



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# راهنمای هنر آموز خدمات سفر و گردشگری

رشته حمل و نقل

گروه خدمات

شاخه فنی و حرفه‌ای

پایه دهم دوره دوم متوسطه



## وزارت آموزش و پرورش سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



راهنمای هنرآموز خدمات سفر و گردشگری - ۲۱۰۸۳۲  
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی  
دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش  
سید محمود برآبادی، افشین شهپرافراشته، ارسطو کریمی، رقیه متحیرپسند، عباس  
محمودآبادی، مینا مزرعه فراهانی (اعضای شورای برنامه‌ریزی)

غلامرضا آقاجانی، سید محمود برآبادی، شهرزاد پاکجویی، محید جبالبارزی، افشین  
شهپرافراشته، ارسطو کریمی، رقیه متحیرپسند، مینا مزرعه فراهانی (اعضای گروه تألیف)  
اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی  
جواد صفری (مدیر هنری) - ایمان اوجیان (طراح یونیفورم) - طاهره حسن‌زاده (طراح  
جلد) - خدیجه محمدی (صفحه‌آرا)

تهران: خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهیدموسوی)  
تلفن: ۹-۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار: ۸۸۳۰۹۲۶۶، کد پستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹  
وب سایت: [www.chap.sch.ir](http://www.chap.sch.ir)

شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران - کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج -  
خیابان ۶۱ (دارو پخش) تلفن: ۵-۴۴۹۸۵۱۶۱، دورنگار: ۴۴۹۸۵۱۶۰ / صندوق  
پستی: ۱۳۹-۳۷۵۱۵

شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»  
چاپ اول ۱۳۹۵

نام کتاب:

پدیدآورنده:

مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف:

شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف:

مدیریت آماده‌سازی هنری:

شناسه افزوده آماده‌سازی:

نشانی سازمان:

ناشر:

چاپخانه:

سال انتشار و نوبت چاپ:

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی  
وزارت آموزش و پرورش است و هرگونه استفاده از کتاب و اجزای آن به صورت چاپی  
و الکترونیکی و ارائه در پایگاه‌های مجازی، نمایش، اقتباس، تلخیص، تبدیل، ترجمه،  
عکس‌برداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز ممنوع  
است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



دست توانای معلم است که چشم انداز آینده ما را ترسیم می کند.

امام خمینی (قدّس سرّه الشّریف)

۱	کلیات و مفاهیم
۹	<b>فصل اول – صدور بلیت و صورت وضعیت</b>
۱۰	جدول بودجه‌بندی
۱۱	طرح درس
۱۲	سفر
۱۴	انواع بلیت
۱۷	ارزشیابی مرحله اول
۱۷	مدارک وسیله نقلیه
۲۰	ارزشیابی مرحله دوم
۲۱	مدت کار و ثبت مشخصات راننده
۲۲	ارزشیابی مرحله سوم
۲۳	صورت وضعیت
۲۴	ارزشیابی مرحله چهارم
۳۱	ارزشیابی شایستگی صدور بلیت و صورت وضعیت
۳۳	<b>فصل دوم – خدمات انبار توشه</b>
۳۴	جدول بودجه‌بندی
۳۵	توشه مسافر
۳۶	ارزشیابی مرحله اول
۳۷	انبار و انواع آن
۴۳	میزان بار مجاز برای حمل دستی
۴۴	نمونه طرح درس
۴۹	محاسبه آنالیز بلند کردن دستی بار
۵۰	اصول ایمنی در حمل دستی بار
۵۱	ارزشیابی مرحله دوم
۵۲	مستندسازی فرایند حمل توشه
۵۲	ارزشیابی مرحله سوم
۵۳	ارزشیابی شایستگی خدمات انبار توشه
۵۵	<b>فصل سوم – مهمانداری</b>
۵۶	جدول بودجه‌بندی
۵۷	طرح درس
۵۸	جدول ارزشیابی شایستگی‌های غیرفنی هنرجو
۵۸	تجهیزات رفاهی
۶۰	ارزشیابی مرحله اول
۶۰	توشه مسافر

