

فصل ۳

مهمانداری

جدول بودجه بندی

زمان		رئوس محتوا	فصل	واحد یادگیری	جلسه
عملی	نظری				
۶	۲	تجهیزات رفاهی و بازدید عملی	سوم	مهمانداری	۱
۴	۰	تنظیم و نظافت تجهیزات داخل وسیله نقلیه			۲
۰	۳	توشه مسافر			۳
۴	۰	دریافت توشه و صدور رسید			۴
۴	۰	چیدمان توشه			۵
۰	۴	شیوه برخورد با مسافران در شرایط اضطراری و حقوق مسافر			۶
۰	۴	روش برقرار ارتباط مؤثر و آداب معاشرت			۷
۴	۰	آداب معاشرت			۸
۰	۲	تجهیزات ایمنی			
۵	۰	تجهیزات ایمنی			
۰	۲	امداد و نجات			
۰	۸	کمک‌های اولیه			
۸	۰	کمک‌های اولیه			

طرح درس

یک نمونه طرح درس به شرح زیر برای تجهیزات رفاهی اتوبوس ارائه شده است، با کمک آن برای هر هدف تهیه شود.

تجهیزات رفاهی داخل اتوبوس بین شهری را توضیح دهد.		هدف توانمندسازی		
ابزار و تجهیزات	روش ارائه	موارد قابل ارائه	زمان	بخش
کتاب درسی و تجهیزات مشخص شده در کتاب درسی	تکنیک ورود به مطلب مثال: - طرح پرسش و دادن فرصت برای پاسخ توسط هنرجو - تأیید یا اصلاح پاسخ توسط هنرآموز	اهمیت و تعریف موضوع مثال = اهمیت تجهیزات رفاهی داخلی اتوبوس	۱۰٪	مقدمه
سخت افزار (رایانه و ویدئو پروژکتور و پرده نمایش) و نرم افزار پاورپوینت جهت نمایش اسلایدهای تهیه شده	- ارائه مطلب با استفاده از پاورپوینت - طرح پرسش - تشریح موضوع با استفاده از روش سخنرانی	۱- معرفی و تعریف تجهیزات ۲- نحوه کاربرد و محل قرارگیری تجهیزات	۴۰٪	سرفصل
- وسیله نقلیه جهت رفت و آمد هنرجویان به محل بازدید - چک لیست طراحی شده - جدول طراحی شده در کتاب درسی	- حضور در محیط کار واقعی - مشاهده تجهیزات رفاهی داخل اتوبوس از نزدیک - کنترل عملکرد تجهیزات رفاهی آن	۱- انجام بازدید علمی از پایانه اتوبوسرانی و بازدید از تجهیزات داخل اتوبوس های مسافربری بین شهری و بررسی عملکرد تجهیزات ۲- انجام فعالیت کلاسی و تکمیل جدول	۴۵٪	فعالیت
ماژیک و وایت برد	بحث کلاسی در خصوص یافته های بازدید علمی و جداول تکمیل شده	نتیجه گیری از مطالب ارائه شده و بازدید انجام شده	۵٪	جمع بندی

جدول ارزشیابی شایستگی‌های غیرفنی هنرجو

بارم ارزشیابی		ملاک‌ها		
فعالیت‌های غیر کارگاهی	فعالیت‌های کارگاهی			
۲	۱	رعایت آداب معاشرت	۱	رضایت‌مندی
		پذیرش مسئولیت در فعالیت‌های فردی و گروهی	۲	
		رعایت بهداشت و حفظ محیط زیست	۳	
۵	۱	تحویل سالم وسایل و تجهیزات	۱	امانت‌داری
		دقت در نگهداری تجهیزات	۲	
		استفاده نکردن از وسایل و تجهیزات برای موارد شخصی	۳	
۱	۱	آسیب نرساندن به دیگران و محیط کارگاه	۱	ایمنی
		رعایت نکات ایمنی در انجام فعالیت‌ها	۲	
		به‌کارگیری مواد و تجهیزات با روش صحیح هنگام کار	۳	
۳	۳	جمع		

باید توجه داشت، که ۳ نمره از ۲۰ نمره هر فعالیت، مربوط به شایستگی‌های غیرفنی است که در طول انجام هر فعالیت باید توسط هنرآموز ارزشیابی و بر اساس جدول فوق محاسبه گردد.

تجهیزات رفاهی

با طرح پرسش در خصوص سفر با اتوبوس و تجهیزات رفاهی داخل آن، از هنرجویان بخواهید به صورت فعال در بحث شرکت کرده و پاسخ‌های مناسب را ارائه دهند.

بازدید علمی: به همراه هنرجویان از داخل اتوبوس در یک پایانه مسافری بازدید کنید و به سؤالات هنرجویان در مورد تجهیزات رفاهی داخل اتوبوس پاسخ دهید و حین بازدید از هنرجویان بخواهید جدول تجهیزات را تکمیل کنند. کارکرد هر یک از تجهیزات رفاهی توسط هنرجویان به دقت بررسی و در مورد سایر تجهیزاتی که در سفرهای بین شهری وجود دارد و در جدول اشاره نشده، در کلاس بحث و گفتگو شود. (مانند: پشت سری، پشت گردنی، میز چرخدار و سینی غذا، نمایشگر، خدمات شبکه اینترنت)

هنگام بازدید رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی مستمر هنرجویان در نظر بگیرید.

پاسخ‌نامه تشریحی در مورد فعالیت کلاسی ۱

پاسخ‌نامه فعالیت ۱

تجهیزات رفاهی	درون شهری (شهری)	برون شهری (جاده‌ای)
صندلی	غیر قابل تنظیم و فواصل کم	قابل تنظیم و فواصل بیشتر
یخچال	ندارد	دارد
چراغ مطالعه	دارد	دارد
گرمایش و سرمایش	دارد	دارد
پرده	ندارد	دارد
تلویزیون	ندارد	دارد
تجهیزات پذیرایی	ندارد	دارد

فعالیت
کارگاهی ۱



هنرجویان با حضور در کارگاه سالم بودن و نظافت تجهیزات رفاهی اتوبوس را کنترل کرده و آنها را تنظیم نمایند.

پاسخ‌نامه بعد از انجام فعالیت کارگاهی ۱ توسط هنرجو به هنرآموز ارائه شود. هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.



- ۱ چه قسمت‌هایی از صندلی قابل تنظیم است؟
پاسخ: پشتی صندلی - پشت سری - زیرپایی - زیردستی.
- ۲ آیا صندلی تمام اتوبوس‌ها قابل تنظیم است؟
پاسخ: بیشتر اتوبوس‌هایی که از سال ۱۳۸۰ شمسی به بعد به بازار عرضه شده‌اند، دارای صندلی قابل تنظیم هستند.
- ۳ در صورت خراب بودن تجهیزات رفاهی، مسافر چه کار باید بکند؟
پاسخ: اطلاع رسانی به مهماندار و کادر اتوبوس.
- ۴ مسافر چگونه از مهماندار کمک می‌خواهد؟
پاسخ: توسط کلیدی که بالای هر صندلی در قسمت تعبیه شده و در صورت عدم تعبیه کلید، مهماندار را صدا بزنند.

ارزشیابی مرحله اول

نمره	نتیجه مورد انتظار	موارد ارزشیابی	ردیف
۰/۵	حداقل ۱۰ مورد بیان کند.	شناخت تجهیزات	۱
۰/۵	دقیقاً موقعیت قرارگیری آنها را در اتوبوس بیان کند.	تعیین موقعیت تجهیزات	۲
۰/۵	از درست کار کردن تجهیزات مطمئن شود.	بررسی سالم بودن تجهیزات	۳
۱	با توجه به شرایط آنها را برای استفاده مسافران آماده و تنظیم کند.	آماده‌سازی و تنظیم تجهیزات	۴
۰/۵	جدول موقعیت و شرایط عملکرد تجهیزات را کامل کند.	تکمیل جدول	۵

پس از انجام فعالیت کارگاهی، از هر هنرجو به صورت انفرادی و مطابق جدول روبه‌رو ارزشیابی به عمل می‌آید. ارزشیابی باید بر اساس چک لیست ارائه شده در کتاب درسی انجام شود.

توشه مسافر

در مورد تعریف و میزان مجاز توشه و کالای غیر مجاز از هنرجویان سؤال کنید. سپس از هنرجویان بخواهید در مورد اینکه آیا مهماندار می‌تواند توشه مسافران را برای همراه داشتن کالای غیرمجاز بازرسی کند، بحث و گفتگو کنند.

توضیح: شرکت حمل‌ونقل و مهماندار مجاز به بررسی توشه همراه مسافر نمی‌باشند بلکه در زمان تحویل توشه، ممنوعیت حمل کالای‌های غیر مجاز را به مسافر یادآوری می‌کنند.

پاسخ فعالیت
کلاسی ۲



ابتدا میزان تخفیف ۱۰ درصدی را محاسبه و از کرایه کم کنید.

$$500000 \times (10 \div 100) = 50000$$

$$500000 - 50000 = 450000$$

از آنجا که برای هر کیلوگرم توشه اضافه ۲/۵ درصد کرایه در نظر گرفته می‌شود، بنابراین:

$$(2/5 \div 100) \times 450000 \times X = 900000$$

$X =$ بار اضافه بر حسب کیلوگرم

$$X = 80 \text{ کیلوگرم}$$

چیدمان توشه

در مورد مهار و استقرار بارهای حجیم و سبک مانند رختخواب و یا بارهای کم حجم و سنگین مانند وسایل ساخته شده از فلزات (جعبه ابزار) و جهت قرارگیری بار با هنرجویان بحث و گفتگو کنید.

توضیح ۱: در چیدمان بار وزن نسبت به حجم آن اولویت دارد. باری که حجیم و سبک است باید روی بارهای دیگر قرار گیرد و باری که کم حجم و سنگین است باید زیر قرار گیرد. اما در هر حال باید توجه داشت که در چیدمان بار به هیچ یک از بارها آسیبی نرسد.

توضیح ۲: در چیدمان بار باید توجه داشت بار از جهتی روی کف قرار گیرد که تعادل داشته باشد. معمولاً اگر باری از طرف سطح بزرگ تر روی کف قرار گیرد تعادل بهتری خواهد داشت.

هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیرفنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.

فعالیت
کارگاهی ۳



مشخصات هر بار شامل وزن و محتویات آن را روی هر بار بنویسید. سپس در هنگام انتخاب بار برای هر هنرجو تعدادی از بارهای غیرمجاز را نیز در اختیار او قرار دهید و واکنش هنرجو نسبت به آن بار را بررسی نمایید.

هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.

پاسخ سؤال: از دریافت توشه خودداری و موضوع را به اطلاع مسئولین شرکت برساند.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	نمره
۱	دریافت توشه	- توشه را از نظر محل استقرار (جعبه بغل یا داخل اتوبوس) و از نظر مجاز یا غیرمجاز بودن حمل توسط اتوبوس تفکیک کند. - وزن بار را مشخص کند.	۰/۵
۲	صدور رسید	رسید توشه را با دقت صادر نماید.	۰/۵
۳	چیدمان توشه در جعبه	توشه را با توجه به ابعاد، وزن، احتمال شکستن و تعادل بار و اتوبوس به نحو صحیح بچیند.	۱/۵
۴	تحویل توشه	رسید توشه را دریافت و بار را به صاحب آن تحویل دهد.	۰/۵

پس از انجام فعالیت کارگاهی، از هنرجویان در گروه‌های ۳ یا ۴ نفره، مطابق جدول روبه‌رو، ارزشیابی به عمل می‌آید. باید دقت شود که هر هنرجو مراحل کامل فعالیت را انجام دهد. ارزشیابی بر اساس اسناد صادره، چیدمان صحیح و رعایت قوانین و مقررات (مانند بارهای مجاز و غیرمجاز) صورت می‌گیرد.

سؤالات رایج و پاسخ آنها



- ۱ مبلغ کرایه چگونه تعیین می‌شود؟
پاسخ: کرایه بر اساس طول مسیر، نوع اتوبوس و تقاضا تعیین می‌شود.
- ۲ چه موادی خطرناک محسوب می‌شوند؟
پاسخ: مواد منفجره، جامدات قابل اشتعال، مواد اکسید شونده، مواد سمی، مواد رادیو اکتیو، اسیدها، بازها و مواردی که برای انسان و محیط زیست مخاطره آمیز هستند مواد خطرناک محسوب می‌شوند.
- ۳ آیا می‌توان حیوانات خانگی را با اتوبوس حمل کرد؟
پاسخ: حمل حیوانات خانگی با اتوبوس ممنوع است.
- ۴ آیا حمل اسناد و اوراق بهادار همراه مسافر، مجاز است؟
پاسخ: بله. با قبول مسئولیت خود مسافر و همراه با او مجاز است.
- ۵ مسئولیت نگهداری بار مسافر در داخل کابین اتوبوس، برعهده چه کسی است؟
پاسخ: بر عهده مسافر است.
- ۶ مسافر چه بارهایی را باید تحویل مهماندار دهد و چه بارهایی را می‌تواند با خود به داخل اتوبوس ببرد؟
پاسخ: کیف دستی و یا ساک کوچک کم حجم می‌تواند به داخل کابین اتوبوس برده شود و بقیه انواع توشه در جعبه‌های بغل اتوبوس گذارده می‌شود.
- ۷ بارهای شکستنی باید در کدام قسمت اتوبوس قرار گیرد؟
پاسخ: بارهای شکستنی نیز در داخل جعبه قرار می‌گیرند.
- ۸ چنانچه مسافر رسید بار خود را گم کند، مهماندار چه کار باید بکند؟
پاسخ: پس از احراز هویت (رؤیت کارت شناسایی)، تلفنی از شرکت در مورد تحویل توشه استعلام بگیرد.

