



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: ۳۷۵۱۵-۱۳۹

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 (قدس سرّه الشریف)

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 / ۱۵۸۲۵ - 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



# کلیات و مفاهیم

## تعاریف و اصطلاحات

### ■ رویکرد برنامه درسی ملی

منظور از این اصطلاح، جهت‌گیری آموزش‌های مدرسه‌ای بر اساس فلسفه تربیتی نظام حاکم بر جامعه و انتظارات رهبران، مردم و نهادها از برنامه درسی ملی است. این رویکرد، رویکرد فطرت‌گرای توحیدی نام دارد که مقصد عالی آن، شکوفایی گرایش‌های الهی در انسان و تربیت انسان خلیفه‌الله است.

### ■ دنیای کار

شامل کار مزدی، پیگیری حرفه و شغل در زندگی در همه جنبه‌های زندگی اجتماعی است. دنیای کار از دنیای آموزش و زندگی شخصی متمایز است. دنیای کار شامل زندگی شغلی، بازار کار، محیط واقعی کار و بنگاه‌های اقتصادی است.

### ■ محیط کار

موقعیتی است که افراد در آن کار می‌کنند و گستره‌ای وسیع از فضاها از خانه تا کارخانه بزرگ را شامل می‌شود.

### ■ بنگاه اقتصادی

محلی که در آن فعالیت‌های اقتصادی مبتنی بر استاندارد ملی طبقه‌بندی فعالیت‌های اقتصادی صورت می‌گیرد.

### ■ صلاحیت حرفه‌ای

مجموعه‌ای از شایستگی‌های حرفه‌ای است که با توجه به سطح، نوع و وسعت آنها به سطوح دیگر تقسیم خواهند شد.

### ■ آموزش تربیت فنی و حرفه‌ای (TVET)

آموزش و تربیت در قلمرو دنیای کار جهت زمینه‌سازی، آمادگی، نگهداشت و ارتقای شغلی و حرفه‌ای را گویند. آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای واژه‌ای جامع است که به جنبه‌هایی از فرایند آموزشی و تربیتی، در برگیرنده، مطالعه فناوری‌ها و علوم وابسته، کسب نگرش‌ها و مهارت‌های عملی، فهم و دانش مرتبط با حرفه‌ها را در بخش‌های گوناگون اقتصادی و زندگی اجتماعی، علاوه بر آموزش عمومی، ارجاع و اطلاق می‌شود. این واژه اعم از آموزش فنی و حرفه‌ای رسمی، غیر رسمی و سازمان‌نیافته است. همچنین این آموزش‌ها شامل طیف وسیعی از فرصت‌های توسعه مهارت‌ها است که با بافت‌های ملی و محلی هماهنگ می‌گردد. یادگیری برای یاد گرفتن و رشد سواد و مهارت‌های محاسبه، مهارت‌های عرضی (غیر فنی) و مهارت‌های شهروندی نیز از مؤلفه‌های جدایی‌ناپذیر آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای می‌باشند.

### ■ شغل (Job)

واژه شغل «استخدام شدن برای ارائه خدمت و یا برای مدتی خاص» می‌باشد. شغل محدود به زمان و فرد کارفرما است. شغل مجموعه از کارها و وظایف مشخص است که در یک جایگاه خاص تعریف می‌شود. یک شخص ممکن است در یک حرفه در زمان‌های گوناگون مشاغل متفاوت داشته باشد.

### ■ حرفه (Occupatio)

مجموعه‌ای از مشاغل دنیای کار است که شباهت معقولانه‌ای از نظر کارها، دانش و توانایی‌های مورد نیاز دارد. حرفه مشغولیت اصلی فرد در طول زندگی است. استاندارد حرفه‌ای، حداقل‌های مورد انتظار دنیای کار در یک حرفه را نشان می‌دهد. حرفه مرتبط با فرد و نقش وی در بازار و دنیای کار است (مانند حسابدار، خانه‌دار، جوشکار، پرستار، مهندس ساختمان). اکثر حرفه‌ها در بخش‌های مختلف وجود دارد در حالی که برخی از حرفه‌ها (مهندس معدن) مربوط به بخش خاصی است.

