

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِ مُحَمَّدٍ وَعَجِّلْ فَرَجَهُمْ

# اخلاق حرفه‌ای

پایه دهم

دوره دوم متوسطه حرفه‌ای

تمامی رشته‌های مهارتی

## وزارت آموزش و پرورش سازمان آموزش و پرورش استثنایی کشور

نام کتاب: اخلاق حرفه‌ای - پایه دهم دوره دوم متوسطه حرفه‌ای - کد: ۵۱۰۴۵۳  
پدیدآورنده: سازمان آموزش و پرورش استثنایی کشور  
مدیریت برنامه‌ریزی و تألیف: معاونت برنامه‌ریزی آموزشی و توان‌بخشی  
شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: مجید هداوند، منیره عزیزی، سهیلا خاکزاد، مینا حسنی، احمد مطلبی ورکانی، محمد شاهی و افشار بهمنی (اعضای شورای برنامه‌ریزی)  
محمد شاهی، زهرا کریمی، سهیلا خاکزاد و احمد مطلبی ورکانی (اعضای گروه تألیف)  
مدیریت آماده‌سازی هنری: اداره چاپ و انتشارات سازمان آموزش و پرورش استثنایی کشور  
شناسه افزوده آماده‌سازی: احمد رضا امینی (مدیر امور فنی و چاپ) - مجید ذاکری یونسی (مدیر هنری) -  
محمد عباسی (طراح گرافیک، طراح جلد و صفحه‌آرا) - زهره بیگدلو (تصویرگر)  
نشانی سازمان: تهران: خیابان انقلاب، خیابان برادران مظفر، شماره ۶۶،  
تلفن: ۶۶۹۷۰۴۵۵، کدپستی: ۱۴۱۶۹۳۵۶۸۴  
ناشر: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران - کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج - خیابان ۶۱ (داروپخش)  
تلفن: ۵-۴۴۹۸۵۱۶۱، دورنگار: ۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی: ۱۳۹-۳۷۵۱۵  
چاپخانه: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»  
سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ پنجم ۱۴۰۳  
برای دریافت فایل pdf کتاب‌های درسی به نشانی [www.chap.sch.ir](http://www.chap.sch.ir) مراجعه نمایید.

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به سازمان آموزش و پرورش استثنایی کشور است و هرگونه استفاده از کتاب و اجزای آن به صورت چاپی و الکترونیکی و ارائه در پایگاه‌های مجازی، نمایش، اقتباس، تلخیص، تبدیل، ترجمه، عکس برداری، 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.



تعلیم و تعلّم عبادت است.

امام خمینی (قَدَسَ سِرَّةُ)

## سخنی با همکاران گرامی

یکی از مهم‌ترین وظایف آموزش و پرورش کمک به رشد اخلاقی دانش‌آموزان است؛ هدف اصلی از تدریس درس اخلاق حرفه‌ای آموزش مفاهیم اخلاقی موردنیاز برای حضور مؤثر دانش‌آموزان در محیط کار است.

دانش‌آموزان در کنار یادگیری و کسب شایستگی‌های فنی مرتبط با رشته مهارتی خود باید در زمینه شایستگی‌های غیر فنی نیز مهارت‌های موردنیاز را کسب کنند. در برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران، شایستگی‌های غیر فنی مورد نیاز دنیای کار یکی از چهار شایستگی کلان حوزه تعلیم و تربیت و یادگیری کار و فناوری می‌باشد. کتاب اخلاق حرفه‌ای، باهدف کسب مراتبی از شایستگی‌های اخلاق حرفه‌ای می‌باشد که شامل شش درس است:

### ۱- ارتباط ۲- همکاری ۳- مسئولیت‌پذیری ۴- مدیریت منابع ۵- امانت‌داری ۶- درستکاری.

برای آشنایی با ساختار کتاب و همچنین تدریس موفق، نظر همکاران محترم را به نکات زیر جلب می‌نماییم:

- درس‌های کتاب با داستان‌های بازدید از کارگاه‌های مختلف متناسب با رشته‌های مهارتی دوره دوم متوسطه حرفه‌ای و نیازهای دانش‌آموزان در بازار کار شروع می‌شود و در فرایند این بازدیدها دانش‌آموزان با مفاهیم اخلاقی مرتبط با هر درس آشنا خواهند شد.

- محتوای کتاب بر اساس تجربیات قبلی دانش‌آموزان و نیازهای آتی آنها طراحی شده است.

- محل اجرای این درس، کارگاه مدرسه و یا کلاس درس و مدت‌زمان این درس یک ساعت در هفته است. در صورت امکان فعالیت‌های دانش‌آموزان در شرایط و موقعیت‌های یادگیری واقعی انجام گیرد.

- استفاده از روش‌های متنوع تدریس که براساس فعالیت دانش‌آموزان است مانند روش‌های پروژه محور، پرسش و پاسخ، سخنرانی، نمایشی، بازدید علمی، ایفای نقش، مشارکتی، بازی، کاوشگری و ... در تدریس این درس بسیار مفید است و می‌توان درعین حال از چند روش تدریس به صورت تلفیقی استفاده کرد.

- در برخی واحدهای کاری، فعالیت‌هایی تحت عنوان «گفت و گو کنید» طراحی شده است که موجب افزایش تعامل بین دانش‌آموزان، توسعه دانش و تقویت کاربرد واژگان مربوط به کار می‌شود.

- به منظور انعطاف در برنامه درسی، قسمت‌هایی با عنوان «فعالیت‌های پیشنهادی، سؤال شما و یا فضاهای خالی» گنجانده شده است تا همکاران محترم متناسب با توانمندی هر دانش‌آموز، فعالیت‌هایی را برای وی طراحی نمایند. همچنین به دانش‌آموزان این فرصت داده می‌شود تا با استفاده از آموخته‌های خود فعالیت جدیدی را برای اجرا پیشنهاد دهند.

- برای یادگیری مؤثر اهداف موردنظر در هر درس، در صورت امکان بازدیدهایی متناسب با داستان هر درس از محیط‌های کار فراهم گردد.

- در پایان هر نوبت جهت دستیابی به اهداف آموزشی کتاب لازم است بازارچه‌ای از تولیدات یا خدمات مرتبط با رشته مهارتی در بین دانش‌آموزان با رویکرد اخلاق حرفه‌ای برگزار گردد. اولین بازارچه در پایان نوبت اول به صورت کلاسی برگزار گردد و دومین بازارچه در پایان نوبت دوم با در نظر گرفتن تجربیات کلاسی در مدرسه اجرا شود. دانش‌آموزان را در هر یک از بازارچه‌ها ارزیابی کرده و نمره آن را بخشی از ارزشیابی پایانی قرار دهید.

- شیوه ارزشیابی این درس به صورت فرایندی است؛ که ترکیبی از خودسنجی (با همکاری دانش‌آموز و اولیا) ۲ نمره، نمره کلاسی (۱۰ نمره) و نمره بازارچه (۸ نمره) است که توسط دبیر مربوطه اعمال می‌گردد.

- از همکاران گرامی و صاحب نظران تقاضا داریم، با نظرات سازنده خود ما را از کاستی‌های کتاب آگاه نمایند تا مورد بررسی قرار گرفته و در چاپ‌های بعدی لحاظ گردد.

## فهرست

۱	درس اول: ارتباط
۲	کارگاه مشبک
۵	ارتباط در محیط کار
۷	خودشناسی
۸	مهارت درخواست کردن
۹	رازداری
۱۱	درس دوم: همکاری
۱۲	باغبانی
۱۳	شناخت وظایف کاری
۱۵	تقاضای کمک خواستن از فرد مطلع
۱۶	همکاری با مسئول مستقیم در محیط کار
۱۶	کمک به همکار خود در صورت داشتن مهارت مربوطه
۱۹	درس سوم: مسئولیت پذیری
۲۰	آشپزخانه
۲۲	مسئولیت پذیری در محیط کار
۲۲	خصوصیات یک فرد مسئولیت پذیر
۲۴	قبول نکردن مسئولیت بیش از حد
۲۵	پذیرش نتیجه انجام ندادن کار در زمان تعیین شده
۲۷	بازارچه کلاسی



۲۹	درس چهارم: مدیریت منابع (زمان، هزینه و امکانات)
۳۰	کارگاه خیاطی
۳۲	مدیریت هزینه‌ها
۳۴	صرفه‌جویی
۳۵	استفاده مطلوب از ابزار، وسایل و امکانات محیط کار
۳۶	وقت‌شناسی
۳۷	برنامه‌ریزی
۳۹	درس پنجم: امانت‌داری
۴۰	کارگاه رنگ‌کاری ساختمان
۴۳	ارائه اطلاعات صحیح در مورد کالا و خدمات به مشتری
۴۴	پایبندی به قراری که با مشتری داریم
۴۵	مراقبت از اطلاعات شخصی مشتری
۴۷	درس ششم: درستکاری
۴۸	کارگاه قالی بافی
۵۰	استفاده از مواد و مصالح با کیفیت مناسب
۵۲	مقایسه محصول با نقشه یا طرح
۵۲	بسته‌بندی و حمل و نقل براساس دستورالعمل
۵۳	علامت‌های استاندارد بسته‌بندی
۵۶	بازارچه مدرسه
۵۸	منابع



درس

# ارتباط



# کارگاه مشبک



امروز براساس برنامه زمانی که خانم احمدی جلسه قبل به ما داده بودند برای بازدید از کارگاه مشبک بری سوار سرویس شدیم و به سمت کارگاه مشبک بری حرکت کردیم. در طول مسیر خانم احمدی در مورد رشته مشبک، روش تولید محصولات مشبک و اهمیت این رشته در هنر ایران با ما صحبت کردند. بعد از چند دقیقه به کارگاه رسیدیم.

آقای محمدی - سرپرست کارگاه - با ویلچر به استقبال ما آمدند و ما را به داخل کارگاه هدایت کردند، همه ما از دیدن آقای محمدی تعجب کردیم.