حقوق مسافر

مختصری در مورد حقوق مسافر مطابق متن توضیح دهید و از هنرجویان بخواهید به صورت گروهی با مراجعه به منابع اینترنتی و کتابخانه‌ای در مورد حقوق مسافر تحقیق کرده و اطلاعات لازم را جمع‌آوری و در کلاس ارائه نمایند.

پاسخ فعالیت
کلاسی ۴



نمونه‌هایی از حقوق مسافر: حمایت از مسافر در طول سفر، پاسخگویی به نیازهای مسافر در طول سفر، رسیدگی به مشکلات مسافر، حمایت از مسافران کم‌توان، حفظ جان و اموال مسافر در طول سفر، دادن حق انتخاب به مسافر.

روش‌های برقراری ارتباط مؤثر

با طرح سؤال در مورد ارتباط، عوامل مؤثر و موانع در برقراری ارتباط با هنرجویان بحث و گفتگو کنید و با کمک هنرجویان تعریف ارتباط و عوامل مؤثر و موانع برقراری ارتباط را مشخص کنید. برای روشن شدن مطلب از هنرجویان بخواهید با ایفای نقش در کلاس شیوه ارتباط مؤثر را تمرین کنند. فیلم کوتاه تهیه شده را نشان دهید و در مورد سؤالات در کلاس بحث و گفتگو کنید.

آداب معاشرت

در بحث کلاسی باید هنرجویان را به موارد زیر توجه دهید:

- ۱ مهماندار نباید در هنگام سفر دارای بیماری مسری باشد.
- ۲ قبل از سفر استحمام کند تا بدنش بوی ناخوشایند نداشته باشد.
- ۳ لباس تمیز و مرتب بپوشد.
- ۴ هنگام عطسه از دستمال استفاده کند.
- ۵ آب دهان خود را بیرون نیندازد.
- ۶ موها شانه‌زده و مرتب باشد.
- ۷ چنانچه هنگام سفر، لباسش کثیف و یا بوی عرق گرفت آن را عوض نماید.

پاسخ فعالیت
کلاسی ۵



پاسخ فعالیت
کلاسی ۶



- ۱ ابتدا توجه کند که بیماری مسافر مسری است یا خیر.
- ۲ در صورتی که بیماری مسافر مسری نباشد، در چارچوب وظایف و امکانات، موجبات آسایش بیمار را فراهم کند.
- ۳ در صورتی که بیماری مسافر مسری باشد مهماندار باید اقدامات لازم جهت عدم سرایت بیماری به خود و دیگر مسافران را انجام دهد. از جمله جدا کردن صندلی بیمار در صورت امکان.

هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.

- ۱ از هنرجویان بخواهید برای جلسه بعدی با رعایت بهداشت فردی و آراستگی در کلاس حاضر شوند و با انتخاب هنرجویانی که موارد مذکور را به خوبی رعایت کرده‌اند در مورد بهداشت فردی و آراستگی بحث و گفتگو نمایید (منظور از آراستگی الزاماً لباس نو و گران‌قیمت نیست).
- ۲ موارد حفظ آراستگی در سفر دو روزه:
 - به اندازه کافی لباس‌های فرم به همراه داشته باشد.
 - روزانه در محل‌های توقف اتوبوس در پایانه‌ها استحمام کند.
 - برای تمیز نمودن کفش‌ها از واکس سفری استفاده کند......

پاسخ فعالیت
کلاسی ۷



- از هنرجویان بخواهید که با در نظر گرفتن خط فرضی در کلاس، درست راه رفتن را با رعایت موارد زیر تمرین کنند:
- ۱ در مسیر مستقیم حرکت کند.
 - ۲ سر و سینه را صاف نگه دارد.
 - ۳ از کشیدن پا روی زمین خودداری نماید.
 - ۴ هنگام راه رفتن پنجه‌های پا به سمت روبه‌رو باشد.
 - ۵

پاسخ فعالیت
کلاسی ۸



هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.

از راست به چپ نفر سوم صحیح می‌باشد. به دلیل اینکه این حالت در برگیرنده احترام و توجه می‌باشد.

پاسخ
فکر کنید



ارزشیابی مرحله سوم

با توجه به فعالیت کارگاهی ۵ ارزشیابی مرحله سوم را انجام دهید.

پس از انجام فعالیت کارگاهی، از هنرجویان به صورت گروهی، مطابق جدول ارزشیابی به عمل می‌آید. باید دقت شود که هر هنرجو مراحل کامل فعالیت را انجام دهد. ارزشیابی بر اساس برگه نظرسنجی تکمیل شده (۱۰ مورد) صورت می‌گیرد.

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	نمره
۱	هدایت مسافر	- آداب سخن گفتن را مطابق جدول ۵ رعایت کند. - آراستگی را مطابق جدول ۶ رعایت کند. - آداب راه رفتن را مطابق جدول ۷ رعایت کند.	۱
۲	پذیرایی از مسافر	- اصول و موازین بهداشتی را مطابق جدول ۴ رعایت کند. - آداب پذیرایی را مطابق جدول ۸ رعایت کند.	۱/۵
۳	تکمیل برگه نظرسنجی	۶ گزینه به برگه نظرسنجی اضافه نماید.	۰/۵

تجهیزات ایمنی

نحوه استفاده را از طریق نمایش فیلم به هنرجویان آموزش دهید. هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.

فعالیت کارگاهی ۶



تجهیزات ایمنی

هنگام انجام فعالیت‌ها رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.

هنرجو باید هنگام انجام فعالیت کارگاهی ۶ به نکات زیر توجه کند:

- به سن و توان جسمی مسافران هنگام بستن کمربند ایمنی توجه کند.
- شئونات اسلامی را رعایت کند.
- آداب معاشرت با مسافر را مد نظر قرار دهد.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	نمره
۱	انتخاب تجهیزات	با توجه به شرایط تعریف شده توسط هنرآموز، تجهیزات مورد نیاز را تعیین کند.	۵/۰
۲	به کارگیری تجهیزات	تجهیزات انتخاب شده را به نحو صحیح استفاده کند.	۲/۵

پس از انجام فعالیت کارگاهی، از هر هنرجو به صورت انفرادی و مطابق جدول روبه‌رو ارزشیابی به عمل می‌آید. ارزشیابی باید براساس رعایت معیارهای سه گانه تعریف شده در فعالیت کارگاهی ۶، انجام شود.

سؤالات رایج و پاسخ آنها



- ۱ آیا مهماندار هم حقوقی دارد که مسافران باید رعایت کنند؟
پاسخ: مهماندار انتظار احترام و رفتار مناسب مسافر را دارد.
- ۲ آیا شهروندان سایر کشورها دارای حقوقی مساوی با شهروندان ایرانی هستند؟
پاسخ: با هر دو یکسان برخورد می‌شود.
- ۳ چه عوامل دیگری به جز بیان در برقراری ارتباط مؤثر تأثیرگذار است؟
پاسخ: نوع نگاه - نوع رفتار - چگونگی حضور - آراستگی - تواضع و متانت در برخورد.
- ۴ حدود اختیارات مهماندار در برقراری ارتباط و تأمین نیازهای مسافران چیست؟
پاسخ: تا آنجا اختیار را دارد که در جهت آرامش و آسایش مسافر انجام وظیفه کرده و برای دیگر مسافران و یا کادر اجرایی اتوبوس مشکلی پیش نیاید.
- ۵ درمقابل پرخاش مسافر، مهماندار چه واکنشی باید نشان دهد؟
پاسخ: با پرخاش و توقعات متعدد بعضی از مسافران با آرامش رفتار شود و بیشتر حق را به مسافر داده تا رضایتش تأمین گردد.
- ۶ در صورتی که مسافری حقوق دیگر مسافران را زیر پا بگذارد یا ایجاد مزاحمت کند، وظیفه مهماندار در قبال او چیست؟
پاسخ: ابتدا قوانین را به او گوشزد کرده و سعی کند مشکل را برطرف نماید. چنانچه مسافر به آزار خود ادامه داد در اولین ایستگاه پلیس، موضوع را با پلیس در میان بگذارد.

شرایط اضطراری

با تعریف یکی از شرایط اضطراری برای هر یک از هنرجویان، اقدامات مناسب با شرایط تعریف شده را از هنرجو با جزئیات درخواست نمایید.

پاسخ فعالیت
کلاسی ۱۰



در فصل تابستان و در مناطق جنوبی کشور، اتوبوسی به دلیل بروز حادثه رانندگی در جاده به مدت چند ساعت متوقف شده است. مهماندار باید:

- کولر اتوبوس را روشن نگه دارد.
- پرده‌های اتوبوس را بکشد.
- افراد حساس‌تر به دما را به قسمت‌های خنک داخل اتوبوس هدایت کند.
- از طریق پخش فیلم، مسافران را سرگرم کند.
- نوشیدنی‌های خنک بین مسافران توزیع کند.
- به شرکت حمل‌ونقل مربوطه و مراکز اطلاعات راه‌ها تماس گرفته و ضمن اعلام وضعیت پیش آمده، زمان احتمالی باز شدن مسیر را جویا شود.
- در صورت گرمزدگی مسافری، کمک‌های اولیه لازم را طبق بند ۸-۴-۸ انجام دهد.
- در غیر از موارد اضطراری، اجازه خروج مسافران از اتوبوس را ندهد.

با نمایش فیلم در مورد شرایط اضطراری، نحوه برخورد با مسافران در آن شرایط را توضیح دهید.

امداد و نجات

پاسخ فعالیت
کلاسی ۱۱



- چنانچه راهرو اتوبوس با ریزش بار همراه مسافران مسدود شده باشد، مهماندار باید مسیر خروج مسافران را باز کند.
- از ازدحام و شتابزدگی مسافران هنگام خروج از وسیله نقلیه جلوگیری نماید.
- به افراد سالمند، معلولان، بیماران، کودکان و افراد نیازمند به کمک برای خروج از اتوبوس یاری دهد.

پاسخ فعالیت
کارگاهی ۷



یک هنرجو در نقش مهماندار و سایر هنرجویان در نقش مسافران عادی و مسافران کم‌توان، چگونگی خروج اضطراری مسافران از اتوبوس را در کارگاه نشان دهند. هنرجویان در هنگام ایفای نقش باید تمامی موارد ذکر شده را به ترتیب رعایت نمایند.

هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.

نحوه کنترل نبض: نبض را می‌توان از طریق فشار نوک انگشتان روی محل عبور شریان خون کنترل نمود. معمولاً از مچ دست برای گرفتن استفاده می‌شود زیرا نبض مچ دست سطحی‌تر و قابل دسترس‌تر از بقیه نبض‌های بدن است.

علائم حیاتی بدن عبارتند از: نبض، تنفس، مردمک چشم، درجه حرارت بدن و فشار خون که اگر تغییر یا اختلالی در این علائم به وجود آید، نشانه وخامت حال مصدوم یا بیمار است.

پاسخ
فعالیت ۱۲



هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید. فیلمی از نحوه اجرای تنفس مصنوعی و ماساژ قلبی نمایش داده شود.

با استفاده از امکانات در اختیار در کارگاه، هنرجویان بستن انواع آتل‌های دست‌ساز را تمرین کنند. بدون توجه به محل بستن و نوع آتل نکات زیر را در آتل‌بندی باید در نظر گرفت:

■ قبل از بستن آتل باید نبض و عملکرد حسی و حرکتی عضو آسیب دیده را کنترل نمود. در بعضی موارد بعد از شکستگی به مرور در محل آسیب تورم ایجاد می‌شود. لذا کمی بعد از بستن آتل باید عضو آسیب دیده را معاینه کرد تا باندپیچی انجام شده سفت نباشد.

■ هنگام گذاشتن آتل در عضو آسیب دیده به مفصل‌های نزدیک آن توجه کنید و آنها را با آتل ثابت نگه دارید.

■ وسایلی مانند الگو و انگشتر را قبل از بستن آتل از دست خارج کنید.

■ در مواردی که لباس روی عضو آسیب دیده وجود دارد، باید آتل را روی آن بست.

■ تمام زخم‌ها از جمله شکستگی‌های باز را قبل از بستن آتل، باید پانسمان کرد.

