفعت کار خود و منافع اعضای دیگر بدن نیز بهره‌مند می‌شود. یعنی منافع خود را در ضمن منافع اعضای دیگر تأمین می‌کند و در شعاع زندگی اعضای دیگر، به زندگی خود نیز ادامه می‌دهد. حال اگر هر عضوی از بدن، خودخواهی به خرج داده و بخواهد تک روی کرده و به درد اعضای دیگر نخورد مثلاً جایی که دست مشغول کار باشد، چشم با بینایی خود با آن همکاری نمی‌کند و یا دهان تنها برای لذت بردن غذا را می‌جوید و برای رفع نیازمندی معده، غذا را فرو نمی‌برد، همهٔ اعضا و در مجموع کل بدن از بین می‌رفت و در نتیجه همان اعضای خودخواه محور نیز می‌مردند.

وظیفهٔ تک تک افراد در یک جامعه نیز چنین است. یعنی آدمی در عرصهٔ حیات اجتماعی و در تعامل خویش با دیگران، ضمن اینکه باید منافع خود را در نظر بگیرد تا از زحمت خودش بهره‌مند گردد، به دیگران نیز نفع برساند تا خود نیز بتواند نفعی ببرد و در این ارتباط متقابل، به حیات فردی، و اجتماعی خویش تداوم و تکامل بخشد مثلاً از حقوق دیگران دفاع کند تا حقوق خودش نیز از بین نرود، به دیگران خیر برساند تا دیگران نیز به او خیر برسانند، به دیگران احترام بگذارد تا دیگران نیز به او احترام بگذارند، برای دیگران کار باکیفیت انجام دهد تا دیگران نیز کار او را باکیفیت انجام دهند، به دیگران دروغ نگوید تا دیگران نیز به او دروغ نگویند و ...

برهمن اساس است که پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله افراد جامعهٔ اسلامی را یک دست، یک دل و یک جهت می‌داند و می‌فرماید: «کسی که به امور جامعهٔ اسلامی اهمیت ندهد در واقع مسلمان نیست»^۱.

راست‌گویی در حرفه

اهداف

- نشان دادن وفاداری به عهد و پیمان از طریق برنامه‌ریزی زمانی
- پذیرش فعالیت کاری در حوزه تخصص و توان شایستگی حرفه‌ای
- پرهیز از رقابت به طریق فروش کالا با قیمت کمتر در مدت کوتاه به منظور سودجویی در بلندمدت (دمپینگ)
- پرهیز از جانشینی برند خارجی با کالاهای ساخت داخل
- ارائه اطلاعات صحیح در مورد کالا و خدمات به مشتریان
- ارائه پیش‌برگه خرید یا فروش (پیش‌فاکتور) بر اساس استاندارد
- تمایز غش در معامله با دسته‌بندی محصولات در تولید و فروش

ضرورت و اهمیت

ایمان و اعتقاد به اینکه همواره در محضر داوری عالم، عادل و قادر هستیم که روزی همه اعمال و افکارمان را مطابق با استعدادها و امکاناتی که به ما عنایت فرموده است، ارزیابی نموده و به ما پاداش یا کیفر عادلانه عنایت می‌نماید، نقش بسیار مهمی در بازدارندگی ما از خطاها به خصوص خطاهایی که یک سوی آنها مردم هستند مانند خیانت در امانت، دروغ‌گویی، رشوه خواری، کم‌فروشی، کم‌کاری، مسئولیت‌گریزی و ... دارد.

افراد یک اجتماع بیشتر به وسیله سخن گفتن، با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند تا بتوانند نیازهای گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، فکری، هنری، بهداشتی، امنیتی و ... خود و دیگران را برطرف کنند. هر سخن و گزاره راست و منطبق با واقع که حقیقتی را برای بشر بیان می‌کند، یکی از ارکان ضروری شکل‌گیری جوامع و تمدن بشری است.

لذا احاد جامعه باید مبنای همه روابط خود را بر پایه صدق و راستی بنا نهند تا تمدن و جامعه‌ای رشید و بالنده شکل بگیرد و روابط بین آنها توسعه و تداوم یابد.

رابطه‌ای که مبتنی بر دروغ باشد نه تنها دوام ندارد بلکه سلامت روانی افراد را نیز به هم می‌زند.



■ بحث و گفت‌وگو

در محل زندگی و یا کار و فعالیت خود کدام یک از موارد بی‌توجهی و یا کم‌توجهی را که به مردم آسیب می‌زند، مشاهده کرده‌اید؟ برای حل این مشکلات چه راه‌حل‌هایی پیشنهاد می‌کنید؟

راه‌حل پیشنهادی	کم‌توجهی یا بی‌توجهی	ردیف
کالاهاى تولیدی خود را به موقع در اختیار مردم قرار می‌دهم.	انبار کردن مایحتاج مردم	۱
- از وسایل حمل و نقل عمومی استفاده می‌کنم. - موقع وضو، استحمام، مسواک زدن و... شیر آب را بی‌دلیل باز نگه نمی‌دارم.	زیاده روی در مصرف سوخت، انرژی، آب	۲
		۳
		۴
		۵

نشان دادن وفاداری به عهد و پیمان از طریق برنامه ریزی زمانی

■ بحث و گفت‌وگو

هنرجویان در گروه‌های بزرگ (۶ تا ۸ نفره) به صورت تفکیکی مشاغلی را که در آن وفای به عهد و بیان در قالب زمان بسیار بااهمیت است بررسی و ملاک‌های این وفاداری را از نظر مشتری و توسعه شغلی فهرست نمایند.

فعالیت
کلاسی ۲



پذیرش فعالیت کاری در حوزه تخصص و توان شایستگی حرفه‌ای

■ ایفای نقش

هنرجویان با ایفای نقش به عنوان کارفرما، مشتری و دستیار کارفرما موقعیتی را ایجاد نمایند و در آن عواقب فنی پذیرش کار بدون توجه به تخصص را نشان دهند و سایر هنرجویان بعد از آن به بحث و بررسی سایر عواقب اجتماعی و اقتصادی بپردازند.

فعالیت
کلاسی ۳



پرهیز از رقابت به طریق فروش کالا با قیمت کمتر در مدت کوتاه به منظور سودجویی در بلندمدت (دمپینگ)

■ مطالعه کتاب

هنرجویان کتابی با موضوع رقابت و ورشکستگی مطالعه و خلاصه آن را در کلاس ارائه نمایند، موضوع می‌تواند شرکت‌های خارجی تلفن همراه یا صنعت خودرو یا لوازم خانگی در داخل کشور باشد.