### ■ وظیفه (Duty)

وظیفه عبارت است از مسئولیت و نقش اصلی مشخصی را که در یک جایگاه شغلی یا حرفه برای شخص در نظر می‌گیرند، وظیفه نام دارد. برای مثال از وظایف اصلی یک تعمیرکار خودرو می‌توان به تعمیر سیستم مولد قدرت، تعمیر سیستم انتقال قدرت و ... اشاره کرد. از تکنسین مکترونیک انتظار می‌رود نگهداری و تعمیرات سیستم‌های کنترل عددی را به‌عنوان وظیفه انجام دهد.

### ■ تکلیف کاری (Task)

یک تکلیف کاری فعالیت مشخصی است که دارای ابتدا و انتها می‌باشد و شامل مراحل منطقی است. معمولاً هر وظیفه به چندین تکلیف کاری تقسیم می‌شود. به‌طور مثال یکی از تکالیف کاری وظیفه «تعمیر سیستم مولد قدرت»، تنظیم سیستم جرقه می‌باشد.

### ■ شایستگی<sup>۱</sup>

مجموعه‌ای اثبات شده از دانش، مهارت و نگرش مورد نیاز جهت انجام یک تکلیف کاری، براساس استاندارد را، شایستگی گویند. شایستگی‌ها در حوزه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای به سه دسته شایستگی‌های فنی، غیر فنی و عمومی تقسیم‌بندی می‌شوند.

---

۱- Competency

## ■ سطح شایستگی انجام کار

صرف نظر از اینکه یک تکلیف کاری در چه سطح صلاحیت حرفه‌ای انجام می‌شود، انجام هر کار ممکن است با کیفیت مشخصی در محیط کار مورد انتظار باشد. سطح کیفی شناخته شده از یک شخص در محیط کار را سطح شایستگی مورد انتظار و نیاز گویند. سطح شایستگی انجام کار معیار اساسی ارزشیابی می‌باشد. در بین کشورهای مختلف نظام سطح‌بندی شایستگی گوناگونی وجود دارد اما نظام چهار سطحی معمول‌ترین آنها به نظر می‌رسد.

## ■ چارچوب صلاحیت ملی (NQF)

چارچوبی است که صلاحیت‌ها، مدارک و گواهی‌نامه‌های در سطوح و انواع مختلف را به صورتی منسجم و همگون بر اساس مجموعه از معیارها و شاخص‌های توافق شده به هم ارتباط می‌دهد. در این چارچوب به مهارت و تجربه در کنار دانش ارزش ویژه‌ای داده می‌شود. زمان و مکان یادگیری ارزش کمتری دارد.

## ■ سطح صلاحیت (Level of Qualification)

سطح صلاحیت عبارت است از سطح حرفه یا شغلی در چارچوب صلاحیت‌های حرفه‌ای ملی که تکلیف کاری باید در آن طراحی و تدوین گردد. نظام‌های سطح‌بندی گوناگونی در بین کشورها وجود دارد، سطح صلاحیت مهندسی (حرفه‌ای) پنج در نظر گرفته شده است که به طبع آن تکنسین فنی یا حرفه‌ای دارای سطح چهار می‌باشد. صلاحیت حرفه‌ای در اروپا EQF به ۸ سطح تقسیم‌بندی شده است.

## ■ برنامه درسی آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای

برنامه درسی آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای مجموعه‌ای از استانداردهای دنیای کار، اهداف، محتوا، روش‌ها، راهبردهای یاددهی - یادگیری، تجهیزت، زمان، فضا، استاندارد شایستگی‌ها، مواد آموزشی، استاندارد ارزشیابی است که هنرجو (هنرجو)، کارآموز یا متربی برای رسیدن به آن اهداف در حوزه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای هدایت می‌نماید. دامنه شمول برنامه درسی در حوزه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، دنیای کار و دنیای آموزش را در بر می‌گیرد. معمولاً در نظام‌های آموزش‌های فنی و حرفه‌ای کشورهای سه نوع استاندارد، متصور می‌شوند:

۱- استاندارد شایستگی حرفه‌ای؛ شایستگی یا مهارت، که توسط متولیان صنعت، بازار کار و اتحادیه‌ها، صنوف و ... تهیه می‌شود. در این استاندارد، وظایف، کارها و صلاحیت‌های هر شغل یا حرفه مورد توجه قرار می‌گیرند.