■ برای بستن آتل نباید عضو شکسته را از زمین بلند کرد. بلکه آتل یا باند را باید از انحنای طبیعی مثل کمر یا بازو برد نمود.

پاسخ فعالیت
کارگاهی ۹



هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیر فنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.

فعالیت

کارگاهی ۱۰



امداد و نجات

هنرجویان را به گروه‌های ۴ یا ۵ نفره تقسیم کنید و از آنها بخواهید کمک‌های اولیه آموزش دیده را روی ماکت انجام دهند. هنگام انجام فعالیت رفتار هنرجویان را بر اساس جدول شایستگی‌های غیرفنی هنرجو ارزشیابی کنید و نتیجه را در جدول مربوطه ثبت و در ارزشیابی هنرجویان در نظر بگیرید.

ارزشیابی مرحله پنجم

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	نمره
۱	شناخت بیماری یا عارضه	بر اساس علائم بالینی نوع بیماری یا عارضه را در مسافر تشخیص دهد.	۱
۲	تعیین اقدام مناسب	اقدامات لازم را با توجه به تشخیص داده شده، تعیین نماید.	۰/۵
۳	انتخاب تجهیزات و لوازم مورد نیاز	بر اساس اقدامات تعیین شده، تجهیزات و لوازم مورد نیاز را انتخاب کند.	۰/۵
۴	اقدام مناسب	با توجه به مراحل قبل، اقدام لازم را انجام دهد.	۱

پس از انجام فعالیت کارگاهی، از هر هنرجو به صورت انفرادی و مطابق جدول روبه‌رو ارزشیابی به عمل می‌آید.

سوالات رایج و پاسخ آنها



۱ چه تفاوتی میان تجهیزات ایمنی و امدادی وجود دارد؟

پاسخ: تجهیزات ایمنی تجهیزاتی هستند که برای جلوگیری از حادثه در اتوبوس تعبیه می‌شوند و تجهیزات امداد تجهیزاتی هستند که بعد از وقوع حادثه مورد نیازند.

۲ چه تعداد گوه (دنده پنج) برای اتوبوس نیاز است؟
پاسخ: دو عدد.

۳ چرا کپسول آتش نشانی اتوبوس باید از نوع بالن داخل باشد؟
پاسخ: به خاطر اینکه در اثر ضربه‌های احتمالی، بالن صدمه نبیند.



- ۴ چرا در شرایط اضطراری که اتوبوس مستقیماً درگیر سانحه نیست، مسافران اجازه خروج از اتوبوس را ندارند؟
- پاسخ: چون کنترلی بیرون از اتوبوس روی مسافران وجود ندارد، احتمال آن می‌رود که بیرون از اتوبوس خطراتی مسافران را تهدید نماید.
- ۵ آیا در شرایط اضطراری که اتوبوس درگیر سانحه نباشد مهماندار حق خروج از اتوبوس را دارد؟
- پاسخ: نه، چرا که ممکن است در غیاب او مسافران از اتوبوس خارج شوند.
- ۶ مهماندار اولویت امداد و نجات در شرایط اضطراری را چگونه تعیین می‌کند؟
- پاسخ: ابتدا به مراکز امدادی اطلاع می‌دهد، بعد به نجات جان مسافران می‌پردازد و سپس به مسئولین شرکت حمل و نقل اطلاع می‌دهد.
- ۷ چرا اولویت تماس با مراکز فوریت‌های پزشکی است؟
- پاسخ: چون نجات جان مسافران اولویت بیشتری نسبت به سایر موارد دارد.
- ۸ منظور از محرک درد چیست؟
- پاسخ: وارد آوردن فشار به قسمتی از بدن مصدوم تا متوجه شویم زنده است و نسبت به درد حساس است.
- ۹ حرارت بدن و فشارخون، تعداد ضربان نبض در حالت عادی و غیر عادی چگونه است؟
- پاسخ:

علائم حیاتی	حالت عادی	حالت غیر عادی
حرارت بدن	۳۷ درجه	بالا تر از ۳۷ درجه
فشار خون	۱۲۰ روی ۸۰ برای بزرگسالان و برای کودکان ۷۰ روی ۵۰	۱۴۰ بر روی ۹۰ میلی‌متر جیوه
تعداد نبض (در یک دقیقه)	برای افراد بالغ ۶۰ - ۸۰، سالمنند (بالا ۶۵ سال) ۹۰، نوجوانان ۱۰۵ - ۶۰	متناسب با سن و موقعیت فرد (در حال استراحت یا کار) است. به‌طور کلی بیشتر از ۱۵۰ و کمتر از ۴۰ غیر طبیعی است.

- ۱۰ بدون در اختیار داشتن تجهیزات، حرارت بدن بیمار را چگونه می‌توان فهمید؟
- پاسخ: از طریق لمس بدن بیمار.
- ۱۱ درجه حرارت بدن بیمار را تا چه درجه‌ای باید کاهش داد؟
- پاسخ: تا درجه طبیعی بدن یعنی ۳۷ درجه.

ارزشیابی شایستگی مهمانداری

شرح کار:

- ۱- تنظیم صندلی‌های اتوبوس، سیستم‌های صوتی و تصویری، سیستم‌های گرمایشی و سرمایشی، گرم‌کننده، یخچال، پرده‌ها و چراغ‌های اتوبوس، کنترل نظافت داخل اتوبوس
- ۲- تحویل توشه و صدور رسید توشه‌های مختلف در جعبه و فضای بالاسر
- ۳- هدایت مسافران و پذیرایی از مسافران و کمک به مسافر کم‌توان
- ۴- کمک به خروج اضطراری مسافران در زمان حادثه
- ۵- استقرار تجهیزات ایمنی در زمان توقف اتوبوس و بستن زنجیر چرخ
- ۶- انجام یکی از موارد امدادسانی به مصدوم (نظیر آتل‌بندی، خارج کردن جسم خارجی از دهان مصدوم، جلوگیری از خونریزی و ...)

استاندارد عملکرد:

کنترل تجهیزات رفاهی وسیله نقلیه و ارائه خدمات رفاهی در حین سفر و پاسخگویی به مسافران و امدادسانی به آنها در شرایط اضطراری براساس دستورالعمل‌های موجود شرکت مسافری

شاخص‌ها:

- ۱- مطابق با دستورالعمل تجهیزات شرکت تولیدکننده
- ۲- مطابق با دستورالعمل‌های شرکت مسافری
- ۳- مطابق با آموزش‌های داده شده در طول دوره
- ۴- مطابق با آموزش‌های داده شده در طول دوره و مطالب مکمل

شرایط انجام کار:

- محل آزمون: کارگاه آموزشی هنرستان. اتوبوس در هنرستان موجود باشد.
- ارزشیابی باید به صورت انفرادی و در مدت یک ساعت برای هر هنرجو انجام شود. از هر هنرجو باید شش مورد از موارد فوق آزمون گرفته شود.

ابزار و تجهیزات:

- اتوبوس در محل باشد، تجهیزات ایمنی و بسته‌های رفاهی و جعبه کمک‌های اولیه موجود باشد.

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	آماده سازی اتوبوس	۱	
۲	تحویل گیری توشه همراه مسافر	۲	
۳	هدایت مسافر و پذیرایی از مسافر	۲	
۴	انتخاب تجهیزات و به‌کارگیری تجهیزات ایمنی	۱	
۵	کمک‌رسانی به مصدوم	۲	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:			
	۱- رعایت آداب معاشرت - پذیرش مسئولیت در فعالیت‌های فردی و گروهی	۲	
	۲- رعایت بهداشت و حفظ محیط زیست - تحویل سالم وسایل و تجهیزات		
	۳- دقت در نگهداری تجهیزات		
	۴- استفاده نکردن از وسایل و تجهیزات برای موارد شخصی		
	۵- آسیب نرساندن به دیگران و محیط کارگاه - رعایت نکات ایمنی در انجام فعالیت‌ها		
	۶- به‌کارگیری مواد و تجهیزات با روش صحیح هنگام کار		
میانگین نمرات			*

* حداقل میانگین نمرات هنرجو برای قبولی و کسب شایستگی، ۲ می‌باشد.



فصل ۴

خدمات ویژه مسافران معلول

جدول بودجه‌بندی

زمان		رئوس محتوا	فصل	واحد یادگیری	جلسه
عملی	نظری				
-	۸	انواع معلولیت، تعاریف و ویژگی‌ها	۴	انواع معلولیت، وسایل کمک توان بخشی، قوانین و سازمان‌های حمایتی	۱
۴	۴	وسایل کمک توان بخشی و کاربرد آنها متناسب با نوع معلولیت	۴		۲
۴	۳	وسایل کمک توان بخشی و کاربرد آنها متناسب با نوع معلولیت	۴		۳
۶	۴	قانون جامع حمایت از فرد معلول و وظایف سازمان بهزیستی	۴		۴
۵	۲	برقراری ارتباط و نحوه کمک‌رسانی به فرد معلول در وسایل نقلیه عمومی	۴	نحوه برقراری ارتباط با فرد معلول و کمک‌رسانی و ارائه خدمات به وی ضمن رعایت نکات ایمنی، ملاحظات زیست محیطی، شئونات اجتماعی، آداب معاشرت اجتماعی و کرامت انسانی	۵
۵	۲	برقراری ارتباط و نحوه ارائه خدمات به فرد معلول در وسایل نقلیه عمومی ضمن رعایت نکات ایمنی، ملاحظات زیست محیطی، شئونات اجتماعی، آداب معاشرت اجتماعی و کرامت انسانی	۴		۶
۶	۱	نکات ایمنی در ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت و حفظ محیط زیست	۴		۷
۶	-	رعایت شئونات اجتماعی و آداب معاشرت اجتماعی جهت حفظ کرامت انسانی	۴		۸

معلولیت و انواع آن

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
مقدمه	۱۰ درصد
فعالیت ۱ سؤال ۱	۱۰ درصد
فعالیت ۱ سؤال ۲	۱۰ درصد
فعالیت ۱ سؤال ۳	۳۵ درصد
فعالیت ۱ سؤال ۴	۱۰ درصد
فعالیت ۱ سؤال ۵	۱۰ درصد
فعالیت ۱ سؤال ۶	۱۵ درصد

فعالیت ۱

فرد دارای معلولیت - بحث کلاسی بر مبنای جدول نوع معلولیت



فرد دارای معلولیت: فردی است که به دلیل نقص دائمی در عملکرد فیزیولوژیک و یا ساختار تشریحی بدن دچار محدودیت در عملکرد، فعالیت‌های روزمره زندگی و مشارکت اجتماعی شده است. جانباز به کسی گفته می‌شود که سلامتی خود را در راه تکوین، شکوفایی، دفاع و حفظ دست‌آوردهای انقلاب و کیان جمهوری اسلامی ایران، استقلال و تمامیت ارضی کشور، مقابله با تهدیدات و عوامل ضد انقلاب و اشرار از دست داده و به اختلال و نقص‌های جسمی یا روانی دچار شود.

فعالیت ۲



کم‌شنوایی	ناشنوایی	کم‌بینایی	نابینایی
سالمندی	جسمی / حرکتی	جسمی / حرکتی	صوت و گفتار



مشخصه	عضو معلول	نوع ویژگی معلولیت
میزان بینایی کمتر از $\frac{1}{10}$ ، میدان بینایی کمتر از ۱۰ درجه، عدم تشخیص حرکت دست و شمارش انگشتان از فاصله یک متری	هر دو چشم	نابینایی
میزان بینایی بین $\frac{1}{10}$ تا $\frac{3}{10}$	هر دو چشم	کم بینایی
آستانه شنوایی بیش از ۹۰ دسی بل، حتی با استفاده از سمعک، مداخلات جراحی و سایر وسایل کمک شنوایی، مشکل ارتباط کلامی فرد بر طرف نخواهد شد.	گوش	ناشنوایی
آستانه شنوایی بین ۳۰ تا ۹۰ دسی بل، با استفاده از سمعک، مداخلات جراحی و سایر وسایل کمک شنوایی و توانبخشی شنوایی، مشکل ارتباط کلامی فرد بر طرف خواهد شد.	گوش	کم شنوایی
آسیب در صوت، گفتار و زبان، محدودیت در برقراری ارتباط و نیز انجام فعالیت‌های روزمره زندگی	ساختار دهان یا فک و صورت، حلق، حنجره، تارهای صوتی و یا هر گونه آسیب با منشأ سیستم اعصاب مرکزی	صوت و گفتار
محدودیت در عملکرد اندام‌ها، تنه و ستون فقرات، محدودیت در فعالیت‌های روزمره زندگی و مشارکت اجتماعی	اختلالات در سیستم عصبی، عضلانی و اسکلتی	جسمی / حرکتی
تغییر موقت یا دائمی در عملکرد سیستم‌های حرکتی، حسی و یا سیستم عصبی خودکار	آسیب در طناب نخاعی	نخاعی
دارای علائم بالینی مشخص بیماری روانی به مدت حداقل ۲ سال باشد و سابقه بستری شدن در بخش روانپزشکی بیمارستان را بیش از یک بار در طی دو سال گذشته داشته باشد.	مشکل در عملکرد فردی / اجتماعی، شغلی و یا هر دو	روانی مزمن
دارای نمره هوش بهر کمتر از ۷۰، دارای نقص در عملکرد سازگارانمانند ارتباط، مشارکت اجتماعی و زندگی مستقل	نقص در کارکرد هوشی (عقلانی)	معلولیت ذهنی
فردی که سن کامل وی ۶۰ سال یا بالاتر باشد و دچار افت عملکرد در فعالیت‌های روزمره زندگی و مشارکت اجتماعی شده باشد.	سالمند معلول	سالمنندی

ادامهٔ
فعالیت ۱



مشکلات مربوط به نوع وسیله حمل و نقل، عدم مناسب‌سازی وسایل حمل و نقل عمومی، عدم مناسب‌سازی پایانه‌های مسافری درون شهری و برون شهری، عدم مناسب‌سازی محل کار افراد دارای معلولیت، عدم مناسب‌سازی پیاده‌روها و خیابان‌ها.