فعالیت
کلاسی ۴



پرهیز از جانشینی برند خارجی در کالاهای ساخت داخل

■ مطالعه موردی

هنرجویان با بررسی بازارهای محلی و کشور در حد وسیع و دسترسی مصادیقی از کالاهایی که ساخت و یا تولید داخل هستند یا برند خارجی شناسایی و معرفی کنند.

فعالیت
کلاسی ۵



■ سخنران - میهمان (اتحادیه صنفی)

هنرجویان بعد از شنیدن سخنرانی با موضوع جانشینی برند در کشور و یا منطقه آثار تخریبی این نحوه از عملکرد را در اقتصاد کشور تحلیل و در کلاس ارائه نمایند.

فعالیت
کلاسی ۶



تمايز غش در معامله با دسته‌بندی محصولات در تولید و فروش

■ بحث گروهی

هنرجویان در سه گروه بزرگ به موضوع دسته‌بندی محصولات بر اساس قیمت و کیفیت و تمایز آن با غش در معامله بپردازند و ملاک‌های تفاوت آن را در جدول تنظیم و ارائه نمایند.

فعالیت
کلاسی ۷





■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج راست‌گویی در حرفه را تکمیل نمایید.

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

پرهیز از ربا و رشوه

اهداف

- پرهیز از رقابت از طریق رانت و پرداخت رشوه با ارزیابی آثار آن در اقتصاد ملی
- پرهیز از حرص و طمع برای گسترش کار از طریق دریافت ربا به جای تلاش در کیفیت و کار صادقانه
- گسترش تدریجی کار در سایه تلاش و شایستگی حرفه‌ای
- جان‌نشین سازی نوآوری و کارآفرینی به جای رشوه در حوزه کاری
- تمیز دادن رشوه و ربا با هدیه و دیگر پرداخت‌ها

ضرورت و اهمیت

استعمال رشوه بیشتر در مواردی به کار می‌رود که موجب ابطال حق یا گذراندن و رسیدن به باطل است. به عبارت دیگر یعنی پرداخت مال (اعم از وجه نقد و سند پرداخت) به منظور انجام کار غیرقانونی (اعم از اینکه قانوناً حق فرد باشد و طریق دستیابی غیرقانونی باشد یا اینکه اصل عمل غیرقانونی باشد).

مثلاً اگر یک پزشک، قاضی، معلم، کارمند و... برای انجام وظیفه قانونی خود از کسی پول یا هدیه‌ای مطالبه نماید، او را رشوه‌خوار و فردی که به او رشوه داده است، رشوه‌دهنده و عمل این دو را ارتشا می‌گوییم.

این عمل نیز مانند دروغ‌گویی، خیانت در امانت، کم‌فروشی و ... آثار زیانباری در روابط اجتماعی و شغلی افراد دارد از جمله:

- ۱- آرامش روانی افراد را به هم می‌زند؛
- ۲- نفاق را در جامعه نهادینه می‌کند؛
- ۳- افراد ضعیف از گرفتن حق و حقوقشان باز مانده و دچار یأس و ناامیدی می‌شوند.
- ۴- فساد ریشه می‌دواند و در روابط کاری و اداری و دیگر عرصه‌های اجتماعی پول و رانت به جای قوانین و ضوابط حاکم می‌گردد.

پرهیز از رقابت از طریق رانت و پرداخت رشوه با ارزیابی آثار آن در اقتصاد ملی

■ بحث گروهی

بعد از توضیحات هنرآموز در مورد مفاهیم رانت، رشوه و مسی‌رهایی که به موجب این رویه در جامعه باز شده است هنرجویان در گروه‌های بزرگ (۶ تا ۸ نفره) موضوع رانت، پرداخت رشوه برای انجام کار و یا ایجاد رقابت را با دیدگاه آثار در اقتصاد ملی بررسی و در کلاس ارائه نمایند.

فعالیت
کلاسی ۹



پرهیز از حرص و طمع برای گسترش کار از طریق دریافت ربا

■ سخنران - متخصص

هنرجویان در یک جلسه گفت‌وگو محور یا حضور سخنران - متخصص مذهبی موضوع ربا را از دیدگاه تکالیف دینی و آثار آن را در زندگی شخصی و اجتماعی بررسی کنند.

فعالیت
کلاسی ۱۰



گسترش تدریجی کار در سایه تلاش و شایستگی حرفه‌ای

■ مطالعه موردی

هنرجویان در جامعه محلی زندگی کاری صاحبان مشاغل که در سایه تلاش و شایستگی حرفه‌ای گسترش یافته را مطالعه و نتایج آن را با ذکر برخی از ویژگی‌ها به کلاس ارائه نمایند.

فعالیت
کلاسی ۱۱



جانشین‌سازی نوآوری و کارآفرینی به جای رشوه در حوزه کاری

■ نمایش

هنرجویان در یک گروه نمایشی در یک شغل خاص (انتخابی) موضوع رشوه به جای نوآوری و کارآفرینی را به نمایش بگذارند و در مورد پایداری و ناپایداری مشاغل از این دیدگاه بحث کنند.

فعالیت
کلاسی ۱۲



تمییز دادن رشوه و ربا با هدیه و دیگر پرداخت‌ها

رشوه: چیزی است که برای باطل ساختن حق یا ثابت کردن باطل داده می‌شود. یا آن چیزی است که به کسی بدهند تا کاری برخلاف وظیفه خود انجام دهد، یا حق کسی را ضایع و باطل کند یا حکمی برخلاف حق و عدالت بدهد.

ربا: به معنی گرفتن یک مال در عوض پرداخت مالی از همان جنس است به طوری که میزان یکی زیادتر از دیگری باشد.

■ بحث و گفت‌وگو

به سخنان هنرآموز خود در مورد ربا و رشوه گوش دهید. در قانون مجازات اسلامی چه مجازاتی برای رشوه و ربا تعیین شده است؟

فعالیت
کلاسی ۱۳



ربا خوار از دنیا نرود، تا آن
که شیطان دیوانه اش کند



■ بحث و گفت‌وگو

در کشورهای گوناگون نسبت به هدیه در محیط کار نگرش‌های مختلفی وجود دارد. در بحث و گفت‌وگو نگرش نسبت به هدیه در کشورمان چگونه است؟

چین:

هدیه باید خصوصی اعطا شود، به جز هدیه مراسم جمعی در ضیافت‌ها

آمریکای لاتین:

هدیه باید در برخوردهای اجتماعی و نه در حین کسب و کار داده شود.

