

سؤالات درس: اخلاق حرفه ای	باسمه تعالی	وقت آزمون: ۹۰ دقیقه	محل مهر
نام و نام خانوادگی:	اداره کل آموزش و پرورش همدان	ساعت برگزاری:	آموزشگاه
پایه تحصیلی: دوازدهم ساختمان	مدیریت آموزش و پرورش شهرستان ملایر	تاریخ امتحان: ۱۴۰۱/۲/۲۸	
هنرستان میرشاهوند	نوبت دوم - خرداد ۱۴۰۱	تعداد سوال: ۵ بودمان	تعداد صفحه: ۴ صفحه
نمره با عدد:	نمره با حروف:	نام و نام خانوادگی دبیر و امضا:	نمره پس از تجدید نظر:

ردیف	شرح سوالات	بارم
------	------------	------

بودمان یک امانت داری

۱- به سوالات زیر با دقت پاسخ دهید.

۱-۱) اهداف امانت داری در تولید را نام ببرید. (۴ مورد)

۱-۲) اهداف امانت داری در فروش را نام ببرید. (۳ مورد)

۲- جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.

۱-۲) از جمله فعالیت هایی است که با صدور برگه فروش (فاکتور) شروع میشود..... نام دارد.

۳- گزینه صحیح را انتخاب نمایید.

۱-۳) امانت از کلمه به معنی ایمنی و اطمینان گرفته شده است.

الف) امانت ب) ایمن ج) امن د) امنیت

۲-۳) محفوظ نگهداشتن اطلاعات شخصی مشتری مربوط به کدام قسمت از امانت داری است؟

الف) امانت داری در تولید ب) امانت داری در فروش ج) خیانت نکردن در امانت د) هیچکدام

بودمان دو مسؤلیت پذیری

۱- به سوالات زیر با دقت پاسخ دهید.

۱-۱) اهداف مسؤلیت پذیری در تولید کالا را نام ببرید. (۴ مورد)

۱-۲) اهداف مسؤلیت پذیری در ارائه خدمات را نام ببرید. (۳ مورد)

<p>۰/۵</p>	<p>۲- جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.</p> <p>۱-۲) پاسخگو بودن در برابر خدا، خود، خلق و خلقت برای انجام کارهایی که آگاهانه و آزادانه انتخاب کرده ایم است.</p> <p>۳- گزینه صحیح را انتخاب نمایید.</p>
<p>۰/۵</p>	<p>۱-۳) مسئولیت پذیری در تولید کالا سبب میشود تا</p> <p>الف) کالاها استاندارد تولید شوند ب) نیاز کشور به کالاها تأمین شود ج) قدرت رقابت کالاها افزایش یابد د) همه موارد</p>
<p>۰/۵</p>	<p>۲-۳) به نتیجه رساندن کارها براساس استانداردهای تولیدی مربوط به کدام قسمت از مسئولیت پذیری است؟</p> <p>الف) مسئولیت پذیری در تولید ب) مسئولیت پذیری در فروش ج) وفاداری در خدمت د) هیچکدام</p>

پودمان سه درستکاری

<p>۱</p>	<p>۱- به سوالات زیر با دقت پاسخ دهید.</p> <p>۱-۱) اهداف راستگویی در حرفه را نام ببرید. (۴ مورد)</p>	<p>۳</p>
<p>۱</p>	<p>۲-۱) اهداف پرهیز از ربا و رشوه را نام ببرید. (۴ مورد)</p>	
<p>۰/۵</p>	<p>۳-۱) ربا و رشوه را تعریف نمایید.</p>	
<p>۰/۲۵</p>	<p>۲- جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.</p> <p>۱-۲) به معنای استوار و حکیم است.</p>	
<p>۰/۲۵</p>	<p>۲-۲) ریشه درستکاری..... است.</p> <p>۳- گزینه صحیح را انتخاب نمایید.</p> <p>۱-۳) انسان برای رسیدن به مقاصدش به نیروها و استعدادهای خدادادی خود تکیه کند در تعریف کدام گزینه است؟</p> <p>الف) اعتماد به نفس ب) قدرت کمال گرایی ج) عزت نفس د) درستکاری</p> <p>۲-۳) ربا خوار از دنیا نرود تا دیوانه اش کند.</p> <p>الف) خدا ب) نفسی ج) شیطان د) مردم</p>	

پودمان چهار رعایت انصاف

۴

۱- به سوالات زیر با دقت پاسخ دهید.