		
اولویت نشستن با سالمندان	اولویت نشستن با افراد دارای معلولیت	اولویت نشستن با افراد آسیب‌پذیر

بحث کلاسی بر مبنای معلولیت‌های تعریف شده.

تعیین نوع معلولیت

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
گروه‌بندی	۵ درصد
تهیه پاورپوینت	۵۰ درصد
ارائه	۲۵ درصد
بازخورد	۲۰ درصد

فعالیت ۲



هنرجویان را به گروه‌های ۴ نفره تقسیم نموده و برای هر گروه یک نوع معلولیت را مشخص کنید. گروه‌های مختلف از فعالیت یکدیگر اطلاعی نداشته باشند. پوشه حاوی تصاویر برای انواع معلولیت که نام فایل‌ها بر اساس شماره و بدون اشاره به نوع معلولیت باشد را در اختیار هنرجویان قرار دهید (در صورت دسترسی به اینترنت، یافتن مطالب و تصاویر مورد نیاز تهیه پاورپوینت از طریق اینترنت ارجحیت دارد).



زمان ارائه هر گروه متناسب با تعداد گروه‌ها از زمان کل ارائه تقسیم می‌شود. در خصوص اختصاص زمان بازخورد که شامل پاسخ‌گویی گروه‌های دیگر به ارائه انجام شده می‌باشد، همانند تخصیص زمان ارائه عمل نمایید.

ارزشیابی: فعالیت هر گروه بر مبنای ارزش علمی مطالب ارائه شده (۳۰ درصد)، جذابیت پاورپوینت (۱۵ درصد)، نحوه ارائه (۲۰ درصد)، رعایت زمان تخصیصی (۱۰ درصد)، راهنمایی صحیح (۱۵ درصد) و رسیدن به پاسخ توسط سایر فراگیران (۱۰ درصد) سنجیده می‌شود.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	نمره
۱	تعیین نوع معلولیت با توجه به تصویر یا توضیحات ارائه شده توسط هنرآموز	تعیین صحیح نوع معلولیت	۲
۲	تعریف معلولیت تعیین شده	تعریف معلولیت بر اساس تعاریف سازمان بهزیستی کشور	۱

وسایل کمک‌توانبخشی

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
گفت‌وگوی کلاسی و مقدمه	۱۰ درصد
فعالیت ۴ سؤال ۱	۱۰ درصد
فعالیت ۴ سؤال ۲	۵۰ درصد
فعالیت ۳	۳۰ درصد

گفت‌وگوی کلاسی

فعالیت ۴



			
پروتز	عصای زیر بغل	ارتز	صندلی چرخ‌دار
			
عینک	سمعک	عصای استاندارد	واکر

کاربرد	انواع	نوع وسیله
ساده‌ترین وسایل کمکی می‌باشند. این وسایل قادر به تحمل وزن بدن نیستند و از آنها برای حفظ تعادل استفاده می‌شود. عصا می‌تواند فشار وزن را تا حدودی از روی اندام تحتانی آسیب دیده یا ضعیف شده بردارد.	<ul style="list-style-type: none"> - استاندارد - منحنی شکل - چند پایه 	<p>عصا</p> 
این نوع عصاها وسیله کمک توانبخشی قابل حملی هستند که وزن بدن را از روی پاها به قسمت بالا تنه منتقل می‌کند و برای اشخاصی استفاده می‌شود که نمی‌توانند از پا جهت تحمل وزن بدنشان استفاده کنند و امکان انتقال ۴۰ تا ۸۰ درصد وزن بدن بیمار را به صورت گفته شده فراهم می‌آورند. این وسایل دارای دو نقطه تماس با بدن هستند و ثبات بیشتری نسبت به عصاهای بالا ایجاد کرده و هم براساس ارتفاع دست و هم از لحاظ ارتفاع کلی قابل تنظیم‌اند.	<ul style="list-style-type: none"> - زیربغلی - مچی - آرنجی (دارای قسمت ساعدی) 	



نوع وسیله	انواع	کاربرد
<p>واکر</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - استاندارد - تاشو - پیش‌برنده - چرخدار - دارای قسمت ساعدی 	<p>واکر یکی از وسایل مهم برای کمک به راه رفتن است. در بیمارانی که دچار کاهش قدرت عضلات اندام تحتانی (قسمتی از بدن که پایین‌تر از لگن قرار دارد)، محدودیت در دامنه حرکتی مفصل ران یا زانو یا مچ پا، درد و یا ناپایداری مفصلی، مرحله پس از درمان آسیب به اندام تحتانی یا لگن یا انجام عمل جراحی و یا اختلال در تعادل این وسیله می‌تواند کمک‌کننده باشد. واکر با داشتن چهار عدد پایه از عصا پایدارتر است.</p>
<p>ارتز</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - ستون فقرات - اندام فوقانی - اندام تحتانی 	<p>در کنترل، اصلاح اختلالات و عوارض سیستم اسکلتی عضلانی با منشأ مادرزادی، ضربه، التهاب، فرسایشی و مشکلات عصبی کاربرد دارد. کاربردهای اصلی ارتزها شامل موارد زیر می‌شود:</p> <ol style="list-style-type: none"> (۱) جلوگیری از تغییر شکل مفاصل و اندام‌ها و یا بدتر شدن آن (۲) اصلاح تغییر شکل‌های ایجاد شده (۳) کنترل بی‌ثباتی‌ها (۴) تسهیل تحمل وزن و اصلاح راستای بدن (۵) تسهیل حرکات اندام‌ها و مفاصل (۶) کاهش درد و فشارهای وارد شده بر اندام‌ها و مفاصل
<p>پروتز</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - بسته به سطح قطع عضو: - اندام فوقانی - اندام تحتانی 	<p>پروتز یا عضو مصنوعی وسیله‌ای که جانشین عضو از دست رفته (و یا عملکرد آن عضو) می‌شود.</p>
<p>صندلی چرخ‌دار</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - ثابت - تاشو - الکتریکی - ورزشی 	<p>صندلی چرخ‌دار (wheelchair) وسیله‌ای است که عمل تحرک و جابه‌جایی را برای فردی که توانایی راه رفتن را به‌طور دائم یا موقت از دست داده است، انجام می‌دهد.</p>

ادامه
فعالیت ۴



نوع وسیله	انواع	کاربرد
عینک 		تقویت حس بینایی
سمعک 		تقویت حس شنوایی

فعالیت ۳ و
سؤال ۳ از
فعالیت ۴



الف) در فضایی باز و ایمن، سعی کنید تعادل دوستتان را در حالات زیر بر هم بزنید:

- ۱ وقتی روی یک پا ایستاده است.
- ۲ وقتی روی دو پا ایستاده است.
- ۳ زمانی که از یک عصای استاندارد کمک می‌گیرد.
- ۴ زمانی که از یک عصای دسته منحنی کمک می‌گیرد.
- ۵ زمانی که از یک عصای چند پایه کمک می‌گیرد.

چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟

توجه



منظور از بر هم زدن تعادل، به زمین زدن فرد نیست. این کار تنها تا جایی باید انجام شود که فرد استفاده کننده از عصا از وضعیت تعادلی ایستاده به مقدار کمی خارج شود. هدف از این فعالیت این است که هنرجویان از میزان حمایتی که توسط انواع عصاها تأمین می‌شود، آشنا گردند.

ادامه
فعالیت ۳



ب) مسافتی را تعیین کنید و زمان طی این مسافت را با استفاده از سه نوع عصای یاد شده برای خود و چند تن از دوستانتان اندازه بگیرید. نتیجه را تحلیل کنید. ج) با چند نفر از هم‌کلاسی‌هایتان مسابقه‌ای ترتیب دهید و زمان بگیرید که کدام‌یک از شما سریع‌تر می‌تواند یک واکر را کاملاً جمع کرده و مجدداً آن را برای استفاده آماده نماید. یکی از دوستانتان را نیز به عنوان داور انتخاب نمایید. د) نحوه کمک به سوار و پیاده شدن یک فرد دارای معلولیت استفاده کننده از صندلی چرخ‌دار را با کمک دوستانتان شبیه‌سازی کنید. این عمل را برای سایر هم‌کلاسی‌هایتان نیز اجرا کرده و مشکلات کار را برای آنها توضیح دهید.

توجه



در انجام فعالیت ۴ هنرجویان را به گروه‌های چهار نفره تقسیم کرده و فعالیت هر گروه را تعیین نمایید. از زمان اختصاص یافته برای این بخش ۴۰ درصد برای انجام فعالیت و ۶۰ درصد برای بازگ کردن نتایج فعالیت‌ها و بحث پیرامون آنها اختصاص دهید.



در انجام فعالیت‌های قبل، حفظ احترام و شأن افراد دارای معلولیت رعایت گردد.

انتخاب تجهیزات مورد نیاز افراد دارای معلولیت

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
تعریف فعالیت ۵	۱۵ درصد
تهیه تجهیزات لازم توسط هنرجو	۱۵ درصد
تأیید تجهیزات	۲۰ درصد
توضیح مشخصات وسایل	۵۰ درصد

قانون جامع حمایت از معلولان

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
مقدمه	۱۰ درصد
فعالیت ۶ سؤال ۱	۶۰ درصد
فعالیت ۶ سؤال ۲	۳۰ درصد

فعالیت ۶



- ۱ قانون جامع حمایت از حقوق معلولان مصوب جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ شانزدهم اردیبهشت ماه یک هزار و سیصد و هشتاد و سه مجلس شورای اسلامی
- ۲ کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت
- ۳ قانون تصویب کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت
- ۴ پروتکل الحاقی کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت

کلیه سازمان‌های ذکر شده در قانون جامع حمایت از معلولان

فهرست خدمات سازمان بهزیستی در حمایت از افراد دارای معلولیت

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
فعالیت میدانی	۵۰ درصد
ارائه گزارش	۵۰ درصد

فعالیت ۷



باید گروه‌بندی هنرجویان و هماهنگی‌های لازم جهت مراجعه به سازمان بهزیستی شهرستان مربوطه را پیش از شروع کلاس انجام دهید. سپس با کمک کادر هنرستان، هنرجویان را در اول وقت اداری از هنرستان به سازمان بهزیستی جهت انجام فعالیت میدانی همراهی کنید. زمان لازم برای انجام فعالیت میدانی تا آخر وقت کلاسی همان روز تعیین می‌گردد.

جلسه بعدی این هدف به ارائه گزارش هنرجویان اختصاص می‌یابد. هنرجویان باید تنظیم گزارش و تهیه پاورپوینت را به‌عنوان کار منزل انجام دهند.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	نمره
۱	انتخاب تجهیزات کمک‌توانبخشی متناسب با نوع معلولیت تعیین شده	انتخاب صحیح وسیله کمک‌توانبخشی	۲
۲	ارائه توضیح در مورد ویژگی و کاربرد وسیله انتخاب شده	ارائه توضیح در مورد ویژگی و کاربرد وسیله انتخاب شده بر اساس محتوای درسی	۱

نحوه کمک‌رسانی به فرد دارای معلولیت در وسایل نقلیه عمومی

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
سؤال ۱	۲۰ درصد
سؤال ۲	۳۰ درصد
سؤال ۳	۳۰ درصد
سؤال ۴	۲۰ درصد

پاسخ سؤال ۱: افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی و افراد دارای معلولیت ناشی از اختلالات بینایی نیاز به توجه بیشتری دارند.

پاسخ سؤال ۲:

■ در افراد استفاده‌کننده از وسایل کمک حرکتی مانند (ویلچر، عصا، واکر و ...)، این گونه وسایل جزو تجهیزات شخصی آنان محسوب می‌شود. هرگز به آن تکیه نداده و هیچ وقت بدون اجازه آن را حرکت ندهید.