جهان عرب:

در اولین برخورد هدیه ندهید، چون ممکن است رشوه تلقی شود.

اروپا:

با دادن هدیه گزاف، ریسک تلقی رشوه را به جان نخرید.

کشور ما:

.....
.....



تفکر

به تصویر زیر نگاه کنید. برخی از جملات را که در تصویر می‌بینید ممکن است در محیط کار با آن برخورد نمایید. این جملات ممکن است نشانه‌هایی از بروز مسائل و مشکلات اخلاقی باشند. با کمی تأمل جملاتی دیگر که ممکن است نشانه‌ای از بروز مسائل اخلاقی باشند را در شکل بنویسید.



تکلیف منزل و ارائه

در جدول زیر آثار و نتایج پرهیز از ربا و رشوه را تکمیل نمایید.

فعالیت
کلاسی ۱۶



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

الگوی ارزشیابی پودمان در ستکاری

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ پرهیز از جان‌شینی نشان تجاری (برند) خارجی با کالاهای ساخت داخل ■ جان‌شین‌سازی نوآوری و کارآفرینی به جای رشوه در حوزه کاری 	بالاتر از حد انتظار		
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ پرهیز از رقابت از طریق رانت و رشوه با ارزیابی آثار آن در اقتصاد ملی ■ پذیرش فعالیت کاری در حوزه تخصص و توان شایستگی حرفه‌ای 	در حد انتظار (کسب شایستگی)	تکیه بر صلاحیت حرفه‌ای و تلاش در تنوع و کیفیت کار براساس استانداردهای ملی و بین‌المللی	<ul style="list-style-type: none"> ■ راست‌گویی در حرفه ■ پرهیز از ربا و رشوه
۱	---	پایین‌تر از حد انتظار (عدم احراز شایستگی)		
				نمره مستمر از ۵
				نمره شایستگی پودمان از ۳
				نمره پودمان از ۲۰

پودمان ۴

رعایت انصاف



شایستگی ها:

- پرهیز از کم فروشی و گرانفروشی
- رعایت حقوق دیگران

استاندارد عملکرد پودمان:

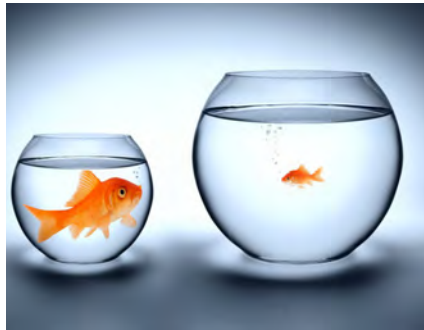
نشان دادن انصاف در موقعیت‌های شبیه‌سازی شده و واقعی در انجام تکالیف کاری

معنای انصاف

انصاف در لغت به معنی داد دادن، عدل کردن و راستی کردن است. عدالت همان انصاف است؛ (۱) انصاف یعنی اینکه همان طور که توقع داریم حقوق ما رعایت شود حقوق دیگران را رعایت کنیم؛ (۲) اگر کسی دوست ندارد همسایه‌اش او را با سروصدای زیاد آزار بدهد اما خود این گونه است و یا اینکه دوست ندارد بقال محله به او جنسی را گران بفروشد؛ اما خود میوه‌فروشی گران فروش است و یا اینکه دوست ندارد کسی به حریم خصوصی او تجاوز کند و مثلاً گوشی او را واریسی نماید اما خودش با دیگران چنین می‌کند از مرز انصاف خارج شده است.

رعایت انصاف با مردم در عرصه کار و عمل

یکی از قواعد مهم برای دوام و سلامت روابط اجتماعی، رعایت انصاف و عدالت بین افراد با هر گرایش و اعتقاد است مثلاً مسافر چه مؤمن و چه کافر، چه دوست و چه نا آشنا، راننده موظف است او را به سلامت و به موقع به مقصد برساند و پزشک موظف است بیمار خود را با هر گرایش و بینشی که باشد، با دلسوزی معاینه و معالجه نماید و مزد خود را به عدالت از او دریافت نماید و یا صاحب خودرو هر کس که باشد، تعمیرکار موظف است خودرو را با کیفیت مطلوب، قیمت مناسب، به موقع و به خوبی و درستی تعمیر کرده و به او تحویل دهد.



شایستگی

پرهیز از کم فروشی و گرانفروشی

اهداف

- نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد
- ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات به صورت استاندارد برای شفافیت در اصالت
- تعیین قیمت کالا و خدمات بر اساس مقررات قیمت گذاری استاندارد و مرسوم در کشور و شرایط منطقه ای
- پذیرش در خواست شفافیت مشتری برای نشان دادن عدم کم فروشی و گرانفروشی
- ارائه قیمت و هزینه خدمات و تولید محصول بر اساس ریز فعالیت ها و ارائه برگه فروش بر اساس آن

ضرورت و اهمیت

شخصی که برای خود ارزش قائل است و خود را در پیشگاه خدا و مردم مسئول می داند، دست به گناه و تخلف نمی زند؛ بخصوص تخلفاتی مانند کم فروشی، کم کاری، کار بی کیفیت و ... که خداوند به شدت مرتکبین آنها را سرزنش و تهدید کرده است. زیرا افراد کم فروش و گرانفروش و یا کسانی که کار و خدمتشان بی کیفیت است، علاوه بر اینکه به مردم ظلم و ستم می کنند، در واقع مالشان را از راه دزدی می ربایند و جانشان را به خطر می اندازند، اطمینان و شوق مردم را نیز از خود سلب نموده و به تدریج مشتریان و سرانجام سرمایه مادی و اجتماعی خود را از دست می دهند و در نهایت روابط اجتماعی بین افراد را تیره و تار و نابود می سازند.

به همین دلیل در قرآن کریم با قاطعیت به تولید کنندگان و فروشندگان و نیز ارائه کنندگان خدمت به مردم (در تولید کالا یا ارائه خدمت به مردم) دستور داده است که در تولید یا فروش کالا و یا ارائه خدمت به مردم چیزی از حق مردم را کم نگذارند و با ضایع کردن حق مردم، در جامعه فساد ایجاد نکنند^۱.