مینا به آرامی گفت: چطور ممکن است فردی با وجود معلولیت سرپرست و مسئول یک کارگاه باشد؟





آقای محمدی که متوجه تعجب ما شده بودند، گفتند: بچه‌ها یک فرد معلول هم می‌تواند انسان موفق باشد، من با آگاهی نسبت به مشکلات جسمی خودم این رشته و شغل را انتخاب کردم و الان فرد موفق هستم. همه ما سعی و تلاش آقای محمدی را تحسین کردیم و با راهنمایی ایشان از بخش‌های مختلف کارگاه بازدید کردیم.

در بخشی از کارگاه تعدادی از کارگران در حال کار با کمان اره مویی و برش چوب‌ها به شکل ظریفی بودند؛ نمونه‌های بسیار زیبایی از تولیدات کارگاه، در قفسه‌هایی چیده شده بود. در بخش دیگر کارگاه تعدادی از کارگران در حال بسته‌بندی و آماده‌سازی محصولات تولیدی برای فرستادن به مراکز فروش بودند.

سارا که از این همه هماهنگی بین کارگران متعجب بود از آقای محمدی پرسید: چطور ممکن است این تعداد کارگر بدون هیچ مشکلی با هم کار کنند؟

آقای محمدی گفتند: دوستان، کار در کارگاه ما به صورت گروهی انجام می‌شود، همه ما برای اینکه محیط کار خوبی داشته باشیم سعی می‌کنیم ارتباط صحیح و سالمی با یکدیگر داشته باشیم، همه ما در کارگاه به یکدیگر احترام می‌گذاریم مثلاً هنگام ورود به کارگاه با روی گشاده به همه همکاران خود سلام می‌کنیم و در هنگام ناراحتی با صدای بلند با هم صحبت نمی‌کنیم. رازدار و صادق هستیم و همچنین در صورت توانایی به یکدیگر کمک می‌کنیم. ما نسبت به کاری که در کارگاه انجام می‌دهیم متعهد هستیم.

**فکر کنید و پاسخ دهید** 

۱- آقای محمدی دلیل موفقیت خود را چه چیزی عنوان کرد؟

۲- آقای محمدی دلیل هماهنگی کارگران در کارگاه را چه چیزی می‌دانست؟

(ب) بی‌احترامی کردن

(الف) برقرار کردن ارتباط صحیح با یکدیگر

(پ) با صدای بلند صحبت کردن

.....۳

## ارتباط در محیط کار



برای موفقیت در محیط کار باید نحوه رفتار و ارتباط با دیگران، چگونگی برخورد با مشکلات و مسائلی که در محیط کار به وجود می‌آید را بدانیم. در زیر با برخی از رفتارهای مناسب در محیط کار آشنا می‌شوید.

- ۱- منظور خود را واضح بیان کنیم.
- ۲- به صحبت طرف مقابل به دقت گوش کنیم.
- ۳- اگر منظور صحبت کسی را متوجه نشدیم از او سؤال کنیم.
- ۴- خوش برخورد باشیم.
- ۵- با ادب و احترام رفتار کنیم.

## نکته

مواردی که باعث می‌شوند ارتباط با دیگران به خوبی برقرار نشود:

- ۱- تحقیر کردن
- ۲- توهین کردن
- ۳- فریاد کشیدن
- ۴- مسخره کردن
- ۵- قطع کردن صحبت دیگران
- ۶- گوش ندادن به سخن گوینده

## گفت و گو

آیا می‌توانید برای برخی از مواردی که در جدول بالا آورده شده، مثال‌هایی بزنید؟

۱- موقعیت‌های زیر را بخوانید و مشخص کنید در کدام یک ارتباط به خوبی برقرار شده است.

۱- زهرا هنگام ورود به کارگاه، به همکارانش سلام می‌کند.

۲- احمد در کارگاه خیاطی، همکارش فرهاد را که لکنت زبان دارد مسخره می‌کند.

۳- محدثه که از خراب شدن دستگاه فتوکپی ناراحت است؛ با عصبانیت با همکارانش صحبت می‌کند.

۴- محمد به همکارانش احترام می‌گذارد.

۵- اعظم، صحبت‌های همکارش را قطع می‌کند.

۶- هادی با دقت به صحبت‌های سرپرست کارگاه گوش می‌دهد.

۷- آمنه در کارگاه با همکارانش با صدای بلند صحبت می‌کند.

۲- چند نمونه از ارتباط‌های صحیح که در محیط کارگاه با دیگران برقرار می‌کنید را مانند نمونه ارائه شده بنویسید.

الف) من هنگام ورود به کارگاه، با دوستانم سلام و احوالپرسی می‌کنم.

..... (ب)

..... (پ)

..... (ت)

شما در سال‌های گذشته با برخی از ویژگی‌های خود آشنا شده‌اید، اکنون یک قطعه عکس چهره خود را روی پیراهن زیر بچسبانید و جاهای خالی را با نوشته و یا تصویر مناسب برش داده شده پر کنید.

پیراهنی درباره من

عکس چهره من		نام	
		ورزش مورد علاقه من	شغلی که دوست دارم
کتابی که دوست دارم	رنگ مورد علاقه من	رشته من	فیلمی که دوست دارم
سن		کلاس	ویژگی‌های اخلاقی من
نام مدرسه		مهارت‌های من	

نکته 

اگر ما خودمان را بهتر بشناسیم با دیگران ارتباط بهتری برقرار می‌کنیم.



## مهارت درخواست کردن

گاهی اوقات ما، برای تأمین نیازهای گوناگون خود با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم و درخواست‌های خود را به آنها پیشنهاد می‌دهیم.

### نکته



- ۱- مواردی که در زمان بیان درخواست خود باید به آنها توجه کنید:
- ۱- ابتدا به درخواست خود، فکر کنید.
- ۲- به توانایی‌های فردی که می‌خواهید از او درخواست کنید، توجه کنید.
- ۳- درخواست خود را محترمانه بیان کنید، از عبارات‌هایی مانند لطفاً، متشکرم و ببخشید استفاده کنید.
- ۴- از مخاطب خود تشکر و قدردانی کنید.

## فعالیت



کدام تصویر روش صحیح درخواست کردن را نشان می‌دهد. علامت بزنید!







## رازداری

به مخفی کردن اسرار خود و دیگران رازداری گفته می‌شود. کسی که راز دیگران را پیش خودش نگاه دارد و آن را فاش نکند، فردی رازدار و قابل اعتماد است. رازداری انواع مختلفی دارد:

۱- رازداری امور شخصی و خانوادگی

۲- رازداری امور شغلی

## فعالیت

محدثه کارگر یک قنادی است. او طرز تهیه چند نوع شیرینی محل کار خود را به دوست خود که آشپز یک قنادی و رقیب قنادی آنهاست می‌دهد. به نظر شما، کار او چه پیامدهایی برای خودش و برای قنادی محل کارش می‌تواند به همراه داشته باشد؟



## گفت و گو

رازداری در رشته و شغل آینده شما چه تأثیری دارد؟ چطور می‌توانید در محیط کار فردی رازدار باشید؟

## فعالیت‌های پیشنهادی معلم

---

---

---

---

---

---

---

---

## خود ارزیابی

من ..... دانش آموز رشته .....

زیاد	متوسط	کم	پس از گذراندن درس ارتباط:
			۱- معنی برقراری ارتباط را می‌دانم.
			۲- نقاط قوت و نقاط ضعف خود را می‌شناسم.
			۳- درخواست‌های خود را به طور صحیح بیان می‌کنم.
			۴- راز دار هستم.

با همکاری دبیر خود راهکارهایی را برای بهبود مواردی که پاسخ شما گزینه «کم» است، پیدا کنید.

---

---





درس ۲

# همکاری



# باغبانی



اتوبوس ما در مقابل باغ بزرگی که دور تا دور آن دیوار کشیده شده بود ایستاد. سینا خوابش برده بود. بیدارش کردم. از اتوبوس پیاده شدیم. به همراه دبیرمان وارد باغ شدیم. در ورودی باغ مرد میانسال و خوشرویی به استقبال ما آمد. آقای رستمی باغدار نمونه استان و مالک باغ، راهنمای ما در این بازدید بود.

باغ گلخانه‌های مختلفی داشت. با راهنمایی باغدار مهربان وارد یکی از گلخانه‌ها شدیم. کارگران آموزش دیده، مشغول رسیدگی به گیاهان بودند. در ورودی گلخانه جدول وظایف کاری کارگران نصب شده بود. آنها لباس کار مناسبی به تن داشتند و در هنگام کار به نکات ایمنی توجه می‌کردند. کارها تقسیم شده بود و هر کارگر به درستی می‌دانست چه وظیفه‌ای دارد. کارگران به خوبی با مسئول مستقیم خود همکاری می‌کردند. آرامش و نشاط موجود در بین کارگران گلخانه برای من لذت‌بخش

بود. با اشاره دبیرمان در گوشه گلخانه دور هم جمع شدیم. او رو به باغدار موفق آقای رستمی کرد و پرسید: «می‌توانید به ما بگویید راز موفقیت شما و همکارانتان چیست؟»  
 باغدار موفق درحالی که دست‌هایش در هم فرو رفته بود سری تکان داد، فکر کرد و گفت:  
 راز موفقیت ما در همکاری است. ما در اینجا همه به هم کمک می‌کنیم. وقتی کاری را نمی‌دانیم از افراد مطلع می‌پرسیم و در صورت داشتن مهارت کافی به همکارانمان کمک می‌کنیم. از شما می‌خواهم که شما نیز در کارگاه خود با دوستانتان همکاری کنید.

## فکر کنید و پاسخ دهید

۱- با توجه به بازبینی که مطالعه کردید کدام گزینه درست است؟

- الف) کارگران با مسئول مستقیم خود همکاری می‌کردند  (ب) کارگران با صدای بلند با هم صحبت می‌کردند
- پ) کارگران بدون داشتن مهارت به هم کمک می‌کردند

۲- راز موفقیت باغدار و همکارانش چه بود؟

۳- .....



## شناخت وظایف کاری

به مسئولیت‌هایی که برای انجام یک کار مشخص می‌شود، وظایف کاری می‌گویند. ما باید وظایف کاری خودمان را بشناسیم و از دخالت در وظایف کاری دیگران پرهیز کنیم.

