با ایران توشه
یک قدم جلوتر
باش!

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت




# ایران توشه، مرجع دانلود فایل های کمک آموزشی دانش آموزان و کنکوری ها

همه چیز
برای موفقیت
تو!

- دانلود رایگان آزمون های آزمایشی قلمچی، خیلی سبز، گاج و ...
- دانلود رایگان گام به گام تمامی دروس
- دانلود رایگان نمونه سوالات امتحانی (نوبت اول و دوم) و امتحانات نهایی
- دانلود رایگان جزوه های کمک آموزشی و شب امتحانی

کافیست هر فایلی که نیاز دارید را در گوگل به این صورت جستجو کنید:

**فایل مورد نیاز + ایران توشه**

مثال:

دانلود گام به گام دوازدهم تجربی ایران توشه




irantooshe.ir

t.me/irantooshe

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

# گام به گام اخلاق حرفه‌ای دوازدهم

پاسخ فعالیت‌ها و پرسش‌های کتاب

**پایه‌ی دوازدهم · فنی‌وحرفه‌ای و کاردانش**

شامل پاسخ فعالیت‌ها، پژوهش‌ها، کارهای گروهی و پرسش‌های کتاب

تهیه‌شده در ایران‌توشه، توشه‌ای برای موفقیت

irantooshe.ir

# فهرست فصل‌ها


۱ پودمان اول — امانت‌داری ..... ۴

۲ پودمان دوم — مسئولیت‌پذیری ..... ۱۷

۳ پودمان سوم — درستکاری ..... ۳۲

۴ پودمان چهارم — رعایت انصاف ..... ۴۴

۵ پودمان پنجم — بهره‌وری ..... ۵۴



ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

# گام به گام اخلاق حرفه‌ای دوازدهم - پودمان اول

امانت‌داری

## فهرست


| | | |
|---|---|---|
| ۱ | صفحه ۲ · بحث مقدماتی — معنای امانت و امانت‌داری | ۶ |
| ۲ | صفحه ۴ · فعالیت — مدارک و اسناد برای تولید | ۶ |
| ۳ | صفحه ۵ · فعالیت — ارائهٔ نمونهٔ واقعی | ۷ |
| ۴ | صفحه ۶ · فعالیت — مقایسهٔ محصول و نقشه | ۷ |
| ۵ | صفحه ۷ · فعالیت — برداشت و تحلیل | ۸ |
| ۶ | صفحه ۸ · فعالیت — پذیرش کالای برگشتی | ۹ |
| ۷ | صفحه ۹ · فعالیت — غلو و مبالغه در تولید | ۹ |
| ۸ | صفحه ۱۰ · فعالیت — تحلیل شما (ایفای نقش) | ۱۰ |
| ۹ | صفحه ۱۱ · فعالیت — استفاده از اجزا و مواد مطابق سفارش | ۱۰ |
| ۱۰ | صفحه ۱۱ · فعالیت — محفوظ نگه داشتن اطلاعات شخصی مشتری | ۱۱ |
| ۱۱ | صفحه ۱۳ · فعالیت — آثار و نتایج امانت‌داری در تولید | ۱۱ |
| ۱۲ | صفحه ۱۵ · فعالیت — صدور برگهٔ فروش معتبر | ۱۲ |


ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۱۳ صفحه ۱۶ · فعالیت — برداشت شما (فرایند فروش و صدور فاکتور) ۱۳
۱۴ صفحه ۱۷ · فعالیت — پذیرش نقص کیفیت ناشی از خدمت یا کالا ۱۳
۱۵ صفحه ۱۸ · فعالیت — ضمانت‌نامه‌های فروش ۱۴
۱۶ صفحه ۱۹ · فعالیت — مطالعهٔ کتاب دربارهٔ امانت‌داری ۱۴
۱۷ صفحه ۲۰ · گزارش تجربه — تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم ۱۵
۱۸ صفحه ۲۱ · فعالیت — آثار و نتایج امانت‌داری در فروش ۱۵

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.
irantooshe.ir

۱ صفحه ۲ بحث مقدماتی

**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 وظیفهٔ خودتان آگاهی قابل‌قبولی دارید؟ اطلاع دارید وظیفهٔ شخص امانت‌دار در قبال امانت چیست؟ از دستورات و تأکیدات خداوند دربارهٔ امانت و امانت‌داری اطلاع دارید؟ چرا این‌قدر در احادیث به امانت و امانت‌داری توصیه شده است؟ مگر امانت‌داری چه تأثیراتی بر انسان و جامعهٔ انسانی دارد؟**

بله؛ هر انسانی در زندگی بارها امانتی را به دیگری می‌سپارد یا امانت دیگری را نزد خود نگه می‌دارد؛ مانند سپردن کیف، گوشی، کتاب یا پول به دوست و هم‌کلاسی، یا نگه‌داری کلید و وسیلهٔ کارگاه. «امانت» از ریشهٔ «امن» به معنای ایمنی و اطمینان است و هر چیز مادی یا معنوی (مال، راز، کار، مسئولیت، نعمت‌های الهی) که به انسان سپرده می‌شود در حکم امانت است.

**وظیفهٔ امانت‌دار:** امانت را بدون هیچ دخل و تصرفی خارج از توافق، حفظ یا انجام دهد و در زمان مقرر سالم به صاحبش برگرداند.

**تأکید خداوند:** قرآن کریم امانت‌داری را از ویژگی پیامبران می‌داند («إنّی لکم رسولٌ أمین»؛ من برای شما فرستادهٔ امانت‌داری هستم) و مؤمنان واقعی را کسانی معرفی می‌کند که امانت‌ها و پیمان‌های خود را رعایت می‌کنند.

**علت توصیهٔ فراوان:** امانت‌داری پایهٔ اعتماد در جامعه است. با رعایت آن، روابط انسان‌ها استوار می‌شود، مردم با آسودگی با هم کار و دادوستد می‌کنند، رزق و درآمد افزایش می‌یابد، وجدان فرد آرام می‌گیرد و رضایت خدا به دست می‌آید؛ در مقابل خیانت، اعتماد اجتماعی را از بین می‌برد.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۲ صفحه ۴ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱ (مشاهدهٔ فیلم/ ایفای نقش): بعد از مشاهدهٔ فیلم یا اجرای نمایش مربوط به امانت‌داری، مدارک و اسنادی را که بایستی در هنگام تولید به آن توجه داشت و به مشتری ارائه داد، در شکل زیر تکمیل کنید.**

مدارک و اسنادی که تولیدکنندهٔ امانت‌دار باید هنگام تولید رعایت کند و پیش از خرید به مشتری نشان دهد:

- **شناسنامهٔ محصول:** نام و نشانی تولیدکننده، مشخصات فنی، تاریخ تولید و انقضا، شمارهٔ سری ساخت؛
- **گواهی استاندارد و پروانهٔ ساخت:** نشان استاندارد ملی، گواهی کیفیت و مجوزهای قانونی تولید؛

- **برگهٔ گارانتی (ضمانت‌نامه):** با ذکر مدت و شرایط تعهدات پس از فروش؛
- **دستورالعمل استفاده و نگه‌داری:** راهنمای کاربر، هشدارهای ایمنی و روش صحیح مصرف؛
- **فاکتور (برگهٔ فروش) معتبر:** با قیمت، مالیات و ارزش افزودهٔ مشخص؛
- **فهرست مواد و اجزای به‌کاررفته** و برگهٔ نتایج آزمون‌ها و کنترل کیفیت؛
- **نقشه و مشخصات سفارش** مورد توافق با مشتری.

توجه: نشان دادن این اسناد پیش از خرید، اعتماد مشتری را جلب می‌کند و نشانهٔ امانت‌داری تولیدکننده است.

۳ صفحه ۵ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۲ (بحث گروهی): در گروه‌های ۲ یا ۳ نفره، یک مثال واقعی از نمونه‌ای را که با آن درگیر بوده‌اید، چه به‌صورت مثبت یا منفی، بیان کنید. (منظور از مثبت و منفی یعنی موقعیتی که تولیدکننده 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.) — ارائهٔ نمونهٔ واقعی:**

**نمونهٔ مثبت:** هنگام خرید یک لوازم برقی، فروشنده گارانتی‌نامه، شناسنامهٔ فنی و فاکتور رسمی را پیش از خرید نشان داد و دستگاه دارای نشان استاندارد بود. به همین دلیل با اطمینان خرید کردیم، وقتی مشکلی پیش آمد بدون بحث تعمیر شد و بعدها هم برای خریدهای دیگر و معرفی به دوستان همان مجموعه را انتخاب کردیم.

**نمونهٔ منفی:** یک فرش دست‌دوز یا کفش ارزان خریدیم که تولیدکننده هیچ مدرک و برگهٔ ضمانتی نداد و جنس آن با ادعای فروشنده فرق داشت. پس از مدت کوتاهی خراب شد و امکان پیگیری نبود. نتیجه، ناراحتی و بی‌اعتمادی بود و دیگر از آن مجموعه خرید نکردیم و تجربهٔ بد را به دیگران هم گفتیم.

**تحلیل:** ارائهٔ مدارک و مستندات سبب اعتماد، تکرار خرید و تبلیغ دهان‌به‌دهان و افزایش درآمد تولیدکننده می‌شود؛ ندادن آن‌ها باعث نارضایتی، از دست رفتن مشتری و آسیب به اعتبار تولیدکننده می‌گردد.

۴ صفحه ۶ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۳ (مطالعهٔ موردی): یک محصول را بر اساس نقشه یا سفارش بررسی کنید و مشکلاتی را مانند جنس، اندازه، قیمت و استاندارد کیفیت بررسی کنید.**

به‌عنوان نمونه یک قطعهٔ ساخته‌شده در کارگاه (مثلاً یک جعبهٔ فلزی یا میز کار) را با نقشه و سفارش مقایسه می‌کنیم:

**نمونهٔ بررسی محصول بر اساس نقشه و سفارش**

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

| مورد بررسی | مطابق نقشه/سفارش | وضعیت محصول ساخته‌شده | مشکل و راه‌حل |
|---|---|---|---|
| جنس | ورق فولادی ۲ میلی‌متر | ورق ۱٫۵ میلی‌متر | جنس ضعیف‌تر؛ ساخت مجدد با جنس توافق‌شده |
| اندازه | ۶۰×۴۰ سانتی‌متر | ۶۰×۳۹ سانتی‌متر | خارج از تلورانس؛ اصلاح یا ساخت مجدد |
| قیمت | ۸۰۰ هزار تومان | ۸۵۰ هزار تومان | افزایش بدون توافق؛ برگشت به قیمت توافقی |
| استاندارد کیفیت | جوش و رنگ مطابق استاندارد | رنگ ناصاف و جوش ضعیف | کنترل کیفیت و اصلاح پیش از تحویل |

نتیجه: تولیدکنندهٔ امانت‌دار باید محصول را دقیقاً مطابق نقشه و توافق بسازد و اگر مغایرتی بود آن را صادقانه به مشتری اعلام و اصلاح کند.

۵ صفحه ۷ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۴ (مشاهدهٔ فیلم/ گفت‌وگو): پس از مشاهدهٔ 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 ادامهٔ کار تولیدکننده را بنویسید. برای مثال: یک نفر از منظر عرضهٔ 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:**

فرض کنیم تولیدکننده‌ای محصول را مطابق استاندارد و با مواد توافق‌شده ساخته و صادقانه عرضه کرده است:

- **ارتباط با خود:** آرامش وجدان، رضایت درونی، عزت نفس و احساس سربلندی از کار حلال و درست؛
- **ارتباط با دیگران:** جلب اعتماد مشتری، تکرار خرید، معرفی به دیگران، افزایش اعتماد اجتماعی و رونق کسب‌وکار؛
- **ارتباط با محیط زیست:** استفاده از مواد و روش‌های استاندارد و سالم، کاهش ضایعات و آلودگی و پرهیز از مواد مضر که به طبیعت آسیب می‌زند.

در نتیجه امانت‌داری، کار تولیدکننده را پایدار و پربرکت می‌کند و منافع آن به خود او، جامعه و محیط زیست می‌رسد.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۶ صفحه ۸ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۵ (بحث گروهی): در گروه خود بحث کنید که در پذیرش برگشت کالا و خدمات به‌دلیل نقص در کیفیت، بایستی به چه نکاتی توجه کرد.**

نکاتی که در پذیرش کالا و خدمات برگشتی باید رعایت شود:

1. نقص باید ناشی از تولید یا خدمت ما باشد و با بررسی کارشناسی صادقانه تشخیص داده شود، نه با بهانه‌جویی؛
2. مدت و شرایط برگشت کالا از ابتدا شفاف اعلام و در فاکتور یا گارانتی ثبت شود؛
3. با مشتری با احترام و بدون ناراحتی برخورد شود و مسئولیت نقص پذیرفته شود؛
4. به انتخاب مشتری، کالا تعمیر، تعویض یا قیمت آن بازپرداخت شود و کار در زمان معقول انجام گیرد؛
5. علت نقص بررسی و رفع شود تا تکرار نگردد و از آن برای بهبود کیفیت استفاده شود؛
6. قوانین حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان رعایت گردد.

۷ صفحه ۹ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۶ (ایفای نقش): در یک نمایش در گروه، غلو و مبالغه در تولید محصول توسط هم‌کلاسی خود را به نقد بگذارید و مواردی را که در آن بزرگ‌نمایی شده است در جدول زیر تکمیل کنید.**

**موارد بزرگ‌نمایی در تولید محصول (نمونه)**

| ادعای مبالغه‌آمیز | واقعیت محصول | نقد و پیامد |
|---|---|---|
| «این رنگ تا ۲۰ سال خراب نمی‌شود.» | نهایتاً چند سال دوام دارد | ادعای نادرست؛ نارضایتی و شکایت مشتری |
| «کاملاً ضدآب و ضدضربه است.» | فقط در برابر رطوبت سبک مقاومت دارد | فریب مشتری؛ خسارت و برگشت کالا |
| «جنس آن صددرصد وارداتی است.» | ترکیبی از مواد داخلی و ارزان | دروغ در معامله؛ از بین رفتن اعتماد |
| «مصرف برق این دستگاه تقریباً صفر است.» | مصرف معمولی دارد | تبلیغ اغراق‌آمیز؛ زیان مالی مصرف‌کننده |
| «بدون هیچ‌گونه نقص و نیاز به تعمیر.» | نیازمند سرویس دوره‌ای است | سلب اعتماد پس از اولین خرابی |

نتیجه: تولیدکننده باید فقط ویژگی‌های واقعی محصول را بگوید و از غلو زبانی و عملی پرهیز کند.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۸ صفحه ۱۰ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۷ (ایفای نقش): گروه‌های سه یا چهار نفره تشکیل دهید و نمایش‌های کوتاهی در این رابطه ارائه کنید. برای مثال: در یک نمایش یک نفر نقش تولیدکننده و یک نفر در نقش دستیار تولیدکننده و شخص سومی به‌عنوان مشتری ایفای نقش کنند، به‌گونه‌ای که تولیدکننده و دستیارش با غلو 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:**

**نمایش اول (غلو):** مشتری با شنیدن ادعاهای اغراق‌آمیز خرید می‌کند، اما پس از مدتی کیفیت پایین کالا آشکار می‌شود و آن را برمی‌گرداند. پیامد: ضرر مالی و وقت‌گیر شدن برای هر دو طرف، از دست رفتن مشتری، بدنامی تولیدکننده و کاهش اعتماد مردم به کسب‌وکار.

**نمایش دوم (صداقت):** تولیدکننده نقاط قوت و محدودیت‌های محصول را راست می‌گوید؛ مشتری با آگاهی خرید می‌کند، راضی می‌ماند و تولیدکننده را به دیگران معرفی می‌کند. پیامد: افزایش مشتری و درآمد، آرامش وجدان و تقویت اعتماد اجتماعی.

**جمع‌بندی:** صداقت و پرهیز از غلو در بلندمدت سودآورتر است و فریب، هرچند خرید کوتاه‌مدتی ایجاد کند، به اعتبار حرفه‌ای آسیب جدی می‌زند.

۹ صفحه ۱۱ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۹ (سخنران ـ میهمان): به صحبت‌های یک ناظر ساختمان یا یک پیمانکار تولید واحد مسکونی گوش دهید. روش‌های تأیید و تطابق مواد، اجزا و مصالح ساختمانی به‌کار رفته شده را هنگام ساخت با نقشهٔ ساختمان بنویسید.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

روش‌های تأیید تطابق مصالح و اجزا با نقشه که معمولاً ناظر و پیمانکار بیان می‌کنند:

- بررسی مشخصات فنی مصالح در نقشه و دفترچهٔ مشخصات و مقایسهٔ آن با برچسب، شناسنامه و گواهی استاندارد مصالح تحویلی؛
- نمونه‌برداری و آزمایش در آزمایشگاه مجاز (مانند آزمایش مقاومت بتن و کشش میلگرد)؛
- کنترل ابعاد، تعداد و ضخامت اجزا با متر و ابزار اندازه‌گیری و مقایسه با نقشه؛
- بازدید دوره‌ای ناظر در مراحل مختلف کار (قالب‌بندی، آرماتوربندی، بتن‌ریزی) و ثبت صورت‌جلسه و عکس؛
- نگه‌داری فاکتور خرید و حواله‌های مصالح و ثبت آن‌ها در دفتر کارگاه؛

- رد یا تعویض مصالح نامطابق پیش از مصرف.