۱- سوره اعراف، آیه ۸۵ و سوره شعرا، آیه ۱۸۳



قانون تعزیرات حکومتی:

گرانفروشی:

گرانفروشی عبارت است از عرضه کالا یا خدمات به بهای بیش از نرخ‌های تعیین شده توسط مراجع رسمی به طور علی‌الحساب یا قطعی و عدم اجرای مقررات و ضوابط قیمت‌گذاری و انجام هر نوع اقدامات دیگر که منجر به افزایش بهای کالا یا خدمات برای خریدار گردد.

کم فروشی و تقلب :

کم فروشی و تقلب عبارت است از عرضه کالا یا خدمات کمتر از میزان و مقادیر خریداری شده از نظر کمی یا کیفی که مبنای تعیین نرخ مراجع رسمی قرار گرفته است.

فعالیت
کلاسی ۱



مطالعه موردی

مصادیقی از کم‌فروشی و گرانفروشی که آثار اجتماعی آن قابل مشاهده است را بررسی و در کلاس به بحث و گفت‌وگو بگذارید.



نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد

قانون تعزیرات

عدم درج قیمت : عبارت است از عدم درج قیمت کالاها یا خدمات مشمول به نحوی که برای مراجعین قابل رؤیت باشد به صورت نصب برچسب یا اتیکت یا به صورت نصب تابلوی نرخ در محل واحد

■ بحث گروهی

هنرجویان به گروه‌های سه نفره تقسیم شوند و در مورد برچسب قیمت کالا، اسناد الزامی خرید کالا و استانداردهای قیمت‌گذاری شفاف بحث کرده و نتایج آن را در قالب گزارشی که حاوی این ویژگی‌ها باشد، در کلاس ارائه نمایید.

فعالیت
کلاسی ۲



ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات به صورت استاندارد برای شفافیت در اصالت

فعالیت
کلاسی ۳



■ سخنران - متخصص

بعد از صحبت‌های سخنران - متخصص در مورد مشخصات فنی کالا، شرح خدمات و نشان اصالت کالا هنرجویان در بحث گروهی با حضور سخنران متخصص در این مورد جدولی حاوی مهم‌ترین ویژگی‌های فنی و اصالت کالا تهیه نمایید.

مهم‌ترین ویژگی‌ها	ردیف
	۱
	۲
	۳
	۴

تعیین قیمت کالا و خدمات بر اساس مقررات قیمت گذاری استاندارد و مرسوم در کشور و شرایط منطقه ای

مطالعه کتاب و بحث

هنرجویان کتابی را در مورد روش های قیمت گذاری کالا و خدمات مطالعه و آن را خلاصه و در کلاس به صورت بحث گروهی یا تفکیک موضوعی (نشست های جداگانه) ارائه نمایند.

فعالیت
کلاسی ۴



پذیرش درخواست شفافیت مشتری برای نشان دادن عدم کم‌فروشی و گرانفروشی

فعالیت
کلاسی ۵



■ مشاهده فیلم / ایفای نقش

بعد از مشاهده فیلم یا دیدن نمایش، با موضوع کم‌فروشی و گرانفروشی به صورت خاص یا عام، روش‌های شبه‌قانونی نشان دادن عدم گرانفروشی و کم‌فروشی را فهرست و طبقه‌بندی نمایید و در کلاس ارائه کنید.



ارائه قیمت و هزینه خدمات و تولید محصول بر اساس ریز فعالیت‌ها و ارائه برگه فروش بر اساس آن

مطالعه موردی

هنرجویان بعد از مصاحبه با فروشندگان کالا و یا ارائه‌دهندگان کالا در جامعه محلی، برگه‌های فروش را بر اساس محاسبه قیمت تمام شده تحلیل کنند.

فعالیت
کلاسی ۶





■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج پرهیز از کم فروشی و گرانفروشی را تکمیل نمایید.

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

رعایت حقوق دیگران

اهداف

- رفتار یکسان با مشتریان دریافت خدمات و یا کالا
- پایبندی به قول و فعل در معاملات از نظر زمانی و شرایط معامله و رضایت مصرف کننده
- تضمین کیفیت پنهان و آشکار از طریق پیگیری رضایت مشتری
- سازمان دهی فعالیت ها بر اساس شرایط مشتریان
- تحلیل و بررسی منشور اخلاقی حرفه

ضرورت و اهمیت

زندگی امروز ایجاب می کند که هر روز در نقش ها و فضاهای مشترک و جانشین به عنوان تولیدکننده، مصرف کننده، مشتری و ... ظاهر شویم. انتظار این است که تغییر نقش ها و قرار گرفتن در شرایط جدید رفتار و عملکردی داشته باشیم که حقوق خویش را در رعایت حقوق دیگران ببینیم. بدیهی است حرکت در مسیر توجه به حقوق دیگران در همه ابعاد زندگی شخصی و کاری باعث انسجام اجتماعی خواهد شد و جامعه منسجم تر می شود.

رعایت حقوق دیگر افراد به نفع همه افراد جامعه است. به دلیل جهل و بی خبری افراد یا به خاطر خودخواهی و توجه به منافع شخصی ممکن است این حقوق رعایت نشود. همه افراد نسبت به یکدیگر حقوقی دارند و در نتیجه نسبت به هم وظایفی دارند. اگر افراد نسبت به وظایفی که به هم دارند آگاه و به آن پایبند باشند اختلاف ها پیش نمی آید و اگر هم پیش آید، به راحتی قابل حل است. این حقوق به صورت دو جانبه است. در محیط کار، شاغل و مشتری، خریدار و فروشنده، تولید کننده و مصرف کننده، کارگر و کارفرما و غیره نسبت به یکدیگر حقوق و وظایفی داریم. در قانون کار برخی از حقوق و وظایف کارگر و کارفرما آمده است.

رفتار یکسان با مشتریان دریافت خدمات و یا کالا



■ بحث و گفت‌وگو

در مورد جمله " هرگز در برخورد با مشتریان تبعیض قائل نشوید چرا که احترام "در همه جا" و " برای همه" مشتریان ضروری است" بحث و گفت‌وگو نمایید. و اثرات و نتایج ایجاد تبعیض بین مشتریان را بنویسید.

فعالیت
کلاسی ۸



■ بحث و گفت‌وگو

نمونه‌هایی که در زندگی و محیط کار در اطراف خود مربوط به علائم زیر مشاهده می‌کنید در جدول زیر بنویسید.