## نکته

وظایفی که امروز در کارگاه بر عهده شماست نمونه کوچکی از وظایف شغلی شما در محیط کاری آینده خواهد بود.

۱- نامه درخواست شرح وظایف زیر را کامل کنید و از دبیر خود بخواهید وظایف کاری شما را در اختیارتان قرار دهد.

**نامه درخواست شرح وظایف**

خانم/آقای .....

با سلام و احترام

اینجانب ..... از شما تقاضا دارم شرح وظایف بنده در این کارگاه/ شرکت را در اختیارم قرار دهید.

با سپاس

پاسخ دبیر: وظایف شما در کارگاه .....	

۲- به همراه دبیر خود از کارگاه پایه یازدهم یا دوازدهم مدرسه خود بازدید کنید و با راهنمایی هنرآموز مربوطه وظایف دانش آموزان در کارگاه را بنویسید.

وظایف دانش آموزان پایه ..... در کارگاه .....		
نام دانش آموزان	وظایف	
۱		
۲		
۳		



## تقاضای کمک خواستن از فرد مطلع

در محیط کار، گاهی مواقعی پیش می‌آید که ما به کمک دیگران نیاز داریم و باید یاد بگیریم چگونه از دیگران درخواست کمک کنیم. هر وقت به کمک نیاز داشتید، حتماً از یکی از افراد مطلع مثل سرپرست، کارفرما، همکار و... بخواهید تا کمکتان کند.



به یاد داشته باشید که درخواست کمک از دیگران نشان می‌دهد شما به قدری قدرتمند هستید و اعتماد به نفس دارید که وقتی به حمایت دیگران نیاز دارید آن را بیان می‌کنید.



در یک تمرین نمایشی، از دبیر و یا افراد مطلع در کارگاه خود، مانند جدول زیر تقاضای کمک کنید و جملات خود را در جدول زیر بنویسید. متناسب با رشته خود تقاضای کمک کنید.

کسی که از او کمک می‌گیرید	جمله من برای کمک خواستن
۱	
۲	
۳	



در هنگام تقاضای کمک از دیگران در محیط کار خود:

- ۱- مؤدبانه با او رفتار کنید.
- ۲- با صبر و دقت به گفتار و رفتار فرد مقابل خود توجه نمایید.
- ۳- در پایان تشکر و قدردانی کنید.



## همکاری با مسئول مستقیم در محیط کار

در تمامی مراحل انجام کار در کارگاه، با دقت به حرف‌های مسئول مستقیم و کارفرما گوش دهید.



## فعالیت

مشکلات خود را در کارگاه به یاد آورید و به سؤالات زیر پاسخ دهید.

مشکل	از چه کسی کمک می‌گیرید؟	چگونه با او همکاری می‌کنید؟
۱ وقتی نمی‌توانید کار خود را به خوبی انجام دهید.		
۲ زمانی که ابزار کار خود را گم می‌کنید.		
۳ زمانی که دستگاهی که با آن کار می‌کنید، خراب می‌شود.		



## کمک به همکار خود در صورت داشتن مهارت مربوطه

کمک کردن شما به دیگران موجب می‌شود آنها نیز در صورت نیاز به شما کمک کنند.

## نکته

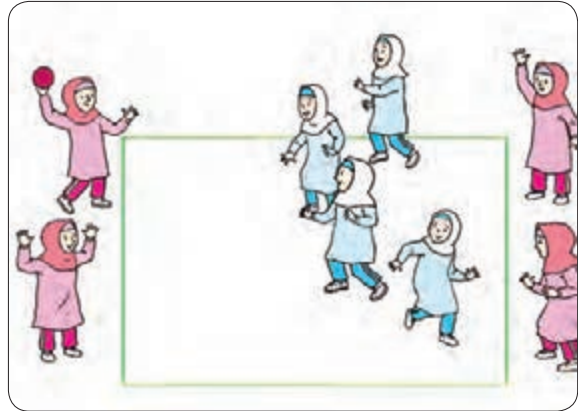
قبل از آنکه بخواهیم به همکار خود کمک کنیم باید از او اجازه بگیریم.

## فعالیت

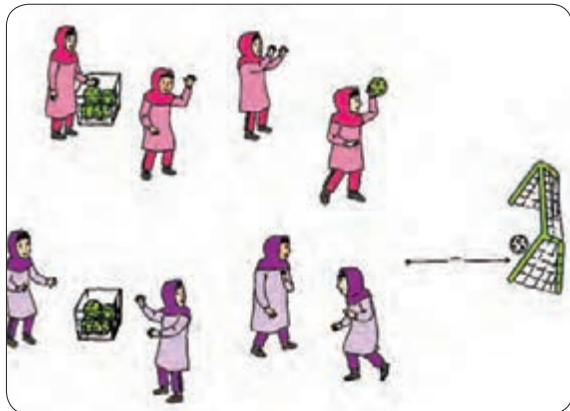
با همکاری دبیر خود، برای تقویت روحیه همکاری، یکی از بازی های آموزشی و تربیتی زیر را انجام دهید.



هفت سنگ



وسطی



پاس کاری



نمایش بی صدا (پانتومیم)

در انجام بازی تا چه میزان با دوستان خود همکاری داشتید؟

- ۱- زیاد       ۲- متوسط       ۳- کم       ۴- همکاری نداشتم

## فعالیت‌های پیشنهادی معلم

---



---



---



---



---



---

## خود ارزیابی

من ..... دانش آموز رشته .....

زیاد	متوسط	کم	پس از گذراندن درس همکاری:
			۱- معنی همکاری را می‌دانم.
			۲- وظایف کاری خود را در کارگاه می‌شناسم.
			۳- با مسئول مستقیم خود در کارگاه هماهنگ هستم.
			۴- می‌توانم از افراد مطلع تقاضای کمک کنم.
			۵- می‌توانم به همکار و هم کلاسی‌ام در صورت داشتن مهارت کمک کنم.

با همکاری دبیر خود راهکارهایی را برای بهبود مواردی که پاسخ شما گزینه «کم» است، پیدا کنید.

---



---





درس ۳

# مسئولیت پذیری



# آشپزخانه



امروز به همراه دبیر خود، خانم احمدی به یکی از رستوران‌های شهر خود رفتیم تا از نزدیک با فعالیت‌هایی که در آنجا انجام می‌شود، آشنا شویم. پس از ورود، سلام و احوالپرسی با مدیر رستوران، ایشان ما را به سرآشپز رستوران، آقای فراهانی معرفی کردند و از او خواستند تا ما را به آشپزخانه رستوران ببرند. آقای فراهانی ما را به سمت آشپزخانه راهنمایی کردند و از ما خواستند که برای حفظ بهداشت از کلاه و روپوش استفاده کنیم. پس از مدتی ما به همراه سرآشپز وارد آشپزخانه شدیم. در ابتدا آقای فراهانی دربارهٔ وظایف کاری خود و سایر همکارانش که در آشپزخانه مشغول به کار بودند، توضیحاتی دادند. آقای فراهانی گفتند: «ما برای اینکه روزانه بتوانیم چند نوع غذا آماده کنیم و به موقع به مشتری‌های خود عرضه کنیم کارهای زیادی انجام می‌دهیم.»

در این هنگام سارا پرسید: شما چه کارهایی انجام می‌دهید؟ آقای فراهانی گفتند: کارهایی مانند:

- تهیه لیستی از مواد غذایی مورد نیاز
- خرید مواد غذایی

- آماده کردن مواد غذایی (پاک کردن و شستن برخی مواد، خرد کردن، جابه‌جا کردن مواد و ...)
- پخت غذاهای مختلف و ...
- تهیه انواع سالاد، دسرها و ...
- شست‌وشوی ظرف‌ها، نظافت آشپزخانه و ...

سپس مینا از آقای سرآشپز سؤال کرد: این کارها خیلی زیاد است. چطوری تمامی این کارها را انجام می‌دهید. آقای سرآشپز گفت: در آشپزخانه هر یک از ما مسئولیتی بر عهده داریم. ما سعی می‌کنیم تا مسئولیت خود را به درستی و به موقع انجام دهیم. اگر هم در انجام کاری با مشکلی مواجه شویم با راهنمایی و کمک سایر همکاران سعی می‌کنیم آن مشکل را بر طرف کنیم. افرادی که در این رستوران کار می‌کنند افرادی مسئولیت‌پذیر هستند. برای مثال آقای حسینی مسئول خرید است دیروز با من تماس گرفت و گفت به دلیل سرماخوردگی فردا نمی‌تواند به رستوران بیاید و از من خواست تا به جای او لیمو عمانی را برای تهیه خورشید بخرم.

مریم از خانم احمدی سؤال کرد: مسئولیت‌پذیری یعنی چه؟

خانم احمدی پاسخ داد: مسئولیت‌پذیری یعنی اینکه وقتی انجام کاری را قبول می‌کنیم، برای انجام آن باید سعی و تلاش کنیم و آن کار را به موقع و درست انجام دهیم.

## فکر کنید و پاسخ دهید

۱- چرا آقای فراهانی از دانش‌آموزان خواستند هنگام ورود به آشپزخانه از کلاه و روپوش استفاده کنند؟

- الف) برای حفظ بهداشت       ب) برای زیبایی       پ) برای ارتباط بهتر

۲- آقای حسینی چگونه مسئولیت‌پذیری خود را نشان داد؟

۳-.....

## مسئولیت پذیری در محیط کار

مسئولیت پذیری سبب می شود همه فعالیت هایی که بر عهده ما گذاشته شده به طور صحیح انجام شود. یک فرد مسئولیت پذیر، مسئولیت کارهای خود را قبول می کند، خطاها و شکست کار خود را می پذیرد و برای خدمت به دیگران پیش قدم می شود.



## خصوصیات یک فرد مسئولیت پذیر

- ۱- وظیفه ای را که به عهده او گذاشته اند، به موقع و مرتب انجام می دهد.
- ۲- با انجام درست کارها به خود و دیگران کمک می کند.
- ۳- با سعی و دقت، کارهایش را به خوبی و درستی انجام می دهد.
- ۴- اگر اشتباهی در کارهایش پیش آید، بدون بهانه گیری سعی می کند آنها را اصلاح کند.



