

**نمونه سؤالات  
اخلاق حرفه ای  
کار دانش**

## پودمان ۱

### امانت‌داری

- ۱- یکی از اوصاف انبیای الهی که در قرآن از آن نام‌برده شده چیست؟ «انی لکم رسول امین» همانا من بر شما فرستاده امانت‌داری می‌باشم.
- ۲- معنی لغوی امانت‌داری را بنویسید. امانت از کلمه «امن» به معنی ایمنی و اطمینان گرفته شده است.
- ۳- انواع امانت‌داری در قرآن را نام ببرید. امانت معنوی مانند قرآن و آیین خدا و عبادات و همچنین شامل نعمت‌های مختلف که خداوند به انسان داده است.
- ۴- نشانه مؤمن واقعی چیست؟ کسانی هستند که همه نعمت‌های الهی را مراعات کند و مراقب حفظ همه آن‌ها باشد.
- ۵- امانت‌داری چیست؟ یعنی شخصی به شخص دیگری چیزی یا سفارشی مادی و معنوی را به منظور حفظ و نگهداری و یا انجام بسیاری‌دوآن شخص قبول کند، در این صورت شخص امانت‌دار موظف است بدون کوچک‌ترین دخل و تصرفی خارج از توافق فی‌مابین مورد امانت را به صاحب اصلی‌اش بازگرداند.
- ۶- مهم‌ترین امانت‌داری در تولید به دنبال آن است را نام ببرید.
  - نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید.
  - به‌کارگیر اسناد شفاف در نشان دادن عملکرد تولید از طرق مقایسه
  - پذیرش برگشت کالا به دلیل نقص فنی
  - پرهیز زبانی و عملکردی از غلو و مبالغه در معاملات
  - استفاده از اجزاء و مواد مصرفی و خدمات مطابق با سفارش توافق شده.
  - محفوظ نگه‌داشتن اطلاعات شخصی مشتری
- ۷- رعایت امانت‌داری چه تأثیری در تولید دارد و نمونه‌های از امانت‌داری در تولید را نام ببرید.
  - امانت‌داری اعتماد را به وجود می‌آورد سبب افزایش تولید می‌شود.
- ۸- بیان واقعیت‌های محصول چه چیزی را به دنبال دارد؟ جلب اعتماد مشتری و افزایش مشتری و درنهایت تولید بیشتر.
- ۹- پیامد غلو و مبالغه در معاملات چیست؟ سبب آثار منفی و خدشه‌دار شدن اعتماد اجتماعی می‌شود. و درنهایت کاهش فروش کالا و درنهایت کاهش تولید و شکست تولیدکننده

۱۰- انواع امانت‌داری در اموال را نام ببرید. امانت‌داری در نامه‌ها و پیغام‌ها - اجناس و کالاها - اموال عمومی - محیط‌زیست

۱۱- چگونه می‌توان در حفظ امانت‌داری محیط‌زیست کوشا بود؟ انسان مکلف است این امانت خداداد را ویران نکند و با کشت و کار و استفاده بهینه و سودمند آن را آباد کند.

۱۲- در جدول زیر آثار و نتایج امانت‌داری در تولید را تکمیل کنید .

	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق

۱۳- مهم‌ترین اهداف امانت‌داری در فروش را نام ببرید .

- صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت

- پذیرش هرگونه نقص کیفیت ناشی از خدمت و یا کالای تولیدی

- ارائه ضمانت‌نامه خدمات پشتیبانی فروش با ذکر تاریخ معین

- شرح خدمات انجام‌شده در فاکتور فروش و نان دادن قطعات تعویضی

- تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم جهت فروش

۱۴- علل اهمیت و ضرورت امانت‌داری در فروش چیست؟ در صورتی که مراحل امانت‌داری رعایت نشود

تعداد مشتریان کم می‌شود شکایت مشتریان زیاد می‌شود و اعتبار فروشنده کاهش می‌یابد .

۱۵- در برگ فروش معتبر چه اطلاعاتی باید ذکر شود؟ سود - ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات .

۱۶- در ضمانت‌نامه کالا چه اطلاعاتی درج می‌شود؟

۱۷- آثار و نتایج امانت‌داری در فروش را در جدول زیر کامل کنید .