	...

فعالیت
کلاسی ۹



پابندی به قول و فعل در معاملات از نظر زمانی و شرایط معامله و رضایت مصرف کننده

فعالیت
کلاسی ۱۰



بحث و گفت و گو

فرض کنید به یک مشتری قول داده‌اید که در مدت زمان معینی، محصول را برایش تولید و آماده می‌کنید. به سؤالات زیر در گروه پاسخ دهید:

۱- اگر پیشنهادهای جدیدی برای کار داشته باشید ولی نتوانید محصول را به موقع به دست مشتری برسانید، چه تصمیمی می‌گیرید؟

.....
.....
.....
.....

۲- اصطلاح "زخمی کردن کار" و عدم پابندی به زمان مقرر در تحویل کار چه مشکلی را به وجود می‌آورد؟

.....
.....
.....
.....

۳- اگر نتوانستید محصول را به دست مشتری برسانید چگونه رضایت مشتری را به دست می‌آورید؟

.....
.....
.....
.....

۴- عدم پابندی به قول با مشتری چه آثاری دارد؟

.....
.....
.....
.....

تضمین کیفیت پنهان و آشکار از طریق پیگیری رضایت مشتری

فعالیت
کلاسی ۱۱



■ بحث و گفت‌وگو

جمله "دریافت بازخورد مشتریان سبب می‌شود بتوانید بهتر درکشان کنید." را مورد بحث و گفت‌وگو قرار دهید؟

.....

.....

.....

.....

.....



سازمان دهی فعالیت‌ها بر اساس شرایط مشتریان

بحث و گفت‌وگو

فرض کنید یک مشتری به دلایلی یک محصول را در زمان کمتر با کیفیت مناسب از شما درخواست می‌کند. شما برای تخمین فعالیت‌ها، قیمت تمام شده، وسایل مورد نیاز و ... چه تصمیمی می‌گیرید؟ اگر قیمت نهایی برای مشتری مهم باشد، آیا تصمیم شما متفاوت خواهد بود؟

فعالیت
کلاسی ۱۲





منشور اخلاقی کتاب همراه را مرور کنید و مورد بحث و گفتگو قرار دهید:

منشور اخلاقی نیروی کار ماهر

در شغل و حرفه

به عنوان عضوی از نیروی کار ماهر کشور در پیشگاه خداوند متعال که دانای آشکار و نهان است؛

متعهد می شوم :

■ مسئولیت پذیری، درست کاری، امانت داری، گذشت، انصاف و بهره‌وری در تمام امور شغلی و حرفه ای را سرلوحه کارهای خود قرار دهم.

■ کار خود را با تفکر، ایمان، علم، عمل و اخلاق در عرصه‌های ارتباط با خود، خدا، خلق و خلقت به صورت شایسته انجام دهم.

■ در تعالی حرفه‌ای، یادگیری مداوم، مهارت‌افزایی و کسب شایستگی و ارتقای صلاحیت‌های حرفه‌ای خویش کوشا باشم.

■ مصالح افراد، مشتریان و جامعه را در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای بر منافع خود مقدم بدارم.

■ با همت بلند و پشتکار برای کسب روزی حلال و تولید ثروت از طریق آن تلاش نمایم.

■ از بطالت، بیکاری، اسراف، ربا، کم فروشی، گرانفروشی و زیاده خواهی پرهیز کنم.

■ در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای ، آنچه برای خود می‌پسندم، برای دیگران هم بپسندم و آنچه برای خود نمی‌پسندم برای دیگران نیز نپسندم.

■ از کار، تولید، کالا، سرمایه و خدمات کشور خود در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای حمایت کنم.

■ برای مخلوقات هستی، محیط زیست و منابع طبیعی کشورم ارزش قائل شوم و در حفظ آن بکوشم.

■ از حیا و عفت، آراستگی ظاهری و پوشیدن لباس مناسب برخوردار باشم.

■ همواره در حفظ و ارتقای سلامت و بهداشت خود و دیگران در محیط کار تلاش نمایم.

■ در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای در تمامی سطوح ، حقوق مالکیت معنوی و مادی اشخاص، شرکت‌ها و بنگاه‌های تولیدی و خدماتی را رعایت کرده و براساس قانون عمل نمایم.

■ و از خداوند متعال می‌خواهم در پیمودن این راه بزرگ، بینش مرا افزون، اراده‌ام را راسخ و گام‌هایم را استوار گرداند.



تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج رعایت حقوق دیگران را تکمیل نمایید.

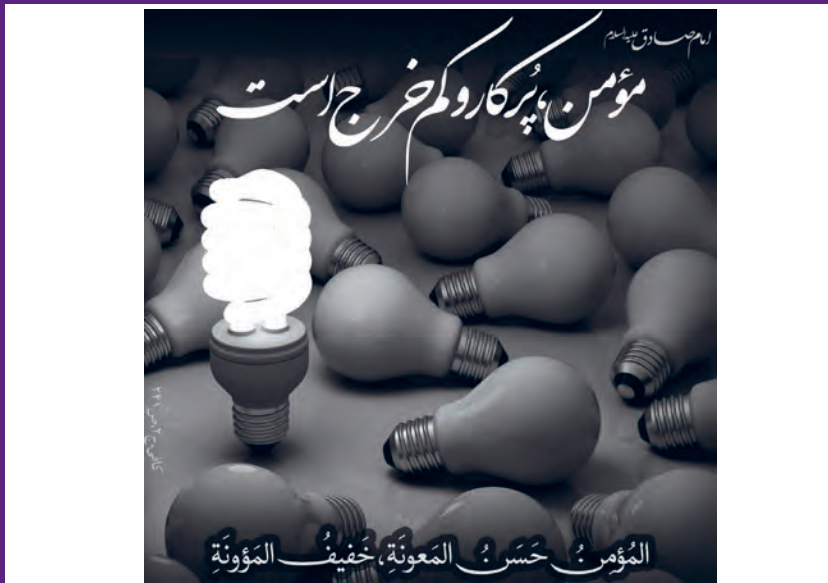
	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق
	در ارتباط با خلقت

