

پودمان اول

۱ - امانت به چه معناست و در قرآن امانت چگونه آمده است ؟

امانت از کلمه امن به معنی ایمنی و اطمینان گرفته شده است ، در قرآن مجید امانت دارای انواع و اقسامی است و تنها شامل امانت های مالی نیست بلکه شامل امانات معنوی مانند قرآن و آیین خدا و عبادات، وظایف و همچنین شامل نعمتهای مختلفی که خداوند به انسان داده است میشود و لذا مؤمنان واقعی و انسانهای شایسته کسانی هستند که تمام این امانتها را مراعات کنند و مراقب حفظ همه آنها هستند. پس میتوان گفت هر کار و وظیفهای که به انسان سپرده میشود در حکم امانت نزد اوست.

۲ - اهداف امانت داری در تولید را نام ببرید .

۱ - نشان دادن مدارک و اسناد تولید به مشتری قبل از خرید ۲ - به کارگیری اسناد شفاف در نشان دادن عملکرد تولید از طریق مقایسه ۳ - پذیرش کالاهای برگشت داده شده به دلیل نقص در کیفیت ۴ - پرهیز زبانی و عملکردی از غلو و مبالغه در معاملات ۵ - استفاده از اجزا، مواد مصرفی و خدمات مطابق با سفارش توافق شده در تولید ۶ - محفوظ نگهداشتن اطلاعات شخصی مشتری

۳ - موقعیت تولید کالا در کسب و کار جزء کدام دسته است ؟ نمونه ای از امانت داری

۴ - رعایت چه چیزی در تولید سبب اعتماد می شود و نمونه ای از امانت داری است ؟

رعایت امانت داری در تولید، اعتماد را به وجود میآورد و سبب افزایش درآمد میشود. به کارگیری استانداردها در انجام کارها نمونههای دیگر از امانت داری است.

۵ - به کارگیری چه چیزی در انجام کارها نمونه ای از امانت داری است ؟

به کارگیری استانداردها در انجام کارها نمونه ای دیگر از امانتداری است

۶ - انواع امانت داری در اموال را نام ببرید و یکی را توضیح دهید.

۱ - نامه و پیغام ها : فرد امین باید در حفظ و نگهداری اسرار، مطالب و نوشته های افراد کوشا باشد و آن را از دسترس دیگران دور نگاه دارد

۲ - اجناس و کالاها: فرد امین موظف است از وسایلی که به او سپرده می شود همانند جان خویش مواظبت کند و بدون رضایت فرد امانت دهنده به اموالش دست نزند و آنها را خراب نکند

۳ - اموال عمومی: از مهمترین امانت ها، بیت المال مردم است. میز، کلاس، آب، برق، وسیله های نقلیه عمومی و هزاران وسیله دیگر همگی از اموال عمومی هستند که نزد همه به امانت سپرده شده است. البته بعضی از اموال عمومی وجود دارند که به یک گروه خاص و یا فرد معینی به امانت گذاشته میشوند؛ مثل: مدرسه، اداره، شرکت و ... حفظ و نگهداری از این اموال از مصادیق امانتداری میباشد

۴ - محیط زیست: انسان ها مکلف اند که این امانت خداوندی را ویران نکنند و با کشت و کار و استفاده بهینه و سودمند، آن را آباد کنند.

۷ - اهداف امانت داری در فروش را نام ببرید .

۱ - صدور برگه فروش معتبر با نشان دادن تفکیک محاسبه قیمت (سود و ارزش افزوده سهم مشتری و مالیات) ۲ - پذیرش هرگونه نقص کیفیت ناشی از خدمت و یا کالای تولیدی ۳ - ارائه ضمانت نامه خدمات پشتیبانی فروش با ذکر زمان معین ۴ - شرح خدمات انجام شده در فاکتور فروش و نشان دادن قطعات تعویضی ۵ - تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم جهت فروش

۸ - فروش چه محاسنی برای خدمات پس از فروش دارند ؟

فروش از جمله فعالیت هایی است که با صدور برگه فروش (فاکتور) شروع و با پذیرش برگشت کالا، با ضمانت دادن برای خدمات پس از فروش، با ارائه فهرست شرح خدمات و تحویل کالا کامل میشود.

۹ - چه عامل در امانت داری سبب کاهش اعتبار فروشنده می شود؟

امانتداری در تمامی این مراحل نقش بسیار مهمی دارد. در صورتی که در این مراحل امانتداری رعایت نشود تعداد مشتریان کم میشود، شکایت مشتریان زیاد میشود و اعتبار فروشنده کاهش پیدا میکند.

پودمان دوم

۱۰ - اهداف مسئولیت پذیری در تولید کالا را بنویسید .

۱ - استانداردسازی داوطلبانه کالا و نشاندار کردن برچسب اختیاری ۲ - تضمین کیفیت در کنترل فرایندهای تولید از طریق برچسب ۳ - تضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت گارانتی و وارانتی ۴ - نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق کیفیت و قیمت رقابتی ۵ - به نتیجه رساندن کارها براساس استانداردهای تولیدی

۱۱ - مسئولیت پذیری چیست ؟

مسئولیت پذیری یک تعهد درونی است که سبب میشود همه فعالیت هایی که بر عهده مان گذاشته شده به طور مطلوب انجام شود.

۱۲ - مسئولیت پذیری در تولید کالا سبب چه چیزی می شود ؟

۱ - کیفیت کالا ها افزایش پیدا کنند. ۲ - کالا استاندارد تولید شوند. نیاز کشور به کالا تأمین شود. ۳ - مشتریان از کالا های تولید شده رضایت داشته باشند. ۴ - قدرت رقابت کالا ها افزایش یابد. انگیزه، مهارت و خالقیت برای تولید کال بالا رود.

۱۳ - اهداف مسئولیت پذیری در ارائه خدمات را بنویسید.

۱ - پاسخگویی سریع به درخواست های خدماتی مشتریان ۲ - کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات مورد نیاز و جلب رضایت مشتری ۳ - پرهیز از ایجاد هزینه غیرضروری در ارائه خدمات از طریق اطمینان به شایستگی

فنی با ارائه گواهینامه صلاحیت حرفه ای ۴ - پذیرش عواقب عدم ارائه خدمات در فاصله های زمانی استاندارد برای حفظ مشتری ۵ - به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای ارائه خدمت

۱۴ - چند نمونه از مشاغل در زمینه خدمات شناخته می شوند؟

نام ببرید و در برخی کشورها کدام حرفه بیشتر فعالیت دارد؟ خدمات آموزشی، خدمات فنی، خدمات مالی، خدمات مشاوره از این جمله هستند. در برخی کشورها مشاغل و حرفه های بخش خدمات بیشتر از بخش صنعت و کشاورزی میباشند.

۱۵ - مسئولیت پذیری در ارائه خدمات باعث چه چیزی می شود؟

مسئولیت پذیری در ارائه خدمات سبب میشود: مشتریان از خدمات ارائه شده رضایت داشته باشند. اعتبار ارائه دهنده خدمت افزایش پیدا کند. نیاز کشور به خدمات گوناگون تأمین شود. انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید خدمات بالا رود.