۶۲	ارزشیابی مرحله دوم
۶۳	حقوق مسافر
۶۵	ارزشیابی مرحله سوم
۶۵	تجهیزات ایمنی
۶۶	ارزشیابی مرحله چهارم
۶۷	شرایط اضطراری
۶۹	ارزشیابی مرحله پنجم
۷۱	ارزشیابی شایستگی مہمانداری

### فصل چهارم - خدمات ویژه مسافران معلول

۷۳	جدول بودجه بندی
۷۴	معلولیت و انواع آن
۷۵	ارزشیابی مرحله اول
۷۸	وسایل کمک توانبخشی
۷۸	انتخاب تجهیزات مورد نیاز افراد دارای معلولیت
۸۲	ارزشیابی مرحله دوم
۸۳	نحوه کمک رسانی به فرد دارای معلولیت در وسایل نقلیه عمومی
۸۴	نحوه برقراری ارتباط با افراد دارای معلولیت
۸۵	ارزشیابی مرحله سوم
۸۷	نکات ایمنی در ارائه خدمات به افراد معلول
۸۷	شئون اجتماعی
۹۰	ارزشیابی شایستگی انجام خدمات ویژه برای افراد معلول
۹۴	

### فصل پنجم - کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری

۹۵	جدول بودجه بندی
۹۶	جدول طرح درس
۹۸	کار با نقشه
۹۹	ارزشیابی مرحله اول
۱۰۱	برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی (جلسه ۲)
۱۰۱	ارزشیابی مرحله دوم
۱۰۴	شرایط کار در پایانه های اتوبوس رانی درون شهری (جلسه ۴)
۱۰۴	مدیریت عرضه و تقاضای سفر درون شهری (جلسه ۴)
۱۰۴	ارزشیابی مرحله سوم
۱۰۶	ارزشیابی مرحله چهارم
۱۰۷	ارزشیابی شایستگی کنترل خطوط اتوبوس رانی درون شهری
۱۰۸	

موضوع اولین هدف عملیاتی سند تحول بنیادین آموزش و پرورش مربوط به پرورش تربیت یافتگانی است که با درک مفاهیم اقتصادی در چارچوب نظام معیار اسلامی از طریق کار و تلاش و روحیه انقلابی و جهادی، کارآفرینی، قناعت و انضباط مالی، مصرف بهینه و دوری از اسراف و تبذیر و با رعایت وجدان، عدالت و انصاف در روابط با دیگران در فعالیت‌های اقتصادی در مقیاس خانوادگی، ملی و جهانی مشارکت می‌نمایند. همچنین سند برنامه ملی درسی جمهوری اسلامی ایران «حوزه تربیت و یادگیری کار و فناوری» به قلمرو و سازماندهی محتوای این آموزش‌ها پرداخته است.

در برنامه‌های درسی فنی و حرفه‌ای علاوه بر اصول دین‌محوری، تقویت هویت ملی، اعتبار نقش یادگیرنده، اعتبار نقش مرجعیت معلم، اعتبار نقش پایه‌ای خانواده، جامعیت، توجه به تفاوت‌های فردی، تعادل، یادگیری مادام‌العمر، جلب مشارکت و تعامل، یکپارچگی و فراگیری، اصول تنوع‌بخشی آموزش‌ها و انعطاف‌پذیری به آموزش بر اساس نیاز بازار کار، اخلاق حرفه‌ای، توسعه پایدار و کاهش فقر و تولید ثروت، شکل‌گیری تدریجی هویت حرفه‌ای توجه شده است.

