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 چهارم

عنوان فصل: رعایت انصاف

از صفحه‌ی ۶۳ تا صفحه‌ی ۷۹ کتاب

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

مباحث فصل: پرهیز از کم‌فروشی و گران‌فروشی، رعایت حقوق دیگران

تهیه‌شده در ایران‌توشه، توشه‌ای برای موفقیت

irantooshe.ir

فهرست پرسش‌ها

۱ صفحه ۶۶ · مطالعه موردی — مصادیق کم‌فروشی و گران‌فروشی ۴

۲ صفحه ۶۷ · بحث گروهی — برچسب قیمت و اسناد خرید ۴

۳ صفحه ۶۸ · سخنران ـ متخصص — ویژگی‌های فنی و اصالت کالا ۵

۴ صفحه ۶۹ · مطالعه کتاب و بحث — روش‌های قیمت‌گذاری ۶

۵ صفحه ۷۰ · مشاهده فیلم / ایفای نقش — نشان دادن عدم گران‌فروشی و کم‌فروشی ۶

۶ صفحه ۷۰ · مطالعه موردی — برگه فروش و قیمت تمام‌شده ۷

۷ صفحه ۷۱ · تکلیف منزل و ارائه — آثار پرهیز از کم‌فروشی و گران‌فروشی ۷

۸ صفحه ۷۳ · بحث و گفت‌وگو — رفتار یکسان با مشتریان ۸

۹ صفحه ۷۳ · بحث و گفت‌وگو — مشاهده علائم در زندگی و محیط کار ۸

۱۰ صفحه ۷۴ · بحث و گفت‌وگو — پایبندی به قول و زمان تحویل ۹

۱۱ صفحه ۷۵ · بحث و گفت‌وگو — بازخورد مشتریان ۱۰

۱۲ صفحه ۷۶ · بحث و گفت‌وگو — سازمان‌دهی فعالیت‌ها بر اساس شرایط مشتری ۱۰

۱۳ صفحه ۷۷ · بحث و گفت‌وگو — تحلیل منشور اخلاقی حرفه ۱۱

۱۴ صفحه ۷۸ · تکلیف منزل و ارائه — آثار رعایت حقوق دیگران ۱۱

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱ 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

۲ 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.

۳ 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

۴ 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.

۵ 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

۶ 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
این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.
irantooshe.ir

۷ 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

۸ 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.

۹ 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.

۱۰ 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.

۱۱ 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.

۱۲ 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.

۱۳ 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.

۱۴ 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