

جزوه کمک آموزشی

مدرسه راه دور صبا

اخلاق حرفه ای
رشته های کاردانش

این جزوه صرفاً جهت آشنایی شما عزیزان با نمونه سوالات امتحانی است

و منبع اصلی امتحان کتاب درسی می باشد.

اخلاق حرفه ای

درستی یا نادرستی عبارت های زیر را مشخص کنید.(۱) - اموال عمومی از مهم ترین امانت ها ، بیت المال مردم است. درست - نیاز نیست روح امانت داری در تمام ابعاد و به خصوص در تربیت مورد توجه باشد. نادرست - از مهم ترین امانت ها، بیت المال مردم است. درست - امانت از کلمه امن به معنی سلامت و حفظ وسایل گرفته شده است. نادرست - باید روح امانت داری در تمام ابعاد و به خصوص در تربیت مورد توجه باشد. درست - حفظ و نگهداری از اموال مدرسه، شرکت و... از مصادیق امانت داری می باشد. درست - پذیرش هرگونه نقص کیفیت ناشی از خدمت و یا کالای تولیدی از اهداف امانت داری در فروش است. درست - تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم جهت فروش از اهداف امانت داری در اموال است. نادرست - فرد امین موظف است از وسایلی که به او سپرده می شود همانند جان خویش مواظبت کند. درست - تضمین کیفیت کالا و خدمات از طریق صدور گواهی خدمات پس از فروش از موارد ارزشیابی امانت داری می باشد. درست - به کارگیری استانداردها در انجام کارها نمونه ای دیگر از امانت داری است. درست - موقعیت تولید کالا در کسب و کار از آن دسته مواردی است که مصرف کننده و مشتری حضور ندارند. درست - از جمله اوصاف انبیای الهی که در قرآن بدان تأکید شده است، هدایت مردم است. درست	درستی یا نادرستی عبارت های زیر را مشخص کنید.(۲) - یک فرد مسئولیت پذیر، مسئولیت های خود را قبول می کند، خطاها و شکست کار خود را می پذیرد. درست - مسئولیت پذیری در تولید کالا سبب می شود انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید کالا بالا رود. درست - یکی از آثار مسئولیت پذیری در تولید کالا این است که مشتریان از کالاهای تولید شده رضایت داشته باشند. درست - سقوط و اضمحلال انسان ها می تواند به دنبال کم کاری در امور برای نوع بشر رخ دهد. نادرست - انسان ها برای رفاه و آسایش دیگران و انجام امور زندگی ایشان مسئولیت خاصی ندارند. نادرست - پاسخ گویی سریع به درخواست های خدماتی مشتریان از نشانه های مسئولیت پذیری در ارائه خدمات محسوب می گردد. درست - مسئولیت پذیری در ارائه خدمات باعث افزایش اعتبار ارائه دهنده خدمت می گردد. درست - در بسیاری از کشورها مشاغل و حرفه های بخش خدمات بیشتر از بخش صنعت و کشاورزی می باشد. نادرست - بالا رفتن انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید کالا ناشی از مسئولیت پذیری تولید کننده نیست. نادرست - ایجاد هزینه های غیر ضروری در ارائه خدمات با داشتن گواهینامه های صلاحیت حرفه ای مشکل بزرگی ایجاد نمی کند. نادرست - برخی از مشاغل و حرفه ها در جامعه به عنوان مشاغل و حرفه های زمینه ی خدمات شناخته نمی شود. نادرست
درستی یا نادرستی عبارت های زیر را مشخص کنید.(۳) - افراد اجتماع در تعامل و همکاری باهم، یک جامعه سالم، پویا و رشید را به وجود می آورند. درست - افراد در اجتماع با سخن گفتن با یکدیگر ارتباط برقرار می کنند تا نیازهای گوناگون خود و دیگران را برطرف کنند. درست - رابطه ای که مبتنی بر دروغ باشد نه تنها دوام ندارد بلکه سلامتی روانی افراد را نیز به هم می زند. درست - پرهیز از جانشینی برند خارجی با کالاهای ساخت داخل از مصادیق راست گویی در حرفه ها محسوب می شود. درست - تمایز غش در معامله با دسته بندی محصولات در تولید و فروش از معانی لغوی درستکاری است. نادرست - استعمال رشوه بیشتر در مواردی به کار می رود که موجب ابطال حق یا گذراندن و رسیدن به باطل است. درست - ارتشاء مثل دروغ گویی، خیانت در امانت، کم فروشی و... آثار زیان باری در روابط اجتماعی و شغلی افراد دارد. درست - افراد ضعیف (از نظر مالی) در اثر ترویج رشوه در جامعه از گرفتن حق و حقوقشان باز مانده و دچار یأس و نا امیدی می شوند. درست - گسترش تدریجی کار در سایه تلاش و شایستگی حرفه ای از نتایج پرهیز از ربا و رشوه در جامعه است. درست - ربا یعنی پرداخت مال به منظور انجام کار غیر قانونی می باشد. نادرست	درستی یا نادرستی عبارت های زیر را مشخص کنید.(۴) - فروش از جمله فعالیت هایی است که با صدور برگه فاکتور شروع می شود. درست - رعایت حقوق دیگر افراد به نفع بسیاری از افراد جامعه است. نادرست - حرکت در مسیر توجه به حقوق دیگران در همه ی ابعاد زندگی شخصی و کاری باعث انسجام اجتماعی خواهد شد. درست - انصاف در لغت به معنی داد دادن، عدل کردن و راستی کردن است. درست - یکی از قواعد مهم برای دوام و سلامت روابط اجتماعی، رعایت انصاف و عدالت بین افراد با هر گرایش و اعتقاد است. درست - تعمیر کار موظف است خودرو را با کیفیت مطلوب، به قیمت دلخواه، به موقع و درستی تعمیر کند. نادرست - ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات به صورت استاندارد برای شفافیت در اصالت امری صد در صد ضروری نمی باشد. نادرست - پذیرش درخواست شفافیت مشتری برای نشان دادن عدم کم فروشی و گران فروشی لازم و ضروری است. درست - شخصی که برای خود ارزش قائل است و خود را در پیشگاه خدا و مردم مسؤول می داند، دست به گناه و تخلف نمی زند. درست - قرآن کریم دستور داده است که در تولید و فروش کالا و یا ارائه خدمات به مردم از حق مردم کم نگذارند. درست
درستی یا نادرستی عبارت های زیر را مشخص کنید.(۵) - برخی از منابعی که در اختیار ماست نامحدود است و می توان به مدت زیادی از آن ها استفاده کرد. نادرست - توجه به جزئیات در انجام کارها بر اساس استاندارد از نشانه های محکم کاری در شایستگی های کاری است. درست - نوآوری سازمان یافته بر پایه ی فناوری در راستای حداقل سازی منابع در مدیریت منابع ضروری نمی باشد. نادرست - برای حفظ منابع انسانی در مصرف و استفاده از منابع طبیعی باید به دنبال جایگزین کردن منابع غیر تجدید پذیر یا منابع تجدید پذیر باشید. درست - در ارتباط با عوامل مؤثر در بهره وری یک کارخانه، تخمین زمانی انجام کارها و نوآوری سازمان یافته لازم است. درست - در مدیریت منابع می توان از تخمین زمانی انجام کارها، برنامه ریزی و نوآوری سازمان یافته را نام برد. درست - " چو دخلت نیست خرج آهسته تر کن" مربوط به برنامه ریزی استفاده حداقلی از منابع و اولویت بندی هزینه هاست. نادرست - در همه امور تخمین زمانی انجام کارها به صورت استاندارد و ارائه پیشنهاد زمانی به مشتریان بر اساس آن لازم و ضروری است. درست - همواره باید کنترل تولید و خدمات از طریق بازرسی های معیاری و نوبتی انجام پذیرد. درست - همیشه باید فهرست اولویت بندی شده کارها و هزینه ها را در معرض دید خود قرار بدهید. درست	

جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.(۱) - فرد امین باید در حفظ و نگهداری اسرار، مطالب و نوشته های افراد کوشا باشد و آن را از دسترس دیگران دور نگاه دارد. - از مهم ترین امانت ها اموال عمومی است. - فرد امین موظف است از وسایلی که به او سپرده می شود همانند جان خویش مواظبت کند. - فرد امین باید بدون رضایت فرد امانت دهنده به اموالش دست نزند و آن ها را خراب نکند. - انسان مکلف است محیط زیست را ویران نکند و با کشت و کار و استفاده ی بهینه و سودمند، آن را آباد کند. - رعایت امانت داری در تولید، اعتماد را به وجود می آورد و سبب افزایش درآمد می شود. - به کارگیری استانداردها در انجام کارها نمونه ای از امانت داری است. - هر کار یا وظیفه ای که به انسان سپرده می شود در حکم امانت نزد اوست. - باید روح امانت داری در تمام ابعاد و به خصوص در تربیت مورد توجه باشد. - از جمله اوصاف انبیاء الهی که در قرآن بدان تأکید شده است، امانت داری است.
جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.(۲) - مسئولیت یک تعهد درونی است که سبب می شود همه ی فعالیت هایی که برعهده ماست به نحو مطلوب انجام شود. - انسان ها با هر نوع تفکر و اعتقادی و در هر جامعه ای همواره برای خود یک سری تکالیف و وظایفی تعریف می کنند. - بدون مسئولیت پذیری تداوم و پیشرفت همه جانبه ی جوامع محقق نمی شود و کاخ فرهنگ بشری فرو می ریزد. - با هر نوع تخلف و گریز از مسئولیتی، ضربه ای مهلک بر پیکر جامعه و پیکر شخص مسئولیت گریز وارد می شود. - نشان دادن وفا داری به کالای تولید شده داخلی از طریق کیفیت و قیمت رقابتی نتیجه مسئولیت پذیری در تولید کالا است. - یک فرد مسئولیت پذیر، مسئولیت کارهای خود را قبول می کند و خطاها و شکست خود را می پذیرد. - کنترل فرآیند خدمت به منظور صحت خدمات مورد نیاز و جلب نظر مشتری نتیجه مسئولیت پذیری در ارائه خدمات می باشد. - برخی از مشاغل و حرفه ها در جامعه به عنوان مشاغل و حرفه های زمینه ی خدمات شناخته می شوند. - خدمات آموزشی، خدمات فنی، خدمات مالی و خدمات مشاوره از جمله مشاغل زمینه ی خدمات محسوب می گردند. - انجام مسئولیت پذیری در ارائه خدمات موجب می شود نیاز کشور به خدمات گوناگون تأمین گردد.
جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.(۳) - ریشه درستی عزت نفس است. - کسی که به امور جامعه اسلامی اهمیت ندهد در واقع مسلمان نیست. - ارتشاء آرامش روانی افراد را به هم می زند و نفاق را در جامعه نهادینه می کند. - انسان باید برای رسیدن به مقاصدش به نیروها و استعدادهای خدا دادی خود تکیه کند. - کسی که احساس عزت نفس می کند، در برابر هیچ عظمتی جز خداوند متعال سر خم نمی کند. - وظیفه ی هر فرد در اجتماع مانند هر عضو از بدن است. - نشان دادن وفا داری به عهد و پیمان از طریق برنامه ریزی زمانی از اهداف راست گویی در حرفه است. - رابطه ای که مبتنی بر دروغ باشد نه تنها دوام بلکه سلامت روانی افراد جامعه را برهم می زند. - پرهیز از رقابت به طریق فروش کالا با قیمت کم تر در کوتاه مدت به منظور سودجویی در بلند مدت روش غلطی است. - پرهیز از حرص و طمع برای گسترش کار از طریق دریافت ربا به جای تلاش در کیفیت و کار صادقانه در همه ی امور لازم و ضروری است.
جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.(۴) - حقوق رابطه ای است که به صورت دوجانبه در محیط کار بین خریدار و فروشنده و کارگر و کارفرما برقرار است. - در امر رعایت حقوق دیگران، رفتار یکسان با مشتریان در دریافت کالا یا خدمات باید مد نظر باشد. - افراد کم فروش و گران فروش و کسانی که کار و خدمتشان بی کیفیت است، به مردم ظلم و ستم می کنند. - از اهداف رعایت حقوق دیگران، می توان از سازماندهی فعالیت ها بر اساس شرایط مشتریان و تحلیل و بررسی منشور اخلاقی حرفه را نام برد. - همه ی افراد نسبت به یکدیگر حقوقی دارند و در نتیجه نسبت به هم وظایفی دارند. - حرکت در مسیر توجه به حقوق دیگران در همه ابعاد زندگی شخصی و کاری باعث انسجام اجتماعی خواهد شد. - پایبندی به قول و فعل در معاملات از نظر زمانی و شرایط معامله و رضایت مصرف کننده از حقوق متقابل انسان هاست. - ارائه ی قیمت و هزینه ی خدمات و تولید محصول بر اساس ریز فعالیت ها و ارائه ی برگه فروش و قیمت گذاری بر این اساس لازم است. - نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد از وظایف فروشنده می باشد. - مصالح افراد، مشتریان و جامعه در انجام وظایف شغلی و حرفه ای را باید بر منافع خود مقدم بداریم.
جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.(۵) - هر سازمان باید از لحاظ فناوری به روز بوده و هزینه های خود را کاهش دهد. - همیشه فهرست اولویت بندی شده کارها و هزینه ها را در معرض دید خود قرار دهید. - در محکم کاری امور کنترل تولید و خدمات از طریق بازرسی های معیاری و نوبتی است. - برای حفظ منابع انسانی، منابع مالی و منافع طبیعی ضرورت دارد در فرآیندهای برداشت و مصرف تغییراتی صورت گیرد. - برنامه ریزی استفاده حداقلی از منابع و اولویت بندی هزینه ها مربوط به مدیریت منابع می باشد. - از اهداف محکم کاری می توان از توجه به جزئیات در انجام کارها بر اساس استاندارد نام برد. - پرهیز از کاربرد مواد و مصالح بی کیفیت در ساخت کالا و ارائه خدمات برای تولید کننده لازم و ضروری است. - بسته بندی و حمل و نقل بر اساس دستورالعمل های استاندارد با نشان دادن برچسب امری ضروری است. - یکی از مؤلفه های مهم در تحویل و ارسال کالا به مشتریان و مصرف کنندگان بسته بندی مناسب و استاندارد همراه با علائم می باشد. - از عوامل تخمین درست زمان انجام کارها مهارت و تخصص می باشد.