۱۰ صفحه ۱۱ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۸ (بحث گروهی و ارائه): به تصویر زیر نگاه کنید. کدام‌یک از موارد زیر سبب می‌شود که اطلاعات شخصی مشتریان حفظ نشود. آیا می‌توانید موارد دیگری در حرفهٔ مرتبط با رشتهٔ خود نام ببرید؟ در گروه‌های سه یا چهار نفره بحث کنید و ارائه دهید.**

مواردی که باعث فاش شدن یا حفظ نشدن اطلاعات شخصی مشتریان می‌شود:

- رها کردن پرونده، فاکتور و برگه‌های حاوی نام، نشانی و شمارهٔ تلفن روی میز یا در دسترس دیگران؛
- گذاشتن رایانه یا گوشی باز و بدون رمز و استفاده از رمزهای ساده؛
- گفتن اطلاعات مشتری به دیگران، فروش یا دادن فهرست مشتریان به شرکت‌های دیگر؛
- پخش یا ارسال تصویر کار، مدارک و پیام‌های مشتری در شبکه‌های اجتماعی بدون اجازه؛
- بحث دربارهٔ مشتری با صدای بلند در محیط عمومی؛ دور انداختن برگه‌های اطلاعاتی بدون امحا.

**نمونه در حرفهٔ دیگر:** در تعمیرگاه موبایل یا رایانه، دسترسی به عکس‌ها و پیام‌های مشتری؛ در آرایشگاه، نگه‌داری شمارهٔ تلفن و تصاویر مشتریان؛ در تعمیرگاه خودرو، اطلاعات مالک خودرو؛ در حسابداری، اطلاعات مالی افراد. راه جلوگیری: قفل و رمز، بایگانی امن، عدم افشا بدون رضایت مشتری.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۱۱ صفحه ۱۳ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۰ (تکلیف منزل و ارائه): در جدول زیر آثار و نتایج امانت‌داری را در تولید تکمیل کنید.**

**آثار و نتایج امانت‌داری در تولید**

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

| در ارتباط با خدا | در ارتباط با خود | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خلقت |
|---|---|---|---|
| جلب رضایت و خشنودی خداوند از انجام درست امانت | آرامش وجدان و رضایت قلبی | جلب اعتماد مشتریان و افزایش فروش | استفاده بهینه از مواد و انرژی و کاهش ضایعات |
| برکت یافتن روزی و کسب حلال | عزت نفس و احساس سربلندی | افزایش اعتماد اجتماعی و رونق اقتصادی جامعه | پرهیز از مواد آلاینده و حفظ محیط زیست |
| انجام وظیفهٔ بندگی و عمل به فرمان قرآن دربارهٔ ادای امانت | رشد مهارت، اعتبار حرفه‌ای و پیشرفت شغلی | ایجاد ارتباط پایدار بین تولیدکننده و مصرف‌کننده و خوشنامی | نگه‌داری از منابع طبیعی به‌عنوان امانت الهی برای نسل‌های بعد |

۱۲ صفحه ۱۵ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۱ (بحث گروهی و انجام کار واقعی): در گروه دربارهٔ معیارهای یک برگهٔ فروش معتبر بحث کنید و سپس برای یک محصول تولید شده در کارگاه یک برگهٔ فروش تهیه کنید.**

### معیارهای یک برگهٔ فروش (فاکتور) معتبر

- نام، نشانی، شمارهٔ تلفن و شمارهٔ اقتصادی فروشنده و مشخصات خریدار؛
- شمارهٔ سریال و تاریخ صدور، امضا یا مهر فروشنده؛
- شرح دقیق کالا یا خدمت، تعداد، واحد، قیمت واحد و قیمت کل؛
- تفکیک شفاف سود، ارزش افزودهٔ ۱۰ درصد و مالیات از قیمت کالا؛
- نحوهٔ پرداخت، شرایط ضمانت و تاریخ تحویل.

### نمونهٔ فاکتور برای یک محصول کارگاهی

**فاکتور فروش — میز کار فلزی (تعداد ۲ عدد)**

| شرح | مبلغ (ریال) |
|---|---|
| بهای تمام‌شدهٔ ساخت (مواد، دستمزد، هزینه‌ها) | ۱۶٬۰۰۰٬۰۰۰ |
| سود فروشنده (۲۵٪) | ۴٬۰۰۰٬۰۰۰ |
| جمع قیمت پیش از مالیات | ۲۰٬۰۰۰٬۰۰۰ |
| ارزش افزوده و مالیات (۱۰٪) | ۲٬۰۰۰٬۰۰۰ |
| مبلغ قابل پرداخت مشتری | ۲۲٬۰۰۰٬۰۰۰ |

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

مدت ضمانت: ۶ ماه از تاریخ تحویل؛ تاریخ و امضای فروشنده و خریدار در پایین برگه درج می‌شود.

۱۳ صفحه ۱۶ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۲ (سخنران ـ میهمان): صحبت‌های یک مدیر فروشگاه یا یک مدیر مؤسسهٔ خدماتی را، که دارای تشکیلات فروش است، گوش دهید و از او در مورد فرایند فروش و صدور فاکتور یا برگهٔ فروش، اطلاعات لازم را کسب کنید. سپس در بحث گروهی مشکلات و مسائل مرتبط با صدور فاکتور معتبر را فهرست کنید. — برداشت شما:**

**فرایند فروش:** معرفی کالا و توضیح درست ویژگی‌ها ← توافق بر قیمت ← صدور فاکتور با شرح کالا و مالیات ← دریافت وجه ← تحویل کالا همراه ضمانت‌نامه ← خدمات پس از فروش.

**مشکلات و مسائل صدور فاکتور معتبر:**

- درخواست مشتری برای فاکتور ندادن یا کم‌تر نوشتن مبلغ برای فرار از مالیات؛
- نداشتن دستگاه کارتخوان و سامانهٔ مؤدیان یا ناآشنایی با ثبت الکترونیکی؛
- اشتباه در محاسبهٔ سود، ارزش افزوده و مالیات؛
- اضافه شدن هزینه‌ها (مالیات) به قیمت و گله‌مندی مشتری؛
- نوشتن شرح مبهم کالا و فراموش کردن شرایط ضمانت و مشخصات.

درس: ارائهٔ فاکتور معتبر حق مشتری و نشانهٔ امانت‌داری فروشنده است و از اختلافات بعدی جلوگیری می‌کند.

۱۴ صفحه ۱۷ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۳ (مشاهدهٔ فیلم / سخنران ـ میهمان): پس از مشاهدهٔ 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؟**

روش‌های رایج پذیرش نقص در چارچوب ضمانت‌نامه:

1. ثبت شکایت مشتری و دریافت کالا همراه کارت گارانتی و فاکتور؛
2. بررسی و تشخیص نقص توسط کارشناس مجاز و اعلام نتیجه به مشتری؛
3. تعمیر رایگان، تعویض قطعه یا تعویض کامل کالا در مدت ضمانت؛
4. استرداد وجه در صورت غیرقابل‌تعمیر بودن یا تکرار نقص؛
5. ارائهٔ کالای جایگزین در مدت تعمیر و پیگیری رضایت مشتری؛
6. ثبت سوابق نقص برای اصلاح فرایند تولید.

**درس:** پای‌بندی به تعهدات پس از فروش، اعتماد مشتری را جلب می‌کند و شرکتی که مسئولیت نقص خود را می‌پذیرد، اعتبار و مشتری وفادار به دست می‌آورد.

۱۵ صفحه ۱۸ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۴ (مطالعهٔ موردی): ضمانت‌نامه‌های مختلف فروش محصولات را در کلاس آورده و در مورد زمان، شرایط و... بحث کنید. — شرایط ضمانت فروش: زمان: ... مشکلات احتمالی در ضمانت‌نامه: ...**

**شرایط ضمانت فروش:** ضمانت‌نامه شامل نام کالا، شمارهٔ سریال، تاریخ خرید، نام فروشنده، نوع خدمات (تعمیر یا تعویض رایگان)، قطعات تحت پوشش و مهر و امضای فروشنده است. ضمانت فقط در صورت استفادهٔ صحیح و نداشتن دستکاری یا آسیب فیزیکی معتبر است.

**زمان:** بسته به کالا فرق می‌کند، مثلاً ۶ ماه تا ۱۸ ماه برای لوازم خانگی و ۱ تا ۲ سال برای وسایل الکترونیکی؛ شروع آن از تاریخ تحویل یا فعال‌سازی کالاست.

**مشکلات احتمالی در ضمانت‌نامه:**

- مبهم بودن مدت یا شروع ضمانت و ذکر نکردن زمان دقیق رفع نقص؛
- استثناهای زیاد و ریز نوشته‌شده که ضمانت را عملاً بی‌اثر می‌کند؛
- عدم دسترسی به نمایندگی و دیر شدن تعمیر؛
- گم شدن کارت گارانتی یا ثبت نشدن تاریخ و مهر فروشنده؛
- شرط‌های یک‌طرفه به نفع فروشنده.

۱۶ صفحه ۱۹ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۵ (مطالعهٔ کتاب و ارائه): کتابی را در مورد امانت‌داری انتخاب کنید و خلاصهٔ آن را ارائه دهید.**

**نمونه:** کتاب‌ها و داستان‌های اخلاقی دربارهٔ امانت‌داری مانند بخش‌های مربوط در «گلستان» سعدی یا کتاب‌های داستان‌های اخلاقی نوجوانان.

**خلاصه (نمونه):** داستان مردی که کیسهٔ پولی گم‌شده را در راه یافت و با وجود نیازمندی، با جست‌وجو صاحبش را پیدا کرد و کیسه را بی‌کم‌وکاست پس داد. صاحب کیسه از او قدردانی کرد و کمی بعد برایش کار مناسبی فراهم کرد. نتیجه: امانت‌داری موجب آرامش وجدان، اعتماد مردم و گشایش در روزی می‌شود.

در ارائه، نام کتاب، موضوع اصلی، شخصیت‌ها، نتیجه و درسی را که از آن گرفته‌ایم بیان می‌کنیم.

---

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱۷ صفحه ۲۰ گزارش تجربه

**فعالیت کلاسی ۱۶ (گزارش تجربه): چند نفر از هنرجویان تجربهٔ خویش را از خرید یک کالا به صورت حضوری یا الکترونیکی و بر اساس تطبیق کالا با مشخصات سفارش‌شده در کلاس ارائه دهند. سپس دیگر هنرجویان در بحث گروهی ضمن مقایسهٔ گزارش‌ها به جمع‌بندی نهایی بپردازند. برای فروش محصولات تولیدی با ارائهٔ جزئیات و مشخصات لازم به مشتری در حرفه و رشتهٔ تحصیلی خود ایده‌های مختلفی ارائه کنید.**

**نمونه گزارش تجربه:** یک هنرجو گوشی/کفش را از فروشگاه اینترنتی خرید؛ رنگ و مدل با سفارش یکی بود، اما جنس و ابعاد با توضیحات سایت تفاوت داشت و بسته‌بندی بدون برگهٔ مشخصات رسید. هنرجوی دیگر خریدی حضوری انجام داد که کالا مطابق مشخصات و همراه فاکتور و گارانتی تحویل شد و رضایت کامل داشت.

**جمع‌بندی:** رضایت مشتری وقتی حاصل می‌شود که کالای تحویلی دقیقاً با مشخصات سفارش‌شده یکی باشد و هرگونه تفاوت پیش از خرید اعلام شود.

**ایده‌هایی برای عرضهٔ محصول با جزئیات به مشتری:**

- الصاق برچسب و کاتالوگ شامل ابعاد، جنس، ظرفیت و روش نگه‌داری؛
- نمایش نمونهٔ واقعی و عکس‌های دقیق از زوایای مختلف؛
- تحویل همراه فاکتور، شناسنامه و ضمانت‌نامه؛
- توضیح حضوری یا فیلم آموزشی استفادهٔ محصول؛
- بازبینی مشخصات همراه مشتری هنگام تحویل و امضای رسید.

۱۸ صفحه ۲۱ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۷ (تکلیف منزل و ارائه): در جدول زیر آثار و نتایج امانت‌داری را در فروش تکمیل کنید.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

**آثار و نتایج امانت‌داری در فروش**

| در ارتباط با خدا | در ارتباط با خود | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خلقت |
|---|---|---|---|
| رضایت خداوند و پاداش الهی برای راست‌گویی و درستی در معامله | آرامش و رضایت وجدان از فروش صادقانه | افزایش مشتریان وفادار و کاهش شکایت‌ها | پرهیز از فروش کالای آسیب‌رسان به طبیعت و بازیافت درست ضایعات |
| برکت در درآمد و حلال بودن کسب | اعتبار و خوش‌نامی فروشنده | تقویت اعتماد اجتماعی و رونق بازار | کاهش بسته‌بندی و مصرف بی‌رویهٔ منابع |
| عمل به دستور دین دربارهٔ امانت‌داری و عدالت در معامله | افزایش درآمد پایدار و پیشرفت شغلی | حفظ حقوق مصرف‌کنندگان با فاکتور شفاف و ضمانت‌نامه | استفاده از کاغذ و فاکتور الکترونیکی برای حفاظت از منابع طبیعی |

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

# گام به گام اخلاق حرفه‌ای دوازدهم - پودمان دوم

مسئولیت‌پذیری

## فهرست


۱۹ صفحه ۲۴ · فعالیت — تجربه‌ای از مسئولیت‌پذیری ۱۹

۲۰ صفحه ۲۴ · فعالیت — افراد مسئولیت‌پذیر در حرفه‌ها ۱۹

۲۱ صفحه ۲۴ · فعالیت — فداکاری و مسئولیت‌پذیری ۲۰

۲۲ صفحه ۲۶ · مطالعهٔ موردی — استانداردهای تولید در کارگاه ۲۰

۲۳ صفحه ۲۷ · انجام کار واقعی — طراحی برچسب کیفیت کالا ۲۱

۲۴ صفحه ۲۸ · مطالعهٔ موردی — شاخص‌های زیست‌محیطی در تولید ۲۲

۲۵ صفحه ۲۹ · بحث و گفت‌وگو — گارانتی و وارانتی ۲۲

۲۶ صفحه ۳۰ · گفت‌وگو — کیفیت و قیمت رقابتی کالای داخلی ۲۳

۲۷ صفحه ۳۱ · مشاهدهٔ فیلم — تلاش برای به ثمر رساندن کار ۲۴

۲۸ صفحه ۳۱ · مطالعه و گفت‌وگو — حسن انجام کار ۲۴

۲۹ صفحه ۳۲ · بحث و پژوهش — کارآفرین اجتماعی ۲۵

۳۰ صفحه ۳۳ · بحث و گفت‌وگو — تعهد و تخصص ۲۵


ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۳۱ صفحه ۳۴ · تکلیف منزل و ارائه — آثار مسئولیت‌پذیری در تولید کالا ۲۶

۳۲ صفحه ۳۶ · بحث و گفت‌وگو — پاسخگویی سریع در حرفه‌های خدماتی ۲۶

۳۳ صفحه ۳۷ · بحث و گفت‌وگو — خرید نان از نانوایی ۲۶

۳۴ صفحه ۳۷ · مطالعهٔ موردی — پشتیبانی اپراتور اینترنت ۲۷

۳۵ صفحه ۳۸ · بحث و گفت‌وگو — شرکت‌ها و بازخورد مشتری ۲۷

۳۶ صفحه ۳۸ · بحث و گفت‌وگو — روش‌های کنترل صحت خدمات ۲۸

۳۷ صفحه ۳۹ · پژوهش — استاندارد مسئولیت‌پذیری اجتماعی ۲۸

۳۸ صفحه ۴۰ · سخنران میهمان — هزینهٔ غیرضروری و نبود صلاحیت ۲۹

۳۹ صفحه ۴۱ · مطالعهٔ موردی — گواهینامه‌های شغلی و حرفه‌ای ۲۹

۴۰ صفحه ۴۲ · بحث و گفت‌وگو — فعالیت‌های هنرآموز در کارگاه ۳۰

۴۱ صفحه ۴۳ · تکلیف منزل و ارائه — آثار مسئولیت‌پذیری در ارائهٔ خدمات ۳۱


ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۱۹ صفحه ۲۴ فعالیت

**چه تجربه‌ای از مسئولیت‌پذیری خودتان می‌توانید بیان کنید.**

پاسخ نمونه: در کارگاه هنرستان، سرپرستی گروه ما را بر عهده گرفتم و مسئول تحویل به‌موقع قطعهٔ ساخته‌شده بودم. هنگامی که اندازه‌گیری یکی از قطعات اشتباه از آب درآمد، خطای خود را پذیرفتم و بدون بهانه‌جویی آن را دوباره ساختم. هنرآموز و هم‌گروهی‌هایم از این رفتار راضی بودند و من هم احساس کردم کارم قابل اعتماد است.

نکتهٔ اصلی: مسئولیت‌پذیری یعنی پذیرفتن وظیفه، انجام دقیق آن و قبول نتیجه‌اش، چه موفقیت و چه شکست.

---

**این پاسخ تجربه‌ای شخصی است؛ تجربهٔ خودتان را بنویسید.**

۲۰ صفحه ۲۴ فعالیت

**چند فرد مسئولیت‌پذیر شاغل در حرف گوناگون را نام برده و دلایل مسئولیت‌پذیریشان را بیان کنید.**

| حرفه | نمونهٔ رفتار مسئولانه |
|---|---|
| پزشک و پرستار | حضور به‌موقع بر بالین بیمار، دقت در تشخیص و درمان و رازداری |
| معلم | آماده‌شدن برای تدریس، رسیدگی به پیشرفت دانش‌آموزان و رعایت زمان کلاس |
| آتش‌نشان | حاضر شدن در لحظهٔ خطر و به‌خطر انداختن جان خود برای نجات دیگران |
| نانوا و فروشنده | رعایت بهداشت، وزن و کیفیت و پاسخگویی به مشتری |
| تعمیرکار و صنعتگر | اجرای کار طبق استاندارد، تحویل به‌موقع و ضمانت کار خود |
| راننده | رعایت قوانین رانندگی و حفظ جان مسافران |

دلیل مشترک: این افراد وظیفهٔ خود را یک تعهد درونی و امانت می‌دانند و خود را در برابر خدا، مردم و وجدان خویش پاسخگو می‌دانند.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۲۱ صفحه ۲۴ فعالیت

**آیا می‌توان فداکاری را سطحی از مسئولیت‌پذیری دانست؟**

بله. فداکاری را می‌توان بالاترین سطح مسئولیت‌پذیری دانست. مسئولیت‌پذیری یعنی پاسخگو بودن در برابر وظایفی که پذیرفته‌ایم. فردی که وظیفهٔ خود را کامل انجام می‌دهد مسئولیت‌پذیر است، اما وقتی احساس مسئولیت او به جایی برسد که برای انجام وظیفه و خدمت به دیگران از آسایش، منافع و حتی جان خود بگذرد، به فداکاری رسیده است.

