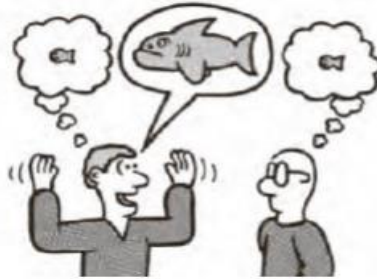


باسمه تعالی

نام خانوادگی:	سازمان آموزش و پرورش خراسان رضوی	تاریخ امتحان:	آبان 1401
کلاس ( پایه ) : دوازدهم	کارشناسی سنجش و ارزیابی تحصیلی	ساعت شروع :	.....
رشته تحصیلی :	اداره آموزش و پرورش شهرستان خواف	مدت امتحان:	30 دقیقه
نام درس: اخلاق حرفه ای	هنرستان امام رضا (ع)	دبیر مربوطه:	فاضلی
نمره از 15 نمره	حضور در کلاس 1	رعایت نظم و احترام 2	فعالیت کلاسی 2
			جمع کل

ردیف	شرح سوالات	بارم
الف	<p>صحیح یا غلط بودن عبارات زیر را مشخص کنید.</p> <p>(1) از جمله اوصاف انبیای الهی که در قرآن بدان تأکید شده است، هدایت مردم است.</p> <p>(2) نیاز نیست روح امانت داری در تمام ابعاد و به خصوص در تربیت مورد توجه باشد.</p> <p>(3) موقعیت تولید کالا در کسب و کار از آن دسته مواردی است که مصرف کننده و مشتری حضور ندارند.</p> <p>(4) به کارگیری استانداردها در انجام کارها نمونه ای دیگر از امانت داری است.</p> <p>(5) از مهم ترین امانت ها، بیت المال مردم است.</p>	2/5
ب	<p>با توجه به حرفه یا رشته مرتبط خود مواردی را که سبب می شود اطلاعات شخصی مشتری شما حفظ نگردد را بیان کنید. (سه مورد)</p>	1/5
ج	<p>گزینه صحیح را انتخاب کنید .</p> <p>1- کدام یک از گزینه های زیر مراحل فعالیت فروش نمی باشد.</p> <p>الف) صدور برگه فروش (فاکتور) ب) پذیرش برگشت کالا ج) ضمانت دادن برای خدمات پس از فروش د) نشان دادن مدارک و اسناد تولید</p> <p>2- موقعیت تولید کالا در کسب و کار جزء کدام دسته است.</p> <p>الف) امانت داری در اموال ب) امانت داری در فروش ج) امانت داری در تولید د) امانت داری در اجناس و کالا</p> <p>3- در صورتی که مراحل امانت داری در فروش رعایت نشود چه اتفاقی می افتد. کدام گزینه صحیح نیست.</p> <p>الف) شکایت مشتریان زیاد می شود. ب) کاهش اعتبار فروشنده ج) کاهش تعداد مشتریان د) افزایش قیمت کالا</p> <p>4- رعایت چه چیزی و چه کاری در تولید سبب اعتماد می شود.</p> <p>الف) به کارگیری استانداردها در انجام کار ب) استفاده از اجزاء، مواد مصرفی ج) پذیرش هرگونه نقص کیفیت ناشی د) ارائه ضمانت نامه خدمات پشتیبانی</p> <p>5- کدام یک از موارد زیر از اهداف امانت داری در تولید نمی باشد.</p> <p>الف) نشان دادن اسناد و مدارک تولید به مشتریان قبل از خرید ب) پذیرش کالای برگشت داده شده به دلیل نقص در کیفیت ج) محفوظ نگه داشتن اطلاعات شخصی مشتری د) تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم جهت فروش</p>	3/5

6- تصویر زیر کدام اصل امانتداری در تولید را به شما یادآوری می کند.



الف) غلّو و مبالغه در معاملات  
 ب) استفاده از اجزاء مواد مصرفی و خدمات مطابق با سفارش  
 ج) ارتباط کلامی  
 د) مقایسه محصول و خدمات

7- کدام یک از گزینه های زیر از اهداف امانت داری در فروش می باشد.  
 الف) استفاده از اجزاء، مواد مصرفی و خدمات مطابق داری با سفارش توافق شده  
 ب) به کارگیری اسناد شفاف در نشان دادن عملکرد تولید از طریق مقایسه  
 ج) شرح خدمات انجام شده در فاکتور فروش و نشان دادن قطعات تعویضی  
 د) حفظ و نگهداری اموال

د  
 2 یک محصول را براساس نقشه یا سفارش بررسی نمایید و مشکلاتی آن را بر اساس معیارهای زیر بنویسید.  
 مقایسه جنس:  
 مقایسه اندازه:  
 مقایسه قیمت:  
 مقایسه کیفیت:

ه  
 1/5 جدول زیر را کامل کنید.

آثار و نتایج امانتداری	
در ارتباط با خدا	۱ ۲
در ارتباط با خلق	۱ ۲
در ارتباط با خلقت	۱ ۲

و  
 2 در صورت عدم امانتداری در فروش چه اتفاقی می افتد؟  
 الف: اعتبار فروشنده کاهش پیدا می کند.  
 ب: تعداد مشتریان کم می شود.  
 ج: شکایت مشتریان زیاد می شود.  
 د: تمام گزینه ها صحیح است.

7  
 2 بر اساس ضمانت فروش روبرو موارد زیر را تکمیل کنید:  
 شرایط ضمانت فروش:  
 زمان:  
 مشکلات احتمالی در ضمانت نامه:



موفق و پیروز باشید