	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق

## پودمان ۲

### مسئولیت پذیری

- ۱- چرا مسئولیت پذیری در جوامع بشری اهمیت دارد؟ زیرا بدون آن تداوم و پیشرفت همه جانبه جوامع محقق نخواهد شد و کاخ فرهنگ بشری فرو خواهد ریخت و مقام والای انسانیت سقوط خواهد کرد و به سمت پستی و بس ارزشی حرکت می کند .
- ۲- خداوند متعال علت فساد جوامع را چه می داند؟ نشای از عملکرد بد خود افراد جامعه می داند و از سوی دیگر هر نوع تغییر و تحول در جوامع بشری را افراد جامعه می داند .
- ۳- اهداف مسئولیت پذیری در تولید کالا را نام ببرید  
- استانداردهای داوطلبانه کالا و نشان دار کردن برچسب اختیاری  
- تضمین کیفیت در کنترل فرایندهای تولید از طریق برچسب  
- تضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت گارانتی و واراتی  
- نشان دادن وفاداری به کالاهای تولید داخل از طریق کیفیت و قیمت واقعی  
- به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای تولیدی
- ۴- مسئولیت پذیری چیست ؟ پاسخگو بودن در برابر خدا، خود ، خلق و خلقت برای انجام کارهایی که آگاهانه و آزادانه انتخاب کرده ایم است .
- ۴- مهم ترین آثار مسئولیت پذیری چیست ؟ موفقیت و آسایش
- ۵- چهار مورد از نتیجه مسئولیت پذیری در تولید کالا را نام ببرید .  
- کیفیت کالا افزایش پیدا کنند  
- کالا استاندارد تولید شود .  
- نیاز کشور به کالا تأمین شود .  
- مشتریان از کالاهای تولید شده رضایت داشته باشند .  
- قدرت رقابت کالاها افزایش یابد  
- انگیزه ، مهارت و خلاقیت برای تولید کالا بالا رود.
- ۶- اگر شما یک تولیدکننده باشید در برچسب چه اطلاعاتی را در اختیار مشتری قرار می دهید ؟
- ۷- در هنگام تولید کالا بایستی به جهت افزایش کیفیت به چه مواردی باید توجه کرد ؟ کاهش مصرف انرژی- کاهش مواد مصرفی - استفاده از مواد دوستدار طبیعت- کاهش مصرف انرژی در هنگام استفاده کالا و.....

- ۸- در برگ تضمین کیفیت کالا چه اطلاعاتی درج شده است؟ مدت ضمانت - موارد ضمانت - شرایط ضمانت - نوع ضمانت - اطلاعات تماس و.....
- ۹- نظر دکتر چمران در مورد تعهد و تخصص را بنویسید. می‌گویند تقوا از تخصص لازم‌تر است آن را می‌پذیریم اما می‌گویم آن‌کس که تخصص ندارد و کاری را می‌پذیرد بی‌تقوا است .
- ۱۰- چه برداشتی از این تصویر دارید ؟
- ۱۱- آثار و نتایج مسئولیت‌پذیری در تولید کالا را تکمیل نمایید .

	در ارتباط با خدا
	در ارتباط با خود
	در ارتباط با خلق

- ۱۲- اهداف مسئولیت‌پذیری در ارائه خدمات را بنویسید .
- پاسخگویی سریع به درخواست‌های خدماتی مشتریان
  - کنترل فرایند خدمت به منظور جلی رضایت مشتری
  - پرهیز از هزینه ضروری در ارائه خدمات
  - پذیرش عواقب عدم ارائه خدمات
  - به نتیجه رساند کارها بر اساس استانداردهای ارائه خدمت
- ۱۳- برخی از مشاغل و حرفه‌های خدماتی را نام ببرید. خدمات آموزشی - خدمات فنی - خدمات مالی - خدمات مشاوره‌ای
- ۱۴- مسئولیت‌پذیری در ارائه خدمات چه آثار و نتایج دارد؟
- مشتریان از خدمات ارائه شده رضایت داشته باشند.
  - اعتبار ارائه‌دهنده خدمت افزایش پیدا کند
  - نیاز کشور به خدمات گوناگون تأمین شود.
  - انگیزه مهارت و خلاقیت برای تولید خدمات بالا رود .
- ۱۵- شما در پاسخ‌گویی سریع به مشتریان حرفه خود چه راه‌حلهایی را پیشنهاد می‌کنید ؟

