

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 همان‌طور 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 این‌گونه است و یا اینکه دوست ندارد بقال محله به او جنسی را گران بفروشد؛ اما خود میوه‌فروشی گران‌فروش 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 هر‌گرایش 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 هر‌گرایش 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

فعالیت
کلاسی ۸



■ 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 ۹



■ بحث و گفت‌وگو

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

	...

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؟

.....

.....

.....

.....

.....



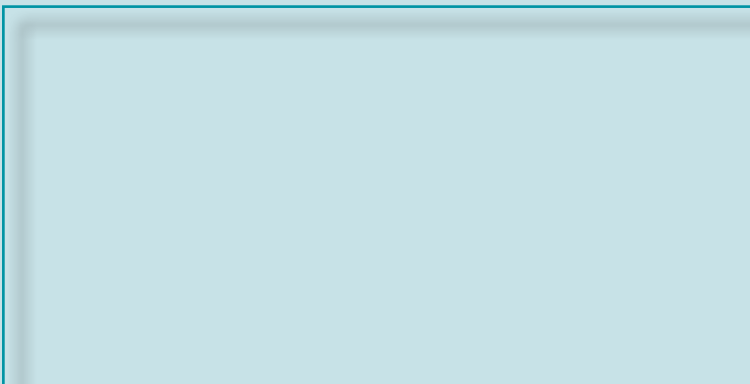
سازمان دهی فعالیت‌ها بر اساس شرایط مشتریان

فعالیت
کلاسی ۱۲



■ 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؟





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	