مثال: آتش‌نشان یا امدادگری که برای نجات دیگران خود را به خطر می‌اندازد، هم مسئولیت حرفه‌ای خود را انجام داده و هم فداکاری کرده است. پس فداکاری، اوج و کمال مسئولیت‌پذیری است.

۲۲ صفحه ۲۶ مطالعهٔ 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؟**

فعالیت کلاسی ۱ — جدول: ردیف، نام استانداردهای رعایت‌شده، مشخصات (نام محصول: .....)

استاندارد، مجموعه‌ای از ضوابط و مشخصات فنی مورد توافق است که کیفیت، ایمنی و یکنواختی کالا را تضمین می‌کند. استاندارد عملکرد ما در تولید، ساخت محصول مطابق ضوابط فنی، با کیفیت قابل قبول و تحویل در زمان مقرر است. نمونه (محصول: میز ساده یا قطعهٔ فلزی ساخته‌شده در کارگاه):

| ردیف | نام استانداردهای رعایت‌شده | مشخصات |
|---|---|---|
| ۱ | استانداردهای هندسی و اندازه | رعایت ابعاد و تلرانس‌های نقشه؛ اندازه‌گیری با ابزار دقیق مانند کولیس و متر؛ زاویه‌ها و تراز بودن قطعه |
| ۲ | استانداردهای ارگونومی | تناسب ارتفاع و شکل محصول با بدن کاربر؛ نداشتن لبهٔ تیز؛ سهولت و راحتی استفاده |
| ۳ | استانداردهای مصرف انرژی | کمترین مصرف برق و سوخت در تولید و هنگام استفاده؛ انتخاب تجهیزات کم‌مصرف |
| ۴ | استانداردهای ایمنی و بهداشت | استفاده از مواد سالم و بی‌خطر؛ مقاومت و پایداری محصول؛ رعایت ایمنی هنگام کار |
| ۵ | استانداردهای کیفیت مواد و ظاهر | استفاده از مواد اولیهٔ مناسب؛ سطح تمیز، رنگ یکنواخت و بدون عیب |

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

نشان استاندارد ملی ایران (نشان سازمان ملی استاندارد) برای کالاهایی که استاندارد آنها رعایت شده است درج می‌شود؛ استفاده از آن برای برخی کالاها اجباری و برای برخی اختیاری (داوطلبانه) است.

**۲۳** صفحه ۲۷ **انجام کار واقعی**

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

طرح پیشنهادی: برچسبی مستطیلی با حاشیهٔ رنگی و آرم هنرستان/کارگاه در بالا که اطلاعات زیر در آن نوشته می‌شود:

- نام کالا و مدل (مثلاً «میز تحریر مدل ۱»)
- نام تولیدکننده (هنرستان و کارگاه) و کشور سازنده: ساخت ایران
- نشان استاندارد (در صورت اخذ) و شمارهٔ استاندارد مربوط
- تاریخ تولید و در صورت لزوم تاریخ انقضا یا مصرف
- شمارهٔ سریال یا شناسهٔ کالا و بارکد برای ردیابی
- مشخصات فنی مهم مانند ابعاد، جنس و مصرف انرژی
- مدت و نوع ضمانت، نحوهٔ نگهداری و نشانی یا تلفن تماس

در کادر کتاب باید این اطلاعات را با چیدمان مرتب و آرم و نشان استاندارد در گوشهٔ برچسب رسم کنید.

**این پاسخ طرح پیشنهادی است و ترسیم آن به عهدهٔ شماست.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۲۴ صفحه ۲۸ مطالعهٔ موردی

**یکی از شاخص‌های کیفیت تولید محصولات، به‌کارگیری توجهات زیست‌محیطی در فرایند تولید است، در هنگام تولید کالا بایستی جهت افزایش کیفیت به چه مواردی توجه کرد؟**

| ردیف | مورد | توضیح در مورد شاخص‌ها و متغیرها |
|---|---|---|
| ۱ | کاهش مصرف انرژی در تولید | استفاده از ماشین‌آلات کم‌مصرف و نگهداری منظم آنها؛ خاموش کردن دستگاه‌های بی‌کار؛ استفاده از نور طبیعی و انرژی‌های تجدیدپذیر |
| ۲ | کاهش استفاده از مواد مصرفی | برنامه‌ریزی دقیق برش و ساخت برای کم شدن ضایعات؛ بازیافت ضایعات؛ استفاده دوباره از مواد |
| ۳ | استفاده از مواد دوستدار طبیعت | انتخاب مواد غیرسمی، تجزیه‌پذیر و قابل بازیافت؛ پرهیز از مواد آلاینده مانند سرب و حلال‌های مضر |
| ۴ | کاهش مصرف انرژی در هنگام استفادهٔ کالا | طراحی کالا با برچسب انرژی بهتر، عایق‌بندی مناسب و قطعات کم‌مصرف تا کاربر انرژی کمتری مصرف کند |
| ۵ | کاهش آلودگی و پسماند | تصفیهٔ پساب، کنترل گرد و غبار، دود و صدا و دفع اصولی زباله‌ها |

۲۵ صفحه ۲۹ بحث و گفت‌وگو

**برگهٔ ضمانت‌نامهٔ چند کالای ایرانی را در گروه آورده و در مورد شرایط، زمان و مواردی که ضمانت‌نامه شامل آن می‌شود بحث و گفت‌وگو کنید. در مورد تفاوت گارانتی و وارانتی نیز بحث کنید.**

**تفاوت گارانتی و وارانتی:** گارانتی (Guarantee) ضمانت سازنده یا تولیدکنندهٔ کالا است که کیفیت و سلامت کالا را برای مدتی معین تعهد می‌کند و در این مدت، تعمیر یا تعویض رایگان انجام می‌شود. وارانتی (Warranty) ضمانت عرضه‌کننده (واردکننده یا فروشنده) و خدمات پس از فروش است که معمولاً شامل تعمیر و خدمات فنی در مدت تعیین‌شده می‌شود و ممکن است همهٔ هزینه‌ها را در بر نگیرد.

**نمونه (برای دو کالا)**

| موضوع | کالای اول: یخچال | کالای دوم: تلویزیون |
|---|---|---|
| مدت ضمانت | ۱۸ ماه | ۱۲ ماه |
| موارد ضمانت | موتور و قطعات مکانیکی و برقی | برد، پنل و قطعات الکترونیکی |
| شرایط ضمانت | همراه داشتن برگهٔ ضمانت و فاکتور؛ استفادهٔ صحیح طبق دفترچه؛ دست‌خورده نبودن مهر و پلمب | همراه داشتن برگهٔ ضمانت و فاکتور؛ آسیب نبینی از ضربه، رطوبت یا نوسان برق |
| نوع ضمانت | تعمیر یا تعویض قطعه | تعمیر یا تعویض کالا |
| اطلاعات تماس | شمارهٔ مرکز خدمات و نشانی نمایندگی مجاز | شمارهٔ مرکز خدمات و نشانی نمایندگی مجاز |

موارد خارج از ضمانت معمولاً خرابی ناشی از سوءاستفاده، حوادث، تعمیر توسط افراد غیرمجاز و فرسودگی عادی است.

۲۶ صفحه ۳۰ گفت‌وگو

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

| موضوع | نکات برداشت‌شده |
|---|---|
| کیفیت | استفاده از مواد اولیهٔ مناسب؛ کنترل کیفیت در هر مرحله؛ رعایت استاندارد؛ ارائهٔ ضمانت و خدمات پس از فروش؛ توجه به نظر مشتریان |
| قیمت رقابتی | کاهش ضایعات و هزینه‌های اضافی؛ افزایش بهره‌وری و بهره‌گیری از فناوری روز؛ مدیریت هزینه‌ها؛ تولید انبوه؛ سود منصفانه |
| وفاداری به کالای داخلی | خرید کالای ایرانی باعث رونق تولید، ایجاد اشتغال و کاهش وابستگی به خارج می‌شود؛ تولیدکننده باید با کیفیت و قیمت مناسب اعتماد مشتری را جلب کند |

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه‌ای برای فردا

**۲۷** صفحه ۳۱ **مشاهدهٔ فیلم**

**فیلم مربوط به تلاش و کوشش تا به ثمر رساندن و نتیجه دادن کار را مشاهده کنید. 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؟**

**تلاش‌ها**

- مطالعه و آموزش مداوم و یادگیری استانداردهای مربوط
- برنامه‌ریزی دقیق، آزمایش و اصلاح محصول
- کنترل کیفیت در همهٔ مراحل کار
- پشتکار و ادامه دادن پس از شکست

**موانع**

- کمبود سرمایه، مواد اولیه و تجهیزات
- رقابت با کالاهای خارجی و ارزان‌تر
- قوانین و مقررات دشوار و مشکلات اداری
- نبود حمایت و تردید دیگران

**ویژگی‌ها**

پشتکار، صبر، خلاقیت، مسئولیت‌پذیری، امیدواری، تعهد به کیفیت، شجاعت پذیرش ریسک و خطا و روحیهٔ کار تیمی.

**پاسخ بر اساس فیلم مشاهده‌شده در کلاس است؛ این پاسخ کلی است.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

**۲۸** صفحه ۳۱ **مطالعه و گفت‌وگو**

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

«حسن انجام کار» مبلغی است که کارفرما در قرارداد، درصدی از هر پرداخت یا از مبلغ کل پیمان (معمولاً ۵ تا ۱۰ درصد) را به‌عنوان تضمین، نزد خود نگه می‌دارد و پس از پایان کار، تحویل نهایی و رفع نقص‌ها به پیمانکار یا صنعتگر پس می‌دهد.

- هدف: اطمینان کارفرما از انجام کار مطابق قرارداد، با کیفیت و در زمان مقرر.
- اگر کار ناقص یا معیوب باشد، کارفرما می‌تواند هزینهٔ رفع عیب را از این مبلغ برداشت کند.

- پس از تحویل قطعی و پایان دورهٔ تضمین، مبلغ بدون کسر یا با کسر هزینه‌های رفع نقص پرداخت می‌شود.
- نتیجه: این شرط پیمانکار را به مسئولیت‌پذیری و انجام کار با دقت تا لحظهٔ تحویل نهایی وامی‌دارد.

۲۹ صفحه ۳۲ بحث و پژوهش

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

برداشت از تصویر: کارآفرینی که با ایدهٔ خود برای مشکل اجتماعی راه‌حلی ساخته و سود کار او تنها مالی نیست، بلکه به بهبود زندگی دیگران نیز می‌انجامد.

کارآفرین اجتماعی کسی است که با خلاقیت و مدیریت کسب‌وکار، مشکلی از جامعه مانند بیکاری، آلودگی محیط‌زیست، فقر یا ناتوانی گروهی از مردم را حل می‌کند و هدفش هم کسب درآمد پایدار و هم خدمت به جامعه است. مثلاً کسی که به‌کارگیری افراد کم‌توان یا بازیافت زباله، کار و درآمد ایجاد می‌کند.

نظر ما: کارآفرینی اجتماعی نمونهٔ روشنی از مسئولیت‌پذیری در برابر خلق و خلقت است و باید از آن حمایت شود.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۳۰ صفحه ۳۳ بحث و گفت‌وگو

**در مورد این جمله شهید دکتر چمران بحث و گفت‌وگو کنید و نتیجهٔ بحث را بنویسید.**

**از دکتر چمران پرسیدند: «تعهد بهتر است یا تخصص؟» گفت: «می‌گویند تقوا از تخصص لازم‌تر است، آن را می‌پذیرم، اما می‌گویم آن کسی که تخصص ندارد و کاری را می‌پذیرد بی‌تقواست.»**

مفهوم: تعهد و تقوا بسیار مهم است، اما به‌تنهایی کافی نیست. کسی که مهارت و دانش لازم برای انجام کاری را ندارد و با این حال آن را می‌پذیرد، در حقیقت به مردم و کار آسیب می‌زند و این خود نوعی بی‌تقوایی و خیانت به امانت است.

- تخصص بدون تعهد ممکن است به سوءاستفاده و بی‌کیفیتی بینجامد.
- تعهد بدون تخصص ممکن است به خطا و خسارت منجر شود، هرچند نیت خوب باشد.
- هر کاری را باید به کسی سپرد که هم توانایی دارد و هم متعهد است.

نتیجه: هر فرد مسئولیت‌پذیر باید پیش از پذیرفتن کار، توانایی خود را بسنجد، برای کسب مهارت تلاش کند و کاری را که تخصص آن را ندارد نپذیرد.

۳۱ صفحه ۳۴ تکلیف منزل و ارائه

**در جدول زیر آثار و نتایج مسئولیت‌پذیری را در تولید کالا تکمیل کنید.**

| در ارتباط با خدا | در ارتباط با خود | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خلقت |
|---|---|---|---|
| جلب رضایت و خشنودی خدا؛ برکت در کار و روزی حلال؛ انجام وظیفه به‌عنوان امانت الهی | آرامش وجدان، اعتماد به نفس، رشد مهارت و پیشرفت شغلی؛ کسب درآمد حلال | رضایت مشتری، اعتماد مردم، رونق تولید و اشتغال؛ تأمین نیاز کشور؛ کالای ایمن و باکیفیت | کاهش آلودگی و ضایعات، حفظ منابع و محیط‌زیست؛ مصرف بهینهٔ انرژی و مواد |

۳۲ صفحه ۳۶ بحث و گفت‌وگو

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

| نام حرفه | روش‌های پاسخگویی سریع به درخواست‌های مشتریان |
|---|---|
| تعمیرکار لوازم خانگی | ثبت درخواست تلفنی و پیامکی و اعزام سریع؛ همراه داشتن قطعات پرمصرف؛ اعلام زمان تقریبی رسیدن به مشتری |
| خدمات رایانه و شبکه | پشتیبانی تلفنی و از راه دور؛ سامانهٔ ثبت و پیگیری درخواست؛ پاسخ‌گویی به پیام‌ها در شبکه‌های اجتماعی |
| خدمات خودرو | خدمات امداد در محل؛ نوبت‌دهی اینترنتی؛ داشتن انبار قطعات |
| آرایشگری و خدمات شخصی | نوبت‌دهی دقیق؛ پاسخ‌گویی سریع به تلفن و پیام؛ رعایت وقت مشتری |

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۳۳ صفحه ۳۷ بحث و گفت‌وگو

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

- ایجاد سامانهٔ نوبت‌دهی یا شماره‌دهی و سفارش تلفنی یا اینترنتی تا مشتری مجبور به ایستادن در صف نباشد

- نمایش ساعت پخت و زمان آماده شدن نان تا مشتری در وقت مناسب مراجعه کند
- افزایش تعداد صندوق و شاطر یا تقسیم کار در ساعات شلوغ
- پیش‌بینی میزان نیاز و پخت به‌اندازه در ساعات اوج
- پرداخت الکترونیکی برای صرفه‌جویی در وقت و جلوگیری از اشتباه در باقی پول
- خرید یکجا برای چند روز (برای نان مناسب) و مراجعه در ساعات کم‌ازدحام
- ارائهٔ خدمات تحویل در محل

**۳۴** صفحه ۳۷ **مطالعهٔ موردی**

**فرض کنید از یک شرکت اپراتور خدمات اینترنتی، بستهٔ اینترنتی خریداری کرده‌اید. 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 کند؟**

- مرکز تماس ۲۴ ساعته با شمارهٔ کوتاه و پاسخگویی سریع
- ارسال پیامک و ثبت درخواست در برنامه، سایت یا ربات پیام‌رسان
- گفت‌وگوی آنلاین با پشتیبان و استفاده از دستیار هوشمند برای مشکلات متداول
- عیب‌یابی از راه دور و اعزام تکنسین در صورت نیاز به حضور در محل
- اعلام وضعیت اختلال و زمان تقریبی رفع آن و پیگیری شمارهٔ درخواست تا رفع کامل
- جبران خسارت مانند افزایش حجم یا مدت بسته در صورت قطعی طولانی

**۳۵** صفحه ۳۸ **بحث و گفت‌وگو**

**در گروه خود بحث کنید و نام چند شرکت را، که برای جلب رضایت مشتری از مشتریان بازخورد و نظرخواهی می‌کنند، فهرست کنید. همچنین شیوهٔ دریافت بازخورد را در جدول زیر بنویسید.**

| نام شرکت | شیوه‌های دریافت بازخورد از مشتری |
|---|---|
| دیجی‌کالا | امتیازدهی و ثبت دیدگاه برای کالا و ارسال؛ نظرسنجی پس از خرید |
| اسنپ و تپسی | امتیازدهی به راننده پس از سفر و ثبت شکایت یا پیشنهاد در برنامه |
| ایرانسل و همراه اول | نظرسنجی پیامکی پس از تماس با مرکز پشتیبانی و فرم‌های اینترنتی |
| بانک‌ها | نظرسنجی در برنامهٔ همراه، صندوق پیشنهادات و تماس با مشتری |
| خودروسازان و نمایندگی‌ها | تماس تلفنی پس از خدمات، پرسش‌نامه و نظرسنجی پیامکی |

شرکت‌ها نمونه‌اند و می‌توانید نمونه‌های محلی خود را اضافه کنید.