با توجه به مواردی که در بالا آمده، در مورد مسئولیت پذیری خود با دیگران گفت و گو کنید

مانند نمونه جدول زیر را کامل کنید.

نام فعالیت	مسئولیت من در مدرسه	مسئولیت من در خانواده	مسئولیت من در مقابل خودم	مسئولیت من در حفظ محیط زیست
۱- احترام گذاشتن به اعضای خانواده				
۲- انجام تکالیف تعیین شده از طرف معلم	✓			
۳- آسیب نرساندن به گیاهان و جانوران				
۴- مراقبت از بدن خود				
۵- مراقبت از برادر و خواهر کوچک خود				
۶- مراقبت از اموال مدرسه				

در مورد انواع مسئولیت پذیری با دوستان خود، گفت و گو کنید.



## قبول نکردن مسئولیت بیش از حد

گاهی مواقع پیشنهاد انجام کارهای مختلفی به ما داده می‌شود؛ در این مواقع باید توانایی خود را بررسی کنیم. در صورتی که توانایی انجام آن کار را نداریم آن را قبول نکنیم و بگوییم من نمی‌توانم.



در صورتی که مسئولیت انجام کاری را پذیرفتیم و در انجام آن کار اشتباه یا خطایی انجام دادیم، باید اشتباه خود را بپذیریم و برای برطرف کردن آن سعی و تلاش کنیم.

## فعالیت

در کارگاه مهارتی خود بررسی کنید توانایی انجام چه کارهایی را دارید و می‌توانید مسئولیت آن را بپذیرید.

---

---

---

---



## پذیرش نتیجه انجام ندادن کار در زمان تعیین شده

ما باید کالا یا خدمات را در مدت زمانی که تعیین کرده‌ایم، آماده کنیم. در صورتی که ما وظایف خود را به موقع انجام ندهیم مشتریان، دیگر به ما اعتماد نخواهند کرد و برای سفارش کار به ما مراجعه نمی‌کنند.

## گفت‌وگو

آیا تاکنون شما و یا اعضای خانواده‌تان کالا و یا خدماتی را سفارش داده‌اید که تولیدکننده نتوانسته باشد در زمان تعیین شده آن را آماده کند؟ در مورد برخوردتان با ایشان صحبت کنید.

## فعالیت

جدول زیر را کامل کنید.

نادرست	درست	مسئولیت‌پذیری در تولید کالا سبب می‌شود که:
		کیفیت کالا افزایش یابد.
		کالا به موقع تولید نشود.
		کالای استاندارد تولید شود.
		مشتریان از کالای تولید شده رضایت داشته باشند.
		کالای تولید شده ایرادات زیادی داشته باشد.



## فعالیت‌های پیشنهادی معلم

.....

.....

.....

.....

.....

## خود ارزیابی

من ..... دانش آموز رشته .....

زیاد	متوسط	کم	پس از گذراندن درس مسئولیت پذیری:
			۱- معنی مسئولیت را می دانم.
			۲- عواقب انجام ندادن کار در زمان تعیین شده را می دانم.
			۳- مسئولیت انجام کارهای خود را می پذیرم.
			۴- کارهایی که توانایی انجام آن را ندارم، قبول نمی کنم.
			۵- وظایفم را در زمان تعیین شده به درستی انجام می دهم.

با همکاری دبیر خود راهکارهایی را برای بهبود مواردی که پاسخ شما گزینه «کم» است، پیدا کنید.

.....

.....



## بازارچه کلاسی

دانش آموزان عزیز در پایان نوبت اول از شما انتظار می‌رود با کمک دبیر خود، بازارچه‌ای در کلاس خود راه‌اندازی کنید و مهارت‌هایی را که تا کنون آموخته‌اید در آنجا تمرین کنید.

### نکات پیشنهادی در راه‌اندازی بازارچه کلاسی

- گروه‌های خود را تشکیل دهید.
- از پدر و مادر و یا اطرافیان خود کمک بگیرید.
- نیازهای هم‌کلاسی‌ها، دبیران و خانواده خود را در نظر داشته باشید.
- با در نظر گرفتن رشته مهارتی خود، محصول و یا خدمتی را در بازارچه ارائه نمایید.
- برای محصول و یا غرفه خود یک نام انتخاب کنید.
- برای غرفه و محصول خود تبلیغاتی انجام دهید.
- در راه‌اندازی و تزئین غرفه خود همکاری کنید.
- در بازارچه کلاس خود به صورت واقعی یا نمایشی خرید و فروش انجام دهید.

..... ■

..... ■

..... ■

تصاویری از بازارچه مدرسه خود را تهیه کنید و در این صفحه بچسبانید.



### گزارش بازارچه

با کمک دبیر خود و در یک کار گروهی گزارشی از راه‌اندازی و برگزاری بازارچه در کلاس خود را بنویسید.

.....

.....

.....

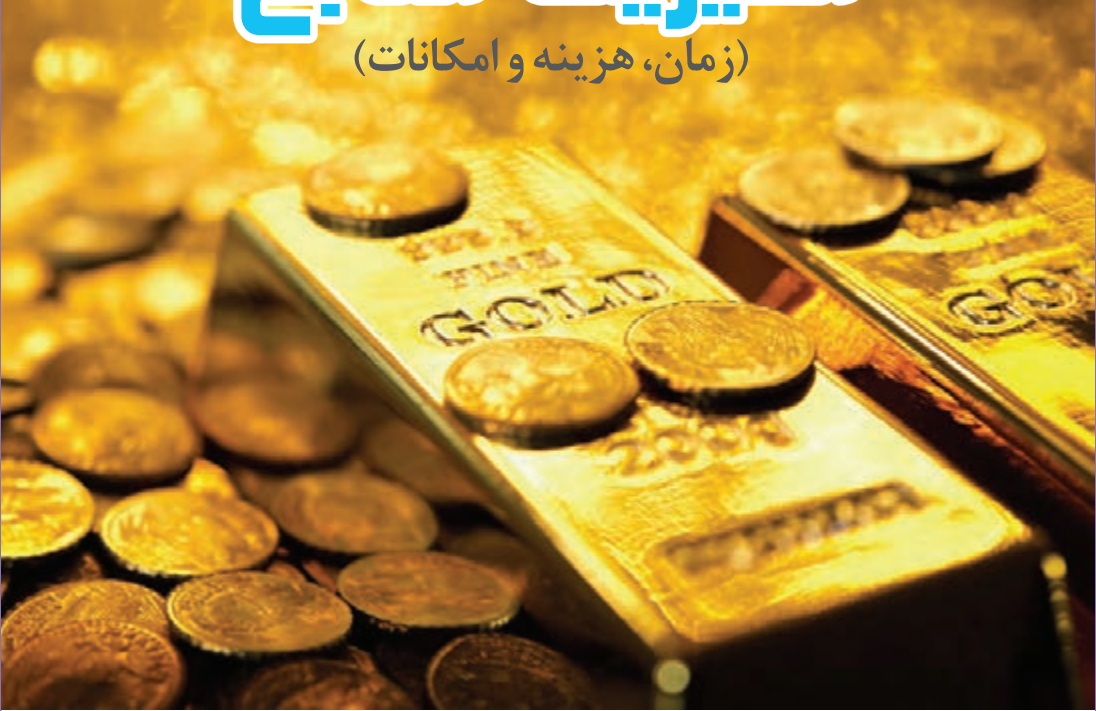
.....



درس

# مدیریت منابع

(زمان، ہزینہ و امکانات)



# کارگاه خیاطی



اتوبوس ما مقابل کارگاه خیاطی ایستاد. از اتوبوس پیاده شدیم و به همراه دبیرمان وارد کارگاه شدیم. در ورودی کارگاه خانم رضایی سرپرست کارگاه با مهربانی به استقبال ما آمدند و ضمن خوش آمدگویی ما را به داخل کارگاه راهنمایی کردند. وارد سالن بزرگی شدیم که در آن تعداد زیادی ماشین دوخت وجود داشت، خانم رضایی گفتند: در کارگاه ما سرویس آشپزخانه تولید می‌شود؛ تمام کارگران شاغل، از دانش‌آموختگان متوسطه حرفه‌ای هستند که در رشته خیاطی دیپلم گرفته‌اند. امیدوارم حضور شما در این کارگاه باعث ایجاد امید و انگیزه در شما شود. اینجا سالن چرخکاری است که در آن تعدادی از کارگران به چرخکاری سرویس‌های آشپزخانه مشغول هستند؛ در کارگاه ما بخش‌های دیگری مثل بخش برش کاری، بخش اتوکاری و بخش بسته‌بندی وجود دارد.

بعد از اتمام بازدید، خانم رضایی ما را به دفتر خودشان راهنمایی کردند. در دفتر خانم رضایی نمونه‌های زیبایی از سرویس‌های دوخته شده به دیوار اتاق، نصب شده بود، در بخشی از اتاق تابلویی دیده می‌شد که بر روی آن لیستی از هزینه‌های کارگاه، وسایل مورد نیاز کارگاه و سفارش‌هایی که در طول هفته باید تحویل داده می‌شد، نوشته شده بود.

مینا با اشاره به تابلو، از خانم رضایی پرسید: خانم رضایی این لیست برای چیست؟ خانم رضایی گفتند: ما هر ماه درآمد مشخصی در کارگاه داریم که باید برای هزینه کردن آن برنامه‌ریزی کنیم؛ مثلاً بخشی از درآمد کارگاه برای حقوق کارگران، بخشی برای تهیه مواد اولیه و بخشی برای خرید دستگاه‌های جدید، باید هزینه شود. ما هر ماه باید براساس درآمدی که داریم هزینه‌های خود را مدیریت کنیم. من و همه افرادی که در این کارگاه کار می‌کنیم برای کمتر کردن هزینه‌ها، سعی می‌کنیم در مصرف مواد اولیه صرفه‌جویی کنیم، همچنین هنگام استفاده از ابزار و وسایل کار، دقت می‌کنیم تا دستگاه‌ها و ابزار موجود در کارگاه خراب نشوند و هزینه‌هایمان افزایش پیدا نکند.

