

بسمه تعالی

سوال و پاسخ کتاب در آمدی بر اخلاق حرفه ای - دانشگاه فرهنگیان شهید رجایی تربت حیدریه

مدرس : محمودی

گروه های ۳۰ و ۴۰ (فصل های ۱ تا ۵)

(فصل ۱)

۱- منظور از موفقیت چیست؟

موفقیت تصادفی نیست بلکه موفقیت یک انتخاب آگاهانه است. تصور فرد از موفقیت ، تلاش او را در نیل به آن رقم می زند.

۲- ابعاد موفقیت را نام ببرید؟

الف) موفقیت من (به عنوان شخصیت حقیقی) در زندگی شخصی - ب) موفقیت فرد در زندگی شغلی ج) موفقیت در سطح سازمان د) موفقیت در حیات ملی ی) موفقیت در خانواده جهانی

۳- کامیابی فرد در زندگی شخصی وی تا حدودی ناشی از چیست؟

متاثر از موفقیت وی در زندگی شغلی است .

۴- چهار مورد از عوامل عمده و موثر در موفقیت سازمان را بیان نمایید؟

۱- برخورداری از منابع انسانی حرفه ای ، شایسته و کار آمد ۲- توسعه ذهنی منابع انسانی ۳- دانش فنی و توان فن آوری ۳- منابع مالی و اعتباری ۴- خودانگیختگی کارکنان و انگیزش درونی نیروی انسانی ۵- رضایت مشتری ۶- برخورداری از سهم و جایگاه مطلوب در بازار ۷- مشارکت سازمانی ۸- مزیت رقابتی ۹- بهره وری

۵- منظور از بهره وری در سطح سازمان چیست؟

آنچه منابع مالی ، فن آوری و منابع انسانی ، افراد را به سرمایه واقعی در سازمان تبدیل می کند بهره وری است.

۶- مهمترین موانع موفقیت سازمان را بیان کنید؟

تنشهای درون سازمانی - ضایعات - انرژی منفی - تهدیدهای محیط و نا امنی روانی

۷- بارزترین ضایعات سازمانهای آموزشی چیست؟

ترک تحصیل

۸- موفقیت در چه فضایی حاصل می شود؟

موفقیت در فضای انتزاعی حاصل نمی شود بلکه در تعامل و شبکه پیچیده ای از ارتباطات به دست می آید.

۹- سازمان برای نیل به اهداف خود مستلزم چیست. توضیح دهید؟

مستلزم مهندسی و بهینه سازی ارتباطات است. موفقیت سازمان بیش از اینکه حاصل ارتباط ما با دیگران باشد در گرو رابطه دیگران با سازمان است.

۱۰- منظور از رابطه ی خوب در یک سازمان چیست؟

اولا آسان یاب باشد. ثانيا درست باشد.

۱۱ - عناصر محیطی هر سازمانی چگونه تعیین می شوند؟

بر حسب ماموریت و صنعت آن

۱۲- رابطه اثربخش محیط با سازمان که منجر به موفقیت سازمان می گردد چگونه است . توضیح دهید؟

موفقیت سازمان در گرو رابطه اثر بخش محیط با سازمان است یعنی رابطه آسان (کم هزینه) و درست (ریسک معقول) ، بنابراین اگر رابطه محیط با سازمان آسان و درست باشد رضایت مشتریان افزایش می یابد در نتیجه مشتریان مبلغان بنگاه می شوند و سهم شرکت در بازار افزایش می یابد ، انگیزش کارکنان درونی می شود مشارکت کارکنان افزایش می یابد و در نهایت مزیت رقابتی ایجاد و بهره وری در سازمان افزایش می یابد.

(فصل ۲)

۱۳- مهمترین و فوری ترین نیاز سازمان ها و بنگاه ها در جامعه ما چیست؟

اعتماد آفرینی

۱۴- چهار مورد از عواملی که امروزه باعث فقدان یا نقصان اعتماد محیط نسبت به سازمان گردیده است

را بیان کنید؟

تحولات اساسی در نسبت بین عرضه و تقاضا - ورود کالا از خارج - ظهور رقابت در کسب و کار - گرایش بنگاه ها به فعالیت در محیط جهانی - مشکلات ناشی از قیمتهای جهانی کالا - ظهور مردم سالاری و رشد آگاهی افراد نسبت به حقوق خود -

۱۵- برخی از نتایج اعتماد آفرینی سازمان در عوامل داخلی را بیان کنید؟

بنگاه با ایجاد اعتماد عوامل داخلی، یعنی کارکنان و مدیران، انگیزش آنها را درونی تر و بیشتر می سازد و مانع بروز تنشهای سازمانی می گردد. مشارکت را افزایش داده و وجدان کاری را سبب می شود. افزایش انگیزش و کاهش تنش نیز سبب کاهش ضایعات و انرژی منفی در بنگاه یا سازمان می گردد.