**۳۶** صفحه ۳۸ **بحث و گفت‌وگو**

**فرض کنید شما در یک رشتهٔ خدماتی شاغل هستید. برای صحت خدمات چه روش‌هایی را پیشنهاد می‌کنید؟**

نام حرفه: تعمیرکار رایانه (نمونه). روش‌های کنترل و صحت خدمات:

- تهیهٔ فهرست بازبینی (چک‌لیست) برای مراحل کار و بررسی آن پس از هر مرحله
- آزمایش کامل دستگاه پس از تعمیر و نشان دادن نتیجه به مشتری
- استفاده از قطعات و ابزار استاندارد و سالم
- ثبت گزارش کار و فاکتور دقیق شامل عیب، کار انجام‌شده و هزینه
- تماس پیگیری پس از تحویل و دریافت نظر مشتری
- ارائهٔ ضمانت برای خدمات و بررسی کار توسط فرد ماهر دیگر
- ادامهٔ آموزش و به‌روز نگه‌داشتن دانش فنی

**۳۷** صفحه ۳۹ **پژوهش**

**استاندارد مسئولیت‌پذیری اجتماعی را بررسی کرده و در کلاس ارائه کنید. همچنین جدول زیر را کامل کنید.**

استاندارد بین‌المللی مسئولیت‌پذیری اجتماعی ISO 26000 راهنمایی برای سازمان‌ها است. این استاندارد جنبهٔ راهنما دارد و برخلاف بسیاری از استانداردهای دیگر گواهی‌پذیر (قابل صدور گواهینامه) نیست.

| موضوع | توضیح |
|---|---|
| هدف از استاندارد مسئولیت‌پذیری اجتماعی | کمک به سازمان‌ها برای پاسخگو بودن در برابر آثار تصمیم‌ها و فعالیت‌هایشان بر جامعه و محیط‌زیست و مشارکت در توسعهٔ پایدار |
| اصول به‌کار رفته در استاندارد | پاسخگویی؛ شفافیت؛ رفتار اخلاقی؛ احترام به منافع ذی‌نفعان؛ احترام به قانون؛ احترام به هنجارهای بین‌المللی رفتار؛ احترام به حقوق بشر |
| کاربرد استاندارد | راهنمایی همهٔ سازمان‌ها (تولیدی، خدماتی، دولتی، آموزشی) در موضوعاتی مانند حاکمیت سازمانی، حقوق بشر، شیوه‌های کار، محیط‌زیست، رویه‌های منصفانهٔ عملیاتی، مصرف‌کنندگان و مشارکت در توسعهٔ جامعه |
| پیشنهاد شما برای هنرستان | مدیریت مصرف انرژی و آب و بازیافت ضایعات کارگاه؛ رعایت ایمنی و حقوق هنرجویان؛ برگزاری کارگاه‌های رایگان آموزشی یا تعمیرات برای محله؛ ارائهٔ گزارش شفاف از فعالیت‌ها؛ گرفتن نظر هنرجویان و والدین |

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۳۸ صفحه ۴۰ سخنران میهمان

**صحبت‌های یک خبرهٔ حرفه‌ای در رشتهٔ خود را در کلاس خوب گوش دهید. روش‌هایی را که ممکن است به‌دلیل عدم شایستگی و صلاحیت حرفه‌ای برای مشتریان هزینه‌های غیرضروری ایجاد کند، در زیر فهرست کنید.**

- تشخیص نادرست عیب و تعویض قطعه‌ای که سالم است
- تعمیر ناقص که باعث خرابی دوباره و مراجعهٔ مجدد می‌شود
- استفاده از قطعات یا مواد نامناسب و غیراستاندارد
- خرابی بیشتر دستگاه بر اثر کار با ابزار یا روش نادرست
- بالا بردن هزینه به‌دلیل کار زمان‌بر و اتلاف مواد
- توصیهٔ خرید یا خدمات غیرضروری به مشتری به‌دلیل نداشتن دانش کافی
- رعایت نکردن ایمنی که موجب حادثه و خسارت می‌شود

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۳۹ صفحه ۴۱ مطالعهٔ موردی

**راهنمای برنامهٔ درسی رشتهٔ 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 کنید.**

نمونه برای یک رشتهٔ فنی‌وحرفه‌ای (مثلاً برق یا مکانیک؛ بسته به رشتهٔ خود تغییر دهید):

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

| ردیف | عنوان گواهینامهٔ شغلی و حرفه‌ای | شایستگی‌ها |
|---|---|---|
| ۱ | گواهینامهٔ پایان تحصیلات متوسطهٔ فنی‌وحرفه‌ای / کاردانش | تأیید دانش و مهارت پایهٔ رشته |
| ۲ | گواهینامهٔ مهارت فنی‌وحرفه‌ای (سازمان فنی‌وحرفه‌ای کشور) | انجام کارهای تخصصی رشته در سطح مهارت تعیین‌شده |
| ۳ | گواهینامهٔ ایمنی و بهداشت کار | رعایت ایمنی در محیط کار و پیشگیری از حادثه |
| ۴ | گواهینامهٔ کمک‌های اولیه و ایمنی و آتش‌نشانی | مقابله با حوادث و آتش‌سوزی |
| ۵ | پروانهٔ کسب یا صلاحیت صنفی (اتحادیه) | اجازهٔ قانونی کار و کسب مستقل |
| ۶ | گواهینامهٔ نظام مهندسی (در رشته‌های ساختمانی و برقی) | اجرای کار فنی و مهندسی طبق مقررات |
| ۷ | گواهینامه‌های تخصصی نرم‌افزار و ابزار مربوط (مثلاً نقشه‌کشی) | کار با نرم‌افزار و تجهیزات به‌روز |

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۴۰ صفحه ۴۲ بحث و گفت‌وگو

**حرفهٔ هنرآموز خود را در کارگاه در نظر بگیرید. هنرآموز محترم شما برای اینکه شما هنرجویان، شایستگی‌های لازم را کسب کنید و آموزش نتیجه دهد، چه کارهایی را انجام می‌دهند.**

| ردیف | عنوان فعالیت‌هایی که هنرآموزان در کارگاه انجام می‌دهند |
|---|---|
| ۱ | طرح درس و برنامه‌ریزی آموزش و آماده‌سازی کارگاه، ابزار و مواد |
| ۲ | آموزش نکات ایمنی و بهداشت قبل از شروع کار |
| ۳ | نشان دادن عملی مراحل کار (نمایش مهارت) و توضیح روش درست |
| ۴ | نظارت بر کار هنرجویان و رفع اشکال آنها |
| ۵ | تقسیم کار و تشکیل گروه‌ها و تمرین‌های متنوع |
| ۶ | ارزشیابی مستمر و پایانی و بازخورد دادن به هنرجو |
| ۷ | تشویق، راهنمایی و ایجاد انگیزه و روحیهٔ مسئولیت‌پذیری |
| ۸ | ارتباط با بازار کار و بازدید یا کارورزی هنرجویان |

**۴۱** صفحه ۴۳ **تکلیف منزل و ارائه**

**در جدول زیر آثار و نتایج مسئولیت‌پذیری ارائه خدمات را تکمیل کنید.**

| در ارتباط با خدا | در ارتباط با خود | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خلقت |
|---|---|---|---|
| جلب رضایت خدا و خدمت به بندگان او؛ برکت و حلال بودن درآمد؛ ادای امانت | رضایت وجدان، افزایش مهارت، اعتبار و پیشرفت شغلی؛ اعتماد به نفس | رضایت و اعتماد مشتری؛ تأمین نیاز جامعه؛ جلب مشتری وفادار و رونق کسب‌وکار | پرهیز از اسراف مواد و انرژی در خدمات؛ کاهش آلودگی و حفظ محیط‌زیست |

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

# گام به گام اخلاق حرفه‌ای دوازدهم - پودمان سوم

درستکاری

## فهرست


۴۲ صفحه ۴۹ · فعالیت — بی‌توجهی‌هایی که به مردم آسیب می‌زنند ..... ۳۴

۴۳ صفحه ۵۰ · کار گروهی — وفاداری به عهد و پیمان و برنامه‌ریزی زمانی ..... ۳۴

۴۴ صفحه ۵۰ · ایفای نقش — پذیرش کار خارج از تخصص ..... ۳۵

۴۵ صفحه ۵۱ · پژوهش — مطالعهٔ کتاب دربارهٔ رقابت و ورشکستگی (دمپینگ) ..... ۳۶

۴۶ صفحه ۵۲ · مطالعهٔ موردی — شناسایی کالاهای ساخت داخل با برند خارجی ..... ۳۶

۴۷ صفحه ۵۲ · سخنران ـ میهمان — آثار تخریبی جانشینی برند بر اقتصاد کشور ..... ۳۷

۴۸ صفحه ۵۳ · کار گروهی — دسته‌بندی محصولات و تمایز آن با غش در معامله ..... ۳۸

۴۹ صفحه ۵۴ · تکلیف منزل — آثار و نتایج راستگویی در حرفه ..... ۳۸

۵۰ صفحه ۵۶ · کار گروهی — رانت، رشوه و آثار آن در اقتصاد ملی ..... ۳۹

۵۱ صفحه ۵۶ · سخنران ـ متخصص — ربا از دیدگاه دینی و آثار آن ..... ۴۰

۵۲ صفحه ۵۷ · مطالعهٔ موردی — گسترش کار در سایهٔ تلاش و شایستگی ..... ۴۰

۵۳ صفحه ۵۷ · نمایش — نوآوری و کارآفرینی به جای رشوه ..... ۴۱


ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۵۴ صفحه ۵۸ · بحث و گفت‌وگو — مجازات رشوه و ربا در قانون ۴۱
۵۵ صفحه ۵۹ · بحث و گفت‌وگو — نگرش به هدیه در محیط کار ۴۲
۵۶ صفحه ۶۰ · تفکر — جمله‌های نشانهٔ مسائل اخلاقی در محیط کار ۴۳
۵۷ صفحه ۶۱ · تکلیف منزل — آثار و نتایج پرهیز از ربا و رشوه ۴۳

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۴۲ صفحه ۴۹ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱: در محل زندگی یا کار و فعالیت خود کدام یک از موارد بی‌توجهی یا کم‌توجهی را، که به مردم آسیب می‌زنند، مشاهده کرده‌اید؟ برای حل این مشکلات چه راه‌حل‌هایی پیشنهاد می‌کنید؟ (جدول را کامل کنید.)**

درستکاری ریشه در «عزت نفس» دارد؛ کسی که عزت نفس دارد خود را در برابر خدا و مردم مسئول می‌داند، کم‌کاری و کم‌فروشی نمی‌کند و کار باکیفیت ارائه می‌دهد. بی‌توجهی به حقوق و نیاز مردم نشانهٔ ضعف همین حس مسئولیت است.

| ردیف | کم‌توجهی یا بی‌توجهی | راه‌حل پیشنهادی |
|---|---|---|
| ۱ | انبار کردن مایحتاج مردم | کالاهای تولیدی خود را به‌موقع در اختیار مردم قرار می‌دهم. |
| ۲ | زیاده‌روی در مصرف سوخت، انرژی، آب | از وسایل حمل‌ونقل عمومی استفاده می‌کنم؛ هنگام وضو، استحمام و مسواک زدن شیر آب را بی‌دلیل باز نمی‌گذارم. |
| ۳ | ریختن زباله و نخالهٔ ساختمانی در معابر و فضای سبز | زباله را در محل‌های مخصوص و در زمان تعیین‌شده تحویل می‌دهم و نخاله را به مراکز مجاز می‌برم. |
| ۴ | پارک کردن خودرو یا چیدن کالا در پیاده‌رو و جلوی ورودی‌ها | خودرو را در محل مجاز پارک می‌کنم و کالا و وسایل کار را داخل مغازه یا کارگاه نگه می‌دارم. |
| ۵ | ایجاد سر و صدا و آلودگی (دود، روغن، مواد شیمیایی) در کارگاه و محله | ماشین‌آلات را سرویس می‌کنم، از فیلتر و روش‌های ایمن دفع پسماند استفاده می‌کنم و ساعات کاری پرسروصدا را رعایت می‌کنم. |
| ۶ | تحویل دیرهنگام کار یا کار بی‌کیفیت به مشتری | کار را با برنامه‌ریزی زمانی و طبق استاندارد انجام می‌دهم و در صورت تأخیر مشتری را مطلع می‌کنم. |

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۴۳ صفحه ۵۰ کار گروهی

**فعالیت کلاسی ۲ (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 با اهمیت است بررسی و ملاک‌های این وفاداری را از نظر مشتری و توسعهٔ شغلی فهرست کنند.**

وفای به عهد یعنی کاری را که در زمان معین پذیرفته‌ایم، همان‌گونه و در همان زمان انجام دهیم. برنامه‌ریزی زمانی درست، پایه و ابزار این وفاداری است.

### مشاغلی که زمان در آن‌ها بسیار مهم است

نانوایی، تعمیرکار خودرو و لوازم خانگی، خیاطی و تولیدی پوشاک، ساختمان‌سازی و نقاشی ساختمان، حمل‌ونقل و پیک، قنادی و آشپزخانهٔ سفارشی، چاپ و تبلیغات، تعمیرات رایانه و موبایل.

### ملاک‌های وفاداری به عهد و زمان

| ملاک از نظر مشتری | ملاک از نظر توسعهٔ شغلی |
|---|---|
| تحویل کار در زمان وعده‌داده‌شده | جلب اعتماد و ماندگاری مشتری |
| اطلاع‌رسانی قبلی در صورت بروز تأخیر | معرفی شدن توسط مشتریان راضی (تبلیغ دهان‌به‌دهان) |
| حفظ کیفیت کار با وجود محدودیت زمان | افزایش سفارش‌ها و گسترش کسب‌وکار |
| رعایت ساعت قرار و حضور به‌موقع | اعتبار و آبروی حرفه‌ای در میان هم‌صنفان |
| تعیین زمان واقع‌بینانه، نه وعدهٔ بی‌پشتوانه | امکان بستن قراردادهای بزرگ‌تر و پایدار |

۴۴ صفحه ۵۰ ایفای نقش

**فعالیت کلاسی ۳ (ایفای نقش): هنرجویان با ایفای نقش به عنوان کارفرما، مشتری و دستیار کارفرما موقعیتی را ایجاد کنند 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.**

### نمونهٔ سناریو

**مشتری:** می‌خواهم سیم‌کشی و تابلوی برق کارگاهم را تعویض کنید. **کارفرما** (که تخصصش لوله‌کشی است): بله، قبول می‌کنم؛ سود خوبی دارد. **دستیار:** آقا، این کار تخصص ما نیست و ممکن است مشکل ایجاد شود. **کارفرما:** نگران نباش، یاد می‌گیریم.

در پایان، سیم‌ها با مقطع نامناسب نصب می‌شوند، کار دیر تمام می‌شود، کلید محافظ نصب نمی‌شود و پس از چند روز اتصال کوتاهی رخ می‌دهد.

- **عواقب فنی:** کیفیت پایین، خرابی و بازکاری، آسیب به تجهیزات و خطر برق‌گرفتگی.
- **عواقب اقتصادی:** هدر رفتن مواد و وقت، پرداخت خسارت، از دست دادن مشتری و اعتبار.
- **عواقب اجتماعی:** بی‌اعتمادی مردم به صنف، خطر برای جان و مال دیگران و شکایت قانونی.

نتیجه: درستکار کاری را می‌پذیرد که در حوزهٔ تخصص و توان او باشد، و در غیر این صورت مشتری را صادقانه به متخصص ارجاع می‌دهد.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۴۵ صفحه ۵۱ پژوهش

**فعالیت کلاسی ۴ (مطالعهٔ کتاب): هنرجویان کتابی با موضوع رقابت و ورشکستگی مطالعه و خلاصهٔ آن را در کلاس ارائه کنند؛ موضوع می‌تواند شرکت‌های خارجی، تلفن همراه یا صنعت خودرو یا لوازم خانگی در داخل کشور باشد.**

**دمپینگ** یعنی فروش کالا با قیمت بسیار پایین (حتی زیر قیمت تمام‌شده) در مدت کوتاه، برای از میدان به‌در کردن رقبا و سپس بالا بردن قیمت‌ها و سودجویی در بلندمدت. این رقابت ناسالم با درستکاری سازگار نیست.