گزینه ی مناسب را انتخاب کنید.(۱)		
الف) امن	ب) امنیت	ج) منت
- امانت از کلمه به معنی ایمنی و اطمینان گرفته شده است.		
الف) محیط زیست	ب) اموال عمومی	ج) ثروت ملی
- این تعریف به کدام مورد زیر اطلاق می گردد" از مهم ترین امانت ها، بیت المال است".		
الف) امانت داری در توزیع	ب) امانت داری در ساخت	ج) امانت داری در تولید
- این تعریف به کدام مورد زیر اطلاق می گردد" پذیرش کالاهای برگشت داده شده به دلیل نقص در کیفیت".		
الف) امانت داری در توزیع	ب) امانت داری در ساخت	ج) امانت داری در تولید
- در قرآن مجید امانت داری معنوی شامل هم می شود.		
الف) اموال عمومی	ب) اموال خاص	ج) آیین های مذهبی
- در موقعیت تولید کالا در کسب و کار معمولاً" و حضور ندارند.		
الف) مصرف کننده - مشتری	ب) مشتری - فروشنده	ج) فروشنده - مصرف کننده
د) خریدار - فروشنده		
گزینه ی مناسب را انتخاب کنید.(۲)		
الف) دکتر بهشتی	ب) دکتر مفتاح	ج) استاد مطهری
- این سخن " می گویند تقوا از تخصص لازم تر است را می پذیرم اما آن کسی که تخصص ندارد و کاری را می پذیرد بی تقواست" از کیست؟		
الف) جمله " مشتریان از کالاهای تولید شده رضایت داشته باشند " مربوط است به	ج) (د) دکتر چمران	
الف) مسوولیت پذیری	ب) امانت داری	ج) (د) تولید سالم کالا
- تضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت گارانتی و وارانتهی از اهداف می باشد.		
الف) تولید سالم کالا	ب) تضمین کیفیت کالا	ج) (د) امانت داری در تولید کالا
- پاسخ گو بودن در برابر خدا، خود، خلق و خلقت از نشانه های..... می باشد؟		
الف) مسوولیت پذیری	ب) امانت داری	ج) (د) تقوا و خدا ترسی
- مهم ترین مسأله ای که انسان در زندگی خود با آن روبرو بوده است چیست؟		
الف) احترام به مردم	ب) دین داری و تقوای الهی	ج) (د) وظیفه شناسی
د) انحرافات اجتماعی		
گزینه ی مناسب را انتخاب کنید.(۳)		
الف) استوار کار	ب) حکیم	ج) درست کردار
- کدام یک از مفاهیم زیر به معنای لغوی درستکاری نیست؟		
الف) عزت نفس	ب) صداقت	ج) راست گویی
- ریشه ی درستکاری چیست؟		
الف) پرهیز از رقابت به طریق فروش کالا با قیمت کم تر در مدت کوتاه به منظور سودجویی در بلند مدت را..... می نامند.	ب) دمپینگ	ج) (د) وارانتهی
الف) رشوه	ب) (د) وارانتهی	ج) (د) وارانتهی
- به کدام یک از موارد زیر در به رشوه اطلاق نمی شود؟		
الف) ابطال حق	ب) رسیدن به باطل	ج) (د) نزول پول
- این جمله " نفاق را در جامعه نهادینه می کند" نتیجه رواج چه چیزی در جامعه است؟		
الف) ارتشاء	ب) ربا	ج) (د) رشوه
د) نزول پول		
گزینه ی مناسب را انتخاب کنید.(۴)		
الف) عدالت	ب) برابری	ج) رحم کردن
- معنی دیگر انصاف..... است.		
الف) سرقت - دروغ گویی	ب) سرقت - گناه	ج) (د) دروغ گویی - تخلف
- شخصی که برای خود ارزش قائل است دست به و نمی زند.		
الف) اسلام دستور داده است که در فروش کالا به مردم چیزی را از حق مردم..... نگذارند و باکردن حق مردم، در جامعه فساد نکنند.	ب) (د) نزول پول	ج) (د) رشوه
الف) کم - حرام	ب) کم - ضایع	ج) (د) کم - تلف
- رعایت حقوق دیگر افرادبه نفع همهجامعه است.		
الف) انسانی - مردم	ب) جامعه - مردم	ج) (د) جامعه - افراد
- رفتار یکسان با مشتریان دریافت خدمات و یا کالا در نتیجهایجاد می شود.		
الف) رعایت حقوق دیگران	ب) رعایت حقوق مشتریان	ج) (د) توجه به حقوق مشتریان
د) توجه به حقوق مشتریان		
گزینه ی مناسب را انتخاب کنید.(۵)		
الف) تخمین زمانی انجام کارها	ب) نوآوری سازمان یافته	ج) (د) برنامه ریزی
- کدام یک از موارد زیر تحت پوشش مدیریت منابع قرار ندارد؟		
الف) منابع طبیعی و محیط زیست و ... که در اختیار ماست؟	ب) نامحدود است	ج) (د) برای همه قابل دسترس است
الف) محدود است	ب) نامحدود است	ج) (د) برای همه قابل دسترس است
- برنامه ریزی استفاده از منابع و اولویت بندی هزینه ها در مدیریت منابع لازم است.		
الف) کافی	ب) بهینه	ج) (د) محدود
- تأکید بر انجام کار و فعالیت برپایه حرفه ای در همه ی امور در مدیریت منابع لازم است.		
الف) قدرت مالی و	ب) توان فنی و	ج) (د) توانایی
- سپردن کارها به افرادی که مدرک تحصیلی مرتبط با کار و تجارب لازم در این زمینه را ندارند موجب..... می شود.		
الف) خسارت فردی و اجتماعی	ب) خسارت ملی و اقتصادی	ج) (د) نا کارآمدی و جنس معیوب
د) نا کارآمدی و جنس معیوب		
مفاهیم زیر را تعریف کنید.(۱)		
- اموال عمومی: از مهم ترین امانت ها، امانت بیت المال مردم است که نزد همه به امانت سپرده شده است که باید حفظ و نگه داری شود.		
- محیط زیست: انسان ها مکلف هستند که این امانت خداوندی را ویران نکنند و با کشت و کار و استفاده بهینه و سودمند آن را آباد کنند.		
- امانت: امانت از کلمه " امن " به معنی ایمنی و اطمینان گرفته شده است.		
- امانت داری: وقتی شخصی به شخص دیگری چیزی یا سفارشی مادی یا معنوی را به منظور حفظ، نگهداری و یا انجام بپردازد و آن شخص قبول کند که در این صورت موظف است بدون کوچک ترین دخل و تصرفی مورد امانت را حفظ و به صاحبش برگرداند.		
- امانت داری در تولید: اعتماد را به وجود می آورد و سبب افزایش درآمد می شود. به کارگیری استانداردها در انجام کارها نمونه امانت داری است.		

