

## پودمان ۲

### مسئولیت پذیری



شایستگی‌ها:

- مسئولیت پذیری در تولید کالا
- مسئولیت پذیری در ارائه خدمات

استاندارد عملکرد پودمان:

نشان دادن مسئولیت پذیری در موقعیت‌های شبیه‌سازی شده و واقعی در انجام کارها

این همه وسایل و امکانات و پیشرفت‌های علمی، فنی، فرهنگی، هنری و ... و شکل‌گیری تمدن امروزی، نتیجه تلاش‌ها و مسئولیت‌پذیری انسان‌های آگاه و متعهد است. انسان‌ها نه از روی ناچاری بلکه با علم و آگاهی درک کرده‌اند که برای رفاه، آسایش و سعادت خود و دیگران، باید نسبت به مسئولیت‌ها و وظایف خویش آگاه باشند و با نهایت دقت و امانت‌داری به آنها پایبند باشند. لذا همه انسان‌ها با هر نوع تفکر و اعتقادی و در هر جامعه‌ای همواره برای خود یک سری تکالیف و وظایف تعریف می‌کنند و برای آنها ارزش و احترام قائل می‌شوند.

بنابراین در همه جوامع بشری همواره مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی، مهم‌ترین مسئله‌ای است که انسان در زندگی خود با آن روبه‌رو بوده و خواهد بود و بدون آن تداوم و پیشرفت همه جانبه جوامع محقق نخواهد شد و کاخ فرهنگ بشری فرو خواهد ریخت و هر کس در هر جایگاهی که باشد چنانچه در اجرای وظایف و مسئولیت‌های خود کوتاهی کرده و یا از انجام آنها خودداری نماید، به همان اندازه از مقام والای انسانیت سقوط کرده و به سمت پستی و بی‌ارزشی حرکت می‌کند؛ چرا که با هر تخلف و گریز از مسئولیتی، ضربه‌ای مهلک بر پیکر جامعه و در اصل بر پیکر شخص مسئولیت‌گریز وارد می‌شود. بر همین اساس است که خداوند متعال فساد جوامع بشری را ناشی از عملکرد بد خود افراد جامعه می‌داند<sup>۱</sup> و از سوی دیگر هر نوع تغییر و تحول در جوامع بشری را چه در جهت کمال و سعادت و چه در جهت سقوط و اضمحلال، ناشی از تغییر حالات درونی و بینش و در نهایت عملکرد افراد آن جامعه می‌داند که ممکن است جامعه خود را بسازند و یا ویران کنند.

## شایستگی ۱

# مسئولیت پذیری در تولید کالا

### اهداف

- استانداردسازی 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 وارانتی
- نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق کیفیت و قیمت رقابتی
- به نتیجه رساندن کارها براساس استانداردهای تولیدی

### ضرورت و اهمیت

مسئولیت‌پذیری، پاسخگو بودن در برابر خدا، خود، خلق و خلقت برای انجام کارهایی که آگاهانه و آزادانه انتخاب کرده‌ایم است. مسئولیت‌پذیری یک تعهد درونی است که سبب می‌شود همه فعالیت‌هایی که بر عهده‌مان گذاشته شده به‌طور مطلوب انجام شود. یک فرد مسئولیت‌پذیر، مسئولیت کارهای خود را قبول می‌کند، خطاها و شکست کار خود را می‌پذیرد و برای خدمت به دیگران پیش قدم می‌شود. موفقیت و آسایش از آثار مسئولیت‌پذیری هستند.

مسئولیت‌پذیری در تولید کالا سبب می‌شود:

- کیفیت کالاها افزایش پیدا کنند.
- کالاها استاندارد تولید شوند.
- نیاز کشور به کالاها تأمین شود.
- مشتریان از کالاها تولید شده رضایت داشته باشند.
- قدرت رقابت کالاها افزایش یابد.
- انگیزه، مهارت و خلاقیت برای تولید کالا بالا رود.

## استاندارد سازی داوطلبانه کالا و نشان دار کردن بر چسب اختیاری

فعالیت  
کلاسی ۱



### مطالعه موردی

محصولاتی را که در کارگاه هنرستان در حال تولید هستید، در نظر بگیرید. برای تولید آنها چه استانداردهایی را باید رعایت کنید. استاندارد عملکرد شما در تولید چیست؟

نام محصول:.....

ردیف	نام استانداردهای رعایت شده	مشخصات
۱	استانداردهای هندسی و اندازه	
۲	استانداردهای ارگونومی	
۳	استانداردهای مصرف انرژی	
۴	...	

## تضمین کیفیت در کنترل فرایندهای تولید از طریق برجسب

### ■ انجام کار واقعی

با توجه به شغل و حرفه‌ای که دارید، برای کالای تولیدی خود یک برجسب کالا طراحی کنید که نشانگر کیفیت کالا باشد و در کادر ذیل آن را ترسیم نمایید.