۱۶- برخی از نتایج اعتماد آفرینی سازمان در عوامل بیرونی را بیان کنید؟

سازمان با اعتماد آفرینی اصیل در عوامل بیرونی (مستقیم و غیر مستقیم) جذب متخصصان را تسهیل می کند و تهدیدات محیطی را کاهش می دهد. جذب منابع مالی و اعتباری افزایش می یابد و امکان دستیابی به سهم بیشتر در بازار را به وجود می آورد. اعتماد آفرینی سبب افزایش وفاداری سازمانی می شود و آن هم باعث سودآوری بیشتر سازمان می گردد.

۱۷- تفاوت اعتماد آفرینی اصیل و اعتماد آفرینی پنداری را نسبت به سازمان بیان کنید؟

اعتماد آفرینی اصیل پایدار، راسخ و عمیق، فراگیر، هویتی، مبتنی بر تصویر واقع بینانه از بنگاه و به خوبی از آن استفاده می گردد و عمل موفقیت و پیروزی سازمان است ولی اعتماد آفرینی پنداری موقت، سطحی، غیرفراگیر، عاریتی، مبتنی بر تصویر وارونه از بنگاه و در مقام سوء استفاده از آن انجام می گیرد و سبب شکست سازمان می شود.

۱۸- پنج ضلع اعتماد کارآمد و ضامن موفقیت محیط به سازمان را بیان کنید؟

۱- اعتماد راسخ- ۲- اعتماد مبتنی بر صداقت- ۳- اعتماد فراگیر- ۴- اعتماد پایدار- ۵- اعتماد متقابل

۱۹- نظر «فرد دیوید» را در ارتباط بین فرآیند اعتماد آفرینی با قدرت اقتصادی جامعه بیان نمایید؟

تاریخ ثبت کرده است که هر قدر اعتماد بین افراد جامعه بیشتر باشد، از قدرت اقتصادی بهتری برخوردار خواهد بود.

۲۰- شما به عنوان مدیر یا معاون یک سازمان برای ایجاد اعتماد محیط به سازمان چه گامهایی را بر می دارید؟ نظر خود را بنویسید؟

۱- اخلاق حرفه ای- ۲- تبلیغات مناسب و حرفه ای مبتنی بر کیفیت کالا و خدمات- ۳- منابع مالی- ۴- منابع انسانی متخصص- ۵- کیفیت شناخت سازمان و...

۲۱- یک سازمان با چه نوع تبلیغاتی می تواند به اعتماد اصیل دست پیدا کند؟

در تحلیل واق بینانه از نقش تبلیغات سه نکته را باید مورد توجه قرار داد: تبلیغات عملکرد- تبلیغات کیفیت- تبلیغات مسئولیت پذیری و امثال آن.

۲۲- تاثیر نگرش فردگرایانه را در میزان اعتماد آفرینی سازمان بیان نمایید؟

نگرش فرد گرایانه ، هویت سازمان را مورد غفلت قرار می دهد و تعهدات سازمان و عملکرد آن را نادیده می انگارد این نگرش به دلیل فروکاستن به افراد تصویری ناقص از اعتماد آفرینی دارد و از دست یابی به اعتماد اصیل و فراگیر مانع می شود .

۲۳- چهار عنصر مهم شناخت افراد را نام ببرید؟

شناخت استدلال- درک ، مفاهیم و معانی زندگی .

(فصل ۳)

۲۴- مدیری را در نظر بگیرید که هر لحظه تصمیم خود را عوض می کند و تغییر تصمیم وی تابع هیچ امر شناخته شده نیست ، این مدیر فاقد کدام عنصر مهم است؟

پیش بینی ناپذیر بودن

۲۵- تفاوت دو مفهوم « قابلیت پیش بینی » و « قدرت پیش بینی » را بیان کنید؟

قدرت پیش بینی آن است که سازمان با افزایش شناخت خود از محیط ، عوامل اثر گذار ، فرصتها ، تهدیدها ، حوادث و اتفاقات آینده را پیش بینی کند. در حالی که مفهوم قابلیت پیش بینی آن است که بنگاه به دلیل برخورداری از ویژگی و خصلت معینی به گونه ای است که دیگران در محیط درونی و بیرونی می توانند حرکت و اقدامهای آن را پیش بینی کنند تا نحوه ارتباط خود را با آن معین نمایند.