الگوی ارزشیابی پودمان رعایت انصاف

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ ارائه قیمت و هزینه خدمات و تولید محصول بر اساس ریز فعالیت‌ها و ارائه برگه فروش و قیمت‌گذاری بر این اساس ■ تحلیل و بررسی منشور اخلاقی حرفه 	بالاتر از حد انتظار	فروش کالا و خدمات بر اساس قیمت تمام شده، رقابت پذیری و ماندگاری در کسب و کار	<ul style="list-style-type: none"> ■ پرهیز از کم‌فروشی و گرانفروشی ■ رعایت حقوق دیگران
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ تعیین قیمت کالا و خدمات بر اساس مقررات (قیمت‌گذاری شرایط منطقه‌ای) ■ نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد 	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

پودمان ۵

بهره‌وری



شایستگی‌ها:

- مدیریت منابع
- محکم‌کاری

استاندارد عملکرد پودمان:

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

مدیریت منابع

اهداف

- برنامه‌ریزی استفاده بهینه (مناسب) از منابع و اولویت‌بندی هزینه‌ها
- سازمان‌دهی و گسترش فعالیت‌ها براساس منابع در اختیار
- تغییر در فرایندها برای صرفه‌جویی در منابع کشور
- نوآوری سازمان یافته بر پایه فناوری در راستای حداقل‌سازی منابع
- تخمین زمانی انجام کارها به صورت استاندارد و ارائه پیشنهاد زمانی به مشتریان بر اساس آن

ضرورت و اهمیت

همان‌طور که می‌دانیم منابعی که در اختیار ما است، محدود می‌باشد و اگر نتوانیم استفاده صحیح کنیم روزی به پایان خواهد رسید. این منابع گستردگی فراوان دارند. لذا برای حفظ منابع انسانی، منابع مالی و منابع طبیعی ضرورت دارد در فرایندهای برداشت و مصرف تغییراتی صورت گیرد تا استفاده مناسبی از منابع داشته باشیم بدین صورت نسل‌های آینده سهم بیشتری از آنها خواهند داشت. برای این کار بایستی به دنبال جایگزین کردن منابع غیر تجدیدپذیر با منابع تجدیدپذیر باشیم.



■ بحث گروهی

در ارتباط با عوامل مؤثر در بهره‌وری یک کارخانه نمودار زیر را تکمیل کنید.



■ بحث گروهی

برداشت خود را از تصویر زیر شرح دهید.

شرح:

.....

.....

.....

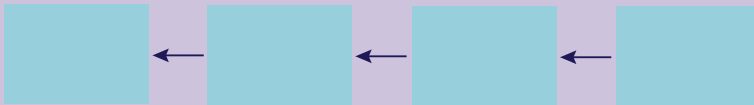


رنامه‌ریزی استفاده حداقلى از منابع و اولويت‌بندى هزينه‌ها

"هميشه فهرست اولويت‌بندى شده كارها و هزينه‌ها را در معرض ديدتان قرار دهيد."

■ بحث و گفت‌وگو

فرض كنيد با مبلغى كه داريد مى‌بايست با آن هزينه رفتن به هنرستان، خريد اقلام خوراكي شخصى، لوازم‌التحرير و بدهى به هم‌كلاسى خود را تأمين كنيد. ترتيب و اولويت‌بندى شما براى انجام آن چگونه است؟



فعاليت
كلاسى ۳



■ بحث و گفت‌وگو

براى پدران ما هميشه نان اصلى‌ترين غذا بوده و لذا قداست خاصى داشته است. به طورى كه اگر تكه نانى بر زمين افتاده بود با احترام از زمين برداشته، بوسيده و سپس در جايى كه لگدمال نشود قرار مى‌دادند. از طرفى توليد جو و گندم نيز اهميت خاصى داشته و جزئى از محصولات استراتژيك است.

با تشكيل گروه‌هاى دو يا سه نفره در مورد فرايند توليد تا مصرف اين محصول حياتى بحث و گفت‌وگو كنيد و نتايج آن را در كلاس ارائه نماييد. چگونه مى‌توان از منابع كمترى براى توليد و مصرف نان استفاده نمود؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فعاليت
كلاسى ۴



سازمان‌دهی و گسترش فعالیت‌ها بر اساس منابع در اختیار

"چو دخلت نیست، خرج آهسته تر کن"

■ بحث و گفت‌وگو

با تشکیل گروه‌های دو یا سه نفره، در مورد حرفه مرتبط با رشته خود، منابع مورد نیاز را جهت توسعه فعالیت‌های مرتبط با آن شناسایی و در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.

فعالیت
کلاسی ۵



تغییر در فرایندها برای صرفه جویی در منابع کشور

■ تفکر

برداشت خود را از تصویر زیر نوشته، اثر آن را در منابع خدادادی و طبیعی کشور بنویسید.



فعالیت
کلاسی ۶



■ بحث و گفت‌وگو

پیرامون ارتباط صرفه‌جویی در استفاده از منابع کشور، جدول زیر را تکمیل کنید.

خدا	خود	خلق	خلقت

فعالیت
کلاسی ۷



نوآوری سازمان یافته بر پایه فناوری در راستای حداقل سازی منابع

"هر سازمان، شرکت، کارخانه و... باید از لحاظ فناوری به روز بوده و هزینه‌های خود را کاهش دهد."

مطالعه موردی

با مطالعه موردی بررسی کنید که با توجه به پیشرفت‌های فناوری، در استفاده از منابع مرتبط با حرفه و رشته‌تان چه تغییراتی صورت گرفته است؟ آیا از منابع موجود به درستی استفاده شده است؟ چرا؟

فعالیت
کلاسی ۸



تخمین زمانی انجام کارها به صورت استاندارد و ارائه پیشنهاد زمانی به مشتریان بر اساس آن



"انجام کارها در کوتاه‌ترین
زمان ممکن با کیفیت
استاندارد و مطلوب"

■ بحث و گفت‌وگو

فرض کنید برای ویزیت، در روز و ساعت مشخص از مطب پزشکی وقت قبلی دارید. پس از مراجعه به مطب در زمان پیش‌بینی شده، پزشک با یک ساعت تأخیر شما را ویزیت می‌کند. کار او را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ این پزشک چه نوع خسارت‌هایی به بیماران و همراهان آنها وارد می‌کند؟

فعالیت
کلاسی ۹



■ مطالعه

از عوامل تخمین درست زمان انجام کارها مهارت و تخصص می‌باشد. با مطالعه و بررسی منابع دیگر، عوامل تأثیرگذار بر تخمین درست زمان را شناسایی و فهرست کنید.