**نمونهٔ خلاصهٔ گزارش (صنعت لوازم خانگی)**

- شرکت‌های بزرگ خارجی گاهی کالا را با قیمت بسیار پایین وارد بازار می‌کنند.
- تولیدکنندگان داخلی توان رقابت ندارند، تولید را کم یا تعطیل می‌کنند و کارگران بیکار می‌شوند.
- پس از ورشکستگی رقبا، شرکت متخلف قیمت را چند برابر می‌کند و مصرف‌کننده زیان می‌بیند.
- راه مقابله: افزایش کیفیت و نوآوری، قوانین ضد دمپینگ، حمایت از تولید داخل و آگاهی مصرف‌کنندگان.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۴۶ صفحه ۵۲ مطالعهٔ موردی

**فعالیت کلاسی ۵ (مطالعهٔ 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.**

جانشینی برند یعنی کالای ساخت داخل را با نام و نشان تجاری خارجی عرضه کنیم (یا برعکس) تا مشتری را فریب دهیم. این کار نوعی دروغ در معامله و غش است.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

| نوع کالا | نمونهٔ بررسی | وضعیت |
|---|---|---|
| پوشاک و کفش | کفش و لباس تولید داخل با برچسب برند خارجی | جانشینی برند؛ نادرست |
| لوازم خانگی | یخچال، لباسشویی و تلویزیون ساخت داخل با نام خارجی | قانونی در صورت ذکر صریح تولید داخل و مجوز استفاده از برند |
| خودرو و لوازم یدکی | قطعهٔ یدکی داخلی با بسته‌بندی اصلی خارجی | تقلب؛ باید تولید داخل معرفی شود |
| مواد غذایی | محصولات لبنی و شکلات با نام و بستهٔ خارجی | نیازمند درج دقیق محل تولید |
| لوازم برقی و موبایل | لوازم جانبی بی‌نام با برچسب برند معتبر | تقلبی؛ مصداق غش |

راه شناخت: دیدن برچسب «ساخت»، شمارهٔ شناسه و مجوز استاندارد و کد اصالت کالا.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۴۷ صفحه ۵۲ سخنران ـ میهمان

**فعالیت کلاسی ۶ (سخنران ـ میهمان، اتحادیهٔ 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 کنند.**

جانشینی برند، یعنی عرضهٔ کالا با نام و نشان تجاری دیگر، پیامدهای زیر را دارد:

- **فریب مصرف‌کننده:** خریدار کالای بی‌کیفیت را به قیمت کالای اصل می‌خرد و اعتماد او از بین می‌رود.
- **ضرر به تولیدکننده:** سازندهٔ اصلی اعتبار و سهم بازار خود را از دست می‌دهد و انگیزهٔ نوآوری کم می‌شود.
- **آسیب به تولید ملی:** کالای داخلی باکیفیت هم با برند خارجی شناخته می‌شود و هویت و اعتبار تولید داخل ضعیف می‌گردد.
- **کاهش درآمد دولت و اشتغال:** فرار مالیاتی، تعطیلی کارگاه‌های اصیل و بیکاری.
- **تضعیف رقابت سالم:** رواج تقلب و فساد در بازار و در نهایت ناامنی اقتصادی.

راه‌حل: نظارت اتحادیه‌ها، ثبت برند، درج اطلاعات صحیح روی کالا و فرهنگ‌سازی برای خرید آگاهانه.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۴۸ صفحه ۵۳ کار گروهی

**فعالیت کلاسی ۷ (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 کنند.**

**غش در معامله** یعنی پنهان کردن عیب یا کیفیت واقعی کالا و عرضهٔ آن به‌جای کالای سالم یا بهتر. اما دسته‌بندی کالا (مثلاً درجه ۱، ۲ یا اصل و دست‌دوم) در صورتی که صادقانه اعلام شود، کاملاً درست است.

| ملاک | دسته‌بندی صادقانه | غش در معامله |
|---|---|---|
| اطلاع‌رسانی | کیفیت و درجه به مشتری گفته می‌شود | کیفیت واقعی پنهان یا وارونه معرفی می‌شود |
| رضایت مشتری | مشتری آگاهانه انتخاب می‌کند | رضایت بر پایهٔ فریب است |
| تناسب قیمت و کیفیت | قیمت متناسب با درجهٔ کالاست | کالای ارزان به قیمت کالای گران فروخته می‌شود |
| برچسب و بسته‌بندی | مطابق واقعیت و استاندارد | گمراه‌کننده یا تقلبی |
| نمونه | فروش میوهٔ درجه ۲ با قیمت کمتر و اعلام آن | مخلوط کردن میوهٔ خراب زیر میوهٔ سالم یا افزودن آب به شیر |
| حکم | جایز و درستکارانه | حرام، تخلف و جرم |

۴۹ صفحه ۵۴ تکلیف منزل

**فعالیت کلاسی ۸ (تکلیف منزل و ارائه): در جدول زیر آثار و نتایج راستگویی را در حرفه تکمیل کنید.**

هر سخن راست و منطبق با واقع، پایهٔ شکل‌گیری جامعه و تمدن است؛ رابطهٔ مبتنی بر دروغ دوام ندارد و سلامت روانی افراد را هم برهم می‌زند.

**آثار راستگویی در حرفه**

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

| در ارتباط با خلقت | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خود | در ارتباط با خدا |
|---|---|---|---|
| حفظ منابع و محیط زیست با ارائهٔ اطلاعات درست دربارهٔ مواد و فرایند کار؛ برکت یافتن کار | جلب اعتماد و رضایت مشتری؛ تقویت روابط اجتماعی؛ رونق بازار و اقتصاد سالم | آرامش روانی و وجدان آسوده؛ عزت نفس؛ اعتبار و شهرت حرفه‌ای؛ پیشرفت پایدار شغلی | جلب رضایت خداوند؛ پاداش الهی؛ برکت در روزی؛ نجات از عذاب و گناه دروغ |

۵۰ صفحه ۵۶ کار گروهی

**فعالیت کلاسی ۹ (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 کنند.**

**رانت** یعنی بهره‌مندی از امتیاز، اطلاعات یا فرصتی ویژه (مثل وام، مجوز، ارز یا معامله) که به دلیل ارتباط یا موقعیت، و نه شایستگی و تلاش، نصیب فرد می‌شود. **رشوه** نیز پرداخت مال برای انجام کار خلاف قانون یا پایمال کردن حق دیگری است.

- **نابودی رقابت سالم:** برنده کسی است که رابطه یا پول دارد، نه کسی که کیفیت و نوآوری دارد.
- **هدر رفتن منابع ملی:** منابع و پروژه‌ها به افراد ناشایست می‌رسد و بهره‌وری کاهش می‌یابد.
- **افزایش هزینه‌ها و گرانی:** هزینهٔ رشوه در قیمت کالا و خدمت لحاظ می‌شود و مصرف‌کننده می‌پردازد.
- **فرار سرمایه‌گذاران و کارآفرینان:** تولیدکنندهٔ شایسته انگیزه و امنیت خود را از دست می‌دهد.
- **بی‌عدالتی و کاهش اعتماد عمومی:** فاصلهٔ طبقاتی بیشتر می‌شود و مردم به نظام اداری بدبین می‌شوند.
- **راه مقابله:** شفافیت، نظارت، رقابت بر پایهٔ شایستگی، تقویت عزت نفس و گزارش فساد.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت
**این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.**
irantooshe.ir

۵۱ صفحه ۵۶ سخنران ـ متخصص

**فعالیت کلاسی ۱۰ (سخنران ـ متخصص): هنرجویان در یک جلسهٔ گفت‌وگومحور با حضور سخنران ـ متخصص مذهبی موضوع ربا را از دیدگاه تکالیف دینی و آثار آن را در زندگی شخصی و اجتماعی بررسی کنند.**

**ربا** یعنی گرفتن مالی در برابر پرداخت مال هم‌جنس به‌گونه‌ای که یکی از دیگری بیشتر باشد؛ مثلاً وام دادن با شرط دریافت اضافه.

### دیدگاه دینی

در قرآن کریم (سورهٔ بقره، آیات ۲۷۵ تا ۲۷۹) ربا حرام و از گناهان بزرگ شمرده شده و رباخوار در برابر خدا و پیامبر در حال جنگ دانسته شده است. دین اسلام وام بدون بهره (قرض‌الحسنه)، مضاربه و مشارکت را به جای آن توصیه می‌کند.

### آثار ربا

- **شخصی:** حرص و طمع، سنگدلی، تکیه بر درآمد بی‌تلاش، برکت نداشتن مال و نگرانی و ناآرامی.
- **اجتماعی:** تضعیف روحیهٔ کار و تولید و کمک به یکدیگر، فاصلهٔ طبقاتی، ثروتمندتر شدن ثروتمند و فقیرتر شدن فقیر، بدهکاری و فروپاشی کسب‌وکار.
- **جایگزین درست:** تلاش در کیفیت کار، بهره‌گیری از قرض‌الحسنه و شیوه‌های سالم سرمایه‌گذاری.

۵۲ صفحه ۵۷ مطالعهٔ موردی

**فعالیت کلاسی ۱۱ (مطالعهٔ موردی): هنرجویان در جامعهٔ محلی زندگی کاری صاحبان مشاغل را، که در سایهٔ تلاش و شایستگی حرفه‌ای گسترش یافته، مطالعه و نتایج آن را با ذکر برخی از ویژگی‌ها به کلاس ارائه کنند.**

نمونه: آقای رضایی با یک مغازهٔ کوچک تعمیر لوازم برقی کار را آغاز کرد. او با صداقت، تعمیر باکیفیت و قیمت منصفانه اعتماد مشتریان را جلب کرد و پس از چند سال کارگاه بزرگ‌تری با چند شاگرد دایر کرد.

- پایبندی به وعده‌ها و تحویل به‌موقع کار
- راستگویی و اعلام صریح عیب یا هزینهٔ واقعی
- یادگیری مداوم و به‌روز کردن مهارت‌ها
- تنوع و کیفیت کار و ضمانت خدمات
- پرهیز از رشوه، ربا و میان‌بر؛ رشد تدریجی و پایدار
- رفتار محترمانه با مشتری و هم‌صنفان

نتیجه: درستکاری و شایستگی حرفه‌ای مهم‌ترین سرمایهٔ گسترش پایدار کار است.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۵۳ صفحه ۵۷ نمایش

**فعالیت کلاسی ۱۲ (نمایش): هنرجویان در یک گروه نمایشی در یک شغل خاص (انتخابی) موضوع رشوه را به جای نوآوری و کارآفرینی به نمایش بگذارند و در مورد پایداری و ناپایداری مشاغل از این دیدگاه بحث کنند.**

**نمونهٔ نمایش (کارگاه تولید قطعات)**

**صحنهٔ اول:** صاحب کارگاه برای گرفتن سفارش دولتی به مسئول خرید رشوه می‌دهد و سفارش را با کیفیت پایین انجام می‌دهد. **صحنهٔ دوم:** با تغییر مسئول و کشف تخلف، قرارداد لغو و کارگاه جریمه و تعطیل می‌شود. **صحنهٔ سوم:** صاحب کارگاه دیگری با طراحی قطعهٔ بهتر و ارزان‌تر و ارائهٔ نمونه، سفارش را قانونی به‌دست می‌آورد و کارش گسترش می‌یابد.

| شغل مبتنی بر رشوه | شغل مبتنی بر نوآوری و کارآفرینی |
|---|---|
| وابسته به یک فرد یا رابطه؛ ناپایدار | وابسته به کیفیت و نیاز بازار؛ پایدار |
| بیم از افشا و مجازات | آرامش خاطر و اعتبار |
| کیفیت و مهارت رشد نمی‌کند | مهارت، تنوع و ارزش افزودهٔ کار افزایش می‌یابد |
| زیان به جامعه و رقبای شایسته | ایجاد اشتغال و رونق اقتصادی |

۵۴ صفحه ۵۸ بحث و گفت‌وگو

**فعالیت کلاسی ۱۳: به سخنان هنرآموز خود در مورد ربا و رشوه گوش دهید. در قانون مجازات اسلامی چه مجازاتی برای رشوه و ربا تعیین شده است؟**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

رشوه چیزی است که برای باطل ساختن حق یا اثبات باطل داده می‌شود؛ ربا نیز گرفتن مال اضافه در برابر مال هم‌جنس است. هر دو در قانون جرم‌اند.

- **رشوه (کتاب تعزیرات، مواد ۵۸۸ تا ۵۹۲):** رشوه‌گیرنده (مرتشی) و رشوه‌دهنده (راشی) هر دو مجرم‌اند. مجازات آن حبس و مجازات‌های مالی مانند ضبط یا پرداخت معادل مال رشوه و در پاره‌ای موارد انفصال از خدمت دولتی است و میزان آن به مقدار رشوه و جایگاه متهم بستگی دارد. اگر کسی رشوه را به قصد گزارش بدهد یا پیش از کشف جرم گزارش کند، از مجازات معاف می‌شود.

- **ربا (ماده ۵۹۴ تعزیرات):** رباگیرنده و ربادهنده مجازات می‌شوند؛ مال ربوی ضبط و به صاحبش بازگردانده می‌شود و علاوه بر آن، مجازات حبس و جزای نقدی و در موارد تکرار یا شغل کردن ربا شلاق در نظر گرفته شده است.

از نظر قانونی صرف نظر از مقدار، رشوه و ربا جرم‌اند و هم‌زمان بر آنها آثار مالی (استرداد) مترتب است.

---

**این جواب ممکن است دقیق نباشد؛ شمارهٔ مواد و میزان مجازات‌ها را در متن قانون مجازات اسلامی (بخش تعزیرات) بررسی کنید.**

۵۵ صفحه ۵۹ بحث و گفت‌وگو

**فعالیت کلاسی ۱۴: در کشورهای گوناگون در محیط کار نگرش‌های مختلفی نسبت به هدیه وجود دارد. در کشورمان نگرش نسبت به هدیه چگونه است؟ (جدول خطر / هدیه و رشوه را کامل کنید.)**

در فرهنگ ما هدیه دادن نشانهٔ محبت و قدردانی است و دین به آن سفارش کرده است؛ اما هدیه به کارمند یا مسئول در محیط کار، اگر به قصد جلب نظر یا انجام کار خلاف باشد، رشوه می‌شود. به همین دلیل بسیاری از سازمان‌ها هدیه‌گرفتن را محدود یا ممنوع می‌کنند.

**تفاوت هدیه و رشوه**

| ملاک | هدیه | رشوه |
|---|---|---|
| قصد و نیت | ابراز محبت و قدردانی | رسیدن به هدف نامشروع یا تأثیر بر تصمیم |
| زمان | معمولاً پس از انجام کار یا در مناسبت‌ها | معمولاً پیش از کار یا هم‌زمان با آن |
| ارتباط با انجام کار | ارتباطی با وظیفه و حق ندارد | در برابر انجام یا ترک وظیفه، یا خلاف حق |
| علنی بودن | علنی و بی‌پرده است | پنهانی و با ترس از افشا |
| ارزش | ناچیز و متناسب با عرف | اغلب گران‌بها و بیش از عرف |
| انتظار متقابل | چشم‌داشتی ندارد | توقع پاداش و امتیاز دارد |

نتیجه: هرچه هدیه پنهانی‌تر، گران‌تر و نزدیک‌تر به زمان انجام کار باشد، خطر تبدیل شدن آن به رشوه بیشتر است.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۵۶ صفحه ۶۰ تفکر

**فعالیت کلاسی ۱۵ (تفکر): به تصویر نگاه کنید. برخی از جمله‌هایی را که در تصویر می‌بینید ممکن است در محیط کار با آن برخورد کنید. این جمله‌ها ممکن است نشانه‌هایی از بروز مسائل و مشکلات اخلاقی باشند. با کمی تأمل جمله‌هایی دیگر را، که ممکن است نشانه‌ای از بروز مسائل اخلاقی باشند، در شکل بنویسید.**

1. «بدون هماهنگی با من هیچ کاری انجام نمی‌شود، اگر کار داری یک چیزی هم بیاور.»
2. «این کار را به اسم خودم ثبت نکن؛ فقط من و تو بدانیم.»
3. «فاکتور رسمی نمی‌خواهیم؛ نقد حساب کنی، تخفیف می‌دهم.»
4. «کسی نمی‌فهمد؛ همین جنس بی‌کیفیت را به‌جای جنس اصلی بده.»
5. «ما یک آشنا در آن اداره داریم؛ مجوز را زودتر می‌گیریم.»
6. «قرارداد را زیر میزی ببندیم، سهم تو هم محفوظ.»
7. «این وام را فقط با یک مبلغ اضافه می‌توانی بگیری.»
8. «زمان تحویل را بگو یک هفته؛ بعد یک جوری درستش می‌کنیم.»

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۵۷ صفحه ۶۱ تکلیف منزل

**فعالیت کلاسی ۱۶ (تکلیف منزل و ارائه): در جدول زیر آثار و نتایج پرهیز از ربا و رشوه را تکمیل کنید.**

رشوه و ربا موجب بر هم خوردن آرامش روانی، رواج نفاق، محرومیت افراد ضعیف از حقوقشان و ریشه دواندن فساد می‌شود؛ پرهیز از آنها نتایج عکس دارد.

**آثار پرهیز از ربا و رشوه**

| در ارتباط با خلقت | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خود | در ارتباط با خدا |
|---|---|---|---|
| حفظ توازن و سلامت اقتصاد و منابع ملی؛ پرهیز از هدر رفتن سرمایه‌های کشور و محیط | رواج عدالت و اعتماد؛ برخورداری هر کس از حق خود؛ رقابت سالم و رونق تولید و اشتغال | آرامش روانی؛ عزت نفس و سربلندی؛ حلال بودن درآمد و برکت زندگی؛ پیشرفت بر پایهٔ شایستگی | جلب رضایت و محبت خدا؛ پاداش دنیا و آخرت؛ پرهیز از خشم و عذاب الهی |

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

# گام به گام اخلاق حرفه‌ای دوازدهم - پودمان چهارم

رعایت انصاف

## فهرست


۵۸ صفحه ۶۶ · مطالعه موردی — مصادیق کم‌فروشی و گران‌فروشی ..... ۴۶

۵۹ صفحه ۶۷ · بحث گروهی — برچسب قیمت و اسناد خرید ..... ۴۶

۶۰ صفحه ۶۸ · سخنران ـ متخصص — ویژگی‌های فنی و اصالت کالا ..... ۴۷

۶۱ صفحه ۶۹ · مطالعه کتاب و بحث — روش‌های قیمت‌گذاری ..... ۴۸

۶۲ صفحه ۷۰ · مشاهده فیلم / ایفای نقش — نشان دادن عدم گران‌فروشی و کم‌فروشی ..... ۴۸

۶۳ صفحه ۷۰ · مطالعه موردی — برگه فروش و قیمت تمام‌شده ..... ۴۹

۶۴ صفحه ۷۱ · تکلیف منزل و ارائه — آثار پرهیز از کم‌فروشی و گران‌فروشی ..... ۴۹

۶۵ صفحه ۷۳ · بحث و گفت‌وگو — رفتار یکسان با مشتریان ..... ۵۰

۶۶ صفحه ۷۳ · بحث و گفت‌وگو — مشاهده علائم در زندگی و محیط کار ..... ۵۰

۶۷ صفحه ۷۴ · بحث و گفت‌وگو — پایبندی به قول و زمان تحویل ..... ۵۱

۶۸ صفحه ۷۵ · بحث و گفت‌وگو — بازخورد مشتریان ..... ۵۲

۶۹ صفحه ۷۶ · بحث و گفت‌وگو — سازمان‌دهی فعالیت‌ها بر اساس شرایط مشتری ..... ۵۲


ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۷۰ صفحه ۷۷ · بحث و گفت‌وگو — تحلیل منشور اخلاقی حرفه ..... ۵۳

۷۱ صفحه ۷۸ · تکلیف منزل و ارائه — آثار رعایت حقوق دیگران ..... ۵۳

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۵۸ صفحه ۶۶ مطالعه موردی

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

**انصاف** یعنی همان‌طور که توقع داریم حقوق ما رعایت شود، حقوق دیگران را هم رعایت کنیم. بر پایه قانون تعزیرات حکومتی، **گران‌فروشی** عرضه کالا یا خدمات به بهای بیش از نرخ‌های تعیین‌شده مراجع رسمی است و **کم‌فروشی و تقلب** عرضه کالا یا خدمات کمتر از مقدار یا کیفیت خریداری‌شده است.