مفاهیم زیر را تعریف کنید. (۲) - مسئولیت پذیری: یک تعهد درونی است که سبب می شود همه ی فعالیت هایی که بر عهده مان گذاشته شده به طور مطلوب انجام شود. - مشاغل و حرفه های زمینه خدمات: شامل خدمات آموزشی، خدمات فنی، خدمات مالی، خدمات مشاوره و... می باشد. - یک مسئولیت در ارائه خدمات: پرهیز از ایجاد هزینه های غیر ضروری در ارائه خدمات از طریق اطمینان به شایستگی فنی با ارائه گواهینامه صلاحیت حرفه ای - نتیجه مسئولیت پذیری در ارائه خدمات: باعث می شود اعتبار ارائه دهنده ی خدمت افزایش پیدا کند و نیاز کشور به خدمات گوناگون تأمین شود. - یک هدف در بهینه بودن خدمات: پذیرش عواقب عدم ارائه خدمات در فاصله ی زمانی استاندارد برای حفظ مشتری. - وارانتی: ضمانت نامه تضمینی است که تولید کننده یک محصول راجع به کیفیت و عملکرد آن محصول می دهد. - گارانتی: ضمانت یا اظهاریه ای به صورت مکتوب یا به صورت ضمنی از سوی فروشنده ی کالا است که در آن عملکرد مناسب محصول تضمین شده است.
مفاهیم زیر را تعریف کنید. (۳) - ربا: به معنی گرفتن یک مال در عوض پرداخت مالی از همان جنس است به طوری که میزان یکی زیادتز از دیگری باشد. - رشوه: پرداخت مال به منظور انجام کار غیر قانونی. - دمپینگ: پرهیز از رقابت از طریق فروش کالا با قیمت کم تر در مدت کوتاه به منظور سود جویی در دراز مدت. - ارتشاه: به عمل متقابل رشوه دهنده و رشوه گیر که رضایت هر دو هم در میان است ارتشاء می گویند. - راست گویی: چون افراد جامعه غالباً" با سخن گفتن با یکدیگر ارتباط دارند، سخن و گزاره ی راست و منطبق با واقع باعث نیازی ضروری است.
مفاهیم زیر را تعریف کنید. (۴) - انصاف: به معنی داد دادن، عدل کردن و راستی کردن است. - کم فروشی و تقلب: عبارت است از عرضه ی کالا یا خدمات کم تر از میزان و مقادیر خریداری شده از نظر کمی و کیفی که مبنای تعیین نرخ مراجع رسمی قرار گرفته است. - گران فروشی: عبارت است از عرضه ی کالا یا خدمات به بهای بیش از نرخ های تعیین شده توسط مراجع رسمی و عدم اجرای مقررات و ضوابط قیمت گذاری . - مشتری: کسی که یک کالا یا خدماتی را خریداری یا دریافت می کند. - عدم درج قیمت: عبارت است از عدم درج قیمت کالاها یا خدمات مشمول به نحوی که برای مراجعین قابل رؤیت باشد به صورت نصب برچسب یا اتیکت یا به صورت نصب تابلوی نرخ در محل واحد.
مفاهیم زیر را تعریف کنید. (۵) - مدیریت منابع: شامل برنامه ریزی، نوآوری سازمان یافته، تخمین زمانی انجام کارها، صرفه جویی در منابع، تخمین زمانی انجام امور و... می شود. - منابع طبیعی: کلیه منابع تجدید پذیر و منابع تجدید نا پذیر که در طبیعت بشر وجود دارد. - منابع انسانی: شامل کلیه افرادی است که مهارت ها و آموخته های لازم را برای انجام کار حرفه ای یا شغلی خود دارا می باشند. - منابع مالی: شامل پول و زمین و می باشد که برای سرمایه گذاری در ایجاد یک کارگاه یا مرکز تولیدی یا خدماتی لازم است. - کیفیت: رعایت استاندارد، بسته بندی و حمل و نقل صحیح، تطبیق و مقایسه محصول با نقشه، مصرف مواد، مصالح با کیفیت کنترل نهایی تولید و...
به سوالات زیر پاسخ دهید. (۱) - این که تولید کننده ی کالا باید امانت داری نماید شامل چه مواردی است؟ امانت داری در تولید. موقعیت کالا از مواردی است که مصرف کننده و مشتری حضور ندارند و تولید کننده وظیفه دارد خود را جای آنان قرار دهد. او باید همان کاری را انجام دهد که برای خودش انجام می دهد. رعایت امانت داری در تولید، اعتماد به وجود آورده و سبب افزایش درآمد می شود. - امانت داری چیست؟ و شامل چه مواردی می شود؟ امانت داری آن است که شخص به شخص دیگری چیزی یا سفارشی (خدمتی یا کاری) مادی یا معنوی را به منظور حفظ و نگهداری و یا انجام بسپارد و آن شخص قبول کند. در این صورت شخص امانت دار موظف است بدون کوچک ترین دخل و تصرفی خارج از توافق فی مابین در مورد امانت را حفظ یا انجام و به صاحبش برگرداند. - اگر امانت داری در فروش رعایت نشود چه پیامدی دارد. تعداد مشتریان کم می شود و شکایت مشتریان زیاد می شود و اعتبار فروشنده کاهش پیدا می کند. - از اهداف امانت داری در تولید، ۲ مورد را نام ببرید. نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید - به کارگیری اسناد شفاف در نشان دادن عملکرد تولید از طریق مقایسه - پذیرش کالاهای برگشت داده شده به دلیل نقص در کیفیت - پرهیز زبانی و عملکردی از غلو و مبالغه در معاملات - استفاده از اجزاء و مواد مصرفی و خدمات مطابق با سفارش توافق شده در تولید - محفوظ نگه داشتن اطلاعات شخصی مشتری. - انواع امانت را بنویسید. امانتداری شامل مسئولیت پذیری در نامه ها و پیغام ها ، درستکاری و رعایت انصاف در بهره وری از اجناس و کالاها- اموال عمومی و محیط زیست. - رعایت امانت داری در تولید و رعایت استانداردها چه نتایجی را به دنبال دارد؟ باعث می شود اعتماد به وجود آید و سبب افزایش درآمد می شود. به کارگیری استانداردها در انجام کارها نمونه ای دیگر از امانت داری است. - مؤمنان واقعی و انسان های شایسته چه کسانی هستند؟ کسانی هستند که امانات مادی و معنوی را مراعات نموده و مراقب حفظ همه ی آن ها هستند. و وظیفه ای که به انسان سپرده می شود در حکم امانت نزد اوست. - وظیفه معلمان در خصوص امانت داری چیست؟ آنان باید بدانند که اولیاء فرزندان خود را به طور امانت به آنان سپرده اند و هدف نگه داشتن جسم آنان نیست بلکه تربیت و پرورش همه جانبه آنان است. - وظیفه ی والدین در خصوص امانت داری چیست؟ والدین باید بدانند هدف اساسی از امانت داری تنها نگه داری و مواظبت از جسم بچه ها نیست بلکه روح امانت داری در تمام انواع و اقسام امانت باید رعایت شود. - معنای امانت چیست؟ انواع و اقسام آن را بنویسید. امانت از کلمه "امن" به معنی ایمنی و اطمینان گرفته شده است و شامل امانت های مالی و معنوی (قرآن، آیین الهی، عبادات و وظایف دینی) و نعمت های مختلف الهی می باشد. - امانت دار کیست؟ کسی است که باید بدون کوچک ترین دخل و تصرفی خارج از توافق فی مابین مورد امانت را حفظ یا انجام و به صاحبش برگرداند. - معیارهای یک برگ فروش معتبر (فاکتور) را مشخص کنید. برگ فروش معتبر حاوی تفکیک محاسبه ی قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات باشد. ضمانت نامه و ارائه فهرست شرح خدمات و تحویل کالا داشته باشد. تضمین کیفیت کالا و خدمات از طریق صدور گواهی خدمت پس از فروش داشته باشد. - ستار العیوب به چه معنایی است؟ امانت است یا مسئولیت؟ پوشاننده ی عیوب. مسئولیت.