۱-۱) اهداف پرهیز از کم فروشی و گرانیفروشی را نام ببرید. (۴مورد)

۱-۲) اهداف رعایت حقوق دیگران را نام ببرید. (۴مورد)

۱-۳) گرانیفروشی و کم فروشی و تقلب را تعریف نمایید.

۲- جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.

۱-۲) پذیرش در خواست شفافیت مشتری برای نشان دادن عدم و است.

۲-۲) انصاف در لغت به معنای و است.

۳- گزینه صحیح را انتخاب نمایید.

۱-۳) کدام گزینه معنای دیگر انصاف است؟

د) بخشش

ج) فداکاری

ب) عدالت

الف) حق

۲-۳) کدامیک جزو مصادیق رعایت حقوق دیگران می باشد؟

ب) فرق گذاشتن بین افراد بزرگ و کوچک در خرید

الف) رفتار یکسان با مشتریان

د) رعایت نظم در فروش اجناس و کالاها

ج) فروش فوری کالاها

پودمان پنج بهره وری

۵

۱- به سوالات زیر با دقت پاسخ دهید.

۱-۱) اهداف مدیریت منابع را نام ببرید. (۴مورد)

۱-۲) اهداف محکم کاری را نام ببرید. (۴مورد)

۱

۱

۰/۲۵

۰/۵

۰/۵

۰/۲۵

۰/۲۵

۱

۱

۲- جاهای خالی را با عبارت مناسب پر کنید.

۰/۵

۱-۲) تطبیق و مقایسه محصول با نقشه جزو اهداف است.

۰/۵

۲-۲) برنامه ریزی استفاده بهینه(مناسب) از منابع و اولویت بندی هزینه ها جزو اهداف است.

۳- گزینه صحیح را انتخاب نمایید.

۰/۵

۱-۳) کدام گزینه عوامل مؤثر در بهره وری یک کارخانه نمی باشد؟

الف) برنامه ریزی
ب) نوآوری سازمان یافته
ج) تخمین زمانی انجام کارها
د) استخدام نیروی کار جوان

۰/۵

۲-۳) هر سازمان، شرکت و کارخانه باید از لحاظ فناوری به روز بوده و خود را کاهش دهد.

الف) نیروهای مازاد
ب) هزینه
ج) خدمات
د) هیچکدام

ضمن آرزوی موفقیت برای تمام هنر جویان عزیز

توجه: هنر جویانی که در نوبت اول موفق به گرفتن نمره قبولی نشده اند لازم است به سوالات پودمان ۱ و ۲ نیز پاسخ دهند و سایر هنر جویان به پودمان ۳ و ۴ و ۵ پاسخ دهند.

با تشکر رشیدی

موفق باشید

پاسخنامه

پودمان یک امانت داری

۱-۱) 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 اجزا، مواد مصرفی و خدمات مطابق با سفارش توافقی شده در تولید محفوظ نگهداشتن اطلاعات شخصی مشتری

۲-۱) صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت

پذیرش هرگونه نقص کیفیت ناشی از خدمت و یا کالای تولیدی ارائه ضمانت نامه خدمات پشتیبانی فروش با ذکر زمان معین شرح خدمات انجام شده در فاکتور فروش و نشان دادن قطعات تعویضی تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم جهت فروش

۱-۲) فروش

۱-۳) امن

۲-۳) امانت داری در تولید

پودمان دو مسئولیت پذیری

۱-۱) استانداردسازی داوطلبانه کالا و نشاندار کردن برچسب اختیاری تضمین کیفیت در کنترل فرایندهای تولید از طریق برچسب تضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت کارانتی و وارانتی نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق کیفیت و قیمت رقابتی به نتیجه رساندن کارها براساس استانداردهای تولیدی

۲-۱) پاسخگویی سریع به درخواست های خدماتی مشتریان کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات مورد نیاز و جلب رضایت مشتری پرهیز از ایجاد هزینه غیر ضروری در ارائه خدمات از طریق اطمینان به شایستگی فنی با ارائه گواهینامه صلاحیت حرفه‌ای پذیرش عواقب عدم ارائه خدمات در فاصله‌های زمانی استاندارد برای حفظ مشتری به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای ارائه خدمت