.....

.....

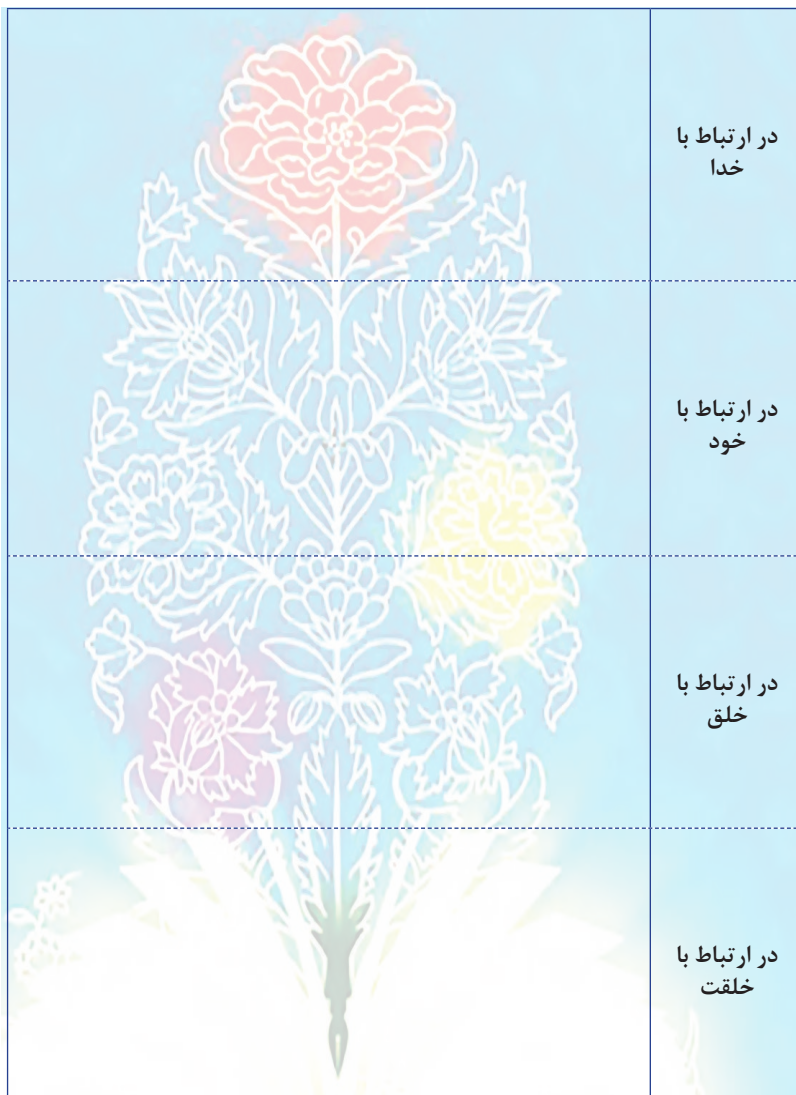
.....

فعالیت
کلاسی ۱۰





■ تکلیف منزل و ارائه
در جدول زیر آثار و نتایج مدیریت منابع را تکمیل نمایید.

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

محکم کاری

اهداف

- کنترل تولید و خدمات از طریق بازرسی‌های معیاری و نوبتی معمول
- تأکید بر انجام کار و فعالیت بر پایه صلاحیت حرفه‌ای
- بسته‌بندی و حمل و نقل بر اساس دستورالعمل‌های استاندارد با نشان دادن برچسب
- پرهیز از کاربرد مواد و مصالح بی کیفیت در ساخت کالا و ارائه خدمات
- توجه به جزئیات در انجام کارها بر اساس استاندارد
- تطبیق و مقایسه محصول با نقشه

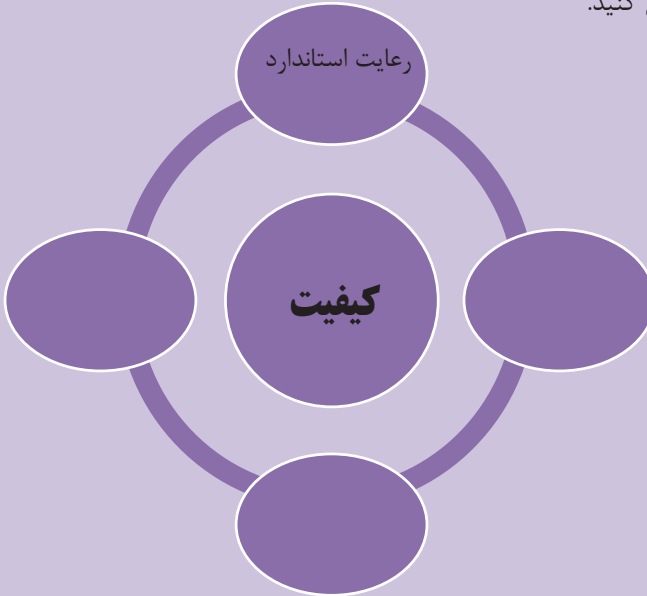
ضرورت و اهمیت





■ تفکر

عوامل مؤثر بر ارائه کالا و خدمات با کیفیت مطلوب و استاندارد را در نمودار زیر مشخص کنید.



■ سخنران - متخصص / گفت‌وگو

با تشکیل گروه‌های دو یا سه نفره یا دعوت از فردی متخصص در حرفه و رشته خود، مثال‌ها و نمونه‌های محکم‌کاری را بحث نمایید و فهرست زیر را تکمیل کنید.

- ۱-
- ۲-
- ۳-
- ۴-

کنترل تولید و خدمات از طریق بازرسی‌های معیاری و نوبتی — معمول

فعالیت
کلاسی ۱۴



تفکر

فرض کنید یک فروشنده مواد غذایی به دلیل اشتباه و عدم دقت، مواد غذایی تاریخ‌مصرف گذشته‌ای را به یکی از مشتریان خود فروخته است. اقدام کوتاه مدت فروشنده برای رفع خطا چیست؟ برای جلوگیری از تکرار این عمل چه اقدام پیشگیرانه بلندمدتی انجام می‌دهید؟

اقدام کوتاه مدت	اقدام پیشگیرانه و بلند مدت

فعالیت
کلاسی ۱۵



تفکر

با استفاده از منابع در اختیار، ۴ شاخص بازرسی جهت کنترل کیفیت محصول (کالا و خدمات) در حرفه و رشته خود را فهرست کنید.

