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 پنجم

عنوان فصل: بهره‌وری

از صفحه‌ی ۸۱ تا صفحه‌ی ۱۰۲ کتاب

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

مباحث فصل: مدیریت منابع، محکم‌کاری، فعالیت‌های تکمیلی

تهیه‌شده در ایران‌توشه، توشه‌ای برای موفقیت

irantooshe.ir

فهرست پرسش‌ها

۱ صفحه ۸۳ · فعالیت — عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارخانه ۵

۲ صفحه ۸۳ · فعالیت — برداشت از تصویر ۵

۳ صفحه ۸۴ · فعالیت — اولویت‌بندی هزینه‌ها ۶

۴ صفحه ۸۴ · فعالیت — فرایند تولید تا مصرف نان ۶

۵ صفحه ۸۵ · فعالیت — منابع لازم برای توسعهٔ حرفه ۷

۶ صفحه ۸۶ · فعالیت — برداشت از تصویر و اثر آن بر منابع کشور ۷

۷ صفحه ۸۶ · فعالیت — آثار صرفه‌جویی در منابع کشور ۸

۸ صفحه ۸۷ · فعالیت — مطالعهٔ موردی: فناوری و منابع در حرفه ۸

۹ صفحه ۸۸ · فعالیت — تأخیر پزشک در ویزیت ۹

۱۰ صفحه ۸۸ · فعالیت — عوامل مؤثر بر تخمین درست زمان ۹

۱۱ صفحه ۸۹ · تکلیف منزل — آثار و نتایج مدیریت منابع ۱۰

۱۲ صفحه ۹۱ · فعالیت — عوامل مؤثر بر کیفیت و استاندارد کالا و خدمات ۱۰

۱۳ صفحه ۹۱ · فعالیت — نمونه‌های محکم‌کاری ۱۱

۱۴ صفحه ۹۲ · فعالیت — فروش مواد غذایی تاریخ‌گذشته ۱۱

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۱۵ صفحه ۹۲ · فعالیت — شاخص‌های بازرسی کیفیت محصول ۱۲

۱۶ صفحه ۹۳ · فعالیت — گماردن افراد در حرفهٔ غیرمرتبط با مدرک ۱۲

۱۷ صفحه ۹۴ · فعالیت — سطوح استاندارد ۱۳

۱۸ صفحه ۹۴ · فعالیت — مفهوم علائم بسته‌بندی ۱۳

۱۹ صفحه ۹۵ · فعالیت — جایزهٔ ملی کیفیت ۱۴

۲۰ صفحه ۹۵ · فعالیت — تفاوت کالا و خدمات ۱۴

۲۱ صفحه ۹۶ · مشاهدهٔ فیلم — توجه به جزئیات در انجام کارها ۱۵

۲۲ صفحه ۹۷ · فعالیت — تطبیق محصول با نقشه ۱۵

۲۳ صفحه ۹۸ · فعالیت تکمیلی — وظیفهٔ شهروند در قبال مواد پلاستیکی ۱۶

۲۴ صفحه ۹۸ · فعالیت تکمیلی — برداشت از تصویر ۱۶

۲۵ صفحه ۹۹ · فعالیت تکمیلی — بهره‌وری در تصویر و مصداق اجتماعی آن ۱۶

۲۶ صفحه ۹۹ · فعالیت تکمیلی — مراجعه به اداره با چنین صحنه‌ای ۱۷

۲۷ صفحه ۱۰۰ · فعالیت تکمیلی — برداشت از تصاویر ۱۷

۲۸ صفحه ۱۰۰ · فعالیت تکمیلی — مفهوم تصویر و اهداف شایستگی ۱۷

۲۹ صفحه ۱۰۰ · گزارش تجربه — خاطره‌ای دربارهٔ بهره‌وری ۱۸

۳۰ صفحه ۱۰۱ · تکلیف منزل — آثار و نتایج محکم‌کاری ۱۸

ایران توشه
irantooshe.ir

۱ 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.

۲ 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.

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.

irantooshe.ir

۳ 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.

۴ 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؟

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؛

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

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

۵ 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.»

۶ 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
توشه‌ای برای موفقیت

۷ 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

۸ 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.

۹ 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.

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

۱۰ 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.

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

۱۱ 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

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱۲ 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.

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.

۱۳ 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.

۱۴ 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

۱۵ 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.

۱۶ 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

۱۷ 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.

۱۸ 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

۱۹ 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.

۲۰ 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

۲۱ 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.

۲۲ 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

۲۳ 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.

۲۴ 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

۲۵ 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.

۲۶ 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.

۲۷ 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.

۲۸ 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

۲۹ 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.

۳۰ 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