۱-۲) مسئولیت پذیری

۱-۳) همه موارد

۲-۳) مسئولیت پذیری در تولید

پودمان سه درستکاری

۱-۱) نشان دادن وفاداری به عهد و پیمان از طریق برنامه ریزی زمانی پذیرش فعالیت کاری در حوزه تخصص و توان شایستگی حرفهای پرهیز از رقابت به طریق فروش کالا با قیمت کمتر در مدت کوتاه به منظور سودجویی در بلندمدت (دمپینگ) پرهیز از جانشینی برند خارجی با کالاهای ساخت داخل ارائه اطلاعات صحیح در مورد کالا و خدمات به مشتریان ارائه پیش برکه خرید یا فروش (پیش فاکتور) بر اساس استاندارد تمایز غش در معامله با دسته بندی محصولات در تولید و فروش

۲-۱) 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 حرفهای جانشین سازی نوآوری و کار آفرینی به جای رشوه در حوزه کاری تمیز دادن رشوه و ربا با هدیه و دیگر پرداختها

۳-۱) رشوه: چیزی است که برای باطل ساختن حق یا ثابت کردن باطل داده میشود.

ربا: به معنی گرفتن یک مال در عوض پرداخت مالی از همان جنس است به طوری که میزان یکی زیادتر از دیگری باشد

۱-۲) درستکاری

۲-۲) عزت نفس

۱-۳) عزت نفس

۲-۳) شیطان

پودمان چهار رعایت انصاف

۱-۱) نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات به صورت استاندارد برای شفافیت در اصالت تعیین قیمت کالا و خدمات ب پذیرش در خواست شفافیت مشتری برای نشان دادن عدم کم فروشی و گرانفروشی ارائه قیمت و هزینه خدمات و تولید محصول بر اساس ریز فعالیتها و ارائه برکه فروش بر اساس آن

۲-۱) رفتار یکسان با مشتریان دریافت خدمات و یا کالا

پابندی به قول و فعل در معاملات از نظر زمانی و شرایط معامله و رضایت مصرف کننده

تضمین کیفیت پنهان و آشکار از طریق پیگیری رضایت مشتری

سازماندهی فعالیتها بر اساس شرایط مشتریان

تحلیل و بررسی منشور اخلاقی حرفه

۳-۱) گرانفروشی عبارت است از عرضه کالا یا خدمات به بهای بیش از نرخهای تعیین شده توسط مراجع رسمی

و کم فروشی و تقلب عبارت است از عرضه کالا یا خدمات کمتر از میزان و مقادیر خریداری شده از نظر کمی یا کیفی

۱-۲) کم فروشی و گرانفروشی

۲-۲) انصاف در لغت به معنی داد دادن، عدل کردن و راستی کردن است

۱-۳) عدالت (۲-۳) رفتار یکسان با مشتریان

پودمان پنجم بهره‌وری

۱-۱) برنامه ریزی استفاده بهینه (مناسب) از منابع و اولویت بندی هزینه ها

سازماندهی و گسترش فعالیت ها براساس منابع در اختیار

تغییر در فرایندها برای صرفه جویی در منابع کشور

نوآوری سازمان یافته بر پایه فناوری در راستای حداقلسازی منابع

تخمین زمانی انجام کارها به صورت استاندارد و ارائه پیشنهاد زمانی به مشتریان براساس آن

۲-۱) کنترل تولید و خدمات از طریق بازرسیهای معیاری و نوبتی معمول

تأکید بر انجام کار و فعالیت بر پایه صلاحیت حرفهای

بسته بندی و حمل و نقل بر اساس دستورالعملهای استاندارد با نشان دادن برچسب

پرهیز از کاربرد مواد و مصالح بیکیفیت در ساخت کالا و ارائه خدمات

توجه به جزئیات در انجام کارها بر اساس استاندارد

تطبیق و مقایسه محصول با نقشه

۱-۲) محکم کاری

۲-۲) مدیریت منابع

۱-۳) استخدام نیروی کار جوان

۲-۳) هزینه