### فکر کنید و پاسخ دهید

۱- در این درس دانش‌آموزان به بازدید چه کارگاهی رفته بودند؟

۲- خانم رضایی برای کمتر کردن هزینه‌ها، در کارگاه چه کارهایی انجام می‌دهد؟

- الف) در مصرف مواد اولیه صرفه‌جویی می‌کند.
- ب) دستگاه‌های کارگاه را خراب می‌کند.
- پ) با تمام درآمد کارگاه، فقط مواد اولیه تهیه می‌کند.

۳-.....

## مدیریت هزینه‌ها

برای تمام هزینه‌های زندگی و کارهایی که می‌خواهیم انجام دهیم، باید برنامه‌ریزی داشته باشیم. بنابراین در ابتدا باید فهرستی از هزینه‌های زندگی و کارهای خود را تهیه کنیم. سپس با توجه به اهمیت انجام هر یک از آنها (اولویت‌بندی)، هزینه‌ها را مشخص کرده و خرج کنیم.

## فعالیت

۱- فرض کنید مبلغی پول در اختیار دارید که باید فعالیت‌های زیر را با توجه به مقدار آن مبلغ انجام دهید. اکنون فعالیت‌های زیر را بر اساس اهمیت انجام هر یک اولویت بندی کنید.

		
هزینه خرید لوازم التحریر	هزینه خرید خوراکی	هزینه رفتن به هنرستان

		
کمک به نیازمندان	بدهی به هم کلاسی	فعالیت مورد علاقه شما



۲- با همکاری دبیر خود، یکی از محصولات تولیدی (خدماتی) کارگاه مدرسه خود را انتخاب کنید. هزینه های مصرف شده برای تولید محصول مورد نظر را با ماشین حساب محاسبه کنید.

نام محصول تولیدی (خدمات):			
هزینه ها	مقدار (تعداد)	مواد به کار رفته	ردیف
			۱
			۲
			۳
			۴
		دستمزد	۵
		جمع هزینه ها	

هزینه تولید.....

با توجه به هزینه های انجام شده، مبلغی را برای فروش محصول در بازارچه مدرسه پیشنهاد

دهید.....



**نکته**



یکی از روش های مناسب برای مدیریت هزینه ها در کارگاه، بازتولید و بازیافت مواد قابل بازیافت است. در کارگاه سطل هایی را برای قرار دادن مواد قابل بازیافت در نظر بگیرید.



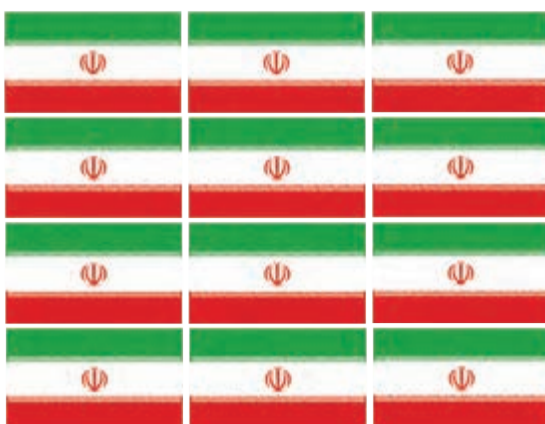
## صرفه‌جویی

اگر ما به میزان مناسب از مواد مصرفی استفاده کنیم یعنی در مصرف مواد مصرفی، صرفه‌جویی کرده‌ایم.



برای صرفه‌جویی کردن در مواد مصرفی کارگاه مدرسه چه کارهایی را انجام می‌دهید، با دوستانتان گفت و گو کنید.

## فعالیت



با همکاری دبیر خود، الگوی متناسب بارشته مهارتی را باقیچی جدا کرده و آن را در یک صفحه کاغذ A4 تکرار کنید.

برای انجام این کار سعی کنید از تمام فضای کاغذ استفاده کرده تا بیشترین تعداد الگو را به دست آورید. بعد از انجام این فعالیت به سوالات زیر پاسخ دهید.

- ۱- شما چند الگو در یک صفحه قرار دادید؟
- ۲- دوستان شما چه تعداد الگو در یک صفحه قرار داده‌اند؟ در جدول زیر بنویسید.

ردیف	نام دوستان	تعداد الگوی قرار داده شده در یک صفحه
۱		
۲		
۳		
۴		

در کلاس خود بررسی کنید، چه کسی در مصرف کاغذ بیشترین صرفه‌جویی را کرده است؟



## استفاده مطلوب از ابزار، وسایل و امکانات محیط کار

نحوه کار و استفاده صحیح از دستگاه، ابزار و وسایل موجود در کارگاه را به طور کامل یاد بگیرید.



## فعالیت

با همکاری هنرآموز خود لیستی از دستگاه‌ها، ابزار و وسایل موجود در کارگاه مدرسه خود را در جدول زیر بنویسید و جدول را کامل کنید.

ردیف	نام دستگاه، ابزار و وسایل	کاربرد	استفاده صحیح از این ابزار را می‌دانم	
			بله	خیر
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				

جستجو کنید



در مورد روش استفاده، کاربرد و ... یکی از ابزارها یا دستگاه‌های کارگاه خود، در اینترنت جستجو کنید و نتیجه جستجوی خود را در کلاس ارائه دهید.

## وقت‌شناسی

توانایی تمام کردن کار یا انجام وظیفه، در زمان تعیین شده برای آن کار یا قبل از آن زمان را وقت‌شناسی می‌گویند. وقت‌شناس بودن نشان می‌دهد که شما فردی سخت‌کوش و مطمئن هستید. به تعهدات خود احترام می‌گذارید و دیگران می‌توانند به شما اعتماد کنند.



برای اینکه در محیط کار فرد وقت‌شناسی باشید باید:

۱- در کارگاه به موقع حضور داشته باشید.

۲- تنها روی یک کار تمرکز کنید تا با سرعت و دقت بیشتری آن کار را انجام دهید.

۳- بلافاصله پس از حضور در کارگاه طبق دستورالعمل مربی یا کارفرما، کار خود را شروع کنید.

۴- از کارگاه در ساعت مشخص شده، خارج شوید.



در صورت دیر رسیدن به مدرسه یا محل کار خود، چه رفتاری را باید انجام دهید. در این باره با دوستانتان گفت و گو کنید.

## برنامه‌ریزی



برنامه‌ریزی به شما کمک می‌کند تا از زمان خود به‌طور صحیح استفاده کرده و فعالیت‌های مهم خود را در زمان مناسب انجام دهید.

## نکته

یکی از اولین و مهم‌ترین مراحل برنامه‌ریزی، تهیه فهرست روزانه است. برای برنامه‌ریزی روزانه می‌توانید یک دفترچه تهیه کنید و تمام فعالیت‌هایی را که روزانه باید در منزل، مدرسه و یا محیط کار انجام دهید را در این فهرست یادداشت کنید.

## فعالیت

با همکاری دبیر خود فعالیت‌هایی را که باید در یک روز کاری در کارگاه مدرسه انجام دهید را در جدول زیر بنویسید و زمان مناسب برای انجام هر فعالیت را تعیین کنید.

ردیف	فعالیت‌های کاری امروز من در کارگاه .....	زمان مناسب برای انجام فعالیت
۱		
۲		
۳		
۴		

## فعالیت‌های پیشنهادی معلم

---



---



---



---



---

## خود ارزیابی

من ..... دانش آموز رشته .....

زیاد	متوسط	کم	پس از گذراندن درس مدیریت منابع:
			۱- برای تمام هزینه‌هایم برنامه‌ریزی می‌کنم.
			۲- هنگام تولید محصولات، در مواد مصرفی کارگاه صرفه‌جویی می‌کنم.
			۳- نحوه استفاده صحیح از ابزار، وسایل و دستگاه‌های کارگاه را می‌دانم.
			۴- فرد وقت‌شناسی هستم.
			۵- برای انجام فعالیت‌های روزانه خود برنامه‌ریزی می‌کنم.

با همکاری دبیر خود راهکارهایی را برای بهبود مواردی که پاسخ شما گزینه «کم» است، پیدا کنید.

---



---



درس

# امانت داری



# کارگاه رنگ کاری ساختمان



هنگامی که دبیرمان داشت برای بازدید از یک ساختمان با ما گفت و گو می کرد، متین دستش را بالا برد و گفت: آقا پدر من نقاش ساختمان است. دبیرمان خوشحال شد و از متین خواست تا پدرش را به مدرسه دعوت کند. پدر متین به مدرسه آمد و قرار شد با هماهنگی خانواده هایمان و با لباس های مناسب به محل کار ایشان برویم.

هفته بعد مقابل ساختمان نیمه تمام، پیاده شدیم، قسمت زیادی از ساختمان تکمیل شده بود. زمین پر از گرد و خاک و مصالح ساختمانی بود. کارگران با دقت و تمرکز مشغول کار بودند. آقای اقبالی پدر متین، از دیدن ما خوشحال شد و پس از گفت و گو درباره نکات ایمنی، ما را به دیدن طبقات و قسمت های مختلف ساختمان هدایت نمود. چون ساختمان در حال نقاشی بود، قرار شد همه ما به دقت به فعالیت کارگران نقاش توجه کنیم و پرسش هایی را که در ذهنمان داریم یادداشت کنیم.

فضا پر بود از بوی رنگ، رنگ‌های زیبا و متنوعی به کار برده می‌شد. چهارپایه‌ها، کاردک‌ها، قوطی‌ها و قلم‌موهای متفاوتی در آنجا بود. برخی از کارگران در ارتفاع و برخی روی زمین کار می‌کردند. وقتی خوب محیط را مشاهده نمودیم در یکی از واحدهایی که تقریباً آماده بود، دور هم جمع شدیم. دبیرمان از آقای اقبالی درخواست کرد تا به برخی از پرسش‌های دانش‌آموزان پاسخ دهد.