پودمان ۳

درستکاری

- ۱- معنی لغوی درستکاری چیست؟ به معنی استوار کار، حکیم، آنکه کارهایش ره راستی و درستی انجام گیرد
- ۲- مترادف درستکاری چیست؟ امین - ثقه - درست‌کردار - صحیح‌العمل
- ۳- تعریف اصطلاحی درستکاری چیست؟ به این معنی است که انسان برای رسیدن به مقصدش به نیروها و استعدادهای خدادادی خود تکیه کند و در این راه چشم به دیگران نداشته باشد و شخصیت و شرافت خود را به دیگران نفروشد.
- ۴- ویژگی کسانی که عزت‌نفس دارند را نام ببرید. خود را در پیش‌گاه خدا مسئول می‌داند - کم‌کاری نمی‌کند - دروغ نمی‌گوید - در مقابل هیچ ظلمی تسلیم نمی‌شود. خیانت نمی‌کند - ظلم نمی‌کند و...
- ۵- ویژگی کسانی که عزت‌نفس خود را از دست داده‌اند چیست؟ چشم به این‌وآن دارد - تملق دیگران می‌کند - از زیر بار مسئولیت شانه خالی می‌کند - کم‌کاری و کم‌فروشی می‌کند - دروغ می‌گوید.
- ۶- تعبیر پیامبر اکرم (ص) در مورد کسانی که به امور جامعه اهمیت نمی‌دهد چیست؟ می‌فرماید: کسی که به امور جامعه اسلامی اهمیت ندهد در واقع مسلمان نیست.
- ۷- مهم‌ترین اهداف راست‌گویی در حرفه چیست؟
  - نشان دادن وفاداری به عهد و پیمان از طریق برنامه ریزی زمانی
  - پذیرش فعالیت کار در حوزه تخصص و توان شایستگی حرفه‌ای
  - پرهیز از فروش کالا با قیمت کمتر به منظور سودجویی
  - پرهیز از برند خارجی با کالای ساخت داخلی
  - ارائه اطلاعات صحیح در مورد کالا و خدمات مشتریان
- ۸- ایمان و اعتقاد به اینکه همواره در محضر داوری عالم، عادل و قادر هستیم چه تأثیر در رفتار ما دارد؟ نقش مهمی در بازدارندگی ما از دروغ‌گویی، رشوه‌خواری، کم‌فروشی، مسئولیت‌گریزی و غیره دارد.
- ۹- چرا باید روابط جامعه بر اساس صدق و راست‌گویی شکل گیرد؟ زیرا جامعه‌ای رشید و بالنده بر همین اساس شکل می‌گیرد و رابط بین آن‌ها توسعه و تداوم می‌یابد.
- ۱۰- روابط مبنی بر دروغ چه تأثیری بر جامعه دارد؟ سلامت روانی افراد جامعه را به هم می‌زند.
- ۱۱- در موارد زیر در جامعه به مردم آسیب می‌زند پیشنهاد شما برای رفع مشکل چیست؟
  - احتکار - زیاده‌روی در مصرف - عدم توجه به قوانین جامعه

۱۲- آثار و نتایج راست‌گویی در حرفه خود در جدول زیر کامل کنید.

در ارتباط با خدا	
در ارتباط با خود	
در ارتباط با خلق	

۱۳- استعمال رشوه در چه مواردی به کار می‌رود؟ در مواردی به کار می‌رود که موجب ابطال حق یا

گذراندن و رسیدن به باطل است. به عبارت دیگر پرداخت مال به منظور انجام کار غیرقانونی

۱۴- مواردی از آثار زیان‌بار رشوه در جامعه را نام ببرید. آرامش روانی و شغلی افراد را به هم می‌زند -

نفاق در جامعه نهادینه می‌شود. - افراد ضعیف از گرفتن حقوقشان باز می‌مانند و دچار ناامیدی

می‌شوند. - پول و رانت در عرصه اجتماع به جای قوانین و ضوابط حاکم می‌گردد.