به سؤالات زیر پاسخ دهید.(۲)

- **مسئولیت پذیری در تولید کالا چه نتایجی را به دنبال دارد؟(۴مورد).** کیفیت کالاها افزایش می یابد -کالاها استاندارد تولید می شوند- نیاز کشور به کالاها تأمین می شود- مشتریان از کالاهای تولید شده رضایت داشته باشند- قدرت رقابت کالاها افزایش یابد- انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید کالا بالا می رود.
- **آثار و نتایج مسئولیت پذیری چیست؟** پاسخ گو بودن در برابر خدا، خود، خلق و خلقت برای انجام کارهایی که آگاهانه و آزادانه انتخاب کرده ایم.
- **از تفاوت های بین گارانتی و وارانتهی، ۲ مورد را نام ببرید.** گارانتی تعویض- وارانتهی تعمیر گارانتی هزینه کردن - وارانتهی هزینه شرکت گارانتی یک دوره کوتاه مدت - وارانتهی یک دوره بلند مدت
- **مسئولیت پذیری در ارائه خدمات چه نتایجی را به دنبال دارد؟(۴ مورد)** مشتریان از خدمات ارائه شده رضایت داشته باشند - اعتبار ارائه دهنده خدمت افزایش پیدا کند - نیاز کشور به خدمات گوناگون تأمین شود - انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید خدمات بالا رود.
- **اهداف مسئولیت پذیری در ارائه خدمات را بنویسید.(۲ مورد)** پاسخ گویی سریع به درخواست های خدماتی مشتریان - به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای ارائه خدمات - پذیرش عواقب عدم ارائه خدمات در فاصله های زمانی استاندارد برای حفظ مشتری.
- **اهداف مسئولیت پذیری در تولید کالا را نام ببرید.(۲ مورد)** تضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت گارانتی و وارانتهی - به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای تولیدی - تضمین کیفیت در کنترل فرآیندهای تولید از طریق برجسب.
- **انسان ها چگونه به سمت بی ارزشی و پستی سوق داده می شوند؟** اگر هر فردی در اجرای وظایف و مسئولیت های خود کوتاهی کرده و یا از انجام آن ها خودداری نماید به همان اندازه از مقام والای انسانیت سقوط می کند و بی ارزش و پست می شود.
- **تمدن شکل گرفته امروزی نتیجه کار چه کسانی است؟** وسایل و امکانات و پیشرفت های علمی، فنی، فرهنگی، هنری و ... نتیجه ی تلاش ها و مسئولیت پذیری انسان های آگاه و متعهد است.
- **بروز تخلف و مسئولیت گریزی چه عواقبی را به دنبال دارد؟** انجام تخلفات و گریز از عمل کردن به مسئولیت ها ضربه ای مهلک بر پیکر جامعه و در اصل بر پیکر شخص مسئولیت گریز وارد می کند.
- **از نظر خداوند رحمان فساد در جامعه ناشی از چه نوع عملکرد افراد بشر می باشد؟** عملکرد بد افراد جامعه موجب فساد جامعه بشری می شود و هر نوع تغییر و تحول در جوامع بشری چه در جهت کمال و سعادت و چه در جهت سقوط و اضمحلال ناشی از عملکرد افراد جامعه است.
- **مهم ترین مسأله در همه ی جوامع بشری چیست؟** مهم ترین مسأله ای که انسان در زندگی خود با آن روبرو بوده و خواهد بود و بدون آن پیشرفت همه جانبه جوامع محقق نخواهد شد، مسئولیت پذیری و وظیفه شناسی است.

به سؤالات زیر پاسخ دهید.(۳)

