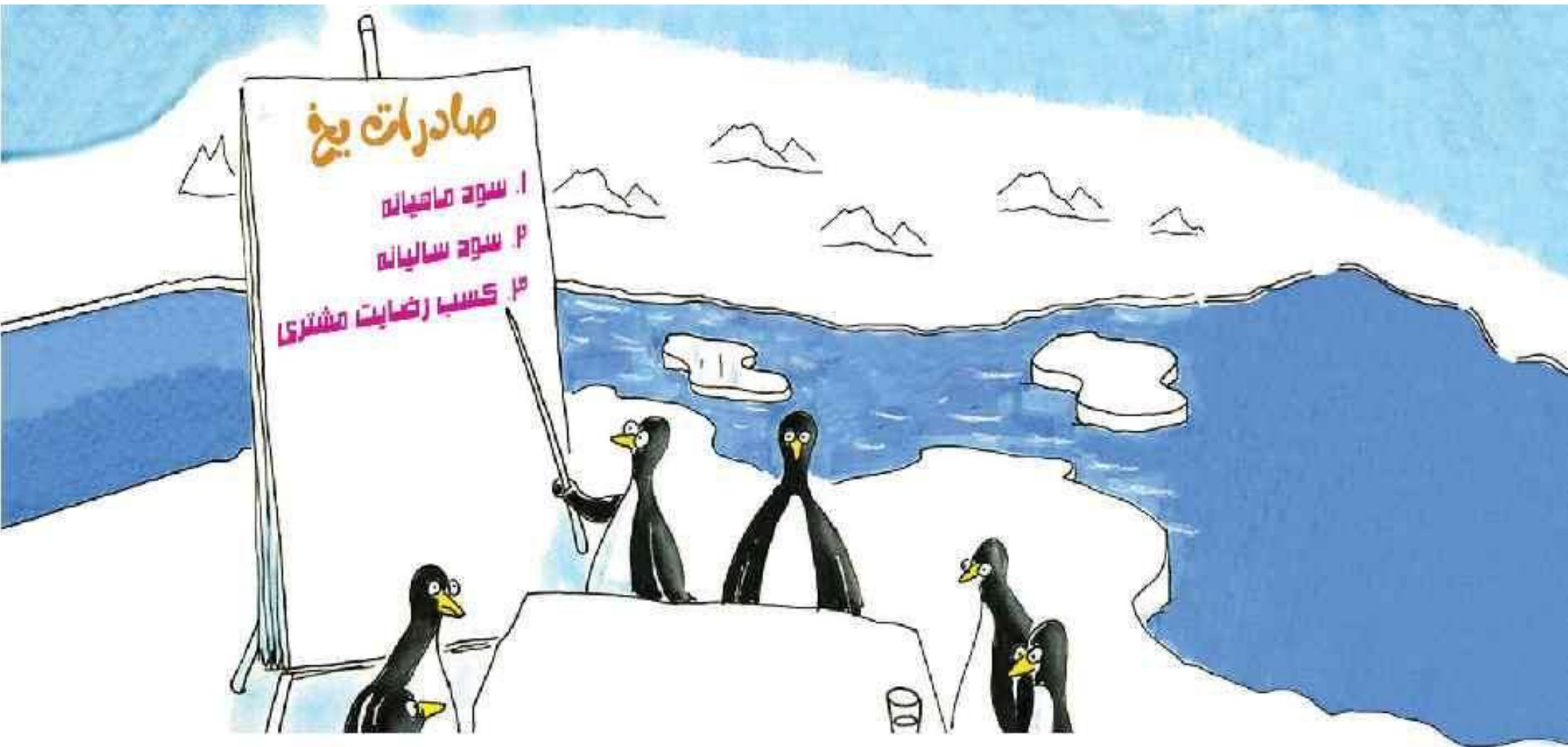




کسب و کار

- درک مفهوم کسب و کار یا تجارت
- آشنایی با اهداف کسب و کار

اهداف



در درس گذشته با مفهوم کار یا شغل آشنا شدید. در این جلسه به مفهوم «کسب‌وکار»، «تجارت» یا «business» می‌پردازیم. چقدر با این مفاهیم آشنایی دارید و چقدر در اجتماع با آن‌ها برخورد داشته‌اید؟ وقتی سازمانی به تولید کالا یا ارائه‌ی خدمات بپردازد، در واقع وارد عرصه‌ی کسب‌وکار شده است. هر کسب‌وکاری هدفی دارد که در ادامه به آن اشاره می‌کنیم:

۱- به دست آوردن سود از طریق تولید کالا یا ارائه‌ی خدمات

۲- جلب رضایت مشتریان از طریق برآورده کردن نیازها و خواسته‌های آن‌ها (بدون کسب سود)



به طور مثال، هدف شرکت های تولیدی مثل «ایران خودرو»، کسب سود از طریق تولید و فروش اتومبیل است در حالی که هدف سازمان های خدماتی مانند «محک» برطرف کردن نیاز کودکان سرطانی است. لازم به توضیح است که در اکثر کسب و کارها علاوه بر کسب درآمد و سود، جلب و حفظ رضایت مشتریان نیز از اهمیت خاصی برخوردار است.



محک

موسسه خیریه حمایت از
کودکان مبتلا به سرطان

فرض کنید در یک شرکت خدماتی ساختمانی تعدادی از افراد به عنوان نقاش مشغول به کار هستند و پس از اراهی خدمت پولی دریافت می کنند. این نکته را نباید نادیده گرفت که در چنین سازمانی، هدف اصلی کسب سود و پس از آن جلب و حفظ رضایت مشتریان است. این در حالی است که در مؤسسات خدماتی مانند سازمان های خیریه، هدف اصلی، رضایتمندی نیازمندان بدون توجه به عامل سود است.













فعالیت کلاسی

با توجه به لوگوی شرکت‌ها، مشخص کنید که کدامیک از اهداف ذکر شده برای آن‌ها اولویت دارد.
 «کسب سود- کسب سود در رضایتمندی مشتریان- رضایتمندی مشتریان بدون کسب سود»

.....	 <p>سازمان زمین‌شناسی</p>	 <p>بنیادهای خیریه حمایت از کودکان مبتلا به سرطان محرک</p>
.....	 <p>جمهوری اسلامی ایران وزارت آموزش و پرورش</p>	
.....		 <p>وزارت بهداشت</p>
.....		 <p>نخودکتابخانه‌های عمومی کشور</p>

فعالیت منزل

با جست‌وجو در اینترنت و کمک بزرگترها ۵ کسب‌وکار دیگر را در جدول زیر نوشته و هدف هر کدام را مشخص کنید.

هدف		کسب‌وکار	ردیف
	رضایتمندی مشتریان	 کسب درآمد و رضایتمندی مشتریان	۱
	رضایتمندی مشتریان	 کسب درآمد و رضایتمندی مشتریان	۲
	رضایتمندی مشتریان	 کسب درآمد و رضایتمندی مشتریان	۳
	رضایتمندی مشتریان	 کسب درآمد و رضایتمندی مشتریان	۴
	رضایتمندی مشتریان	 کسب درآمد و رضایتمندی مشتریان	۵