فعالیت  
کلاسی ۲





### مطالعه موردی

یکی از شاخص‌های کیفیت تولید محصولات، به‌کارگیری توجهات زیست محیطی در فرایند تولید است، در هنگام تولید کالا بایستی جهت افزایش کیفیت به چه موارد توجه کرد؟

ردیف	مورد	توضیح در مورد شاخص‌ها و متغیرها
۱	کاهش مصرف انرژی در تولید	
۲	کاهش استفاده از مواد مصرفی	
۳	استفاده از مواد دوستدار طبیعت	
۴	کاهش مصرف انرژی در هنگام استفاده کالا	
۵	...	



## تضمین کیفیت کالا از طریق ضمانت گارانتی و وارانتی

فعالیت  
کلاسی ۴



### ■ بحث و گفت‌وگو

برگه ضمانت نامه چند کالای ایرانی را در گروه آورده و در مورد شرایط، زمان و مواردی که ضمانت نامه شامل آن می‌شود بحث و گفت‌وگو نمایید. در مورد تفاوت گارانتی و وارانتی نیز بحث نمایید.

موضوع	نام کالا:..... شرکت: .....	نام کالا:..... شرکت: .....
مدت ضمانت		
موارد ضمانت		
شرایط ضمانت		
نوع ضمانت (تعویض / تعمیر / ...)		
اطلاعات تماس		
.....		



## نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق کیفیت و قیمت رقابتی

فعالیت  
کلاسی ۵



### ■ گفت و گو

صحبت‌های یک تولیدکننده کالای داخلی را گوش دهید. نکاتی که در مورد کیفیت و قیمت رقابتی برداشت کرده‌اید در جدول زیر بنویسید.





## به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای تولیدی

### ■ مشاهده فیلم

فیلم مربوط به تلاش و کوشش تا به ثمر رساندن و نتیجه دادن کار را مشاهده نمایید. به نظر شما تولیدکنندگان و کارآفرینان برای به نتیجه رسیدن در کارها بر اساس استاندارد چه تلاش‌هایی می‌کنند و چه موانعی را پشت سر می‌گذارند. این افراد چه ویژگی‌هایی دارند.

.....

.....

.....

.....

فعالیت  
کلاسی ۶



### ■ مطالعه و گفت‌وگو

در برخی از قراردادهای انجام کار موضوعی با نام «حسن انجام کار» وجود دارد. درباره این موضوع پژوهش و در کلاس آن را بررسی کنید و یافته‌های خود را بنویسید.

.....

.....

.....

.....

فعالیت  
کلاسی ۷





### ■ بحث و پژوهش

به تصویر زیر نگاه کنید. چه برداشتی از این تصویر دارید؟ نظر شما در مورد کارآفرین اجتماعی چیست؟



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## خواندنی



از دکتر چمران پرسیدند:  
تعهد بهتر است یا تخصص؟  
گفت: می گویند تقوا از تخصص لازم تر است، آن  
را می پذیرم.  
اما می گویم آن کسی که تخصص ندارد و کاری را  
می پذیرد بی تقواست.

### ■ بحث و گفت وگو

در مورد این جمله شهید دکتر چمران بحث و گفت وگو نمایید و نتیجه بحث را بنویسید.

فعالیت  
کلاسی ۹



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



■ تکلیف منزل و ارائه  
در جدول زیر آثار و نتایج مسئولیت‌پذیری در تولید کالا را تکمیل نمایید.

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

## مسئولیت پذیری در ارائه خدمات

### اهداف

- پاسخگویی سریع به درخواست‌های خدماتی مشتریان
- کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات مورد نیاز و جلب رضایت مشتری
- پرهیز از ایجاد هزینه غیرضروری 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

### ضرورت و اهمیت

برخی از مشاغل و حرفه‌ها در جامعه به‌عنوان مشاغل و حرفه‌های زمینه خدمات شناخته می‌شوند. استفاده‌کننده مستقیم این مشاغل انسان‌ها هستند. خدمات آموزشی، خدمات فنی، خدمات مالی، خدمات مشاوره از این جمله هستند. در برخی کشورها مشاغل و حرفه‌های بخش خدمات بیشتر از بخش صنعت و کشاورزی می‌باشند.

مسئولیت‌پذیری در ارائه خدمات سبب می‌شود: 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.

## پاسخگویی سریع به درخواست‌های خدماتی مشتریان

فعالیت  
کلاسی ۱۱



### ■ بحث و گفت‌وگو

در گروه کلاسی خود چند حرفه خدماتی را در نظر بگیرید. برای پاسخگویی سریع به مشتریان چه راه‌حلهایی ارائه می‌دهید.

نام حرفه	روش‌های پاسخگویی سریع به درخواست‌های مشتریان

### ■ بحث و گفت‌وگو

یکی از مشکلاتی که ممکن است شما با آن برخورد کرده باشید خرید نان از نانوايي است. در برخی از موارد سبب اتلاف زمان و هزینه می‌شود. در گروه خود بحث نمایید که به چه روش‌هایی می‌توانید این اتلاف زمان و هزینه را به حداقل رسانید.