- **پیامبر اکرم(ص) درباره ی رابطه افراد در جامعه اسلامی چه فرمودند؟** افراد جامعه ی اسلامی را یک دست و یک جهت می دانند و می فرمایند: کسی که به امور جامعه ی اسلامی اهمیت ندهد در واقع مسلمان نیست.
- **ارتشاء چیست؟** اگر کسی برای انجام کار و وظیفه ی قانونی خود از کسی پول یا هدیه ای مطالبه کند، او رشوه خوار و فردی که به او رشوه داده است رشوه دهنده، و عمل این دو را ارتشاء می گویند.
- **تمیز دادن رشوه و ربا با هدیه و دیگر پرداخت ها را بنویسید.** رشوه چیزی است که برای باطل ساختن حق یا ثابت کردن باطل داده می شود یا آن چیزی است که به کسی بدهند تا کاری بر خلاف وظیفه ی خود انجام دهد. یا حق کسی را ضایع و باطل کند و یا حکمی بر خلاف حق و عدالت بدهد.
- **رشوه چیست و بیشتر در چه مواردی به کار گرفته می شود؟** رشوه گیری. چیزی است که برای باطل ساختن حق یا ثابت کردن باطل داده می شود. یا چیزی است که به کسی بدهند تا کاری را برخلاف وظیفه خود انجام دهد یا حق کسی را ضایع و باطل کند یا حکمی بر خلاف حق و عدالت بدهد.
- **ربا چیست؟** به معنی گرفتن یک مال در عوض پرداخت مالی از همان جنس است به طوری که میزان یکی زیادت از دیگری باشد.
- **تعریف اصطلاحی درستیکاری را بنویسید.** ریشه ی درستیکاری عزت نفس، به این معناست که برای رسیدن به مقاصدش به نیروها و استعدادهای خدادادی خود تکیه کند و در این راه چشم به دیگران ندوزد و شخصیت و شرافت کاری خود را به دیگران نفروشد.
- **آثار رواج ارتشاء در جامعه را بنویسید.** آرامش روانی افراد را به هم می زند- نفاق را در جامعه نهادینه می کند- افراد ضعیف از گرفتن حق و حقوقشان باز مانده و دچار یأس و نا امیدی می شوند- فساد ریشه می دواند و در روابط کاری و اداری و دیگر عرصه های اجتماعی پول و رانت به جای قوانین و ضوابط بر جامعه حاکم می شود.
- **معنوی لغوی درستیکاری را بنویسید.** استوار کار، حکیم، آن که کارهایش به راستی و درستی انجام گیرد، درست کردار، معتمد و مترادف درستیکاری و امانت داری، درست و صحیح العمل، مؤتمن، مصیب و نیکوکار است.
- **اهداف پرهیز از ربا و رشوه را بنویسید.(۶مورد).** پرهیز از رقابت از طریق رانت و پرداخت رشوه با ارزیابی آثار آن در اقتصاد ملی - پرهیز از حرص و طمع برای گسترش کار از طریق دریافت ربا به جای تلاش در کیفیت و کار صادقانه - گسترش تدریجی کار در سایه تلاش و شایستگی حرفه ای- جانشین سازی نوآوری و کارآفرینی به جای رشوه در حوزه ی کاری - تمیز دادن رشوه و ربا با هدیه و دیگر پرداخت ها.
- **اهداف راست گویی در حرفه را بنویسید.** نشان دادن وفاداری به عهد و پیمان از طریق برنامه ریزی زمانی - پذیرش فعالیت کاری در حوزه تخصص و توان و شایستگی حرفه ای - پرهیز از رقابت به طریق فروش کالا با قیمت کم تر در مدت کوتاه به منظور سودجویی در بلند مدت (دمپینیگ) - پرهیز از جانشینی برند خارجی با کالای ساخت داخل - ارائه اطلاعات صحیح در مورد کالا و خدمات به مشتریان - ارائه پیش برگه خرید یا فروش (پیش فاکتور) بر اساس استاندارد- تمایز غش در معامله با دسته بندی محصولات در تولید و فروش.
- **وظیفه ی افراد نسبت به اجتماع چیست؟** وظیفه ی هر فرد در اجتماع مانند هر عضو بدن است. همان طور که اعضای بدن در کنار هم و در تعامل و همکاری با هم باعث بقا و تداوم حیات بدن می شوند، افراد نیز در تعامل و همکاری باهم، یک جامعه سالم، پویا و رشید را به وجود می آورند.