■ سینا: در اولین برخورد با کسی که می‌خواهد ساختمانش را رنگ کنید چه اطلاعاتی به او می‌دهید؟ آقای اقبالی: درباره انواع رنگ‌ها و ویژگی‌های آنها، انجام کار و هزینه آن اطلاعاتی را به مشتری خواهیم داد. ما تلاش می‌کنیم صادقانه اطلاعات صحیح و کاملی را در اختیار مشتری قرار دهیم.

■ سیامک: آیا ممکن است برخلاف قرارتان با مشتری از مواد و ابزار مصرفی دیگری استفاده کنید؟ آقای اقبالی: ما بر قول خود با مشتری‌هایمان پایبند هستیم و هر خدمتی را با جزئیاتی که قول داده‌ایم انجام می‌دهیم. چنانچه بخواهیم برخلاف قولی که داده‌ایم کاری انجام دهیم، به مشتری اطلاع می‌دهیم.

■ سهراب: اگر مشتری در حین کار و یا پس از پایان کار، ایرادی نسبت به کیفیت کار شما داشته باشد، چه می‌کنید؟

آقای اقبالی: چنانچه بررسی کنیم و متوجه شویم که حق با مشتری است، ایراد را برطرف نموده و از مشتری دلجویی می‌کنیم.

■ ایمان: وقتی مشتری به شما مراجعه می‌کند چگونه از اطلاعات شخصی او محافظت می‌کنید؟ آقای اقبالی: ما در شغل خود به حفظ اطلاعات شخصی افراد به ویژه در قراردادی که با آنها می‌بندیم متعهد هستیم؛ بنابراین اطلاعات آنان را در جای مناسب و به شیوه درست نگهداری می‌کنیم.



## فکر کنید و پاسخ دهید

۱- آقای اقبالی در اولین برخورد با مشتریانی که می‌خواستند ساختمانشان رنگ شود، چه اطلاعاتی به مشتری می‌داد؟

الف) در مورد انواع رنگ‌ها و ویژگی‌های آنها

ب) در مورد لباس کار

پ) در مورد نظافت کارگاه

۲- نظر آقای اقبالی درباره امانت‌داری چه بود؟

۳- .....

## فعالیت

- تا به حال چیزی را از کسی به امانت گرفته‌ای؟
- چگونه از امانتی که گرفته‌ای مواظبت کرده‌ای؟
- اگر امانتی را نتوانستی سالم به صاحبش برگردانی، چه می‌کنی؟
- آیا تا به حال چیزی را به کسی امانت داده‌ای؟
- اگر به کسی چیزی را امانت داده‌ای، دوست‌داری چگونه به تو برگرداند؟



## نکته

اگر فرد غریبه‌ای خواست بسته یا هر چیز دیگری را در پیش شما به امانت بگذارد از گرفتن آن خودداری کنید.

## ارائه اطلاعات صحیح در مورد کالا و خدمات به مشتری



مشتری باید اطلاعات مفید و درستی از کالا یا خدمات را دریافت کند. اطلاعاتی مانند، نوع و کیفیت کالا، قیمت، تاریخ تولید و انقضا، خطرات احتمالی، روش استفاده، خدمات پس از فروش و ...

### فعالیت

در یک تمرین گروهی با توجه به رشته مهارتی خود یک فضای خرید و فروش کالا و یا ارائه خدمات را به نمایش بگذارید و به سؤالات زیر پاسخ دهید.

- چه کالاهایی در رشته شما قابلیت فروش دارد؟
- چه خدماتی در رشته شما به مشتری ارائه می‌گردد؟
- در مورد کالاها و یا خدمات رشته مهارتی خود، کدام یک از اطلاعات زیر را به مشتری می‌دهید؟

نام کالا یا خدمات	قیمت	تاریخ‌های مهم	روش استفاده یا روش کار

### فعالیت

در گروه خود چند مورد از اشتباهات بزرگی را که باعث از دست دادن مشتری می‌شود بنویسید.

- بدقولی در زمان تحویل کالا یا ارائه خدمات
- دروغ گفتن در مورد کیفیت محصول

.....

.....



## پایبندی به قراری که با مشتری داریم

برای اینکه در کار خود فرد موفق باشید باید به قراری که با مشتری می‌گذارید پایبند باشید؛ بنابراین باید به درخواست‌ها و سفارشات مشتری خوب گوش کنید و کالا یا خدمت را مطابق سفارش او آماده کنید.

## نکاتی درباره تحویل کالا یا ارائه خدمات:

۱- تمامی قراردادهایی که با مشتری داریم را می‌نویسیم.

۲- زمان مشخصی برای پایان کار در نظر می‌گیریم و تاریخ دریافت و تحویل سفارش را ثبت می‌کنیم.

۳- بعد از تحویل کالا یا خدمت به مشتری، ما و مشتری رسید تحویل را امضا می‌کنیم.

۴- محصول را قبل از تحویل مشتری، آزمایش می‌کنیم.

## فعالیت

با توجه به رشته مهارتی خود عواملی که باعث پس گرفتن، تعویض کالا و یا انجام دوباره خدمات می‌شود را به کمک دبیر کارگاه برای نمونه بنویسید:

• رنگ نامطلوب کالا

• گرانی خدمات انجام شده

..... ●

..... ●

## مراقبت از اطلاعات شخصی مشتری



در کار و حرفه ای که انجام می‌دهیم مراقبت از اطلاعات شخصی خود و مشتری بسیار مهم است. در صورتی که از این اطلاعات به خوبی مراقبت نشود، می‌تواند مشکلات شغلی و قانونی برای ما ایجاد کند بنابراین نباید درباره اطلاعات و مدارک مهم مشتری با دیگران صحبت کنیم.

## فعالیت

با کمک دبیرتان بررسی کنید که در رشته مهارتی خود از کدام اطلاعات باید مراقبت کنید؟

۱- نام و نام خانوادگی
۲- شماره تلفن
۳-
۴-

### بیشتر بدانید

## روش تکمیل کردن فاکتور و مسائل حفاظتی آن

فروشنده‌گان و ارائه دهندگان خدمت ملزم به ارائه فاکتور رسمی به خریداران خود هستند. هر خریدار می‌تواند در قبال وجوه پرداختی خود درخواست صدور فاکتور رسمی نماید. به صورت کلی صدور فاکتور را به دو روش دست‌نویسی و مکانیزه می‌توان تقسیم کرد.

فاکتور فروش			
کد اقتصادی			
شماره حساب: <input type="text"/>	شماره: <input type="text"/>	تاریخ: <input type="text"/>	روز: <input type="text"/>
شماره	شرح کالا	مقدار	قیمت واحد
ردیف	Description	Qty	Unit Price
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
جمع کل به حروف:		۱۴۵۰۰۰ تومان	
جمع کل به عدد:		۱۴۵۰۰۰ تومان	
توسط هزینه پست پیش‌تاز		۱۰۰۰۰ تومان	
از طریق پرداخت آنلاین		۱۳۵۰۰۰ تومان	
جمع کل به حروف: یکصد و سی و پنج هزار تومان			
جمع کل به عدد: ۱۳۵۰۰۰ تومان			
در هنگام خرید توجه داشته باشید مبلغ فاکتور به هیچ وجه عودت داده نمی‌شود			
این فاکتور به درخواست خریدار صادر شده و هیچ ارزش دیگری ندارد			

فاکتور فروش		شماره فاکتور: ۱۵۳۱
نام فروشگاه: سون کابین		
شماره تماس: <input type="text"/>		
نام و نام خانوادگی: حسن بخشیاری شرکت: شعاره تماس: ابراهیم		
آدرس: <input type="text"/>		
کدپستی: <input type="text"/>		
شماره	مجموعات	قیمت واحد
۱	کتابخانه نرم افزار	۹۰۰۰۰ تومان
۱	کتابخانه ممبران	۴۹۰۰۰ تومان
۴	جمع موارد	۱۱۹۰۰۰ تومان
جمع کل به حروف: یکصد و نوزده هزار و نودصد و بیست و یک تومان		۱۱۹۰۰۰ تومان
جمع کل به عدد: ۱۱۹۰۰۰ تومان		۱۱۹۰۰۰ تومان
از ارسال از طریق: هزینه پست پیش‌تاز		
توجهات مشتری: تلفنی هماهنگ شود.		
در هنگام خرید توجه داشته باشید مبلغ فاکتور به هیچ وجه عودت داده نمی‌شود		
این فاکتور به درخواست خریدار صادر شده و هیچ ارزش دیگری ندارد		

نمونه‌ای از فاکتور مکانیزه

نمونه‌ای از فاکتور دست‌نویسی

## فعالیت‌های پیشنهادی معلم

---

---

---

---

---

---

---

---

## خود ارزیابی

من ..... دانش آموز رشته .....

زیاد	متوسط	کم	پس از گذراندن درس امانت‌داری:
			۱- معنی امانت‌داری را می‌دانم.
			۲- با ارائه اطلاعات صحیح در مورد کالا و خدمات به مشتری موافقم.
			۳- اهمیت قول و قرار با مشتری را درک می‌کنم.
			۴- در صورت داشتن نقص در کالای ارائه شده، آن را پس می‌گیرم.
			۵- موافقم که از اطلاعات شخصی مشتری‌ها مراقبت کنم.

با همکاری دبیر خود راهکارهایی را برای بهبود مواردی که پاسخ شما گزینه «کم» است، پیدا کنید.