مطالبات اسناد بالادستی، تغییرات فناوری و نیاز بازار کار داخل کشور و تغییر در استانداردها و همچنین توصیه‌های بین‌المللی، موجب شد تا الگوی مناسب که پاسخگوی شرایط مطرح‌شده باشد طراحی و برنامه‌های درسی بر اساس آن برنامه‌ریزی و تدوین شوند. تعیین سطوح شایستگی و تغییر رویکرد از تحلیل شغل به تحلیل حرفه و توجه به ویژگی‌های شغل و شاغل و توجه به نظام صلاحیت حرفه‌ای ملی، تلفیق شایستگی‌های مشترک و غیرفنی در تدوین برنامه‌ها از ویژگی‌های الگوی مذکور و برنامه‌های درسی است. بر اساس این الگو فرایند برنامه‌ریزی درسی آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و مهارتی در دو بخش دنیای کار و دنیای آموزش طراحی شد. بخش دنیای کار شامل ده مرحله و بخش دنیای آموزش شامل پانزده مرحله است. نوع ارتباط و تعامل هر مرحله با مراحل دیگر فرایند به صورت طولی و عرضی است، با این توضیح که طراحی و تدوین هر مرحله متأثر از اعمال موارد اصلاحی مربوط به نتایج اعتباربخشی آن مرحله یا مراحل دیگر می‌باشد.

توصیه سند تحول بنیادین و برنامه درسی ملی بر تدوین اجزای بسته آموزشی جهت تسهیل و تعمیق فعالیت‌های یاددهی-یادگیری، کارشناسان و مؤلفان را بر آن داشت

تا محتوای آموزشی مورد نظر را در شبکه‌ای از اجزای یادگیری با تأکید بر برنامه‌داری رشته، برنامه‌ریزی و تدوین نمایند. کتاب راهنمای هنرآموز از اجزای شاخص بسته آموزشی است و هدف اصلی آن توجیه و تبیین برنامه‌های درسی تهیه شده با توجه به چرخش‌های تحولی در آموزش فنی و حرفه‌ای و توصیه‌هایی برای اجرای مطلوب آن می‌باشد.

کتاب راهنمای هنرآموز در دو بخش تدوین شده است.

بخش نخست مربوط به تبیین جهت‌گیری‌ها و رویکردهای کلان برنامه درسی است که کلیات تبیین منطق برنامه درسی، چگونگی انتخاب و سازماندهی محتوا، مفاهیم و مهارت‌های اساسی و چگونگی توسعه آن در دوره، جدول مواد و منابع آموزشی را شامل می‌شود.

بخش دوم مربوط به طراحی واحدهای یادگیری است و تبیین منطق واحد یادگیری، پیامدهای یادگیری، ایده‌های کلیدی، طرح پرسش‌های اساسی، سازماندهی محتوا و تعیین تکالیف یادگیری و عملکردی با استفاده از راهبردهای مختلف و در آخر تعیین روش‌های ارزشیابی را شامل می‌شود.

همچنین در قسمت‌های مختلف کتاب راهنمای هنرآموز با توجه به اهمیت آموزش شایستگی‌های غیرفنی به آموزش مدیریت منابع، ایمنی و بهداشت، یادگیری مادام‌العمر و مسئولیت‌پذیری تأکید شده است.

مسلماً اجرای مطلوب برنامه‌های درسی، نیازمند مساعدت و توجه ویژه هنرآموزان عزیز و بهره‌مندی از صلاحیت‌ها و شایستگی‌های حرفه‌ای و تخصصی مناسب ایشان می‌باشد.

**دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش**

هنرآموزان محترم، می‌توانند نظرهای اصلاحی خود را درباره مطالب این کتاب از طریق نامه پرنشانی تهران -

صندوق پستی ۴۸۷۴ / ۱۵۸۷۵ - گروه درسی مربوط و یا پیام‌نگار [tvoccd@roshd.ir](mailto:tvoccd@roshd.ir) ارسال نمایند.

وب‌گاه: [www.tvoccd.medu.ir](http://www.tvoccd.medu.ir)

دفترتالیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش