

بسمه تعالی

پاسخ های پیشنهادی به فعالیت های کتاب اخلاق حرفه ای پایه دوازدهم فنی حرفه ای و کاردانش

شماره فعالیت کلاسی	صفحه	پاسخ فعالیت پودمان ۴
۱	۶۶	نان فروشی که وزن چانه نانش را کمتر از میزان متعارف باشد به نحوی که مردم متوجه نشوند، مصداق کم فروشی و قیمت های بالای خود رو در بازار آزاد مثالی از گران فروشی است.
۲	۶۷	بہتر است قیمت مصرف کننده نهایی بر روی کالا به صورت غیر قابل تغییر مشخص شود . فاکتور خرید همراه با مهر و امضا فروشنده تحویل خریدار شود و ترجیحا لیست قیمت ها در سایت فروشنده یا تولید کننده نیز وجود دارد .
۳	۶۸	۱- اعتبار محل خرید کالا و نوع فروشنده در سایت تولید کننده ۲- کیفیت ظاهری کالا و نداشتن نکات ریز و عیوب جزئی ۳- بسته بندی کامل و مشخصات درج شده روی بسته بندی ۴- دارا بودن بر حسب محصول اصالت و واردات کالا
۵	۷۰	روش های شبه قانونی نشان دادن گران فروشی یا کم فروشی: مثلا میوه فروشی که میوه های ریز و به درد نخور را در پایین جعبه ی میوه و میوه های درشت و خوب را بالای جعبه قرار می دهد و به قیمت میوه های خوب می فروشد و گران فروشی می کند و یا مثلا فروشنده ای که جنس تقلبی را با قیمت جنس اصل می فروشد و به نوعی کم فروشی محسوب می شود . چنین افرادی علاوه بر این که به مردم ظلم و ستم می کنند در واقع مالشان را از راه دزدی به دست می آورند .
۶	۷۱	سود متعارف برای فروش در خرده فروشی ها حدود ۱۰٪ است البته با توجه به شرایطی آن را افزایش می دهند. در حدود بازرگانان و وارد کنندگان نیز سود بازرگانی برای هر کالا متفاوت است و معمولا از ۱۰٪ به بالا می باشد. دولت نیز ۹٪ مالیات ارزش افزوده را از اغلب کالاها اخذ می کند. همچنین هزینه حمل و نقل و گمرک نیز با توجه به مبدا و مقصد متفاوت است. به آن اضافه می شود . در ادامه نیز هزینه های یک گوشی موبایل را بطور نمونه بررسی می کنیم : ۱- هزینه خود کالا : ۶۰۰ هزار تومان ۲- سود بازرگانی : ۳۵ هزار تومان ۳- مالیات بر ارزش افزوده : ۵۴ هزار تومان ۴- عوارض گمرکی : ۳۰ هزار تومان ۵- حمل به کشور : ۵۰ هزار تومان

<p>شخصی که برای خود و خدای خود و مردم مسئول می داند دست به گناه و تخلف نمی زند. به خصوص تلفاتی مانند کم فروشی و گران فروشی که خدا به شدت مرتکبین به آن سرزنش و تهدید کرده است .</p> <p>چنین افرادی علاوه بر این که به مردم ظلم و ستم می کنند در واقع مالشان را از راه دزدی به دست می آورند.</p> <p>اطمینان و ثوق مردم را نیز از خود سلب نموده و به تدریج مشتریان و سر انجام سرمایه مادی و اجتماعی خود را از دست می دهد و در نهایت روابط اجتماعی بین مردم را تیره و تار می کنند .</p>	۷۲	۷
<p>تبعیض بسیار مخرب است مثل فروشگاه هایی که کارت و بن تخفیف را به عده خاصی از مشتریان خود می دهد . چنین اعمالی باعث ایجاد حس نفرت و کم توجهی و عصبانیت در میان مشتریان شده و قطعاً از چنین عرضه کنندگانی دوری خواهد کرد .</p>	۷۴	۸
<p>پارتی بازی ممنوع: عدم ارائه هدیه بدون دلیل موجه به عده ای محدود.</p> <p>تبعیض ممنوع: عدم رسیدگی سریع تر به مشتریان خاص و کم توجهی به بقیه.</p> <p>بی عدالتی: عدم عرضه کالا با سود قابل قبول</p>	۷۴	۹
<p>پاسخ ۱: بامشتری تماس گرفته می شود و دلیل تاخیر در کار گفته می شود در صورت عدم رضایت مشتری [پیشنهادهای مالی مثل تخفیف بابت دیر کرد یا کالای هدیه (اشانتیون) جهت راضی نمودن ارائه می گردد.</p> <p>پاسخ ۲- باعث ایجاد بی اعتمادی در جامعه خواهد شد و از اعتبار کاری وی کاهش می یابد.</p> <p>پاسخ ۳- تمام موارد پاسخ بند یک باید اجرایی گردد و اگر رضایت مشتری جلب نشود هزینه های دریافت شده و سود ناشی از دیر کرد به مشتری عودت داده می شود .</p> <p>پاسخ ۴- باعث ایجاد بی اعتمادی در جامعه در پذیرش مشتریان بعدی شده و تقریباً غیر قابل جبران است .</p>	۷۵	۱۰
<p>باز خورد توصیف با انتقاد در ارائه خدمات به مشتری می باشد این باز خوردها می تواند تحت عنوان نظر سنجی باز خورد مثبت در آینده داشته باشد. باز خورد ها می تواند باعث تنظیم [بهبود اعمال و رفتار ها شود اگر از باز خوردها در تصمیم گیری های مهم شغلی استفاده شود [عملکرد ها در ارائه خدمات را بهبود می بخشد [یادگیری را ارتقا و سبب پیشرفت کسب و کار هم می شود .</p>	۷۶	۱۱
<p>دسته بندی مشتری نه تنها به یافتن راه های بهتر - پاسخ گویی به نیاز مشتریان فعلی کمک می کند بلکه رویکردی مطلوب برای شناسایی نیاز های بر آورده نشده مشتری نیز هست درخواست ها ممکن است به دو صورت حقیقی (شخصی) یا حقوقی (سازمانی) صورت پذیرد که می توان بر اساس تعداد ارقام سفارش [بر آورد صحیح از بازه زمانی انجام کار و قیمت تمام شده به مشتری ارائه دهیم . در قیمت اعلامی به مشتری قیمت با سود متعارف در نظر داشته باشیم .</p>	۷۷	۱۲

<p>از منشور اخلاقی نیروی کار ماهر در شغل و حرفه این نتیجه می شود که تمام افرادی که در شغل یا حرفه ای شروع به کار می کنند باید به تعهداتی پایبند باشند و در قبال تمام دستورات عمل هایی که نسبت به آن ها تعهد داده اند مسئول باشند. تمام بندها و موارد را انجام داده و به هیچ قیمت کم کاری نکنند .</p>	<p>۷۸</p>	<p>۱۳</p>
<p>رعایت حقوق دیگران : رعایت حقوق دیگران وظیفه ی هر شخصی است و رعایت نکردن حقوق دیگران باعث نارضایتی خداوند و عذاب وجدان خود شخص خواهد شد که آرامش شخص را سلب خواهد کرد . رعایت نکردن حقوق مردم در واقع ظلم بر آنها محسوب می شود و اگر کسی این حقوق را رعایت نکند در جامعه رواج پیدا کرده و آثار زیان باری را به ارمغان خواهد داشت گه این برای جامعه مخرب است .</p>		<p>۱۴</p>