---

---



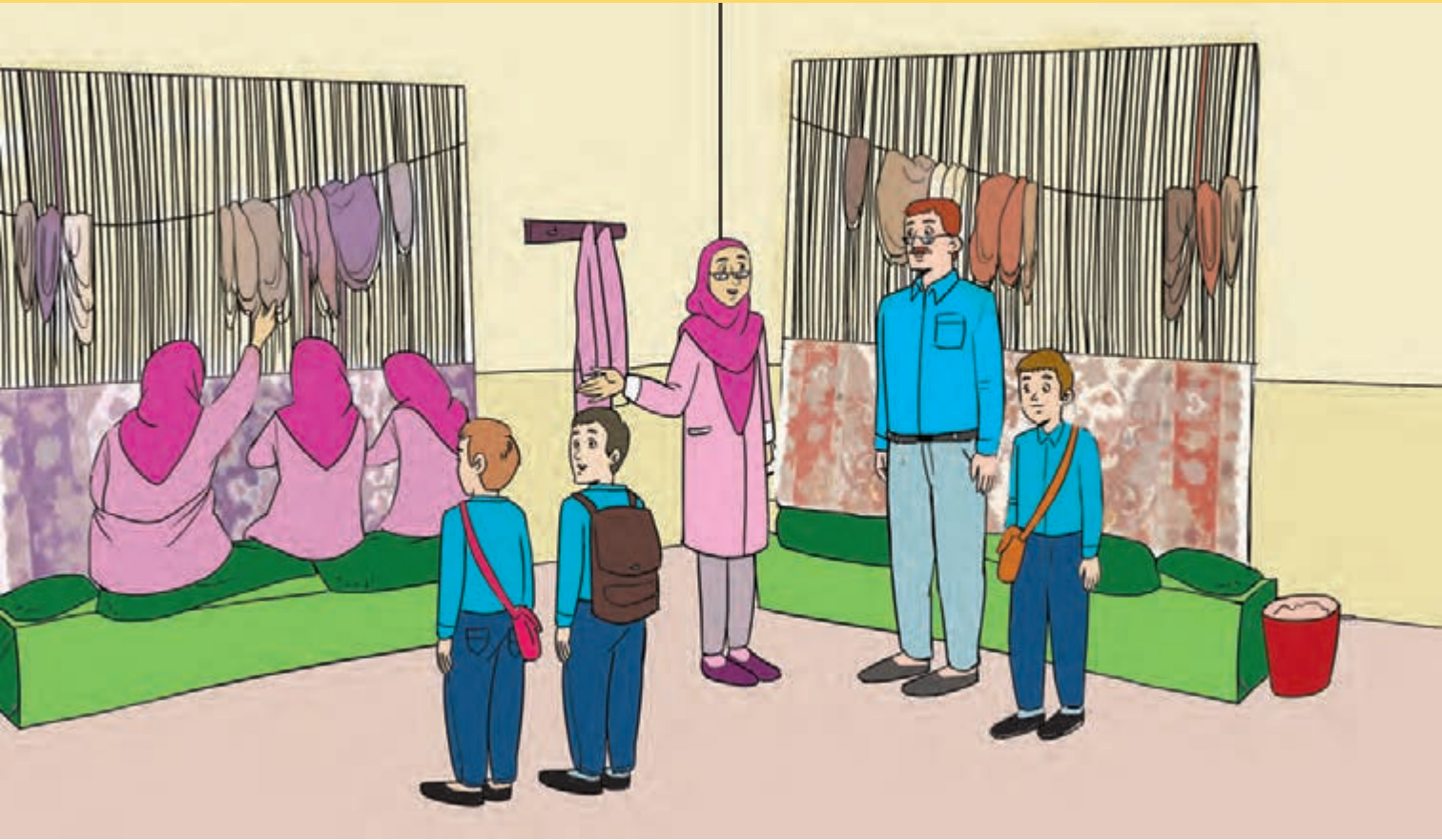
درس

# درستکاری





# کارگاه قالی بافی



اتوبوس مدرسه حرکت کرد. ما در راه بازدید از کارگاه بافت فرش و گلیم هستیم. گروه ما قرار است در این بازدید، نکات مهم را یادداشت برداری و گزارش کند. دبیر درس اخلاق حرفه‌ای درباره اهمیت بافت فرش و گلیم و جایگاه اول کشورمان در تولید فرش با ما صحبت می‌کند. صدای راننده خبر از رسیدن اتوبوس به کارگاه را می‌دهد. مدیر کارگاه خانم پناهی راهنمای بازدید امروز است. با استقبال گرم ایشان وارد کارگاه می‌شویم. کارگران و بافندگان فرش در مقابل دارقالی به صورت گروه‌های سه نفره نشسته‌اند. صدای دفتین و بوی الیاف تازه فضای کارگاه را پر کرده است. کارگران مدام نقش‌هایی را که می‌بافند با نقشه روبروی خود تطبیق می‌دهند. رنگ‌خوانی و دقت در جزئیات کارها، هماهنگی بسیار خوبی را در انجام بافت فرش بین کارگران ایجاد نموده است. الیاف و



مواد اولیه به کار برده شده با کیفیت و مناسب است. بافت برخی از فرش‌ها رو به اتمام است و یکی از فرش‌ها هم توسط کارگران از دار جدا شده است.

خانم پناهی می‌گوید: دانش‌آموزان عزیز، وظیفه ما این است که کار را به مشتری درست و بدون نقص تحویل دهیم. درستکار بودن یکی از مهم‌ترین ویژگی‌هایی است که هر فرد باید در محیط کار داشته باشد. ما فرش‌هایمان را در تمامی مراحل به دقت کنترل می‌کنیم تا محصول نهایی ما با کیفیت باشد. در نهایت فرش‌ها را با دقت بسته‌بندی می‌کنیم و به بازار می‌فرستیم. در بسته‌بندی فرش‌ها از نشانه‌های استاندارد و حمل و نقل مناسب استفاده می‌کنیم. امیدوارم شما نیز در کار خود به درستی عمل کنید. ما به کیفیت محصول تولید شده بسیار اهمیت می‌دهیم و سعی می‌کنیم کار خود را به درستی انجام دهیم.

### فکر کنید و پاسخ دهید

۱- خانم پناهی گفتند درستکاری وظیفه چه کسی است؟

- الف) وظیفه من       ب) وظیفه کارگران       پ) وظیفه همه ما

۲- کارگران کدام یک از کارهای زیر را انجام می‌دادند؟

- الف) در جزئیات کار دقت می‌کردند.
- ب) از مواد اولیه بی کیفیت استفاده می‌کردند.
- پ) بدون توجه به نقشه، نقش‌های قالی را می‌بافتند.

۳- .....

## استفاده از مواد و مصالح با کیفیت مناسب

در هر کاری که باشیم برای تولید محصول و یا ارائه خدمات، باید از مواد و مصالح با کیفیت و مناسب استفاده کنیم.



## فعالیت

با توجه به رشته مهارتی خود، کیفیت مواد اولیه موجود در کارگاه را در جدول زیر بنویسید.

فهرست مواد اولیه موجود در کارگاه .....		
کیفیت		نام مواد اولیه
نامناسب	مناسب	



## توجه به جزئیات در انجام کارها

وقتی به جزئیات توجه می‌کنیم احتمال اشتباه کمتر می‌شود و کیفیت کار بیشتر می‌شود.

برای تقویت توجه به جزئیات، موارد زیر را تمرین کنید.

۱- مشاهده با دقت

۲- گوش دادن با دقت

۳- استراحت کافی

۴- حذف عوامل حواس پرتی

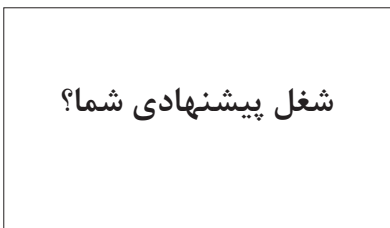
۵- برنامه‌ریزی در انجام کارها

۶- وقت‌شناسی

۷- نوشتن جزئیات

## فعالیت

در گروه خود و با راهنمایی دبیر، درباره اهمیت توجه به جزئیات در هر یک از مشاغل زیر گفت‌وگو کنید.



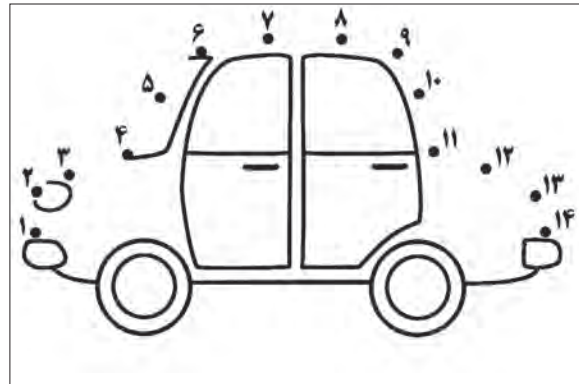
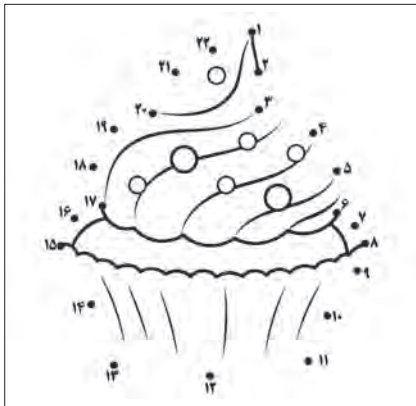


## مقایسه محصول با نقشه یا طرح

برای انجام بعضی از کارها به نقشه یا طرح نیاز است. بنابراین در زمانی که مشغول انجام کار هستیم باید دقت کنیم که محصول مطابق با نقشه و طرح باشد.

## فعالیت

در شکل‌های زیر ابتدا نقطه‌ها را به هم وصل کنید. سپس طرح خود را با کار هم کلاسی هایتان مقایسه کنید.



## بسته‌بندی و حمل و نقل براساس دستورالعمل

در اطراف خود، بسته‌بندی‌های مختلفی را می‌بینید که برای نگهداری، شناساندن و جابه‌جایی محصولات از آنها استفاده می‌شود. در حمل‌ونقل کالاها باید تلاش کنید تا علاوه بر حفظ سلامت و امنیت بار، از آسیب رسیدن به خود، اطرافیان و محیط جلوگیری نمایید.



## علامت‌های استاندارد بسته‌بندی

برای اینکه در هنگام نگه‌داری و جابه‌جایی کالاهای مختلف از آسیب رسیدن به آنها جلوگیری شود باید به علائم استاندارد که بر روی بسته‌بندی آنها وجود دارد، دقت کنیم. در جدول زیر با برخی از این علائم آشنا می‌شوید.

