

سوالات پودمان ۴ شایستگی یک اخلاق حرفه ای

- ۱- انصاف در لغت به چه معناست؟
  - ۲- با ذکر مثال توضیح دهید چگونه عدالت همان انصاف است؟
  - ۳- یک پزشک چگونه میتواند در عرصه کار خود انصاف را رعایت کند؟
  - ۴- تاثیر کم فروشی و کم کاری در زندگی افراد چگونه است؟
  - ۵- دستور قرآن کریم به تولیدکنندگان و فروشندگان و نیز ارائه کنندگان خدمت به مردم چیست؟
  - ۶- گرانفروشی را توضیح دهید.
  - ۷- کم فروشی و تقلب را شرح دهید.
  - ۸- درج قیمت روی کالا طبق قانون تعزیرات چگونه باید باشد؟
  - ۹- مصادیقی از گرانفروشی و کم فروشی که در زندگی روزانه با آن مواجه می شویم را بنویسید.
- ج) 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.
- ۱۰- به نظر شما ، برچسب قیمت کالا، اسناد الزامی خرید کالا و استانداردهای قیمت گذاری شفاف چگونه باید باشد؟
- ج) بهتر است قیمت مصرف کننده نهایی بر روی کالا به صورت غیر قابل تغییر مشخص شود .فاکتور خرید همراه با مهر وامضا فروشنده تحویل خریدار شود و ترجیحا لیست قیمت ها در سایت فروشنده یا تولید کننده نیز وجود دارد.
- ۱۱- دو مورد از مهم ترین ویژگی های فنی و اصالت کالا را بنویسید.
- ج) 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
- ۱۲- با ذکر مثال روش های شبه قانونی نشان دادن گران فروشی یا کم فروشی را بنویسید.
- ج) روش های شبه قانونی نشان دادن گران فروشی یا کم فروشی :مثال 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 مثال فروشنده ای که جنس تقلبی را با قیمت جنس اصل می فروشد و به نوعی کم فروشی محسوب می شود . چنین افرادی علاوه براین که به مردم ظلم و ستم می کنند در واقع مالشان را از راه دزدی به دست می آورند.

سوالات پودمان ۴ شایستگی دو اخلاق حرفه ای

- ۱- اثرات و نتایج ایجاد تبعیض بین مشتریان را بنویسید.  
 ج) 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.  
 ۲- نمونه هایی که در زندگی و محیط کار در اطراف خود مربوط به علائم زیر مشاهده میکنید در جدول زیر بنویسید.

پارتنری بازی ممنوع	عدم ارائه هدیه بدون دلیل موجه به عده ای محدود.
تبعیض ممنوع	عدم رسیدگی سریع تر به مشتریان خاص و کم توجهی به بقیه
بی عدالتی ممنوع	عدم عرضه کالا سود قابل قبول

- ۳- اصطلاح " زخمی کردن کار " و عدم پایبندی به زمان مقرر در تحویل کار چه مشکلی را به وجود می آورد؟  
 ج) باعث ایجاد بی اعتمادی در جامعه خواهد شد و از اعتبار کاری وی کاهش می یابد.  
 ۴- اگر نتوانستید محصول را به دست مشتری برسانید چگونه رضایت مشتری را به دست می آورید؟  
 ج) با مشتری تماس گرفته می شود و دلیل تاخیر در کار گفته می شود در صورت عدم رضایت مشتری، پیشنهاد های مالی مثل تخفیف بابت دیر کرد یا کالا هدیه (اشانتیون) جهت راضی نمودن ارائه می گردد.  
 - تمام موارد بالا 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.  
 ۵- عدم پایبندی به قول با مشتری چه آثاری دارد؟

- ج) باعث ایجاد بی اعتمادی در جامعه در پذیرش مشتریان بعدی شده و تقریباً غیر قابل جبران است.  
 ۶- برداشت خود را از جمله " دریافت بازخورد مشتریان سبب می شود بتوانید بهتر درکشان کنید " را بیان کنید.  
 ج) 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.  
 ۷- فرض کنید یک مشتری به دلایلی یک محصول را در زمان کمتر با یکفیت مناسب از شما درخواست میکند. شما برای تخمین فعالیت ها، قیمت تمام شده، وسایل مورد نیاز و ... چه تصمیمی می گیرید؟ اگر قیمت نهایی برای مشتری مهم باشد، آیا تصمیم شما متفاوت خواهد بود؟  
 ج) 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 اقالم 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.