■ اگر به شما اجازه داده شد که ویلچر را به حرکت درآورید، به صورت آهسته آن را هل دهید، زیرا ممکن است ویلچر جهش آنی داشته باشد.

■ زمانی که شخص استفاده‌کننده از ویلچر به‌دلیلی برای استفاده از دستشویی و یا نشستن روی صندلی و نیمکت از ویلچر خود جدا می‌شود، ویلچر را از دسترس او دور نکنید و از او درباره بهترین محل قرار گرفتن ویلچر سؤال کنید.

■ توجه داشته باشید که این افراد در دسترسی به وسایل خود محدودیت‌هایی دارند. لذا وسایل مورد نیازشان را در دسترس آنان قرار دهید.

■ هیچ‌گاه عصای معمولی و یا عصای زیر بغل افراد دارای اختلالات حرکتی را از آنها نگیرید، زیرا ممکن است دچار عدم تعادل گردند.

■ در محل تردد افراد با محدودیت حرکتی (مانند کسانی که عصا و یا عصای زیربغل دارند) مواظب باز و بسته شدن درها باشید چون ممکن است که به در تکیه داده باشند.

پاسخ سؤال ۳:

■ ضمن رعایت احترام و حرمت آنان، با تماس سبک دست خود به شانه و یا دست فرد نابینا، موقعیت خود را برای او مشخص نمایید.

- در هنگام راهنمایی افراد نابینا جهت نشستن، دست او را به آرامی به پشت مبل و یا دسته صندلی هدایت نمایید.
- به صورت خلاصه موقعیت و محیط اطراف را برای فرد با اختلال نابینایی توضیح دهید. برای مثال چمدان مسافری در سمت راست شما قرار دارد.
- هیچ‌گاه بدون اجازه و بدون نظر و مشورت با فرد نابینا، محل قرار گرفتن وسایل و لوازم وی را تغییر ندهید.
- هرگاه با فرد دارای اختلال بینایی مواجه می‌شوید؛ در رابطه با موقعیت مکانی، صدای اطراف و مسافت او را راهنمایی کنید.
- هرگز عصای او را نگیرید و یا با عصا او را هدایت نکنید.
- موانع موجود در مسیر رفت و آمد او را در صورت امکان برطرف نمایید.
- هنگام عبور کردن از عرض خیابان توجه او را به پیاده‌روی مقابل و موانع موجود جلب کنید.

پاسخ سؤال ۴: در کمک‌رسانی به سایر گروه‌های افراد دارای معلولیت، آنچه بیش از هر چیز اهمیت دارد شیوه برقراری ارتباط با ایشان، رعایت شأن اجتماعی و نیز رعایت اصول کرامت انسانی است که در اهداف بعدی به تفصیل راجع به آنها سخن گفته شده است.

نحوه برقراری ارتباط با افراد دارای معلولیت

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
مقدمه	۱۰ درصد
فعالیت ۸	۱۵ درصد
فعالیت ۹	۱۵ درصد
فعالیت ۱۰	۱۵ درصد
فعالیت ۱۱	۱۵ درصد
فعالیت ۱۲	۱۵ درصد
فعالیت ۱۳	۱۵ درصد

توجه ۱

باید در انجام فعالیت‌ها، زمان اختصاص یافته به هر فعالیت را کنترل نمایید تا زمان کلی اجرای درس رعایت گردد. در این خصوص بهتر است ۶۰ درصد زمان هر فعالیت را به هنرجویان و ۴۰ درصد بقیه را به توضیحات تکمیلی خود اختصاص دهید.



توجه ۲

جمع‌بندی نظرات هنرجویان در پایان هر فعالیت باید در کلاس با مطالب کتاب چگونگی تعامل با افراد معلول، نوشته دکتر سیدعلی یکتامرام و رضا غلامی سلطان‌مرادی (کتاب ویژه هنرآموز) تطبیق داده شده و موارد اختلاف برای هنرجویان شرح داده شود.



برقراری ارتباط و ارائه خدمات

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
مقدمه	۱۰ درصد
انجام فعالیت‌ها (فعالیت ۱۴)	هر فعالیت ۲۵ درصد
جمع‌بندی نهایی	۱۵ درصد

باید در اجرای فعالیت‌های این هدف موارد زیر را در نظر داشته باشید:

- ۱ موارد خواسته شده در بخش مقدمه و نیز در انتهای فعالیت‌ها که در قالب «توجه» آمده‌اند، دقیقاً رعایت گردند. عدم رعایت نکات مربوط به ایمنی، کرامت انسانی و شأن اجتماعی افراد باید با برخورد جدی مواجه شود و در ارزیابی‌های نهایی کلاس مد نظر قرار گیرد.
- ۲ بخش جمع‌بندی نهایی مربوط به ارائه توضیحات در خصوص نکات مهمی که در حین اجرای فعالیت‌ها مشاهده می‌گردد و نیز رسیدگی به اعتراضات هنرجویان نسبت به نوع امتیازدهی داوران می‌باشد.
- ۳ نتایج فعالیت‌های گروه‌ها به‌منظور بهره‌برداری در انجام فعالیت اهداف شئون اجتماعی و کرامت انسانی و آداب معاشرت اجتماعی، نگهداری شوند.

ارزشیابی مرحله سوم

ارائه خدمت در دسترسی و استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی به یک فرد معلول

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	نمره
۱	برقراری ارتباط	نحوه صحیح برقراری ارتباط	۱
۲	هدایت یا راهنمایی (بسته به نوع معلولیت) فرد معلول در مسیر رسیدن به وسیله نقلیه عمومی	هدایت یا راهنمایی فرد معلول ضمن به کارگیری صحیح وسیله کمک توانبخشی وی	۰/۵
۳	کمک به فرد معلول در سوار شدن یا پیاده شدن از وسیله نقلیه عمومی	سوار یا پیاده کردن فرد معلول ضمن به کارگیری صحیح وسیله کمک توانبخشی وی	۰/۵
۴	کمک کردن یا اطمینان حاصل نمودن از (بسته به نوع معلولیت فرد) استقرار صحیح فرد معلول در موقعیت جدید	کمک به استقرار کامل فرد معلول و وسیله کمک توانبخشی وی در موقعیت مناسب یا اطمینان یافتن از آن پیش از انجام کارهای دیگر	۱

نکات ایمنی در ارائه خدمات به افراد معلول

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
مقدمه	۵ درصد
سؤال ۱	۱۵ درصد
سؤال ۲	۱۵ درصد
فعالیت ۱۵ سؤال ۱	۲۵ درصد
فعالیت ۱۵ سؤال ۲	۲۵ درصد
جمع بندی	۱۵ درصد

اهم رفتارهایی که ایمنی افراد دارای معلولیت را در پایانه‌های مسافری، ایستگاه‌های

تاکسی و اتوبوس و در داخل وسایل حمل و نقل عمومی به خطر می‌اندازند:

۱ رها نمودن افراد دارای معلولیت بدون وسیله کمک توانبخشی یا تکیه‌گاه مناسب
۲ حرکت دادن وسیله نقلیه پیش از استقرار کامل فرد دارای معلولیت در مکان مناسب
۳ نگهداری وسایل کمک توانبخشی مسافران دارای معلولیت در محلی که احتمال آسیب دیدن آن وجود دارد.

۴ عدم رعایت فاصله کافی در هنگام عبور از کنار افراد دارای معلولیت
۵ قرار دادن اجسام در مسیر عبور افراد در پایانه‌های مسافری، ایستگاه‌های تاکسی و اتوبوس و در داخل وسایل حمل و نقل عمومی
۶ مستقر نمودن افراد دارای معلولیت در محل نامناسب در داخل وسایل حمل و نقل عمومی

۷ دویدن و بی‌مبالاتی در حرکت در مسیرهای تردد پایانه‌های مسافری، ایستگاه‌های تاکسی و اتوبوس و در داخل وسایل حمل و نقل عمومی

۸ عدم درک شرایط سالمندان و افراد دارای معلولیت و عدم اختصاص فضای مناسب و ایمن برای ایشان در طول سفر

۹ عدم اختصاص زمان کافی برای انجام فعالیت‌های افراد دارای معلولیت

نکات ایمنی و معیارهای مناسب‌سازی در ساختمان‌ها

سطح شیب‌دار

- حداکثر شیب رمپ ۸٪ با عرض ۱۲۰ سانتی‌متر
- پیش‌بینی پاگرد در سطوح شیب‌دار بالاتر از ۱۰ متر
- تعبیه حداقل عرض ۱۵۰ سانتی‌متری در سطح شیب‌دار دارای پیچ
- نصب میله دست‌گرد در دو طرف سطوح شیب‌دار با ارتفاع ۸۰ سانتی‌متر، قطر ۵/۳ سانتی‌متر و حداقل فاصله میله و دیوار ۴ سانتی‌متر
- مسقف و غیر لغزنده بودن سطح شیب‌دار

آسانسور

- حداقل ابعاد فضای آسانسور ۱۴۰ × ۱۱۰ سانتی‌متر
- پیش‌بینی دکمه‌های کنترل‌کننده آسانسور با حداقل برجستگی ۱/۵ سانتی‌متر و قطر ۲ سانتی‌متری حداکثر با ارتفاع ۱۳۰ سانتی‌متر از کف آسانسور
- عدم وجود اختلاف سطح بین کف راهرو با کف آسانسور

ورودی‌ها و راهروها

- حداقل عرض ۱۶۰ سانتی‌متری در ورودی‌ها

- حداکثر آستانه درها ۲ سانتی متر
- حداقل عرض راهرو در ساختمان‌ها ۱۴۰ سانتی متر
- غیر لغزنده بودن کف راهروها، سالن‌ها و ...
- **سرویس‌های بهداشتی**
- حداقل اندازه فضای سرویس‌های بهداشتی ۱۵۰ × ۱۷۰ سانتی متر
- باز شدن درب سرویس‌های بهداشتی به سمت بیرون
- پیش‌بینی ارتفاع ۴۵ سانتی‌متری در کاسه توالت از کف
- نصب دستگیره‌های کمکی در طرفین کاسه توالت
- نصب شیرهای آب اهرمی
- نصب دستشویی مناسب برای معلولان ویلچری با در نظر گرفتن حداقل عمق ۴۵ سانتی‌متر بدون مانع زیر دستشویی حداکثر ارتفاع ۸۰ سانتی‌متر از کف جهت آویز حوله و جای صابون
- نصب علامت مخصوص جهت سرویس بهداشتی معلولین
- **مواردی که بسته به نوع کاربری ساختمان قابل بررسی است**
- تعبیه حداقل ۲ جایگاه جهت حضور معلولین در سالن اجتماعات و جلسات
- پیش‌بینی حداکثر ارتفاع ۱۰۵ سانتی‌متری در پیشخوان بانک‌ها، باجه‌های پست، فروشگاه‌ها و باجه‌های فروش بلیت، پیش‌بینی ارتفاع حداکثر ۸۵ سانتی‌متری جهت آبخوری در پارک‌ها و اماکن عمومی
- نصب وسایل بازی جهت استفاده معلولین
- وجود تلفن عمومی مناسب جهت استفاده معلولین ویلچری در سالن فرودگاه، راه‌آهن، بیمارستان‌ها و ...
- شرایط مطلوب مناسب سازی در وسائط نقلیه (هواپیما، قطار، اتوبوس، تاکسی و ...)
- تعبیه سطوح شیب‌دار جهت سوار شدن معلولین ویلچری در واگن‌های مسافری در ایستگاه راه‌آهن
- هم‌کف بودن سطح ورودی ارتفاع سکو ایستگاه اتوبوس با کف اتوبوس و یا تعبیه سطح شیب‌دار مناسب جهت سوار شدن معلولین ویلچر سوار به اتوبوس
- پیش‌بینی فضای مناسب در داخل اتوبوس جهت جابه‌جایی ویلچر معلولین
- وجود وسایل حمل و نقل مناسب جهت رفت و آمد معلولین ویلچری در ناوگان حمل و نقل شهری (تاکسی‌های مجهز)
- شرایط مطلوب مناسب سازی در فضاهای شهری (میادین - معابر - خیابان‌ها)
- عرض حداقل ۱۲۰ سانتی‌متری در پیاده‌روها
- نصب موزاییک‌های سکه‌ای و برجسته در پیاده‌روها جهت عبور نابینایان به عرض حداقل ۸۰ سانتی‌متر
- عدم وجود اختلاف سطح بین پل ارتباطی پیاده‌رو و سواره‌رو

- عدم وجود مانع در پیاده‌رو
- عدم وجود مانع و پوشش مناسب کف پیاده‌روها از مصالح سخت و غیرلغزنده
- پیش‌بینی پل ارتباطی بین پیاده‌رو و سواره‌رو حداقل در هر ۵۰ متر
- خط‌کشی قابل تشخیص جهت تردد معلولین خصوصاً نابینایان در محل عبور عابر پیاده
- عدم وجود جزیره‌های وسط خیابان در محل خط‌کشی عابر پیاده
- ارتفاع حداقل ۲۱۰ سانتی‌متر جهت پیش‌آمدگی‌ها مانند (تابلو، علائم و سایه‌بان مغازه‌ها)
- غیر لغزنده بودن سطوح پل ارتباطی
- وجود دو پارکینگ ویژه معلولین در هر ۵۰۰ متر در کنار خیابان اصلی با نصب علامت مخصوص
- اختصاص بخشی از فضای پارکینگ‌های عمومی برای معلولین جسمی - حرکتی
- نصب تلفن‌های عمومی و صندوق پست با حداکثر ۱۰۰ سانتی‌متر ارتفاع
- سایر موارد

از آنجایی که پاسخ سؤالات ۱ و ۲ به‌عنوان فعالیت از هنرجویان خواسته شده است، ضروری است که پاسخ کافی از جانب هنرآموز ارائه نشود تا هنرجویان خود به پاسخ مناسب دست یابند.

در انتها و پس از جمع‌آوری نتایج فعالیت‌ها، زمانی را به جمع‌بندی و تکمیل نمودن مطالب اختصاص دهید.

توجه



توجه



شئون اجتماعی

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
مقدمه	۵ درصد
سؤال	۱۵ درصد
بحث در گروه	۱۵ درصد
ارائه نظرات	۳۵ درصد برای کل گروه‌ها
بحث کلاسی	۲۰ درصد
جمع‌بندی	۱۰ درصد

پاسخ سؤال ۱: در پاسخ به این سؤال موارد طرح شده در کتاب همراه هنرجو که در هدف برقراری ارتباط و ارائه خدمات آمده است باید مدنظر قرار گیرند.

پاسخ سؤال ۲: جانبازان و ایثارگران پشتوانه بزرگ جامعه و انقلاب اسلامی هستند و دین بزرگی بر گردن جامعه ما دارند. آنان اگرچه سلامتی خود را از دست داده و ممکن است دستی یا پایی در بدن نداشته باشند، ولی همچنان علمداران این انقلاب هستند. بنابراین از جایگاه و منزلت والایی در اجتماع باید برخوردار باشند. حفظ منزلت اجتماعی و توجه به شخصیت آنها بر عموم شهروندان و مسئولین لازم است.

فعالیت ۱۶



انجام این فعالیت مستلزم این است که نتایج فعالیت‌های انجام شده در برقراری ارتباط و ارائه خدمات، به همان گروه‌ها بازپس داده شود. هر گروه باید ابتدا به منظور یادآوری فعالیت‌های انجام شده در برقراری ارتباط و ارائه خدمات و نیز ارائه ایده‌های جدید در رعایت شأن اجتماعی افراد دارای معلولیت، به بحث داخل گروهی بپردازند. سپس کلیه گروه‌ها نظرات خود را ارائه دهند و بعد از آن بحث کلاسی راجع به کلیه نظرات صورت پذیرد.

جمع‌بندی نهایی را باید با توجه به مسائل جا مانده و ایده‌های ارائه شده انجام دهید.

کرامت انسانی و آداب معاشرت اجتماعی

طرح درس:

عنوان درس	زمان اختصاص یافته
مقدمه	۵ درصد
سؤال ۱	۱۰ درصد
سؤال ۲	۱۰ درصد
سؤال ۳	۱۰ درصد
بحث در گروه	۱۰ درصد
ارائه نظرات	۲۵ درصد برای کل گروه‌ها
بحث کلاسی	۱۵ درصد
قسمت دوم فعالیت ۱۸	۱۵ درصد

پاسخ سؤال ۱ و ۲: در پاسخ به این سؤالات موارد طرح شده در کتاب همراه هنرجو که در برقراری ارتباط و ارائه خدمات آمده است باید مد نظر قرار گیرند.

پاسخ سؤال ۳: حضرت ابوالفضل العباس (ع) جانباز تاریخ انسانیت است، فداکاری‌ها و رشادت‌های ایشان در صحنه کربلا در تاریخ بشر ماندنی ندارد. حضرت راه و رسم عاشقی و شیوه جانبازی را به همه آموخت. با هنرجویان در مورد وقایع دفاع مقدس، دلاوری‌ها و شجاعت‌های جانبازان در کلاس گفت‌وگو کنید.

فعالیت ۱۸



انجام این فعالیت مستلزم این است که نتایج فعالیت‌های انجام شده در برقراری ارتباط و ارائه خدمات به همان گروه‌ها بازپس داده شود. هر گروه باید ابتدا به منظور یادآوری فعالیت‌های انجام شده در برقراری ارتباط و ارائه خدمات و نیز ارائه ایده‌های جدید در رعایت شأن اجتماعی افراد دارای معلولیت، به بحث داخل گروهی بپردازند. سپس کلیه گروه‌ها نظرات خود را ارائه دهند و بعد از آن بحث کلاسی راجع به کلیه نظرات صورت پذیرد.

این فهرست باید حداقل شامل کلماتی مانند موارد زیر که دارای بار معنایی منفی و یا نشانه ترحم هستند، باشد:

غیرطبیعی، رنجور، سربار، ناقص، بدشکل، ناقص العضو، افلیج، قربانی، علیل

پس از تهیه فهرست کلمات یا عبارات منفی، جدولی با کلمات یا عبارات دارای بار معنایی مثبت جایگزین با آنها مانند زیر تهیه گردد:

واژگان یا عبارات دارای بارمعنایی مثبت جایگزین	واژگان یا عبارات دارای بارمعنایی منفی
افراد دارای معلولیت	ناتوان، معلول، افلیج و ...
پارکینگ قابل دسترسی	پارکینگ معلولین
ورودی قابل دسترسی	ورود معلولین
فردی که از ویلچر استفاده می‌کند، استفاده‌کننده از ویلچر	محدود به ویلچر

همچنین به منظور حفظ کرامت افراد دارای معلولیت باید به موارد زیر مبادرت کرد:

- اجتناب از برچسب زدن
 - تأکید بر توانایی به جای ناتوانی
 - اجتناب از سوء تعبیر
 - اجتناب از کاربرد کلمات بیمار و رنجور
- در نهایت در مکالمه با افراد دارای معلولیت باید طبیعی برخورد نمود.

ارزشیابی شایستگی انجام خدمات ویژه برای افراد معلول

شرح کار:

- ۱- تعیین نوع معلولیت
- ۲- انتخاب تجهیزات کمک توان بخشی متناسب با نوع معلولیت تعیین شده و ارائه توضیحات تکمیلی
- ۳- خدمت رسانی و برقراری ارتباط با رعایت اصول ایمنی، شأن اجتماعی، کرامت انسانی و آداب معاشرت اجتماعی و توجهات زیست محیطی و نیز ارائه توضیحات تکمیلی برای هر یک از موارد

استاندارد عملکرد:

خدمت رسانی به افراد دارای معلولیت براساس تعاریف سازمان بهزیستی کشور
شاخص ها:

- بر اساس تعاریف سازمان بهزیستی کشور
- بر اساس نوع معلولیت تعیین شده و محتوای کتاب درسی

شرایط انجام کار:

- محل آزمون: کارگاه آموزشی مجهز به تجهیزات کمک توان بخشی و مناسب سازی شده (بر اساس استانداردهای دسترسی مورد تأیید سازمان بهزیستی کشور)
- مدت آزمون: به ازای هر دانش آموز ۳۰ دقیقه
- اخذ آزمون به صورت انفرادی یا دو نفره

ابزار و تجهیزات:

- تجهیزات کمک توان بخشی
- کارگاه مناسب سازی شده

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	تعیین نوع معلولیت	۲	
۲	انتخاب تجهیزات کمک توان بخشی	۱	
۳	خدمت رسانی	۱	
<p>شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:</p> <p>۱- رعایت نکات ایمنی در ارائه خدمات مورد نیاز به افراد دارای معلولیت</p> <p>۲- رعایت اصول زیست محیطی هنگام ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت</p> <p>۳- رعایت شأن اجتماعی، اصول کرامت انسانی و آداب معاشرت اجتماعی در ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت</p>			
میانگین نمرات			*

* حداقل میانگین نمرات هنرجو برای قبولی و کسب شایستگی، ۲ می باشد.

فصل ۵

کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری

جدول بودجه‌بندی (کنترل خطوط اتوبوس‌رانی)

جلسه	واحد یادگیری	فصل	رئوس محتوا	زمان (ساعت)	
				نظری	عملی
۱	کار با نقشه	۵	کار با نقشه و یافتن نقاط قابل دسترسی	۱	۱
			آشنایی با مقیاس و محاسبه فاصله روی نقشه	۱	۱
			ارائه گزارش کار با نقشه در کلاس توسط هنرجویان	۱	۲
۲	برنامه‌ریزی خطوط اتوبوس‌رانی درون شهری	۵	بیان اهمیت برنامه‌ریزی خطوط اتوبوس‌رانی درون شهری	۰/۵	-
			مفاهیم برنامه‌ریزی خطوط اتوبوس‌رانی درون شهری	۱/۵	-
			انجام فعالیت کارگاهی ۱	-	۴
			انجام ارزشیابی مرحله اول	-	۱
۳	جدول زمان‌بندی اتوبوس‌ها	۵	آموزش تهیه و تدوین جدول زمان‌بندی اتوبوس‌ها	۲	-
			تکمیل و تهیه زمان‌بندی اتوبوس‌ها توسط هنرجویان	-	۴
			ارزشیابی مرحله دوم (در پایانه)	-	۲
۴	شرایط کار در پایانه‌های اتوبوس‌رانی درون شهری	۵	بیان شرایط پایانه‌ها	۱	-
			بحث درباره شرایط کار در پایانه‌ها	۱	۱
			تعریف عرضه و تقاضا (نمایش فیلم)	۱	۱
۴	مدیریت عرضه و تقاضای سفر درون شهری	۵	مدیریت تقاضای سفر (معرفی سامانه حمل و نقل هوشمند)	۱	-
			انجام فعالیت کلاسی	-	۲

فصل ۵: کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری

-	۰/۵	بیان ضرورت برآورد تقاضای سفر	۵	۶- برآورد تقاضای سفر	۵
-	۲/۵	آموزش روش های برآورد تقاضای سفر			
۳	-	فعالیت کارگاهی ۳			
۱	-	ارزشیابی مرحله سوم (در پایانه اتوبوس رانی)			
-	۰/۵	تعریف سامانه کنترل خطوط اتوبوس رانی	۵	۷- سامانه های کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری	۶
۱	۱	ویژگی های سامانه کنترل خطوط اتوبوس رانی			
۱	۱	اجزای سامانه کنترل خطوط اتوبوس رانی			
۲	-	انجام فعالیت های کلاسی این بخش			
۳	-	فعالیت کارگاهی ۴			
۲	-	ارزشیابی مرحله چهارم (در پایانه اتوبوس رانی)			
۲	۲	بیان قوانین و تخلفات و چگونگی پیگیری و انواع مجازات قانونی در حوزه حمل و نقل همگانی	۵	۸- قوانین و مقررات حمل و نقل همگانی	۷
۱	۲	اهمیت، ضرورت و کاربردهای ثبت آمار و مستندسازی	۵	۹- ثبت و بررسی آمار و مستندسازی	۸
۱	۲	انواع گزارش هایی که براساس آمار مختلف تهیه می شود			
۰/۵	۱/۵	ارزشیابی پایانی	ارزشیابی		
۳۶	۲۴	مجموع			

جدول طرح درس واحد یادگیری کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری

طرح درس				
بخش	زمان	موارد قابل ارائه	روش ارائه	ابزار و تجهیزات
مقدمه	٪۱۰	اهمیت حمل و نقل همگانی و برنامه ریزی و مدیریت سفرها	- طرح پرسش و دادن فرصت برای پاسخ توسط هنرجو - تأیید یا اصلاح پاسخ توسط هنرآموز	کتاب درسی و تجهیزات مشخص شده در کتاب درسی
سرفصل	٪۴۰	۱- نقشه خوانی ۲- برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی درون شهری ۳- شرایط کار در پایانه های اتوبوس رانی شهری ۴- مدیریت عرضه و تقاضای درون شهری ۵- سامانه های کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری ۶- قوانین و مقررات حمل و نقل همگانی ۷- ثبت و بررسی آمار و مستندسازی	- ارائه مطلب با استفاده از پاورپوینت - طرح پرسش - تشریح موضوع با استفاده از روش سخنرانی	سخت افزار (رایانه، ویدئو پروژکتور و پرده نمایش) و نرم افزار پاورپوینت جهت نمایش اسلایدهای تهیه شده
فعالیت	٪۴۵	۱- انجام بازدید علمی از پایانه اتوبوس رانی و بازدید از ایستگاه ها و نحوه برنامه ریزی خطوط ۲- انجام فعالیت کلاسی و تکمیل جدول	- حضور در محیط کار واقعی - مشاهده ایستگاه ها و پایانه ها - برنامه ریزی خطوط در شرایط واقعی	- وسیله نقلیه جهت رفت و آمد هنرجویان به محل بازدید - چک لیست طراحی شده - جدول طراحی شده در کتاب درسی - نرم افزارهای معرفی شده در کتاب
جمع بندی	٪۵	نتیجه گیری از مطالب ارائه شده و بازدید انجام شده	بحث کلاسی در خصوص یافته های بازدید علمی و جدول تکمیل شده	ماژیک و وایت برد

مقدمه (معرفی)

ابتدا به تشریح ضرورت حمل و نقل همگانی و تأثیر شغل کنترل خطوط در نظم حمل و نقل همگانی پرداخته شود و از تجربیات هنرجویان در سفرهای درون شهری استفاده کنید و از برخوردهای آنها با موارد نظم و بی‌نظمی در خطوط اتوبوس‌رانی جویا شوید.