### نمونه‌هایی از کم‌فروشی

- کاستن از وزن واقعی کالا با ترازوی دستکاری‌شده یا سنگ‌های ناقص؛
- کم گذاشتن مقدار نان، گوشت یا میوه نسبت به وزن اعلام‌شده؛
- تعمیرکاری که قطعه نو را وصل‌نکرده و هزینه آن را می‌گیرد، یا کار را بی‌کیفیت تحویل می‌دهد.

### نمونه‌هایی از گران‌فروشی

- فروش کالا بالاتر از قیمت مصوب یا درج‌شده روی کالا؛
- گران‌کردن ناگهانی کالا در شرایط نیاز مردم یا کمبود؛
- دریافت دستمزد بیش از نرخ‌نامه مصوب اصناف.

### آثار اجتماعی

از بین رفتن اعتماد مردم، ضرر مالی مصرف‌کننده، تیره شدن روابط اجتماعی، رواج بی‌اعتمادی، از دست رفتن مشتری و آبروی فروشنده، و در نهایت ضرر به خود فروشنده و جامعه.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۵۹ صفحه ۶۷ بحث گروهی

**هنرجویان به گروه‌های سه‌نفره 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 کنید.**

طبق قانون تعزیرات، **عدم درج قیمت** یعنی قیمت کالا یا خدمات به‌گونه‌ای نباشد که برای مراجعان قابل رؤیت باشد (با نصب برچسب، اتیکت یا تابلوی نرخ در محل واحد صنفی).

### ویژگی‌های برچسب قیمت استاندارد

- درج روی کالا یا کنار آن به‌گونه‌ای که مشتری به‌راحتی ببیند؛

- نام کالا یا خدمت، واحد (کیلو، عدد، متر و...) و قیمت نهایی به ریال یا تومان به‌صورت خوانا؛
- عدم تغییر یا خط‌زدن قیمت و مطابقت با نرخ مصوب؛
- قیمت یکسان برای همه مشتریان؛ در خدمات، نصب تابلوی نرخ در محل کسب‌وکار.

### اسناد الزامی خرید

- فاکتور خرید و فروش با نام فروشنده، تاریخ، شماره، شرح کالا، تعداد، قیمت واحد و جمع کل؛
- مهر و امضای فروشنده و شماره اقتصادی یا شناسه او؛
- گارانتی یا برگه ضمانت و در صورت لزوم قبض انبار یا رسید.

### استانداردهای قیمت‌گذاری شفاف

قیمت باید بر پایه قیمت تمام‌شده، سود متعارف و نرخ‌های مصوب مراجع رسمی تعیین شود و در دسترس مشتری باشد.

۶۰ صفحه ۶۸ سخنران ـ متخصص

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

**مهم‌ترین ویژگی‌های فنی و اصالت کالا**

| ردیف | مهم‌ترین ویژگی‌ها | توضیح |
|---|---|---|
| ۱ | شناسه اصالت / کد رهگیری | برای اطمینان از اصل بودن کالا و پیگیری مسیر تولید تا فروش |
| ۲ | نشان استاندارد | نشانه رعایت استاندارد ملی و کیفیت کالا |
| ۳ | کشور سازنده | مشخص بودن محل تولید و برند سازنده |
| ۴ | تاریخ تولید و انقضا | تعیین عمر مفید و سالم بودن کالا |
| ۵ | مشخصات فنی و شرح خدمات | مانند توان، ظرفیت، ابعاد، جنس و گارانتی |

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۶۱ صفحه ۶۹ مطالعه کتاب و بحث

**هنرجویان کتابی را در مورد روش‌های قیمت‌گذاری کالا و خدمات مطالعه و آن را خلاصه و در کلاس به صورت بحث گروهی یا تفکیک موضوعی (نشست‌های جداگانه) ارائه کنند.**

قیمت‌گذاری باید بر پایه مقررات رایج کشور و شرایط منطقه انجام شود. مهم‌ترین روش‌ها:

- **بر مبنای هزینه (قیمت تمام‌شده + سود):** جمع هزینه‌های مواد، دستمزد و سربار به‌علاوه درصدی سود؛
- **بر مبنای رقابت:** توجه به قیمت فروشندگان مشابه در بازار؛
- **بر مبنای تقاضا و ارزش برای مشتری:** کیفیت، برند و میزان نیاز مشتری؛
- **نرخ مصوب و دولتی:** برای کالاها و خدماتی که مراجع رسمی قیمت آن را تعیین کرده‌اند (مثل نان و دارو)؛
- **شرایط منطقه‌ای:** هزینه حمل، اجاره و قدرت خرید مردم هر منطقه.

۶۲ صفحه ۷۰ مشاهده فیلم / ایفای نقش

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

**روش‌های نشان دادن عدم کم‌فروشی و گران‌فروشی**

| گروه | روش‌ها |
|---|---|
| اسناد | ارائه فاکتور ریز و برگه فروش با شرح اقلام و قیمت واحد |
| قیمت | نصب نرخ‌نامه مصوب و برچسب قیمت روی کالا |
| مقدار | وزن‌کشی و اندازه‌گیری جلوی چشم مشتری با ترازوی مهرشده |
| کیفیت | نشان دادن نشان استاندارد، تاریخ مصرف و شناسه اصالت |
| شکایت | معرفی مرجع شکایت، مانند سامانه ۱۲۴ و اتحادیه صنفی |

این روش‌ها شبه‌قانونی‌اند، یعنی گرچه همه الزام قانونی ندارند، اعتماد مشتری را جلب می‌کنند.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۶۳ صفحه ۷۰ مطالعه موردی

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

قیمت تمام‌شده یعنی مجموع همه هزینه‌های تولید یا ارائه کالا یا خدمت. قیمت فروش از جمع آن با سود و مالیات به‌دست می‌آید. نمونه برگه محاسبه:

**نمونه محاسبه قیمت تمام‌شده**

| عنوان | شرح | مبلغ (تومان) |
|---|---|---|
| مواد اولیه | چوب، پیچ، رنگ | ۶۰۰,۰۰۰ |
| دستمزد | کارگر و استادکار | ۲۰۰,۰۰۰ |
| سربار | برق، اجاره، استهلاک ابزار | ۱۰۰,۰۰۰ |
| قیمت تمام‌شده | جمع بالا | ۹۰۰,۰۰۰ |
| سود (۱۰٪) | ۱۰٪ قیمت تمام‌شده | ۹۰,۰۰۰ |
| مالیات (۱۰٪) | بر سود و فروش | ۹۹,۰۰۰ |
| قیمت فروش | | ۱,۰۸۹,۰۰۰ |

تحلیل: اگر قیمت فروش بیش از این محاسبه و نرخ‌های مصوب باشد، گران‌فروشی است و اگر کمتر از قیمت تمام‌شده باشد، کسب‌وکار دوام نمی‌آورد. فروشنده منصف قیمت را بر پایه ریز هزینه‌ها تعیین و برگه فروش را به مشتری ارائه می‌کند.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۶۴ صفحه ۷۱ تکلیف منزل و ارائه

**در جدول زیر آثار و نتایج پرهیز از کم‌فروشی و گران‌فروشی را تکمیل کنید.**

**آثار و نتایج پرهیز از کم‌فروشی و گران‌فروشی**

| در ارتباط با خدا | در ارتباط با خود | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خلقت |
|---|---|---|---|
| جلب رضایت و برکت الهی | آرامش وجدان | جلب اعتماد مشتری | استفاده درست از منابع طبیعی |
| اطاعت از فرمان قرآن در رعایت پیمانه و ترازو | کسب روزی حلال | افزایش مشتری و درآمد پایدار | جلوگیری از هدر رفتن مواد و کالا |
| دوری از گناه و ظلم | اعتبار و آبروی حرفه‌ای | سلامت روابط اجتماعی | حفظ تعادل و عدالت در نظام آفرینش |
| شکرگزاری نعمت‌ها | رشد و دوام کسب‌وکار | انسجام اجتماعی | توجه به حقوق نسل‌های آینده |

۶۵ صفحه ۷۳ 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 کنید و اثرات و نتایج ایجاد تبعیض را بین مشتریان بنویسید.**

مشتری، فارغ از ظاهر، سن، جنسیت، قومیت، اعتقاد یا میزان خرید، حق دارد با احترام و کیفیت یکسان خدمت بگیرد. این همان انصاف است. آثار تبعیض:

- از بین رفتن اعتماد و رضایت مشتریان و ریزش مشتری؛
- بدنامی و آسیب به اعتبار کسب‌وکار؛
- احساس تحقیر و ناراحتی مشتری و بروز اختلاف و شکایت؛
- ایجاد بی‌عدالتی و تیرگی روابط اجتماعی؛
- گناه و ظلم در پیشگاه خدا و ناراحتی وجدان.

۶۶ صفحه ۷۳ بحث و گفت‌وگو

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

علائم این فعالیت معمولاً نشان‌هایی مانند مشتری‌مداری، احترام به مشتری و عدم تبعیض است. نمونه‌ها:

**نمونه‌های مشاهده‌شده**

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

| علامت / مفهوم | نمونه در زندگی و محیط کار |
|---|---|
| رعایت حقوق مشتری | نصب نرخ‌نامه و ارائه فاکتور در مغازه یا تعمیرگاه |
| احترام و رفتار یکسان | خوش‌رویی فروشنده با همه مشتریان بدون تفاوت |
| اولویت با نوبت | شماره نوبت‌دهی در بانک، مطب و ادارات |
| ضمانت و پاسخگویی | برگه گارانتی و خدمات پس از فروش |
| حق شکایت | صندوق انتقادات و پیشنهادات و تماس با ۱۲۴ |

**این فعالیت به تصویر کتاب وابسته است؛ پاسخ بالا کلی است و ممکن است با تصویر دقیقاً مطابقت نداشته باشد.**

**۶۷** صفحه ۷۴ بحث و گفت‌وگو

**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:**

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

**۲ـ اصطلاح «زخمی کردن کار» و عدم پایبندی به زمان مقرر در تحویل کار چه مشکلی را به وجود می‌آورد؟**

**۳ـ اگر نتوانستید محصول را به دست مشتری برسانید چگونه رضایت مشتری را به‌دست می‌آورید؟**

**۴ـ عدم پایبندی به قول با مشتری چه آثاری دارد؟**

### ۱ـ تصمیم

به قولی که داده‌ام پایبند می‌مانم و پیشنهادهای جدید را می‌پذیرم تنها در صورتی که به تعهد قبلی لطمه نزند. اگر نتوانم، قبل از موعد با مشتری صحبت و مهلت را هماهنگ می‌کنم یا کار تازه را رد می‌کنم.

### ۲ـ زخمی کردن کار

یعنی کار را نیمه‌کاره رها کردن یا با کیفیت پایین و با عجله تحویل دادن. این کار باعث تأخیر و ضرر مشتری، افت کیفیت، از دست رفتن اعتماد و اعتبار حرفه‌ای می‌شود.

### ۳ـ جلب رضایت مشتری

با صداقت و عذرخواهی، اعلام دلیل تأخیر، تعیین زمان قطعی جدید، ارائه تخفیف یا جبران خسارت و تحویل کار با کیفیت.

### ۴ـ آثار عدم پایبندی به قول

از دست رفتن اعتماد و مشتری، بدنامی، شکایت و جریمه، ضرر مالی، تیرگی روابط و گناه خلف وعده.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۶۸ صفحه ۷۵ بحث و گفت‌وگو

**در مورد جمله «دریافت بازخورد مشتریان سبب می‌شود بتوانید بهتر درکشان کنید» بحث و گفت‌وگو کنید.**

بازخورد یعنی نظر، انتقاد و پیشنهاد مشتری درباره کالا یا خدمت. با دریافت آن می‌توان:

- نیازها و انتظارات واقعی مشتری را شناخت؛
- عیب‌های پنهان و آشکار کالا یا خدمت را یافت و رفع کرد؛
- کیفیت را بهبود داد و رضایت و وفاداری مشتری را افزایش داد؛
- به مشتری نشان داد که برای نظرش ارزش قائلیم و اعتماد او را جلب کرد؛
- از راه‌هایی مانند نظرسنجی، صندوق پیشنهادات، تماس تلفنی و پیگیری پس از فروش بازخورد گرفت.

۶۹ صفحه ۷۶ بحث و گفت‌وگو

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

- فعالیت‌ها را فهرست و زمان هر کدام را برآورد می‌کنم و کارهای مستقل را هم‌زمان انجام می‌دهم؛
- ابزار، مواد و نیروی لازم را پیش از شروع تأمین می‌کنم و در صورت نیاز نیروی اضافه می‌گیرم؛
- کیفیت را فدای سرعت نمی‌کنم؛
- قیمت تمام‌شده را دوباره حساب و هزینه اضافی (اضافه‌کاری، تأمین فوری مواد) را شفاف به مشتری اعلام می‌کنم.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

**بله، اگر قیمت مهم باشد تصمیم متفاوت است:** زمان کمی بیشتر می‌گیرم، از مواد اقتصادی‌تر با کیفیت قابل قبول استفاده می‌کنم، کار را بدون اضافه‌کاری برنامه‌ریزی می‌کنم و گزینه‌های مختلف زمان و قیمت را به مشتری پیشنهاد می‌دهم تا خودش انتخاب کند.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۷۰ صفحه ۷۷ بحث و گفت‌وگو

**منشور اخلاقی کتاب همراه را مرور کنید و مورد بحث و گفت‌وگو قرار دهید: «منشور اخلاقی نیروی کار ماهر در شغل و حرفه».**

منشور، تعهدنامه اخلاقی هر نیروی ماهر است که با یاد خدا و در پیشگاه او بسته می‌شود. محورهای اصلی:

- **ارزش‌ها:** مسئولیت‌پذیری، درستکاری، امانت‌داری، گذشت، انصاف و بهره‌وری در همه امور شغلی؛
- **ارتباط‌ها:** انجام کار با تفکر، ایمان، علم، عمل و اخلاق در ارتباط با خود، خدا، خلق و خلقت؛
- **تعالی:** یادگیری مداوم و ارتقای صلاحیت‌های حرفه‌ای؛
- **مصلحت مردم:** مقدم داشتن مصالح مشتریان و جامعه بر منافع خود و پرهیز از کم‌فروشی، گران‌فروشی، ربا و اسراف؛
- **قاعده طلایی:** آنچه برای خود می‌پسندم برای دیگران نیز بپسندم؛
- **حمایت و حفظ:** حمایت از تولید داخلی، حفظ محیط‌زیست، رعایت سلامت و بهداشت، عفت و آراستگی و رعایت حقوق مالکیت مادی و معنوی.

نتیجه: پایبندی به این منشور اعتماد جامعه را به حرفه افزایش می‌دهد و موجب رشد فردی، رضایت مشتری و پیشرفت کشور می‌شود.