۱۵- رشوه و ربا چه تفاوتی دارد؟ رشوه چیزی است که برای باطل کردن حق یا ثابت کردن باطل داده

می‌شود اما ربا به معنی گرفتن یک مال در عوض پرداخت مالی از همان جنس است به طوری که میزان

یکی زیادتر از دیگری باشد.

#### پودمان ۴

#### رعایت انصاف

- ۱- معنی لغوی انصاف را بنویسید. به معنی عدل کردن و راستی گردن است.
- ۲- عدالت همان انصاف است دو نمونه بنویسید. ۱- همان‌طور که دوست داریم حقوق ما رعایت شود حقوق دیگران را رعایت کنیم ۲- اگر کس دوست ندارد همسایه‌اش او را اذیت کند او نیز نباید همسایه‌اش را اذیت کند. و.....
- ۳- نمونه‌های از انصاف با مردم در عرصه کار و عمل را بنویسید. مثلاً پزشک باید همه بیماران را یکسان و بدو از گرایش و بینشی که دارد معالجه و معاینه کند. تعمیرکار باید با مشتریان خود یکسان برد خود کند و با کیفیت مطلوب و قیمت مناسب به درستی تعمیر کند.
- ۴- برای پرهیز از کم‌فروشی و گران‌فروشی چه اهدافی را در جامعه باید دنبال کرد.
- نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات به صورت استاندارد
- ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات به صورت استاندارد
- قیمت بر اساس مقررات قیمت‌گذاری
- پذیرش درخواست شفافیت مشتری برای نشان دادن عدم کم‌فروشی و گران‌فروشی

- ۵- کم‌فروشی و گران‌فروشی چه تأثیری بر جامعه و روابط اجتماعی دارد؟ روابط اجتماعی را تیره‌وتار و نابود می‌سازد .
- ۶- نظر قرآن در مورد کم‌فروشی و گران‌فروشی چیست؟ قرآن کریم با قاطعیت در مورد گران‌فروشی و کم‌فروشی دستور داده که در تولید یا فروش کالا و خدمات چیزی از حق مردم را کم نگذارند و با ضایع کردن حق مردم در جامعه فساد ایجاد نکنند.
- ۷- قانون تعزیرات حکومتی در مورد گران‌فروشی و کم‌فروشی چه می‌گوید؟  
گران‌فروشی: عبارت است از عرضه کالا یا خدمات به بهای بیش از نرخ‌های تعیین‌شده توسط مراجع رسمی
- کم‌فروشی و تقلب: کم‌فروشی و تقلب عبارت است از عرضه کالا یا خدمات کمتر از میزان مقادیر خریداری‌شده از نظر کمی و کیفی که مبنی تعیین نرخ مراجع رسمی قرار گرفته است .
- ۸- قانون تعزیرات در مورد عدم درج قیمت چیست؟ عدم درج قیمت کالا یا خدمات مشمول به‌نحوی که برای مراجعین قابل رویت باشد و به‌صورت نصب برچسب یا نصب تابلوی نرخ در محل واحد.
- ۹- در رعایت حقوق دیگران چه اهدافی دنبال می‌شود؟
- رفتار یکسان با مشتریان دریافت کالا و خدمات
  - پایبندی به قول و فعل در معاملات
  - تضمین کیفیت پنهان و آشکار از طریق پی‌گیری رضایت مشتری
  - سازمان‌دهی فعالیت‌ها بر اساس شرایط مشتری
  - تحلیل و بررسی منشور اخلاق حرفه‌ای
- ۱۰- اصطلاح زخمی کردن کار چه مشکلی را به وجود می‌آورد؟ این موضوع ناشی از عدم پایبندی تولیدکننده به فعل و عمل است که موجب عدم رعایت حقوق مصرف‌کننده شده و درنهایت نارضایتی مشتری را به دنبال دارد .
- ۱۱- در منشور اخلاق حرفه‌ای چه نکات مهمی آورده شده است؟ مسئولیت‌پذیری - درستکاری - گذشت - انصاف - امانت‌داری - مهارت افزایی - رعایت حقوق دیگران - عدم کم‌فروشی و گران‌فروشی - رعایت ظاهری مناسب



