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

گام به گام اخلاق حرفه‌ای دوازدهم
پودمان دوم

عنوان فصل: مسئولیت‌پذیری

از صفحه‌ی ۲۳ تا صفحه‌ی ۴۴ کتاب

در این فایل پاسخ فعالیت‌ها، کارهای کلاسی، تمرین‌ها و پرسش‌های فصل مسئولیت‌پذیری آمده است.

مباحث فصل: مسئولیت‌پذیری در تولید کالا، مسئولیت‌پذیری در ارائه خدمات

تهیه‌شده در ایران‌توشه، توشه‌ای برای موفقیت

irantooshe.ir

فهرست پرسش‌ها

۱ صفحه ۲۴ · فعالیت — تجربه‌ای از مسئولیت‌پذیری ۵

۲ صفحه ۲۴ · فعالیت — افراد مسئولیت‌پذیر در حرفه‌ها ۵

۳ صفحه ۲۴ · فعالیت — فداکاری و مسئولیت‌پذیری ۶

۴ صفحه ۲۶ · مطالعهٔ موردی — استانداردهای تولید در کارگاه ۶

۵ صفحه ۲۷ · انجام کار واقعی — طراحی برچسب کیفیت کالا ۷

۶ صفحه ۲۸ · مطالعهٔ موردی — شاخص‌های زیست‌محیطی در تولید ۸

۷ صفحه ۲۹ · بحث و گفت‌وگو — گارانتی و وارانتی ۸

۸ صفحه ۳۰ · گفت‌وگو — کیفیت و قیمت رقابتی کالای داخلی ۹

۹ صفحه ۳۱ · مشاهدهٔ فیلم — تلاش برای به ثمر رساندن کار ۱۰

۱۰ صفحه ۳۱ · مطالعه و گفت‌وگو — حسن انجام کار ۱۰

۱۱ صفحه ۳۲ · بحث و پژوهش — کارآفرین اجتماعی ۱۱

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱۲ صفحه ۳۳ · بحث و گفت‌وگو — تعهد و تخصص ۱۱

۱۳ صفحه ۳۴ · تکلیف منزل و ارائه — آثار مسئولیت‌پذیری در تولید کالا ۱۲

۱۴ صفحه ۳۶ · بحث و گفت‌وگو — پاسخگویی سریع در حرفه‌های خدماتی ۱۲

۱۵ صفحه ۳۷ · بحث و گفت‌وگو — خرید نان از نانوایی ۱۲

۱۶ صفحه ۳۷ · مطالعهٔ موردی — پشتیبانی اپراتور اینترنت ۱۳

۱۷ صفحه ۳۸ · بحث و گفت‌وگو — شرکت‌ها و بازخورد مشتری ۱۳

۱۸ صفحه ۳۸ · بحث و گفت‌وگو — روش‌های کنترل صحت خدمات ۱۴

۱۹ صفحه ۳۹ · پژوهش — استاندارد مسئولیت‌پذیری اجتماعی ۱۴

۲۰ صفحه ۴۰ · سخنران میهمان — هزینهٔ غیرضروری و نبود صلاحیت ۱۵

۲۱ صفحه ۴۱ · مطالعهٔ موردی — گواهینامه‌های شغلی و حرفه‌ای ۱۵

۲۲ صفحه ۴۲ · بحث و گفت‌وگو — فعالیت‌های هنرآموز در کارگاه ۱۶

۲۳ صفحه ۴۳ · تکلیف منزل و ارائه — آثار مسئولیت‌پذیری در ارائهٔ خدمات ۱۷

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱ 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.

۲ 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.

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.

irantooshe.ir

۳ 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.

۴ 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.

۵ 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

۶ 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

۷ 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.

۸ 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.

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

۹ 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

۱۰ 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.

۱۱ 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.

۱۲ 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.

۱۳ 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

۱۴ 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

۱۵ 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

۱۶ 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

۱۷ 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.

۱۸ 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

۱۹ 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

۲۰ 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.

۲۱ 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.

۲۲ 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

۲۳ 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

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