کار با نقشه

ابتدا از هنرجویان بخواهید نقشه را تعریف کنند و سپس کاربرد نقشه را برای یافتن نقاط قابل دسترسی مطرح کنید. هنرجویان بحث کنند که چرا برای کنترل خطوط به نقشه نیاز است.

نقشه انواع گوناگونی دارد و بسته به کاربردش به شکل متفاوتی نشانه‌گذاری می‌شود. انواعی از نقشه‌ها عبارت‌اند از: مسطحاتی، توپوگرافی، ثبت املاکی، آماري، هواشناسی، شهرسازی، تاریخی، گیاه‌شناسی، زمین‌شناسی و ژئوفیزیکی است. عمده این طبقه‌بندی بر دو محور اصلی قرار دارد. یکی طبقه‌بندی از نظر مقیاس و دیگری طبقه‌بندی از نظر محتوا، نیازی نیست هنرجو همه اینها را بداند، اما درباره انواع نقشه در کلاس بحث کنید.

همچنین سعی کنید نقشه را روی نرم‌افزار و کاغذ با مشارکت هنرجویان بخوانید و نقاط مهم را روی آن پیدا کنید.

برای آموزش نرم‌افزار، با حضور در کارگاه رایانه، نرم‌افزار را بر روی صفحه نمایش باز کرده و بخش‌های مختلف آن و نحوه کارکردن با آن را برای هنرجویان توضیح دهید.

نقشه خوانی

نقشه خوانی و استخراج اطلاعات از روی نقشه های شهری (بالاخص اطلاعات مربوط به حمل و نقل) در رابطه با به کارگیری نقشه به منظور مسیریابی وسایل حمل و نقلی گوناگون و استفاده از آنها برای انجام سفر درون شهری توضیحات مختصری ارائه گردد.

مثال	نقاط قابل دسترسی
- ایستگاه اتوبوس ولیعصر (عج) - صادقیه - ایستگاه های مترو میدان ولیعصر (عج)	نقاط مربوط به حمل و نقل
- مرکز رایانه ایران - مرکز رایانه ایرانبان	نقاط مربوط به مراکز تجاری و خرید
- وزارت دادگستری - سفارت عراق	نقاط اشتغال و اداری
- سینما قدس	نقاط فرهنگی و ورزشی
- درمانگاه -	نقاط مربوط به مراکز درمانی و سلامت

پاسخ
فعالیت ۱



پاسخ
فعالیت ۲



پاسخ
فعالیت ۲



پاسخ
فعالیت ۵



انواع مقیاس نقشه در شهرسازی :
۱:۵۰۰، ۱:۱۰۰۰، ۱:۲۵۰۰۰۰، ۱:۵۰۰۰۰۰، ۱:۲۵۰۰۰۰، ۱:۵۰۰۰۰، ۱:۲۰۰۰۰- در
مقیاس یک دهم، یک سانتی متر، برابر ۱۰ سانتی متر و در مقیاس یک هزارم،
یک سانتی متر، هزار سانتی متر روی زمین است.

نقاط مهم روی یک نقشه شهری مانند فعالیت ۱ شناسایی و دسته بندی شوند.

باید اولویت های مدیریتی، تعداد دقیق مسافر و ساعت سرویس دهی خطوط
(ساعت آغاز و پایان کار اتوبوس های هر خط) را نیز در نظر گرفت.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره‌دهی)	نمره
۱	نقشه خوانی و یافتن نقاط دسترسی	- نقشه خطوط و مسیرها تعداد وسایل نقلیه - رایانه - زمان ۳۰ دقیقه - محل: سایت رایانه یا کلاس مجهز به رایانه	جدول نقاط قابل دسترس	جدول با نقشه تطابق دارد	۳
			تهیه می‌شود	جدول با نقشه کاملاً تطابق ندارد	۲
				جدول تهیه نشده است	۱
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش		۱- استفاده از لباس مناسب ۲- احترام به حقوق مسافران و رانندگان و پاسخگویی به موقع ۳- جلوگیری از فعالیت و تردد وسایل نقلیه آلاینده ۴- انجام به موقع وظایف	- رعایت می‌شود	رعایت همه موارد	۳
			- رعایت نمی‌شود	رعایت موارد ۲ و ۴	۲
				رعایت بند ۴	۱

برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی (جلسه ۲)

پس از اشاره و مروری بر اهمیت حمل و نقل همگانی، بحث کنید که یک کنترل کننده خطوط اتوبوس رانی چگونه می‌تواند رفت و آمد اتوبوس‌ها را برنامه ریزی و مدیریت کند و برای این کار به چه ابزارها و دانشی نیاز دارد.

مفهوم زمان سیکل و سرفاصله زمانی اعزام اتوبوس‌ها را با چندین مثال و از روی شکل توضیح دهید. می‌توانید از هنرجویان بخواهید، هر یک نقش راننده یک اتوبوس فرضی را ایفا کنند و با رعایت سرفاصله زمانی اعزام، به نوبت از نقطه شروع حرکت کنند.

با یک پایانه اتوبوس رانی برای انجام فعالیت کارگاهی شماره ۱ هماهنگ کنید و هنرجویان را برای انجام آن به پایانه ببرید.

خلاصه راهنمای تدریس جلسه ۲

- ۲- برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی درون شهری
- ✓ انجام هماهنگی های لازم با پایانه اتوبوس رانی و مسئول کنترل خط آن جهت انجام فعالیت کارگاهی ۱
 - ✓ پاسخ فعالیت ۳: باید اولویت های مدیریتی، تعداد دقیق مسافر و ساعت سرویس دهی خطوط (ساعت آغاز و پایان کار اتوبوس های هر خط) را نیز در نظر گرفت.
 - (ب) وقوع تصادف، خرابی اتوبوس ها، تأخیر رانندگان، رخدادهای ناگهانی و بحرانی مانند بارندگی شدید، سیل یا توفان...

جدول زمان بندی حرکت اتوبوس ها

از هنرجویان بپرسید با دانستن اطلاعاتی همچون زمان سیکل و سرفاصله زمانی اعزام، چگونه زمان بندی خط را کنترل می کنند. وجود فرضی چندین اتوبوس و ایستگاه های یک خط را برایشان تشریح کنید، سپس از آنها بپرسید برای زمان بندی حرکت اتوبوس ها، این اطلاعات را در چگونه جدولی ثبت می کنند؟

پس از آن نحوه محاسبه و ثبت اطلاعات در جدول زمان بندی را برای هنرجویان شرح دهید و از آنها بخواهید به صورت فردی یا گروهی جدول های زمان بندی فعالیت های ۴ و ۵ را کامل کنند.

⇒ زمان طی مسیر = $۶:۲۸ - ۶:۵۸ = ۳۰$ دقیقه

(الف) زمان طی مسافت کل مسیر = زمان حرکت از مبدأ - زمان رسیدن به مقصد
(ب) سرفاصله زمانی ارسال اتوبوس ها در زمان بندی اوج صبح = اختلاف زمان میان دو اتوبوس پیاپی (مثلاً شماره ۱ و ۲) = $۶:۲۸ - ۶:۵۳ = ۲۵$ دقیقه و به همین ترتیب سرفاصله زمانی اوج عصر = ۲۰ دقیقه

پاسخ
فعالیت ۴



پاسخ
فعالیت ۴



(الف) زمان سیکل = ۷۵ دقیقه و سرفاصله زمانی = ۲۵ دقیقه
تعداد اتوبوس های مورد نیاز در ساعت = $۳ = ۷۵ ÷ ۲۵$ (زمان بندی اوج صبح)

فصل ۵: کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری

جدول
تکمیل شده
۵-۲

شماره ایستگاه شماره سفر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	زمان بندی اوج صبح
	(مبدأ)					(مقصد)	
۱	۶:۲۸	۶:۳۴	۶:۴۲	۶:۴۹	۶:۵۳	۶:۵۸	زمان بندی اوج صبح
۲	۶:۵۳	۶:۵۹	۷:۰۷	۷:۱۴	۷:۱۸	۷:۲۳	
۳	۷:۱۸	۷:۲۴	۷:۳۲	۷:۳۹	۷:۴۳	۷:۴۸	
۴	۷:۴۳	عدد قبلی +۶ دقیقه	عدد قبلی +۸ دقیقه	عدد قبلی +۷ دقیقه	عدد قبلی +۴ دقیقه	عدد قبلی +۵ دقیقه	
۵	۸:۰۸	عدد قبلی +۶ دقیقه	عدد قبلی +۸ دقیقه	عدد قبلی +۷ دقیقه	عدد قبلی +۴ دقیقه	عدد قبلی +۵ دقیقه	
۶	۸:۳۳	عدد قبلی +۶ دقیقه	عدد قبلی +۸ دقیقه	عدد قبلی +۷ دقیقه	عدد قبلی +۴ دقیقه	عدد قبلی +۵ دقیقه	
۷	۸:۵۸	عدد قبلی +۶ دقیقه	عدد قبلی +۸ دقیقه	عدد قبلی +۷ دقیقه	عدد قبلی +۴ دقیقه	عدد قبلی +۵ دقیقه	
۸	۹:۲۳	۹:۲۹	۹:۳۷	۹:۴۴	۹:۴۸	۹:۵۳	
۹	۱۶:۰۰	۱۶:۰۷	۱۶:۱۵	۱۶:۲۳	۱۶:۲۸	۱۶:۳۳	زمان بندی اوج عصر
۱۰	۱۶:۲۰	قبلی +۷	قبلی +۸	قبلی +۸	قبلی +۵	قبلی +۵	
۱۱	۱۶:۴۰	قبلی +۷	قبلی +۸	قبلی +۸	قبلی +۵	قبلی +۵	
۱۲	۱۷:۰۰	قبلی +۷	قبلی +۸	قبلی +۸	قبلی +۵	قبلی +۵	
۱۳	۱۷:۲۰	قبلی +۷	قبلی +۸	قبلی +۸	قبلی +۵	قبلی +۵	
۱۴	۱۷:۴۰	قبلی +۷	قبلی +۸	قبلی +۸	قبلی +۵	قبلی +۵	
۱۵	۱۸:۰۰	قبلی +۷	قبلی +۸	قبلی +۸	قبلی +۵	قبلی +۵	
۱۶	۱۸:۲۰	قبلی +۷	قبلی +۸	قبلی +۸	قبلی +۵	قبلی +۵	



تهیه جدول های زمان بندی حرکت اتوبوس ها
راهنمایی هنرجویان و بیان طرح درس نحوه تهیه جدول زمان بندی حرکت
اتوبوس های یک خط اتوبوس رانی دلخواه
در صورت لزوم، انجام هماهنگی های لازم با سازمان ها و ادارات ذیربط جهت انجام
فعالیت کارگاهی (عملی)
ارائه نکات ایمنی به هنرجویان و الزام اکید به رعایت آن

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها / داوری / نمره دهی)	ردیف
۲	برنامه ریزی و زمان بندی وسایل نقلیه	- نقشه خطوط و مسیرها - تعداد وسایل نقلیه - رایانه - زمان ۶۰ دقیقه - محل: پایانه اتوبوس رانی	جدول زمان بندی تهیه می شود	جدول تهیه با Time shift مطابقت دارد	۳
			جدول زمان بندی تهیه نمی شود	جدول تهیه با Time shift مطابقت ندارد	۲
				جدول تهیه نشود	۱

شرایط کار در پایانه های اتوبوس رانی درون شهری (جلسه ۴)

برای آشنایی هنرجویان با شرایط پیچیده کار در یک پایانه از فیلم و تصویر استفاده کنید و سپس از تجربه آنها در هنگام گذر از پایانه ها جویا شوید. یکی از موارد مهم بحث رعایت نکات ایمنی مانند استفاده از لباس های شبرنگ و روزرنگ می باشد.