۲۶- نتیجه قدرت پیش بینی در یک سازمان چیست؟

قدرت پیش بینی موجب می شود بنگاه نسبت به پیش گیری و یا مهار تهدیدها موفق بوده و نسبت به ایجاد و صید فرصتها کارآیی داشته باشد.

۲۷- دو مثال در مورد نحوه قابلیت پیش بینی بودن یک سازمان را بنویسید؟

مشتری بتواند کیفیت، کمیت و زمان تحویل کالا را پیش بینی کند- صاحب اعتبار بتواند چگونگی باز پرداخت کالا را به طور دقیق پیش بینی کند- کارکنان و مدیران بتوانند مواجهه بنگاه با معضلات و مسائل آنها را پیش بینی کنند.

۲۸- چهار مورد از اثرات زیانبار پیش بینی ناپذیر بودن یک سازمان را بنویسید؟

بلا تکلیفی محیط - اضطراب و تشویش محیط - سلب اعتماد به سازمان - تخریب رابطه آسان و درست محیط با سازمان - زمینه فساد اداری - مالی و رفتاری در سازمان - تنشهای ناشی از واکنشهای هیجانی - آسیب پذیری فرهنگ سازمانی - توسعه نیافتگی منابع انسانی و....

۲۹- کالینز و پوراس لازمه پیش بینی پذیری یک سازمان را چگونه بیان می نمایند؟

اگر شرکتها به تغییر و تحول معتقد نباشند و با تحولات بستیزند از صفحه روزگار محو خواهند شد.

۳۰- آیا می توان به دلیل پیش بینی پذیری ، تغییر پذیری سازمان را به طور کامل نفی کرد؟ دیدگاه صحیح را بیان نمایید؟

دیدگاه صحیح بر تحول در عین ثبات تاکید دارد. بنابراین نمی توان به دلیل پیش بینی پذیری ، تغییر پذیری سازمان را به طور کامل نفی کرد.

۳۱- سه عامل افزایش پیش بینی پذیری یک بنگاه یا سازمان را بنویسید؟

فن آوری - منابع انسانی - منابع مالی

۳۲- بر اساس مدل لیویت ، تحقق سازمان پیش بینی پذیر مرهون چه خصلت های سازمانی می باشد؟

منابع انسانی - فن آوری - وظایف و ساختار

۳۳- پیش بینی پذیری سازمان دارای چه بستری است و با چه نهادهایی در داد و ستد مستمر است؟

فراسازمانی - در سه سطح ملی - منطقه ای و جهانی در داد و ستد مستمر است.

۳۴- نسبت بین قانون مندی و پیش بینی پذیری بنگاه به منزله یک اصل راهبردی چگونه است ؟

هر چه سازمان خود را قانونمندتر سازد، به همان میزان قابلیت پیش بینی خود را در محیط افزون تر ساخته است

(فصل ۴)

۳۵- آنچه در پای بندی آدمی و بنگاه به قانون نقش موثرتری دارد چیست؟

مسئولیت های اخلاقی

۳۶- فرآیند دست یابی سازمان به موفقیت معطوف به چند اصل راهبردی است ، آنها را بیان نمایید؟

مسئولیت پذیری- قانون پذیری - پیش بینی پذیری- ایجاد اعتماد- ارتباط آسان و درست محیط با سازمان

۳۷- آیا پیش بینی پذیری یک بنگاه یا سازمان می تواند یک برتری رقابتی محسوب شود با ذکر مثال توضیح دهید؟

بنگاهی را در صنعت آهن یا فولاد فرض کنید که نمی تواند زمان تحویل کالا را برای خریدار پیش بینی کند. مشتری که خود یک بنگاه صنعتی است از اینکه کالا دیر تحویل داده شود در اضطراب است. در صورت تاخیر در تحویل، کارخانه وی تعطیل می گردد. مشتری به ناچار به همه افراد و مدیران فرادست مراجعه می کند. وقت مدیران ارشد اتلاف می شود و اگر پاسخی نیابد به ابزارهایی چون هدیه و رشوه به مدیر فروش روی می آورد و اگر بنگاه یاد شده رقیب پیدا کند، مشتری به رقیب تردیدی نخواهد داشت. بنابراین، پیش بینی در واقع یک برتری رقابتی است.