۴	۳	۲	۱

تأکید بر انجام کار و فعالیت بر پایه صلاحیت حرفه‌ای



تفکر

اگر افرادی در حرفه غیرمرتبط با مدرک تحصیلی و تجارب خود به کار گمارده شوند، خسارت‌های فردی و اجتماعی احتمالی ناشی از این تصمیم را در کلاس درس به بحث و گفت‌وگو بگذارید.

فعالیت
کلاسی ۱۶



بسته‌بندی و حمل و نقل بر اساس دستورالعمل‌های استاندارد با نشان دادن برچسب

فعالیت
کلاسی ۱۷



■ بحث و گفت‌وگو

استانداردها دارای سطوح مختلفی هستند. با استفاده از منابع در اختیار، برای هر یک مثال بزنید و نتایج را در کلاس به بحث و گفت‌وگو بگذارید.

استاندارد بین‌المللی	استاندارد منطقه‌ای	استاندارد ملی	استاندارد شرکتی	استاندارد کارخانه‌ای

فعالیت
کلاسی ۱۸



■ تفکر

یکی از مؤلفه‌های مهم در تحویل و ارسال کالا به مشتریان و مصرف‌کنندگان بسته‌بندی مناسب و استاندارد همراه با علائم می‌باشد. در این ارتباط مفهوم تصاویر زیر را بنویسید.

پرهیز از کاربرد مواد و مصالح بی کیفیت در ساخت کالا و ارائه خدمات

■ سخنران – متخصص

با دعوت از فردی مرتبط با استاندارد در خصوص جایزه ملی کیفیت و چگونگی تعلق آن به شرکت‌ها بحث و گفت‌وگو کنید.

فعالیت
کلاسی ۱۹



■ بحث و گفت‌وگو

با تشکیل گروه‌های دو یا سه نفره در مورد تفاوت‌های کالا و خدمات و شاخص‌های کیفیت کالا و خدمات بحث و گفت‌وگو کرده و نتیجه را در جدول زیر فهرست کنید.

فعالیت
کلاسی ۲۰



خدمات	کالا	ردیف
		۱
		۲
		۳
		۴

توجه به جزئیات در انجام کارها بر اساس استاندارد

فعالیت
کلاسی ۲۱



■ مشاهده فیلم

با نمایش فیلم مرتبط با موضوع توجه به جزئیات در انجام کارها، آن را تحلیل و بررسی کنید.

تطبیق و مقایسه محصول با نقشه

■ انجام کار واقعی

تصویری از یک محصول مربوط به حرفه و رشته خود را در محل مربوطه الصاق کرده و بنویسید که چه مشخصاتی از آن باید کنترل شود؟

فعالیت
کلاسی ۲۲



فعالیت
کلاسی ۲۳



■ بحث و گفت و گو

از آنجا که مواد پلاستیکی، مخرب محیط زیست می باشند و معمولاً در خانه ها روزانه با مقدار زیادی از این مواد سرو کار دارید، فکر می کنید وظیفه شما به عنوان یک شهروند در قبال این مواد چیست؟

.....

.....

.....

فعالیت
کلاسی ۲۴



■ تفکر

برداشت خود را از تصویر زیر بنویسید.



.....

.....

.....

.....

.....

.....



■ تفکر

بهره‌وری در تصویر زیر چقدر است؟ مصداق اجتماعی آن چیست؟



■ تفکر

چنانچه در مراجعه به یک اداره با چنین صحنه‌ای روبه‌رو شوید، چه حالی به شما دست می‌دهد؟



فعالیت
کلاسی ۲۷



■ تفکر

برداشت خود را از هر یک از تصاویر زیر بنویسید.



.....
.....
.....



.....
.....
.....



.....
.....
.....

فعالیت
کلاسی ۲۸



■ تفکر

مفهوم تصویر زیر چیست؟ دو مورد از اهداف شایستگی‌های این پودمان که مرتبط با این تصویر است را بنویسید.



فعالیت
کلاسی ۲۹



■ گزارش تجربه


خاطره و یا اتفاقی در زمینه مرتبط با این پودمان را نوشته و در کلاس برای هم‌کلاسی‌های خود تعریف کنید.

■ تکلیف منزل و ارائه

در جدول زیر، آثار و نتایج محکم‌کاری را تکمیل نمایید.

فعالیت
کلاسی ۳۰



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

الگوی ارزشیابی پودمان بهره‌وری

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> ■ تطبیق و مقایسه محصول با نقشه ■ تغییر در فرایندها برای صرفه‌جویی در منابع کشور 	بالاتر از حد انتظار	استفاده از منابع بر اساس صرفه‌جویی در مقیاس	<ul style="list-style-type: none"> ■ مدیریت منابع ■ محکم‌کاری
۲	<ul style="list-style-type: none"> ■ برنامه‌ریزی برای استفاده حداقلی از منابع و اولویت‌بندی هزینه‌ها ■ بسته‌بندی و حمل و نقل براساس دستورالعمل‌های استاندارد با نشان دادن برچسب 	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

- ۱- برنامه درسی اخلاق حرفه‌ای (استاندارد آموزشی)، پایه دوازدهم، سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، نگارش چهارم، ۱۳۹۷.
- ۲- سیاست‌های کلی نظام، ابلاغی در بخش‌های اشتغال، اقتصاد مقاومتی، ایجاد تحول در آموزش و پرورش، حمایت از کار و سرمایه ایرانی و جمعیت.
- ۳- سند تحول بنیادین آموزش و پرورش
- ۴- برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران
- ۵- سند طراحی مفهومی آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای در شاخه فنی و مهارتی، سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، ۱۳۹۴.
- ۶- مفاتیح الحیات، آیت الله جوادی آملی، مرکز نشر اسراء، ۱۳۹۱.
- ۷- مجموعه تصاویر تارنمای <http://ahlolbait.com>



بهنر آموزان محترم، بهنرجویان عزیز و اولیای آمان می‌توانند نظریه‌های اصلاحی خود را درباره مطالب این کتاب از طریق نامه
برنشانی تهران - صندوق پستی ۴۸۷۴ / ۱۵۸۷۵ - گروه درسی مربوط و یا پیام‌نگار tvoccd@roshd.ir ارسال نمایند.

وب‌گاه: tvoccd.oerp.ir

دخترتالیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کارگاهش