مدیریت عرضه و تقاضای سفر درون شهری (جلسه ۴)

با نمایش یک فیلم مفهوم عرضه و تقاضا را برای هنرجویان روشن کنید. توجه هنرجویان را به تعداد مسافران، تعداد اتوبوس ها و تعداد مسافرانی که در ساعت های اوج (شلوغ) نمی توانند به اتوبوس مورد نظر خود دسترسی داشته باشند، جلب کنید. اتوبوس ها و دیگر زیرساخت های سیستم حمل و نقل همگانی (از جمله ایستگاه ها و

مسیرهای در دسترس) مؤلفه‌های سیستم عرضه هستند. تعداد مسافران مهم‌ترین مؤلفه تقاضا است. هنجریان هنگام تماشای فیلم باید مؤلفه‌های سیستم عرضه و تقاضا (زیرساخت‌ها و اجزای آن) را با راهنمایی هنرآموز شناسایی کنند. در بخش مدیریت تقاضا، هنجریان باید با روش‌هایی آشنا شوند که با استفاده از فناوری‌های نوین و الکترونیکی و بدون افزایش و گسترش زیرساخت‌ها می‌توان خطوط را کنترل کرد و تأخیر و نارضایتی مسافران را کاهش داد.

مدیریت عرضه و تقاضای سفر درون شهری: ارائه توضیح در رابطه با فیلم آموزشی

پاسخ
فعالیت ۶



الف) تعریف عرضه در سیستم حمل‌ونقل: ظرفیت زیرساخت‌ها و شیوه‌های مختلف حمل‌ونقل در یک محدوده جغرافیایی مشخص و در یک دوره زمانی تعریف شده، میزان عرضه در سیستم حمل‌ونقل را مشخص می‌کند. عرضه اغلب برحسب زیرساخت‌ها (ظرفیت)، خدمات (تواتر و تعدد زمانی) و شبکه (پوشش) بیان می‌شود.

ب) تقاضای سفر: نیاز به جابه‌جایی، چه محقق بشود یا نه، و چه برآورده بشود یا نه را تقاضای سفر می‌نامند. تقاضا برحسب تعداد افراد و حجم جابه‌جایی در واحد زمان و مکان بیان می‌شود.

پ) تعادل عرضه و تقاضای سفر زمانی رخ می‌دهد که همه تقاضای مسافران در زمان مناسب پاسخ داده شود، یعنی تعداد و زمان‌بندی ناوگان به گونه‌ای تعریف شده باشد که هیچ سفری لغو نشود یا به تأخیر انجام نشود.

پاسخ
فعالیت ۷



نام خطوط عبوری، نمایش مسیر هر خط و جدول زمان‌بندی هر اتوبوس به مسافران کمک می‌کند زمان و مسیر خود را مدیریت نمایند و ازدحام ایستگاه و خطوط را کمتر می‌کند.

بر آورد تقاضای سفر (جلسه ۵)

درباره اهمیت برآورد تقاضای سفر برای مدیریت آن توضیح بدهید. کاستی و برتری هریک از روش‌های شمارش مسافران را بیان و با هنجریان درباره آن گفت‌وگو کنید. برای مثال، روش دستی اگرچه ارزان‌تر است اما بسیار زمان‌بر است و اغلب در شمارش خطا دارد. اگر در یک شهر بزرگ زندگی می‌کنید، از هنجریان بخواهید درباره ایستگاه‌ها یا اتوبوس‌هایی که در آنها دستگاه‌های شمارش مسافر نصب بوده، صحبت کنند. آیا به این دستگاه‌ها دقت داشته‌اند؟



گزارش تعداد مسافران

هنرآموز درخصوص نحوه تفسیر و بهره برداری از گزارش تعداد مسافران و نحوه همکاری هنرجویان به آنها توضیح دهد و همچنین رعایت نکات ایمنی را به آنها گوشزد نماید.

دقت شود که ترجیحاً یک خط اتوبوس رانی شلوغ انتخاب شود و در ساعات تعیین شده، تعدادی از هنرجویان برای مسیر رفت و تعدادی دیگر برای مسیر برگشت کار برآورد حجم مسافر را انجام دهند.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری /نمره دهی)	ردیف
۳	اجرای برنامه تردد خطوط وسایل نقلیه	- برنامه زمان حرکت - حضور وسایل نقلیه - امتحان در محل پایانه - زمان ۶۰ دقیقه	تعداد مسافران برآورد شده و به نیاز مسافران پاسخ داده می‌شود	گزارش درباره تعادل عرضه و تقاضای سفر در مبدأ خط تهیه شده است و تحلیل تعادل عرضه و تقاضا درست است	۳
			تعداد مسافران برآورد شده ولی اعزام به موقع نباشد پاسخگویی به نیازها انجام شود	گزارش تهیه شده، اما تعادل عرضه و تقاضا تحلیل و شناسایی نشده است	
			تعداد مسافران برآورد نشود و پاسخگویی ناقص باشد	گزارش تهیه نشده است	

سامانه کنترل خطوط اتوبوسرانی (جلسه ۶)

سودمندی و کاربرد سامانه کنترل خطوط اتوبوسرانی شرح داده شود. با نمایش شکل‌های کتاب و انواع گزارش‌های این سامانه از هنرجویان بخواهید نظر خود را درباره کاربرد هر یک از بخش‌های این سامانه در مدیریت، برنامه‌ریزی و کنترل خط توسط متصدی کنترل خط بگویند.



گزارش سامانه‌های کنترل خطوط پایانه هماهنگی با پایانه برای انجام فعالیت و توضیح روش گزارش نویسی و بررسی گزارش‌های سامانه کنترل خطوط در پایانه.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/داوری / نمره دهی)	ردیف
۴	تهیه گزارش عملکرد	- فرمت گزارش در اختیار باشد - اقدام اطلاعات مشخص باشد - زمان ۶۰ دقیقه	گزارش تهیه می‌شود گزارش ناقص یا تهیه نمی‌شود	گزارش بر اساس شاخص‌های کنترل شده تهیه می‌شود	۳
				گزارش بر اساس شاخص‌های کنترل شده تهیه شده، اما آمار ارائه شده در آن کامل نیست	۲
				گزارش‌ها بدون توجه به شاخص‌ها تهیه شود	۱

قوانین و مقررات حمل و نقل همگانی (جلسه ۷)

درباره قوانین و مقررات حمل و نقل همگانی و منابع آشنایی با این قوانین توضیح دهید از هنرجویان بخواهید تجربه خود در برخورد یا آسیب دیدن از تخلفات رانندگان را بیان کنند. لازم است در این بخش هنرجو از اثرات تخلف رانندگان و همچنین شیوه‌های تشویق و مجازات قانونی آگاهی یابد. تأکید بر رعایت نکات ایمنی و روش‌های کار جمعی.

ثبت و بررسی آمار و مستندسازی

درباره اهمیت ثبت و بررسی آمار، روش‌های مستندسازی توضیح داده شود. با هنرجویان بحث کنید که انواع گزارش را مثال بزنند و بگویند هر نوع گزارش به چه آمار و مستندات نیاز دارد.

ارزشیابی شایستگی کنترل خطوط اتوبوس رانی درون شهری

شرح کار:

(تعیین یک خط اتوبوس رانی به عنوان مبنای ارزیابی)
الف) دریافت و بررسی برنامه سفر خطوط در پایانه اتوبوس رانی شهری (به صورت رایانه ای یا دستی)،
ب) ارزیابی تراکم مسافران در ایستگاه های مختلف خطوط مسافری با توجه به نقاط مهم قابل دسترسی
از هر ایستگاه، ج) اصلاح برنامه سفرهای وسایل نقلیه در شرایط خاص (مانند رخداد تصادف) یا یک روز تعطیل مانند اعیاد یا آخر هفته، د) مستندسازی و تهیه گزارش عملکردی خط و تخلقات احتمالی

استاندارد عملکرد:

کنترل خطوط مسافری با استفاده از Time Shift بر اساس برنامه زمانی خطوط اتوبوس رانی و شاخص های کنترلی عملکرد افراد و شرکت های طرف قرارداد

شاخص ها:

الف) جدول های زمانی حرکت وسایل نقلیه در خطوط تعیین شده، ج) زمان و محل های تجمع مسافران (مانند مدارس، دانشگاه ها، ادارات و ...) د) انواع شرایط و موارد خاص که به اصلاح برنامه نیاز است (ترافیک در مسیر، حوادث غیرقابل پیش بینی، مناسبت ها و ...) ه) شاخص های کنترل و عملکردی رانندگان و فرمت های تنظیم گزارش

شرایط انجام کار:

آزمون در محل یک پایانه مسافری شهری انجام شود. زمان آزمون ۱۲۰ دقیقه که ۹۰ دقیقه عملی و ۳۰ دقیقه تئوری است.

ابزار و تجهیزات:

امکانات رایانه ای با نرم افزار نقشه (یا Google map) و دستگاه GPS و فرم های برنامه ریزی سفر، وسایل نقلیه و نقشه خطوط اتوبوس رانی مربوط به یک خط در اختیار قرار گیرد.
رایانه، فرم های تعرفه، نقشه های کاغذی یا دیجیتال، دستگاه GPS و نرم افزار مربوطه در صورت استفاده از رایانه

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	نقشه خوانی و یافتن نقاط دسترسی	۱	
۲	برنامه ریزی و زمان بندی وسایل نقلیه	۲	
۳	اجرای برنامه تردد خطوط وسایل نقلیه	۲	
۴	تهیه گزارش عملکرد	۱	
	شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش: ۱- استفاده از لباس مناسب ۲- احترام به حقوق مسافران و رانندگان و پاسخگویی به موقع ۳- جلوگیری از فعالیت و تردد وسایل نقلیه آلاینده ۴- انجام به موقع وظایف		۲
	میانگین نمرات		*

* حداقل میانگین نمرات هنرجو برای قبولی و کسب شایستگی، ۲ می باشد.

کتاب‌ها

- آشنایی با سیستم‌های هوشمند حمل و نقل شهری / علی نادران / تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۱۳۹۰.
- ۱۰ اصل حمل و نقل در زندگی شهری / ترجمه و گردآوری مژگان عقیلی / تهران: هزاره ققنوس، ۱۳۹۰.
- جایگاه مطالعات حمل و نقل و ترافیک در فرایند برنامه‌ریزی شهری در ایران / بهمن پرنیان / مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری؛ ۱۳۸۶.
- مبانی سیستم‌های حمل و نقل همگانی / مؤلف مرتضی خشایی‌پور / تهران: موج سبز، ۱۳۹۰.
- برنامه‌ریزی در سیستم اتوبوس‌رانی شهری / مؤلف سید محمد مهدی امیری‌پور / گرگان: انتشارات لغت، ۱۳۹۱.

منابع اینترنتی

- وب‌گاه‌ها شهرداری‌های شهرهای کشور، وب‌گاه‌های سازمان یا ادارات حمل و نقل ترافیک همه شهرها، برای نمونه:
وب‌گاه شهرداری تهران: <http://www.tehran.ir>
وب‌گاه سازمان حمل و نقل و ترافیک تهران: <http://trafficorg.tehran.ir>
وب‌گاه شهرداری اصفهان: <http://new.isfahan.ir>
وب‌گاه اتوبوس‌رانی شهر تبریز: <http://bus.tabriz.ir>
وب‌گاه اتوبوس‌رانی شهر شیراز: <http://www.shiraz.ir/bus/inex>
وب‌گاه سازمان حمل و نقل و ترافیک مشهد: <http://mashadtrafficir>
■ دانشنامه اینترنتی ویکی‌پدیا: <https://fa.wikipedia.org/wiki>

منابع فارسی

- اکبری ساری، علی. ایمنی و کمک‌های نخستین. تهران: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران، ۱۳۹۳.
- منصوری، مهرداد. چگونه با عصا و واکر راه برویم، کتاب راهنما، انتشارات سایت ایران ارتوپد www.iranorthoped.ir.
- کرباسی، سید مصطفی؛ دواتگران، کیوان. کنوانسیون بین‌المللی حقوق معلولان و قانون جامع حمایت از حقوق معلولان، گردآوری و ترجمه. تهران: اداره کل روابط عمومی سازمان بهزیستی کشور ۱۳۹۰.
- یکتامرام، سید علی؛ غلامی سلطان مرادی، رضا. چگونه با افراد معلول. تهران: سازمان بهزیستی کشور ۱۳۸۸.
- سراج، مصطفی. استانداردهای دسترسی: راهنمای مناسب‌سازی ساختمان، فضاهای عمومی، حمل و نقل و تجهیزات. تهران: سازمان بهزیستی کشور ۱۳۸۸.
- دیبایی، نادر. مدیریت خرید و اصول انبارداری. تهران: انتشارات ترمه، چاپ نهم، ۱۳۹۲.
- قمی، شیخ عباس، مفاتیح‌الجنان، قم: انتشارات مطبوعات دینی، ۱۳۷۷
- وب‌گاه مدیریت توسعه منابع انسانی: <http://hrm.nioc.ir>

منابع انگلیسی

- Quinn, Gerard; Danger, Theresia, Dager and et al 2002. "The current use and future potential of united Nations human rights instruments in the context of disability". united Nations, New York and Geneva, 2002.
- "PEOPLE FIRST LANGUAGE: words with Dignity for people with disabilities". www.passitoncenter.org