۳۸- نظر فرد دیوید را در ارتباط با نقش اخلاق حرفه ای مدیریت استراتژیک سازمان بیان کنید؟

در سازمان اصول اخلاقی خوب از پیش شرطهای مدیریت استراتژیک خوب است و اصول اخلاقی خوب یعنی شرکت خوب

(فصل ۴ و ۵)

۳۹- منظور از اخلاق حرفه ای چیست ؟

الگوی رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی مبتنی بر رعایت حقوق طرف ارتباط

۴۰- آیا می توان ترویج اخلاق در سازمان را نوعی سرمایه گذاری دانست. چرا؟

بله- سرمایه های مهم سازمان، مانند اعتماد، رضایت مشتری، جذب منابع مالی، تقویت و تصحیح انگیزش کارکنان و مشارکت عمومی فرزندان اخلاقی بودن سازمانند

۴۱- اقسام عمده « رفتار ارتباطی برون شخصی » را نام ببرید؟

رفتار ارتباطی با دیگرانکه آن را ارتباط بین شخصی می نامیم- رفتار ارتباطی با محیط زیست حیوانی و طبیعی- رفتار ارتباطی با خدا

۴۲- مسئولیت را در اصطلاح تعریف نمایید؟

مسئولیت در اصطلاح پای بندی فرد یا سازمان در قبال همه حقوق عناصر محیط درونی و بیرونی خود است.

۴۳- مسئولیت به چند دسته تقسیم می شود. نام ببرید؟

پنج دسته- مسئولیت حرفه ای- مسئولیت حقوقی- مسئولیت حقوق مدنی- مسئولیت شرعی- مسئولیت اخلاقی

۴۴- منظور از مسئولیت اخلاقی چیست؟

مسئولیت اخلاقی، تعهد و الزام فرد یا سازمان در قبال حقوق خویش یا دیگران است.

۴۵- دو مورد از رابطه قانون با مسئولیت اخلاقی را بنویسید؟

قانون در نیل به اهدافی چون زیان نرسیدن به فرد و جامعه و برقراری نظم عمومی، محتاج ترویج اخلاقی در جامعه است و لذا در مواردی از مسئولیت اخلاقی حمایت کیفری می‌کند- قانونگذار در مقام وضع قانون محتاج ارزیابی کردن آن از حیث انصاف و عدالت است- اخلاق روح قانون است زیرا قانون پذیری یکی از الزامهای اخلاقی است و...

۴۶- در رساله حقوق امام سجاد، به چه نکاتی تاکید شده است؟

رساله حقوق امام سجاد (ع) نشانگر اهمیت دغدغه رعایت حقوق در رفتار ارتباطی است. در این رساله بخش قابل توجهی به حقوق در رفتار ارتباطی درون شخصی مربوط است مانند حق چشم، زبان، گوش، جق نفس و مواردی به حقوق در ارتباط بنده با خدا مربوط است و نیز موارد فراوانی از حقوق ارتباط بین شخصی افراد با دیگران را مطرح می‌کند.

۴۷- دو مورد از مصادیق قانون گریزی در یک سازمان را نام ببرید؟

مالیات گریزی- معاملات اندرونی در معاملات اوراق بهادار

۴۸- قانون در چه هنگامی به اخلاق محتاج است؟

قانون در مقام وضع به ممیزی اخلاقی محتاج است و در مقام عمل نیز به اخلاق به منزله روح و ضامن اجرایی نیازمند است.

۴۹- رفتارهای ارتباطی از حیث ارتباط با شخصیت صاحب رفتار بر چند گونه اند؟

بر دو گونه - رفتارهایی اتفاقی که نادرند، رفتارهای پایدار که در اثر فراوانی و دوام در شخص نهادینه شده و بخشی از شخصیت او می‌گردند.

۵۰- تمایز حقوق افراد با رضایت آنان در چیست؟

رضایت افراد می‌تواند رضایت پنداری و رضایت واقعی باشد. رضایت واقعی حاصل رعایت حقوق و منافع آنان است. اخذ رضایت افراد در تعریف اخلاق آن را تهی می‌سازد.