مفهوم	علامت
این علامت حاکی از آن است که این کالا باید دور از آب نگهداری شود. نفوذ آب به داخل بسته موجب خسارت و صدمه به کالای درون آن می‌گردد.	
نشان‌دهنده شکستگی بودن کالای درون بسته است. در حمل آن باید احتیاط کرد.	
نشان‌دهنده جهت قرار گرفتن کالا در بسته است. بسته کالا باید در جهت تعیین شده توسط فلش نگهداری و حمل و نقل شود.	
این علامت نشان‌دهنده قابلیت اشتعال محتوی بسته است. بسته مورد نظر را باید در شرایط خاص نگهداری نمود. از جمله اینکه باید در درجه حرارت و دمای مشخص و به دور از برخی کالاها و یا به دور از برخی فضاها مثل کنار پنجره و یا شوفاژ قرار داد.	

## فعالیت

به انتخاب خود بسته‌بندی محصولی را به کلاس بیاورید و علامت‌های آن را به دقت نگاه کنید، اگر در روی بسته بندی علامتی وجود دارد که در تصاویر زیر وجود ندارد، آن را برش داده و در جاهای خالی بچسبانید و مفهوم آن را در پایین علامت بنویسید.



با احتیاط  
حمل شود.



بعد از مصرف در سطل  
زباله انداخته شود.



در دمای انجماد  
نگهداری شود.

.....

.....

.....

.....

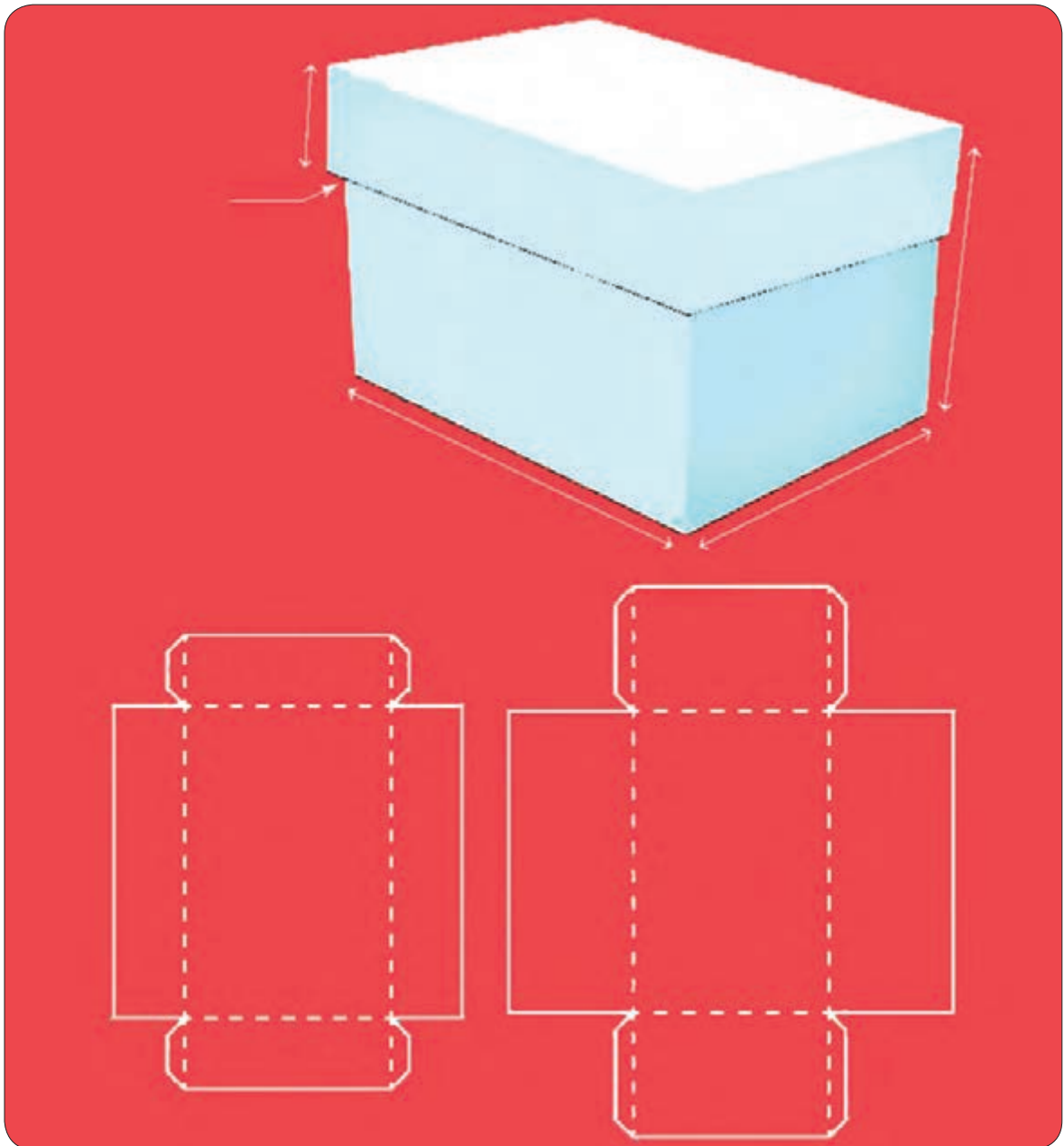
.....

.....



## فعالیت

با توجه به رشته مهارتی خود یکی از محصولات کارگاه را بسته‌بندی کنید و متناسب با آن، علامت‌های استاندارد بسته‌بندی را بر روی آن بچسبانید.



۲- در جعبه

۱- بدنه جعبه

## فعالیت‌های پیشنهادی معلم

---

---

---

---

---

---

## خود ارزیابی

من ..... دانش آموز رشته .....

زیاد	متوسط	کم	پس از گذراندن درس درستکاری:
			۱- معنی درستکاری را می‌دانم.
			۲- در تولید محصولات از مواد و مصالح با کیفیت مناسب استفاده می‌کنم.
			۳- در انجام وظایف کاری به جزئیات توجه می‌کنم.
			۴- بسته‌بندی و حمل و نقل محصولات را براساس دستورالعمل انجام می‌دهم.

با همکاری دبیر خود راهکارهایی را برای بهبود مواردی که پاسخ شما گزینه «کم» است، پیدا کنید.

---

---



## بازارچه مدرسه

دانش‌آموزان عزیز در نوبت دوم و در هفته مشاغل (هفته اول اردیبهشت ماه)، از شما انتظار می‌رود با کمک دبیر خود بازارچه‌ای در مدرسه راه‌اندازی نمایید و مهارت‌هایی را که تا کنون آموخته‌اید در بازارچه تمرین کنید.

### نکات پیشنهادی در راه‌اندازی بازارچه مدرسه

- تجربیات بازارچه کلاسی را در نظر داشته باشید.
- با توجه به رشته خود، محصول مناسبی را تولید و یا ارائه نمایید.
- برای راه‌اندازی بازارچه در مدرسه با دبیر خود همکاری کنید.
- برای بازارچه خود در مدرسه و خارج از آن، تبلیغات مناسبی داشته باشید.
- می‌توانید برای بازارچه خود مراسم افتتاحیه‌ای برگزار نمایید.
- محصول یا خدمت خود را به شرکت‌کنندگان در بازارچه معرفی کنید.
- با همکاری دبیر خود عکس و فیلمی از بازارچه تهیه نموده و در مدرسه منتشر نمایید.
- پس از پایان بازارچه برای جمع‌آوری غرفه‌ها همکاری کنید.
- شما می‌توانید با کمک دبیر و اعضای خانواده، محصولات خود را پس از اتمام بازارچه در خارج از مدرسه با رعایت قوانین به فروش برسانید.

..... ■

..... ■

..... ■

تصاویری از بازارچه مدرسه خود تهیه کنید و در این صفحه بچسبانید.



### گزارش بازارچه

با کمک دبیر خود و در یک کار گروهی گزارشی از راه‌اندازی و برگزاری بازارچه در مدرسه را بنویسید.

.....

.....

.....

.....

## منابع

- ۱- امامی، مصطفی. رضوی سعیدی. (۱۳۹۲). اخلاق در سازمان و مدیریت. تهران، سخنوران.
- ۲- برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران
- ۳- بُریا، میشل (۱۳۹۲). کلیدهای پرورش هوش اخلاقی در کودکان و نوجوانان. مترجم: فرناز فرود. تهران: انتشارات صابرین.
- ۴- حسنی، محمد و دیگران. (۱۳۹۴). رویکردهای نوین در تربیت اخلاقی، تهران: انتشارات مدرسه.
- ۵- خاکی، غلامرضا. (۱۳۹۵). مدیریت اخلاق حرفه‌ای در سازمان به شیوه جوانمردان. فوژان.
- ۶- سند تحول بنیادین آموزش و پرورش
- ۷- سند طراحی مفهومی آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای در شاخه فنی و مهارتی، ۱۳۹۴، سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی.
- ۸- سیدرضی (موسوی)، محمدبن حسین، نهج البلاغه، ترجمه محمد تقی جعفری تبریزی، چاپ ششم، تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی، ۱۳۸۷.
- ۹- فرامرز قراملکی، احد. (۱۳۹۴). اخلاق سازمانی. انتشارات سازمان مدیریت صنعتی. چاپ دوم.
- ۱۰- فرامرز قراملکی، احد. (۱۳۹۵) اخلاق حرفه‌ای، نشر معجون، چاپ هشتم.
- ۱۱- فرل، لیندا. فرل، ا. سی. (۱۳۹۵). اخلاق حرفه‌ای. مترجم محمد ایراف و ناهید ایراف. تهران: آیانا قلم.
- ۱۲- گوته، دیوید. (۱۳۸۸). رمز و راز موفقیت در شغل و حرفه، ترجمه محمود صموتی و مهدی اسمعیلی، تهران: انتشارات مدرسه.
- ۱۳- مطهری، مرتضی. (۱۳۸۷). تعلیم و تربیت در اسلام. تهران: انتشارات الزهرا.
- ۱۴- هسمر، آل‌تی، اخلاق در مدیریت، ترجمه محمد اعرابی و داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۲.