فعالیت  
کلاسی ۱۲



### ■ مطالعه موردی

فرض کنید از یک شرکت اپراتور خدمات اینترنتی، بسته اینترنتی خریداری کرده‌اید. اگر مشکلی در هنگام استفاده از این خدمات برای شما رخ دهد به نظر شما آن شرکت به چه روش‌هایی می‌تواند به شما سریع پاسخ دهد و مشکل شما را برطرف نماید؟

فعالیت  
کلاسی ۱۳



## کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات مورد نیاز و جلب رضایت مشتری

فعالیت  
کلاسی ۱۴



### ■ بحث و گفت و گو

در گروه خود بحث کنید و نام چند شرکت را که برای جلب رضایت مشتری از مشتریان بازخورد و نظرخواهی می کنند، فهرست نمایید. همچنین شیوه دریافت بازخورد را در جدول زیر بنویسید.

نام شرکت	شیوه های دریافت بازخورد از مشتری

فعالیت  
کلاسی ۱۵



### ■ بحث و گفت و گو

فرض کنید شما در یک رشته خدماتی شاغل هستید. برای صحت خدمات چه روش هایی را پیشنهاد می نمایید.

نام حرفه : .....
روش های کنترل و صحت خدمات:





■ پژوهش

استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی را بررسی کرده و در کلاس ارائه نمایید. همچنین جدول زیر را کامل نمایید.

هدف از استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

اصول به کار رفته شده در استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

کاربرد استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

پیشنهاد شما برای اخذ استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی در هنرستان :

## پرهیز از ایجاد هزینه غیر ضروری در ارائه خدمات از طریق اطمینان به شایستگی فنی با ارائه گواهینامه صلاحیت حرفه ای

### ■ سخنران - میهمان

صحبت‌های یک خبیره حرفه‌ای در رشته خود را در کلاس خوب گوش دهید. روش‌هایی که ممکن است به دلیل عدم شایستگی و صلاحیت حرفه‌ای برای مشتریان هزینه‌های غیر ضروری ایجاد کند را در زیر فهرست کنید.

فعالیت  
کلاسی ۱۷





### مطالعه موردی

راهنمای برنامه درسی رشته خود را مطالعه و بررسی کنید و فهرست گواهینامه‌هایی که شما بایستی جهت شاغل شدن در حرفه و کسب صلاحیت داشته باشید در جدول زیر فهرست نمایید.

رشته تحصیلی - حرفه ای: .....

ردیف	عنوان گواهینامه شغلی و حرفه ای (شایستگی و صلاحیت حرفه ای)	شایستگی‌ها
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		
۷		
۸		
۹		
۱۰		
۱۱		
۱۲		
۱۳		
۱۴		
۱۵		

## به نتیجه رساندن کارها بر اساس استانداردهای ارائه خدمت

فعالیت  
کلاسی ۱۹



### ■ بحث و گفت و گو

حرفه هنرآموز خود در کارگاه را در نظر بگیرید.  
هنرآموز محترم شما برای اینکه شما هنرجویان، شایستگی های لازم را کسب نمایید و آموزش نتیجه دهد، چه کارهایی را انجام می دهند.

ردیف	عنوان فعالیت هایی که هنرآموزان در کارگاه انجام می دهند.
۱	
۲	
۳	
۴	
۵	
۶	
۷	
۸	



■ تکلیف منزل و ارائه

در جدول زیر آثار و نتایج مسئولیت پذیری ارائه خدمات را تکمیل نمایید.

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

### الگوی ارزشیابی پودمان مسئولیت پذیری

نمره	استاندارد (شاخص‌ها، داوری، نمره‌دهی)	نتایج	استاندارد عملکرد	تکالیف عملکردی (شایستگی‌ها)
۳	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تضمین کیفیت کالا از طریق صدور ضمانت گارانتی و وارانتی</li> <li>■ نشان دادن وفاداری به کالای تولید داخل از طریق معرفی کیفیت و رقابت قیمتی</li> </ul>	بالتر از حد انتظار		
۲	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ استانداردسازی داوطلبانه کالا و استفاده از نشان در برجسب به صورت اختیاری</li> <li>■ کنترل فرایند خدمت به منظور صحت خدمات موردنیاز و جلب رضایت مشتری</li> </ul>	در حد انتظار (کسب شایستگی)	تولید کالا و ارائه خدمات براساس رضایت مشتری	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مسئولیت پذیری در تولید کالا</li> <li>■ مسئولیت پذیری در ارائه خدمات</li> </ul>
۱		پایین تر از انتظار (عدم احراز شایستگی)		
				نمره مستمر از ۵
				نمره شایستگی پودمان از ۳
				نمره پودمان از ۲۰