۷۱ صفحه ۷۸ تکلیف منزل و ارائه

**در جدول زیر آثار و نتایج رعایت حقوق دیگران را تکمیل کنید.**

**آثار و نتایج رعایت حقوق دیگران**

| در ارتباط با خدا | در ارتباط با خود | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خلقت |
|---|---|---|---|
| انجام وظیفه بندگی و جلب رضایت خدا | آرامش خاطر و عزت نفس | انسجام و اعتماد اجتماعی | حفظ محیط‌زیست و منابع طبیعی |
| پاداش و برکت در روزی | اعتبار و موفقیت حرفه‌ای | کاهش اختلاف و شکایت | مصرف درست نعمت‌های الهی |
| دوری از ظلم و گناه | پیشرفت و افزایش مشتری | ایجاد امنیت و عدالت | حفظ حقوق نسل‌های آینده |

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

# گام به گام اخلاق حرفه‌ای دوازدهم - پودمان پنجم

بهره‌وری

## فهرست


۷۲ صفحه ۸۳ · فعالیت — عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارخانه ۵۷

۷۳ صفحه ۸۳ · فعالیت — برداشت از تصویر ۵۷

۷۴ صفحه ۸۴ · فعالیت — اولویت‌بندی هزینه‌ها ۵۸

۷۵ صفحه ۸۴ · فعالیت — فرایند تولید تا مصرف نان ۵۸

۷۶ صفحه ۸۵ · فعالیت — منابع لازم برای توسعهٔ حرفه ۵۹

۷۷ صفحه ۸۶ · فعالیت — برداشت از تصویر و اثر آن بر منابع کشور ۵۹

۷۸ صفحه ۸۶ · فعالیت — آثار صرفه‌جویی در منابع کشور ۶۰

۷۹ صفحه ۸۷ · فعالیت — مطالعهٔ موردی: فناوری و منابع در حرفه ۶۰

۸۰ صفحه ۸۸ · فعالیت — تأخیر پزشک در ویزیت ۶۱

۸۱ صفحه ۸۸ · فعالیت — عوامل مؤثر بر تخمین درست زمان ۶۱

۸۲ صفحه ۸۹ · تکلیف منزل — آثار و نتایج مدیریت منابع ۶۲

۸۳ صفحه ۹۱ · فعالیت — عوامل مؤثر بر کیفیت و استاندارد کالا و خدمات ۶۲


ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۸۴ صفحه ۹۱ · فعالیت — نمونه‌های محکم‌کاری ۶۳

۸۵ صفحه ۹۲ · فعالیت — فروش مواد غذایی تاریخ‌گذشته ۶۳

۸۶ صفحه ۹۲ · فعالیت — شاخص‌های بازرسی کیفیت محصول ۶۴

۸۷ صفحه ۹۳ · فعالیت — گماردن افراد در حرفهٔ غیرمرتبط با مدرک ۶۴

۸۸ صفحه ۹۴ · فعالیت — سطوح استاندارد ۶۵

۸۹ صفحه ۹۴ · فعالیت — مفهوم علائم بسته‌بندی ۶۵

۹۰ صفحه ۹۵ · فعالیت — جایزهٔ ملی کیفیت ۶۶

۹۱ صفحه ۹۵ · فعالیت — تفاوت کالا و خدمات ۶۶

۹۲ صفحه ۹۶ · مشاهدهٔ فیلم — توجه به جزئیات در انجام کارها ۶۷

۹۳ صفحه ۹۷ · فعالیت — تطبیق محصول با نقشه ۶۷

۹۴ صفحه ۹۸ · فعالیت تکمیلی — وظیفهٔ شهروند در قبال مواد پلاستیکی ۶۸

۹۵ صفحه ۹۸ · فعالیت تکمیلی — برداشت از تصویر ۶۸

۹۶ صفحه ۹۹ · فعالیت تکمیلی — بهره‌وری در تصویر و مصداق اجتماعی آن ۶۸

۹۷ صفحه ۹۹ · فعالیت تکمیلی — مراجعه به اداره با چنین صحنه‌ای ۶۹

۹۸ صفحه ۱۰۰ · فعالیت تکمیلی — برداشت از تصاویر ۶۹

۹۹ صفحه ۱۰۰ · فعالیت تکمیلی — مفهوم تصویر و اهداف شایستگی ۶۹


ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱۰۰ صفحه ۱۰۰ · گزارش تجربه — خاطره‌ای دربارهٔ بهره‌وری ..... ۷۰

۱۰۱ صفحه ۱۰۱ · تکلیف منزل — آثار و نتایج محکم‌کاری ..... ۷۰

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۷۲ صفحه ۸۳ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱ (بحث گروهی): در ارتباط با عوامل مؤثر در بهره‌وری یک کارخانه نمودار زیر را تکمیل کنید.**

بهره‌وری یعنی استفادهٔ درست و کارآمد از منابع (نیرو، مواد، انرژی، زمان و سرمایه) برای تولید بیشترین و بهترین خروجی. عوامل مؤثر بر بهره‌وری یک کارخانه عبارت‌اند از:

- **نیروی انسانی ماهر:** آموزش‌دیده، متخصص و منضبط؛
- **فناوری و ماشین‌آلات:** دستگاه‌های نو و به‌روز و نگهداری درست آن‌ها؛
- **مواد اولیهٔ مناسب:** باکیفیت، به‌اندازه و در زمان مناسب؛
- **مدیریت و برنامه‌ریزی:** سازماندهی درست، نظارت و تصمیم‌گیری به‌موقع؛
- **انگیزه و رضایت کارکنان:** حقوق عادلانه و محیط کار سالم؛
- **مدیریت زمان:** پرهیز از توقف و معطلی خط تولید؛
- **انرژی:** مصرف بهینهٔ برق، سوخت و آب؛
- **روش کار و کنترل کیفیت:** روش‌های استاندارد و کاهش ضایعات.

در نمودار، «بهره‌وری کارخانه» در مرکز و این عوامل در شاخه‌های پیرامون آن نوشته می‌شود.

۷۳ صفحه ۸۳ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۲ (بحث گروهی): برداشت خود را از تصویر زیر شرح دهید.**

تصویر به‌طور کلی نشان‌دهندهٔ هدررفتن یا استفادهٔ نادرست از منابع یا برعکس، مصرف بهینهٔ آن‌هاست. برداشت من این است که منابع، چه انسانی، چه مالی و چه طبیعی، محدودند و اگر آن‌ها را با برنامه و دقت مصرف نکنیم، هم خودمان و هم نسل‌های آینده دچار کمبود می‌شویم. بهره‌وری یعنی با همان منابع، کار بیشتر و بهتر انجام دهیم و چیزی را بیهوده از بین نبریم. هر فرد و سازمانی وظیفه دارد در کار و زندگی از منابع امانت‌دارانه استفاده کند.

---

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۷۴ صفحه ۸۴ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۳ (بحث و گفت‌وگو): فرض کنید با مبلغی که دارید می‌بایست هزینهٔ رفتن به هنرستان، خرید اقلام خوراکی شخصی، لوازم‌التحریر و بدهی به همکلاسی خود را تأمین کنید. ترتیب و اولویت‌بندی شما برای انجام آن چگونه است؟**

اولویت‌بندی هزینه‌ها بر پایهٔ ضرورت، فوریت و اثر آن‌ها انجام می‌شود:

1. **پرداخت بدهی به همکلاسی:** ادای دین واجب و از حقوق دیگران است و تأخیر در آن به اعتماد و آبرو آسیب می‌زند.
2. **هزینهٔ رفتن به هنرستان:** حضور در کلاس ضروری و بنیان آیندهٔ شغلی من است.
3. **لوازم‌التحریر:** برای یادگیری لازم است، اما فقط به اندازهٔ نیاز.
4. **خوراکی شخصی:** کم‌اهمیت‌ترین مورد است و در صورت کمبود پول می‌توان آن را کم یا حذف کرد.

هر چه هزینه ضروری‌تر و فوری‌تر باشد زودتر تأمین می‌شود و آنچه جنبهٔ تفننی دارد در آخر قرار می‌گیرد.

۷۵ صفحه ۸۴ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۴ (بحث و گفت‌وگو): برای پدران ما نان همیشه اصلی‌ترین غذا بوده و لذا قداست خاصی داشته است. به‌طوری که اگر تکه نانی بر زمین افتاده بود با احترام از زمین برمی‌داشتند، می‌بوسیدند و سپس در جایی که لگدمال نشود قرار می‌دادند. از طرفی تولید جو و گندم نیز اهمیت خاصی داشته و جزئی از محصولات استراتژیک است. با تشکیل گروه‌های دو یا سه‌نفره در مورد فرایند تولید تا مصرف این محصول حیاتی بحث و گفت‌وگو و نتایج آن را در کلاس ارائه کنید. چگونه می‌توان از منابع کمتری برای تولید و مصرف نان استفاده کرد؟**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

### فرایند تولید تا مصرف

کشاورز (کاشت، آبیاری، برداشت) ← حمل و ذخیرهٔ گندم در سیلو ← آسیاب و تبدیل به آرد ← نانوایی (خمیر، پخت) ← توزیع و فروش ← مصرف در خانه و رستوران ← پسماند (نان خشک و دورریز).

### راه‌های استفاده از منابع کمتر

- **در کشاورزی:** آبیاری نوین (قطره‌ای و بارانی)، بذر اصلاح‌شده و کاهش مصرف کود و سم، کاهش ضایعات برداشت؛
- **در ذخیره و حمل:** انبار و سیلوی استاندارد برای جلوگیری از فساد و آفت؛
- **در آسیاب و نانوایی:** دستگاه‌های کم‌مصرف، کاهش مصرف سوخت و آب، پرهیز از مصرف زیاد جوش‌شیرین؛

- **در مصرف:** خرید به‌اندازهٔ نیاز، نگهداری درست و استفادهٔ مجدد از نان خشک (کاسهٔ نان، خوراک دام، پودر نان)، پرهیز از دور ریختن نان.

۷۶ صفحه ۸۵ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۵ (بحث و گفت‌وگو): با تشکیل گروه‌های دو یا سه‌نفره، در مورد حرفهٔ مرتبط با رشتهٔ خود، منابع مورد نیاز را جهت توسعهٔ فعالیت‌های مرتبط با آن شناسایی و در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.**

برای توسعهٔ هر حرفه (مثلاً یک کارگاه خدماتی یا تولیدی در رشتهٔ خود) این منابع لازم است:

- **منابع انسانی:** نیروی ماهر، آموزش‌دیده و متعهد؛
- **منابع مالی:** سرمایهٔ اولیه، وام و درآمد ناشی از فروش؛
- **تجهیزات و فناوری:** ابزار، دستگاه و نرم‌افزار مناسب؛
- **مواد و انرژی:** مواد اولیه، آب، برق و سوخت؛
- **مکان و زمان:** کارگاه یا مغازهٔ مناسب و برنامهٔ زمان‌بندی؛
- **دانش و اطلاعات:** بازار، مشتری، استانداردها و مجوزهای لازم.

توسعهٔ فعالیت باید متناسب با منابع در اختیار باشد، چنان‌که در شعر آمده: «چو دخلت نیست، خرج آهسته‌تر کن.»

۷۷ صفحه ۸۶ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۶ (تفکر): برداشت خود را از تصویر زیر بنویسید و اثر آن را در منابع خدادادی و طبیعی کشور بیان کنید.**

تصویر مربوط به صرفه‌جویی یا اسراف در منابع (مانند آب، برق، سوخت) است. اگر منابع را درست مصرف کنیم، ذخایر کشور برای مدت طولانی‌تری باقی می‌ماند، به نیازهای آیندگان آسیب نمی‌رسد، وابستگی به واردات کم می‌شود و محیط‌زیست کمتر آلوده می‌شود. اگر اسراف کنیم، منابع خدادادی مانند آب، نفت و گاز، خاک و جنگل زودتر تمام می‌شوند و هزینهٔ تأمین آن‌ها بر کشور سنگین‌تر می‌گردد.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
irantooshe.ir

۷۸ صفحه ۸۶ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۷ (بحث و گفت‌وگو): پیرامون ارتباط صرفه‌جویی در استفاده از منابع کشور، جدول زیر را تکمیل کنید. (خدا، خود، خلق، خلقت)**

آثار و نتایج صرفه‌جویی در منابع کشور در چهار ارتباط:

**آثار صرفه‌جویی در منابع**

| در ارتباط با خدا | در ارتباط با خود | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خلقت |
|---|---|---|---|
| انجام وظیفهٔ شکرگزاری از نعمت‌ها و پرهیز از اسراف که در دین نهی شده است | حفظ سرمایه و دارایی، کاهش هزینه‌ها و آرامش از نظر مالی و معیشتی | باقی ماندن سهم کافی برای دیگران و نسل‌های آینده؛ کاهش قیمت‌ها و رفاه عمومی | حفظ منابع طبیعی (آب، خاک، انرژی، جنگل)، کاهش آلودگی و تخریب محیط‌زیست |
| جلب رضایت خداوند و پاداش الهی برای امانت‌داری از منابع | تقویت عادت صرفه‌جویی و برنامه‌ریزی و افزایش اعتمادبه‌نفس و احساس مسئولیت | ایجاد اعتماد، همکاری و الگوشدن برای دیگران | استفادهٔ پایدار از منابع و حفظ تعادل زیست‌بوم |

۷۹ صفحه ۸۷ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۸ (مطالعهٔ موردی): با مطالعهٔ 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 به‌درستی استفاده شده است؟ چرا؟**

پیشرفت فناوری در بیشتر حرفه‌ها باعث شده است با منابع کمتر، کار بیشتر و دقیق‌تر انجام شود؛ برای نمونه:

- دستگاه‌های کم‌مصرف و دارای برچسب انرژی جایگزین دستگاه‌های پرمصرف شده‌اند؛
- نرم‌افزارهای طراحی و برش (CAD) ضایعات مواد را کاهش داده‌اند؛
- کار اداری و ثبت اطلاعات به‌صورت الکترونیکی انجام می‌شود و کاغذ و زمان کمتری مصرف می‌شود؛
- ابزارهای دقیق اندازه‌گیری خطا و دوباره‌کاری را کم کرده‌اند.

اما همیشه از منابع به‌درستی استفاده نشده است؛ زیرا گاهی دستگاه‌های پیشرفته به دلیل نبود آموزش، نگهداری نادرست یا استفادهٔ کم، بلااستفاده می‌مانند و گاهی نیز کالاهای کهنه و پرمصرف دور ریخته می‌شوند. بنابراین فناوری تنها در صورتی مفید است که با مهارت و مدیریت درست همراه شود.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۸۰ صفحه ۸۸ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۹ (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 پیش‌بینی‌شده، 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؟**

این کار نشان‌دهندهٔ ضعف در مدیریت زمان و برنامه‌ریزی و بی‌توجهی به وقت دیگران است. وقت نیز سرمایه‌ای ارزشمند است و پزشک با وقت‌گذاری نادرست به حقوق بیماران بی‌احترامی کرده و به‌خلاف تعهد خود عمل کرده است. خسارت‌های این تأخیر:

- **جسمی:** بدتر شدن حال بیمار، به‌ویژه بیماران سالخورده یا کودکان و حاد؛
- **زمانی:** از دست رفتن وقت بیمار و همراهان و به هم خوردن برنامهٔ کاری یا تحصیلی آن‌ها؛
- **مالی:** از دست دادن حقوق روزانه، هزینهٔ رفت‌وآمد و پارکینگ؛
- **روحی:** خستگی، نگرانی، عصبانیت و کاهش اعتماد به پزشک؛
- **اجتماعی:** بی‌اعتبار شدن مطب و ازدحام در سالن انتظار.

۸۱ صفحه ۸۸ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۰ (مطالعه): مهارت و تخصص از عوامل تخمین درست زمان انجام کارهاست. عوامل تأثیرگذار بر تخمین درست زمان را با مطالعه و بررسی منابع دیگر شناسایی و فهرست کنید.**

علاوه بر مهارت و تخصص، عوامل زیر در تخمین درست زمان انجام کار مؤثرند:

- تجربهٔ قبلی در انجام کارهای مشابه و ثبت زمان واقعی آن‌ها؛
- حجم و پیچیدگی کار و شناخت دقیق مراحل آن؛
- در دسترس بودن ابزار، مواد و نیروی کمکی؛
- شرایط محیط کار (مکان، آب‌وهوا، ترافیک و حمل‌ونقل)؛
- ایجاد زمان اضافه برای پیشامدهای پیش‌بینی‌نشده و تأخیرها؛
- استانداردهای زمانی هر کار و کیفیت مورد انتظار؛
- وضعیت جسمی و روحی فرد و سرعت طبیعی او؛
- همکاری مشتری یا سایر افراد درگیر در کار.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

تخمین درست زمان باعث می‌شود بتوانیم به مشتری زمان قابل‌اعتماد پیشنهاد دهیم و به تعهد خود پایبند بمانیم.

۸۲ صفحه ۸۹ تکلیف منزل

**فعالیت کلاسی ۱۱ (تکلیف منزل و ارائه): در جدول زیر آثار و نتایج مدیریت منابع را تکمیل کنید. (خدا، خود، خلق، خلقت)**

مدیریت منابع یعنی برنامه‌ریزی، سازماندهی و مصرف بهینهٔ منابع. آثار آن در چهار ارتباط:

**آثار و نتایج مدیریت منابع**

| در ارتباط با خدا | در ارتباط با خود | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خلقت |
|---|---|---|---|
| اجرای فرمان الهی دربارهٔ میانه‌روی و پرهیز از اسراف؛ شکر نعمت‌های خداوند | افزایش درآمد و بهره‌وری، پیشرفت شغلی، نظم و آرامش فکری | رضایت مشتریان و همکاران، ایجاد شغل و رونق اقتصادی جامعه | کاهش هدررفت مواد و انرژی، کاهش پسماند و حفظ محیط‌زیست |
| جلب خشنودی خدا و برکت در روزی و کار | افزایش مهارت، تخصص و مدیریت زمان | عدالت در توزیع منابع و فراهم‌شدن سهم نسل‌های بعد | بهره‌برداری بهینه از منابع تجدیدناپذیر و جایگزینی منابع تجدیدپذیر |

۸۳ صفحه ۹۱ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۲ (تفکر): عوامل مؤثر بر ارائهٔ کالا و خدمات را با کیفیت مطلوب و استاندارد در نمودار زیر مشخص کنید.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

در نمودار «کیفیت» و «رعایت استاندارد» در مرکز و عوامل مؤثر در اطراف آن قرار می‌گیرد:

- نیروی انسانی ماهر، متخصص و دارای صلاحیت حرفه‌ای؛
- مواد و مصالح باکیفیت و مطابق استاندارد؛
- ابزار و دستگاه‌های سالم، دقیق و کالیبره؛
- طراحی و نقشهٔ درست و تطبیق محصول با آن؛
- کنترل کیفیت و بازرسی‌های منظم؛
- دقت و توجه به جزئیات و وجدان کاری؛
- مدیریت و نظارت صحیح؛

- بسته‌بندی و حمل‌ونقل مناسب.

۸۴ صفحه ۹۱ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۳ (سخنران ـ متخصص / گفت‌وگو): با تشکیل گروه‌های دو یا سه‌نفره یا دعوت از فردی متخصص در حرفه و رشتهٔ خود، مثال‌ها و نمونه‌های محکم‌کاری را بحث و فهرست زیر را تکمیل کنید.**

نمونه‌هایی از محکم‌کاری در حرفه‌ها:

1. بازبینی دقیق و آزمون کار پیش از تحویل به مشتری؛
2. استفاده از مواد، قطعات و ابزار استاندارد و اصلی، نه تقلبی و ارزان؛
3. انجام کار طبق نقشه و دستورالعمل، حتی در بخش‌هایی که دیده نمی‌شود (مثل سیم‌کشی یا پیچ و مهره‌های پنهان)؛
4. دادن ضمانت و پاسخگویی به ایرادهای بعدی کار.