به سوالات زیر پاسخ دهید.(۴)

- فروش را تعریف کنید. از جمله فعالیت هایی است که با صدور برگه های فروش (فاکتور) شروع و با پذیرش برگشت کالا، با ضمانت دادن برای خدمات پس از فروش، با ارائه فهرست خدمات و تحویل کالا شامل می شود.
- خداوند متعال فساد در جوامع بشری را ناشی از چه می داند؟ در تولید کالا یا فروش آن و یا ارائه خدمات به مردم چیزی از حق مردم کم نگذارند و با ضایع کردن حق مردم در جامعه فساد نکنند.
- چرا در اسلام افراد کم فروش مذمت شده اند؟ توضیح دهید. چون این افراد علاوه بر این که به مردم ظلم و ستم می کنند، در واقع مالشان را از راه دزدی می ربایند و جان مردم را به خطر می اندازند. اطمینان و وثوق مردم از خود سلب نموده و به تدریج مشتریان و سرانجام سرمایه مادی و اجتماعی خویش را از دست می دهند و در نهایت روابط اجتماعی بین افراد جامعه را تیره و نابود می کنند.
- چرا رعایت انصاف با مردم در عرصه ی کار و عمل لازم است؟ چون یکی از قواعد مهم برای دوام و سلامت روابط اجتماعی، رعایت انصاف و عدالت بین افراد با هر گرایش و اعتقادی می باشد.
- چرا رعایت حقوق باید به صورت دو جانبه باشد؟ در همه جا مثل محیط کار، شاغل و مشتری، خریدار و فروشنده، تولیدکننده و مصرف کننده، کارگر و کارفرما و غیره همه نسبت به یکدیگر حقوق و وظایف متقابلی نسبت به هم دارند که در صورت عدم رعایت آن جامعه دچار اختلال می شود.
- دو مورد از نکات لازم در رعایت حقوق دیگران را بنویسید. رفتار یکسان با مشتریان دریافت کالا و یا خدمات – سازمان دهی فعالیت ها بر اساس شرایط مشتریان – تحلیل و بررسی منشور اخلاقی حرفه – تضمین کیفیت پنهان و آشکار از طریق پیگیری رضایت مشتری -پایبندی به قول و فعل در معاملات از نظر زمانی و شرایط معامله و رضایت مصرف کننده.
- چرا رعایت حقوق دیگر افراد به نفع همه افراد جامعه است؟ چون به دلیل جهل و بی خبری افراد یا به خاطر خودخواهی و توجه به منافع شخصی ممکن است این حقوق رعایت نشود و در نتیجه عدم رعایت حقوق دیگران اختلافات زیادی پیش می آید که می تواند بسیار مشکل آفرین باشد.
- اشخاصی که برای خودشان ارزش قائل هستند در فروش کالا چگونه عمل می کنند؟ آنان خود را در پیشگاه خدا و مردم مسؤول می دانند، دست به گناه و تخلف نمی زنند، بخصوص تخلفاتی مثل کم فروشی، کم کاری، کار بی کیفیت و... که خداوند به شدت مرتکبین آن اعمال را سرزنش و تهدید کرده است را انجام نمی دهند.
- قرآن کریم چه توصیه ای را به تولید کنندگان، فروشندگان و ارائه کنندگان خدمت به مردم دارد؟ دستور داده است که در تولید یا فروش کالا و یا ارائه خدمت به مردم چیزی از حق مردم را کم نگذارند و با ضایع کردن حق مردم، در جامعه فساد ایجاد نکنند.
- یک مورد از اهداف و مدارک پرهیز از کم فروشی و گران فروشی را بنویسید. نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد – ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات ب صورت استاندارد برای شفافیت در اصالت – تعیین قیمت کالا و خدمات بر اساس مقررات قیمت گذاری استاندارد و مرسوم در کشور و شرایط منطقه ای – پذیرش درخواست شفافیت مشتری برای نشان دادن عدم کم فروشی و گران فروشی - ارائه قیمت و هزینه ی خدمات و تولید محصول بر اساس ریز فعالیت ها و ارائه برگه فروش بر اساس آن.