۲- استاندارد ارزشیابی؛ براساس استاندارد شایستگی حرفه‌ای و دیگر عوامل مؤثر توسط گروه‌های مشترکی از حوزه‌های گوناگون تهیه می‌شود و منجر به اعطای

گواهی نامه یا مدرک صلاحیت حرفه‌ای می‌گردد.  
 ۳- استاندارد آموزشی (برنامه درسی)؛ براساس استاندارد شایستگی حرفه و ارزشیابی توسط ارائه‌دهندگان آموزش‌های فنی و حرفه‌ای تهیه می‌گردد. در این استاندارد و اهداف دروس، محتوا، راهبردهای یاددهی - یادگیری، تجهیزات آموزشی و ... در اولویت قرار دارد.

### ■ آموزش مبتنی بر شایستگی

رویکردی در آموزش فنی و حرفه‌ای است که تمرکز بر شایستگی‌های حرفه‌ای دارد. شایستگی‌ها را به‌عنوان پیامدهای آموزشی در نظر می‌گیرد و فرایند نیازسنجی، طراحی و تدوین برنامه درسی و ارزشیابی براساس آنها انجام می‌شود. شایستگی‌ها می‌توانند به شایستگی‌های فنی (در یک حرفه یا مجموعه‌ای از حرفه‌ها)، غیرفنی و عمومی دسته‌بندی شوند. رسیدن فراگیران به حداقلی از همه شایستگی‌ها به‌عنوان هدف آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در این رویکرد مورد توجه قرار می‌گیرد.

### ■ استاندارد شایستگی حرفه

استاندارد شایستگی حرفه تعیین‌کننده فعالیت‌ها، کارها، ابزارها و شاخص‌هایی برای عملکرد در یک حرفه می‌باشد.

### ■ هویت حرفه‌ای

برایند مجموعه‌ای از باورها، گرایش‌ها، اعمال و صفات فرد در مورد حرفه است. بنابراین به‌دلیل تغییرات این مجموعه در طول زندگی حرفه‌ای، هویت حرفه‌ای، هویت حرفه‌ای قابلیت تکوین در مسیر تعالی را دارد.

### ■ گروه تحصیلی - حرفه‌ای (چند رشته‌ای تحصیلی - حرفه‌ای)

چند رشته تحصیلی - حرفه‌ای که در کنار هم قرار می‌گیرند تا فراگیر را برای انتخاب بر علائق، تصحیح در موقعیت بر اساس استعداد و حرکت در مسیر زندگی با توجه به استانداردهای راهنمایی و هدایت تحصیلی - حرفه‌ای به‌صورت منطقی یاری می‌رساند. چند رشته‌ای‌ها ممکن است با توجه به شرایط و امکانات منطقه‌ای هم‌خانواده، غیر هم‌خانواده، شایستگی‌های بزرگ مبتنی بر گروه‌های فرعی حرفه و شایستگی‌های طولی برای کسب کار باشد. گروه‌بندی تحصیلی - حرفه‌ای باعث شکل‌دهی هویت حرفه‌ای و تکوین آن در طول زندگی خواهد شد.

### ■ رشته تحصیلی - حرفه‌ای

مجموعه‌ای از صلاحیت‌های حرفه‌ای و عمومی است که آموزش و تربیت بر اساس آن اجرا و ارزشیابی می‌گردد.