۸۵ صفحه ۹۲ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۴ (تفکر): فرض کنید یک فروشندهٔ مواد غذایی به دلیل اشتباه و عدم دقت، مواد غذایی تاریخ مصرف گذشته‌ای را به یکی از مشتریان خود فروخته است. اقدام کوتاه‌مدت فروشنده برای رفع خطا چیست؟ برای جلوگیری از تکرار این عمل چه اقدام پیشگیرانهٔ بلندمدتی انجام می‌دهید؟**

جدول زیر اقدام کوتاه‌مدت و اقدام پیشگیرانهٔ بلندمدت را نشان می‌دهد.

**اقدامات فروشنده**

| ردیف | اقدام کوتاه‌مدت | اقدام پیشگیرانه و بلندمدت |
|---|---|---|
| ۱ | تماس فوری با مشتری و هشدار برای مصرف نکردن محصول | بازبینی منظم قفسه‌ها و جمع‌آوری کالاهای نزدیک به انقضا |
| ۲ | عذرخواهی صادقانه و جایگزین‌کردن کالا یا بازگرداندن پول | چیدمان به روش «اول‌وارد، اول‌خارج» (FIFO) |
| ۳ | جمع‌آوری همهٔ محصولات هم‌ردیف تاریخ‌گذشته از قفسه | تهیهٔ فهرست کنترل (چک‌لیست) تاریخ انقضا و ثبت آن به‌صورت دوره‌ای |
| ۴ | پیگیری سلامت مشتری و جبران خسارت احتمالی | آموزش کارکنان و ثبت سفارش به‌اندازهٔ فروش |

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۸۶ صفحه ۹۲ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۵ (تفکر): با استفاده از منابع در اختیار، ۴ شاخص بازرسی جهت کنترل کیفیت محصول را (کالا و خدمات) در حرفه و رشتهٔ خود فهرست کنید.**

برای نمونه در یک کارگاه تعمیر و خدمات فنی (مثلاً برق یا خودرو)، چهار شاخص بازرسی کیفیت چنین است:

1. **مطابقت با استاندارد و نقشه:** ابعاد، تلرانس و مشخصات فنی کار مطابق نقشه و استاندارد باشد؛
2. **عملکرد صحیح و ایمنی:** محصول پس از تعمیر یا ساخت بدون عیب و بی‌خطر کار کند؛
3. **کیفیت مواد و قطعات:** قطعات استفاده‌شده اصلی و مناسب باشند؛
4. **ظاهر و تمیزی کار و زمان تحویل:** کار مرتب و تمیز و در موعد مقرر تحویل شود.

این بازرسی‌ها باید هم به‌صورت معیاری (بر پایهٔ معیار ثابت) و هم نوبتی و دوره‌ای انجام شوند.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۸۷ صفحه ۹۳ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۶ (تفکر): خسارت‌های فردی و اجتماعی احتمالی ناشی از گماردن افراد در حرفهٔ غیرمرتبط با مدرک تحصیلی را به همراه تجارب خود در کلاس درس به بحث و گفت‌وگو بگذارید.**

**خسارت‌های فردی**

- ناکامی، استرس و کاهش انگیزه و رضایت شغلی؛
- هدر رفتن سال‌ها آموزش و مهارت فرد؛
- خطا و آسیب جسمی یا مالی به خود در کار.

**خسارت‌های اجتماعی**

- پایین آمدن کیفیت کالا و خدمات و افزایش حوادث و خطاها؛
- هدر رفتن منابع و هزینه‌های آموزش و بیکار ماندن متخصصان واقعی؛
- کاهش اعتماد مردم و بی‌عدالتی در جامعه.

تجربه: مثلاً اگر فردی بدون آموزش لازم تعمیرات برقی را انجام دهد، ممکن است خسارت یا حادثه ایجاد کند. بنابراین هر کار باید به فرد صالح و متخصص سپرده شود.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۸۸ صفحه ۹۴ فعالیت

**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.**

**سطوح استاندارد**

| سطح استاندارد | توضیح | مثال |
|---|---|---|
| بین‌المللی | برای همهٔ کشورها و تدوین‌شده در سازمان جهانی استاندارد | ISO 9001 (مدیریت کیفیت)، ISO 14001 (مدیریت محیط‌زیست) |
| منطقه‌ای | در میان چند کشور یک منطقه معتبر است | استاندارد اروپایی EN، علامت CE |
| ملی | برای یک کشور و صادرشده از سازمان ملی استاندارد | علامت استاندارد ایران (ISIRI) |
| شرکتی (کارخانه‌ای) | تدوین‌شده توسط خود شرکت، معمولاً سخت‌گیرانه‌تر از ملی | دستورالعمل کیفیت داخلی یک کارخانه خودروسازی |

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۸۹ صفحه ۹۴ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۸ (تفکر): بسته‌بندی مناسب و استاندارد همراه با علائم یکی از مؤلفه‌های مهم در تحویل و ارسال کالا به مشتریان و مصرف‌کنندگان است. در این ارتباط مفهوم تصاویر زیر را بنویسید.**

علائم رایج روی بسته‌بندی کالا و مفهوم آن‌ها:

**علائم بسته‌بندی**

| علامت | مفهوم |
|---|---|
| شکستنی (لیوان) | کالا شکننده است؛ با احتیاط جابه‌جا شود و ضربه نخورد |
| دو پیکان رو به بالا | این سمت بالا؛ بسته باید همیشه در همین وضعیت قرار گیرد |
| چتر | دور از رطوبت و باران نگه داشته شود |
| سه پیکان چرخشی | قابل بازیافت است؛ آن را در سطل بازیافت بیندازید |

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۹۰ صفحه ۹۵ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۱۹ (سخنران ـ متخصص): با دعوت از فردی مرتبط با استاندارد در خصوص جایزهٔ ملی کیفیت و چگونگی تعلق آن به شرکت‌ها بحث و گفت‌وگو کنید.**

جایزهٔ ملی کیفیت جایزه‌ای است که هر سال به شرکت‌ها و سازمان‌هایی که در مدیریت کیفیت و بهره‌وری عملکرد برجسته دارند، داده می‌شود. نکات اصلی که معمولاً مطرح می‌شود:

- شرکت‌ها خود متقاضی شرکت در ارزیابی می‌شوند؛
- ارزیابان مستقل بر اساس مدل تعالی سازمانی معیارهایی مانند رهبری، رضایت مشتری، کارکنان، فرایندها و نتایج کسب‌وکار را بررسی می‌کنند؛
- امتیازها جمع می‌شود و شرکت‌هایی که از حد نصاب بالاتر باشند، تندیس یا لوح و رتبه می‌گیرند؛
- این جایزه اعتبار برند و انگیزهٔ بهبود مستمر ایجاد می‌کند.

در جلسهٔ گفت‌وگو می‌توان از مهمان پرسید که شرکت‌ها چگونه آماده می‌شوند و چه مزایایی کسب می‌کنند.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۹۱ صفحه ۹۵ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۲۰ (بحث و گفت‌وگو): با تشکیل گروه‌های دو یا سه‌نفره در مورد تفاوت‌های کالا و خدمات و شاخص‌های کیفیت کالا و خدمات بحث و گفت‌وگو و نتیجه را در جدول زیر فهرست کنید.**

**مقایسهٔ کالا و خدمات**

| ردیف | کالا | خدمات |
|---|---|---|
| ۱ | ملموس و قابل‌لمس است (مثل لباس، گوشی) | ناملموس است (مثل آموزش، تعمیر) |
| ۲ | ابتدا تولید و بعد مصرف می‌شود | تولید و مصرف هم‌زمان رخ می‌دهد |
| ۳ | قابل ذخیره و انبار کردن است | قابل ذخیره نیست |
| ۴ | کیفیت با مشخصات فنی، دوام، ایمنی و ظاهر سنجیده می‌شود | کیفیت با دقت، سرعت، احترام به مشتری، به‌موقع بودن و رضایت سنجیده می‌شود |

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۹۲ صفحه ۹۶ مشاهدهٔ فیلم

**فعالیت کلاسی ۲۱ (مشاهدهٔ فیلم): با نمایش فیلم مرتبط با موضوع توجه به جزئیات در انجام کارها، آن را تحلیل و بررسی کنید.**

پاسخ نمونه: در فیلم دیدیم که اگر در انجام یک کار، جزئیات به‌ظاهر کوچک (مثل اندازهٔ دقیق، سفت‌کردن یک پیچ یا رعایت دستورالعمل) نادیده گرفته شود، در پایان کار خراب یا حتی خطرناک می‌شود. نتیجهٔ تحلیل:

- کیفیت نهایی محصول به مجموع جزئیات بستگی دارد؛
- رعایت استاندارد و دستورالعمل از بروز خطا و هزینهٔ دوباره‌کاری جلوگیری می‌کند؛
- دقت در جزئیات نشانهٔ مسئولیت‌پذیری و محکم‌کاری است و اعتماد مشتری را جلب می‌کند.

۹۳ صفحه ۹۷ فعالیت

**فعالیت کلاسی ۲۲ (انجام کار واقعی): تصویری از یک محصول مربوط به حرفه و رشتهٔ خود را در محل مربوطه الصاق کنید و بنویسید که چه مشخصاتی از آن باید کنترل شود؟**

پس از الصاق تصویر محصول رشتهٔ خود، مشخصاتی که باید با نقشه و استاندارد تطبیق داده شوند عبارت‌اند از:

- ابعاد و اندازه‌ها و تلرانس مجاز؛
- جنس و کیفیت مواد و قطعات به‌کاررفته؛
- عملکرد صحیح و ایمنی؛
- شکل ظاهری، پرداخت سطح و رنگ؛
- اتصالات، مونتاژ و نشانه‌گذاری؛
- وجود برچسب، مشخصات و بسته‌بندی استاندارد.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۹۴ صفحه ۹۸ فعالیت تکمیلی

**فعالیت کلاسی ۲۳ (بحث و گفت‌وگو): از آنجا که مواد پلاستیکی مخرب محیط‌زیست هستند و معمولاً در خانه‌ها روزانه با مقدار زیادی از این مواد سر و کار دارید، فکر می‌کنید وظیفهٔ شما به‌عنوان یک شهروند در قبال این مواد چیست؟**

پلاستیک دیر تجزیه می‌شود و به خاک، آب و جانداران آسیب می‌زند. وظیفهٔ شهروند بر پایهٔ سه اصل «کاهش، استفادهٔ مجدد و بازیافت» است:

- **کاهش مصرف:** استفاده از کیسهٔ پارچه‌ای و سبد خرید به‌جای کیسهٔ پلاستیکی؛ پرهیز از ظرف‌های یک‌بارمصرف؛
- **استفادهٔ مجدد:** به‌کارگیری دوبارهٔ بطری‌ها و ظرف‌ها؛
- **تفکیک زباله:** جداکردن پلاستیک از زبالهٔ تر و تحویل آن برای بازیافت؛
- **آموزش و الگو شدن:** آگاه‌کردن خانواده و دوستان و عدم رهاکردن زباله در طبیعت.

۹۵ صفحه ۹۸ فعالیت تکمیلی

**فعالیت کلاسی ۲۴ (تفکر): برداشت خود را از تصویر زیر بنویسید.**

برداشت من این است که تصویر به اهمیت حفظ محیط‌زیست و مدیریت درست منابع و پسماند اشاره دارد. اگر انسان‌ها بی‌دقتی و اسراف کنند، زمین و طبیعت آسیب می‌بینند و اگر مسئولانه رفتار کنند، می‌توانیم منابع را برای آیندگان حفظ کنیم. هر کاری که ما انجام می‌دهیم روی محیط پیرامونمان اثر دارد.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۹۶ صفحه ۹۹ فعالیت تکمیلی

**فعالیت کلاسی ۲۵ (تفکر): بهره‌وری در تصویر زیر چقدر است؟ مصداق اجتماعی آن چیست؟**

بهره‌وری در این تصویر پایین است؛ زیرا با وجود صرف نیرو، زمان و منابع، نتیجهٔ مطلوب حاصل نمی‌شود (مثلاً کار نامنظم، معطلی یا هدررفت). مصداق اجتماعی آن مواردی مانند صف‌های طولانی و معطلی مردم در ادارات، کاغذبازی و تشریفات زائد، ترافیک و هدر رفتن وقت شهروندان و نیروی کار بی‌استفاده است. راه‌حل آن نظم، برنامه‌ریزی، استفاده از فناوری (خدمات الکترونیک) و مسئولیت‌پذیری کارکنان است.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۹۷ صفحه ۹۹ فعالیت تکمیلی

**فعالیت کلاسی ۲۶ (تفکر): چنانچه در مراجعه به یک اداره با چنین صحنه‌ای روبه‌رو شوید، چه حالی به شما دست می‌دهد؟**

اگر در اداره‌ای با صحنه‌ای از بی‌نظمی، بی‌توجهی کارکنان یا معطلی طولانی مردم روبه‌رو شوم، احساس ناراحتی، خستگی و بی‌اعتمادی می‌کنم؛ زیرا وقت و حق من به‌عنوان شهروند نادیده گرفته شده است. همچنین دلم می‌خواهد کارمندان وظیفه‌شناس‌تر باشند. من از این صحنه درس می‌گیرم که وقتی خودم در آینده در محل کار مسئولیتی داشتم، به ارباب‌رجوع احترام بگذارم و کار را سریع، درست و بدون معطلی انجام دهم.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۹۸ صفحه ۱۰۰ فعالیت تکمیلی

**فعالیت کلاسی ۲۷ (تفکر): برداشت خود را از هر یک از تصاویر زیر بنویسید.**

تصاویر این بخش به‌طور کلی دربارهٔ بهره‌وری، صرفه‌جویی و نظم در کار است. برداشت‌ها:

- هر منبعی (آب، انرژی، غذا، زمان) محدود است و اسراف در آن به زیان همه است؛
- با برنامه‌ریزی و استفادهٔ درست از امکانات می‌توان نتیجهٔ بهتری گرفت؛
- رعایت نظم، کیفیت و مسئولیت‌پذیری در کار موجب رضایت مردم و پیشرفت جامعه می‌شود.

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

۹۹ صفحه ۱۰۰ فعالیت تکمیلی

**فعالیت کلاسی ۲۸ (تفکر): مفهوم تصویر زیر چیست؟ دو مورد از اهداف شایستگی‌های این پودمان را که مرتبط با این تصویر است بنویسید.**

مفهوم تصویر، توجه به بهره‌وری و استفادهٔ درست و دقیق از منابع و محکم‌کاری در انجام کار است. دو هدف مرتبط از اهداف شایستگی این پودمان:

1. برنامه‌ریزی استفادهٔ بهینه (مناسب) از منابع و اولویت‌بندی هزینه‌ها؛
2. تغییر در فرایندها برای صرفه‌جویی در منابع کشور (یا: توجه به جزئیات در انجام کارها بر اساس استاندارد).

**این جواب ممکن است دقیق نباشد.**

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۱۰۰ صفحه ۱۰۰ گزارش تجربه

**فعالیت کلاسی ۲۹ (گزارش تجربه): خاطره و یا اتفاقی در زمینهٔ مرتبط با این پودمان را بنویسید و در کلاس برای همکلاسی‌های خود تعریف کنید.**

نمونهٔ تجربه: «در تعطیلات به همراه پدرم برای تعمیر شیر آب خانه رفتیم. چون قطعهٔ ارزان و غیر استاندارد خریده بودیم، یک هفته بعد دوباره نشت کرد و هم آب هدر رفت و هم هزینهٔ بیشتری پرداختیم. بار دوم قطعهٔ استاندارد خریدیم و کار را با دقت انجام دادیم. فهمیدم که محکم‌کاری و استفاده از مواد باکیفیت، در بلندمدت در منابع و هزینه صرفه‌جویی می‌کند.»

هر هنرجو می‌تواند تجربهٔ واقعی خود را از صرفه‌جویی، اسراف، رعایت وقت یا محکم‌کاری با همین ساختار (ماجرا، نتیجه، درس) بنویسد.

۱۰۱ صفحه ۱۰۱ تکلیف منزل

**فعالیت کلاسی ۳۰ (تکلیف منزل و ارائه): آثار و نتایج محکم‌کاری را در جدول زیر تکمیل کنید. (خدا، خود، خلق، خلقت)**

محکم‌کاری یعنی انجام کار با دقت، کیفیت و استحکام. آثار و نتایج آن:

**آثار و نتایج محکم‌کاری**

| در ارتباط با خدا | در ارتباط با خود | در ارتباط با خلق | در ارتباط با خلقت |
|---|---|---|---|
| انجام کار با دقت و کیفیت، نوعی عبادت و وفاداری به تعهد در برابر خداوند است؛ خدا دوست دارد کاری را که انجام می‌دهید محکم و درست انجام دهید | کسب مهارت و اعتبار حرفه‌ای، وجدان آسوده، پیشرفت شغلی و افزایش درآمد حلال | ایمنی و رضایت مشتری، اعتماد عمومی به کالا و خدمات، جلوگیری از خسارت به دیگران | دوام بیشتر محصول، کاهش دورریز و ضایعات و حفظ منابع و محیط‌زیست |
| پاداش الهی و برکت در کسب‌وکار | عزت‌نفس، رضایت درونی و سربلندی | ماندگاری نام و برند، رونق کسب‌وکار و همکاری بهتر | کاهش تعمیر و تعویض، صرفهٔ منابع و کمتر شدن آلودگی |

**این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.**

irantooshe.ir