به سوالات زیر پاسخ دهید.(۵)

- ضرورت حفظ منابع انسانی، مالی و منابع طبیعی در فرآیندهای برداشت و مصرف منابع چیست؟ باید در فرآیند برداشت و مصرف تغییراتی صورت گیرد تا استفاده مناسبی از منابع داشته باشیم. بدین صورت نسل های آینده سهم بیشتری از آن ها خواهند داشت. برای این کار بایستی به دنبال جایگزین کردن منابع غیر تجدید پذیر یا منابع تجدید پذیر باشیم.
- چرا باید همیشه فهرست اولویت بندی شده کارها و هزینه ها در معرض دید باشد؟ زیرا در برنامه ریزی و استفاده حداقلی از منابع و اولویت بندی هزینه ها همیشه باید مدنظر باشد تا مشکلی در ادامه کار پیش نیاید.
- چرا هر سازمان، شرکت، کارخانه و.. باید از لحاظ فناوری به روز باشند و هزینه های خود را کاهش دهند؟ چون که نوآوری سازمان یافته در راستای حداقل سازی منابع مورد دسترس در تولید و ارائه خدمات لازم و ضروری است.
- چرا در انجام کارها در کوتاه ترین زمان ممکن با کیفیت استاندارد و مطلوب ضروری است؟ برای این که تخمین زمانی انجام کارها به صورت استاندارد و ارائه پیشنهاد زمانی به مشتریان بر اساس آن برای تولید کننده یا ارائه کننده خدمات بسیار لازم است.
- برای جلوگیری از اشتباهاتی مثل تاریخ تولید و مصرف کالا برای دقت در تولید کالا و پخش فرآورده ها چه کارهایی باید انجام بپذیرد؟ باید قسمت کنترل تولید و خدمات از طریق بازرسی های معیاری و نوبتی معمول به کنترل کامل بخش تولید و عرضه کالا بپردازد.
- از اهداف محکم کاری در تولید و خدمات دو مورد آن را بنویسید. کنترل تولید و خدمات از طریق بازرسی های معیاری و نوبتی – تأکید بر انجام کار و فعالیت بر پایه صلاحیت حرفه ای – بسته بندی و حمل و نقل بر اساس دستورالعمل های استاندارد با نشان دادن برچسب – پرهیز از کاربرد مواد و مصالح بی کیفیت در ساخت کالا و ارائه خدمات – توجه به جزئیات در انجام کارها بر اساس استاندارد – تطبیق و مقایسه محصول با نقشه.
- نوع بسته بندی و حمل و نقل کالا به چه صورتی باید انجام پذیرد؟ بسته بندی و حمل و نقل کالا باید بر اساس دستورالعمل های استاندارد با نشان دادن برچسب لازم انجام شود.
- اهداف مدیریت منابع را بنویسید.(۲ مورد) برنامه ریزی برای استفاده بهینه (مناسب) از منابع و اولویت بندی هزینه ها – سازماندهی و گسترش فعالیت ها بر اساس منابع در اختیار – تغییر در فرآیندها برای صرفه جویی در منابع کشور – نوآوری سازمان یافته بر پایه فناوری در راستای حداقل سازی منابع – تخمین زمانی انجام کارها به صورت استاندارد و ارائه پیشنهاد زمانی به مشتریان بر اساس آن.
- در مدیریت منابع تخمین زمانی برای مشتریان چگونه انجام می پذیرد؟ تخمین زمانی انجام کارها به صورت استاندارد و ارائه پیشنهاد زمانی به مشتریان بر اساس آن صورت می گیرد.
- منابعی که در اختیار بشر است چگونه است؟ این منابع محدود است و اگر نتوانیم استفاده صحیح از آن ها داشته باشیم با وجود گستردگی فراوانی که دارند روزی به پایان خواهد رسید، بنابر این باید در استفاده از این منابع در فرآیندهای برداشت و مصرف تغییراتی صورت گیرد.