### ■ اهداف توانمندسازی

اهداف توانمندسازی اهدافی است که بر اساس شایستگی‌ها، استاندارد عملکرد و

اقتضانات یاددهی - یادگیری جهت کسب شایستگی‌ها توسط هنرجویان تدوین می‌گردد. اهداف توانمندساز با توجه به رویکرد شکوفایی فطرت شامل پنج عنصر: تعقل، ایمان، علم، عمل و اخلاق و چهار عرصه ارتباط متربی با خود، خدا، خلق و خلقت است که با محوریت ارتباط با خدا تعریف، تبیین و تدوین می‌شوند. با توجه به اینکه آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای و مهارتی فرایند تکوین و تعالی هویت حرفه‌ای متربیان است و هویت متربیان برآیند نوع ارتباط آنان با خدا، خود، خلق و خلقت می‌باشد، بنابراین اهداف تربیت با توجه به این عرصه‌ها قابل تبیین خواهد بود، این عرصه‌ها به گونه‌ای جامع، یکپارچه و منطقی کلیه ساحت‌های تربیتی<sup>۱</sup> را در برمی‌گیرد.

### ■ یادگیری یکپارچه و کل‌نگر

یادگیری همه جانبه، یادگیری یک موضوع از ابعاد مختلف در برنامه درسی ملی به ارتباط عناصر اهداف درسی و تربیتی و عرصه‌های چهارگانه گفته می‌شود.

### ■ یادگیری

فرایند ایجاد تغییرات نسبتاً پایدار در رفتار یادگیرنده، یادگیری ممکن است از طریق تجربه عینی (از طریق کار، تمرین و ...)، به صورت نمادین (از طریق اشکال، اعداد و نمادها)، به شیوه نظری (توضیحات کلی) یا به شیوه شهودی (ذهنی یا روحانی) صورت گیرد.

### ■ فعالیت‌های یادگیری ساخت یافته

فعالیت‌های یادگیری ساخت یافته بر اساس اصول حاکم بر انتخاب راهبردهای یاددهی - یادگیری در شاخه فنی و حرفه‌ای طراحی می‌گردد. در تدوین فعالیت‌های یادگیری در دروس مختلف شاخه فنی و حرفه‌ای بر اساس برنامه درسی ملی ایران و حوزه یادگیری کار و فناوری، دیدگاه فناورانه حاکم خواهد بود. انتخاب فعالیت‌های یاددهی - یادگیری در فرایند آموزش به کمک مواد و رسانه‌های یادگیری به منظور تحقق شایستگی‌ها بر اساس اصولی از قبیل تقویت انگیزه هنرجویان، درک و تفسیر پدیده‌ها در موقعیت‌های واقعی دنیای کار، فعال نمودن هنرجویان استوار است.

### ■ محتوا

محتوای آموزشی مبتنی بر اهداف توانمندساز و فعالیت‌های یادگیری ساخت یافته می‌باشد. محتوا مبتنی بر ارزش‌های فرهنگی و تربیتی و سازوار با آموزه‌های دینی

---

۱- ساحت‌های تعلیم و تربیت بر اساس سند تحول بنیادین آموزش و پرورش، عبارت‌اند از: اعتقادی، عبادی و اخلاقی، اجتماعی و سیاسی، زیستی و بدنی، زیباشناختی و هنری، اقتصادی و حرفه‌ای و علمی و فناورانه

و قرآنی، مجموعه‌ای منسجم و هماهنگ از فرصت‌ها و تجربیات یادگیری است که زمینه شکوفایی فطرت الهی، رشد عقلی و فعلیت یافتن عناصر و عرصه‌ها را به صورت پیوسته فراهم می‌آورد. همچنین محتوا در برگزیده مفاهیم و مهارت‌های اساسی و ایده‌های کلیدی مبتنی بر شایستگی‌های مورد انتظار از هنرجویان است و برگرفته از یافته‌های علمی و معتبر بشری می‌باشد. تناسب محتوا با نیازهای حال و آینده، علایق، ویژگی‌های روانشناختی هنرجویان، انتظارات جامعه اسلامی و زمان آموزش از الزامات محتوا است.

### ■ بسته تربیت و یادگیری

بسته تربیت و یادگیری، به مجموعه‌ای هماهنگ از منابع، مواد و رسانه‌های آموزشی اطلاق می‌شود که در یک بسته واقعی یا به صورت اجزایی هماهنگ با نشان و برند مؤسسه تولیدکننده تهیه و برای یک یا چند پایه تحصیلی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حال حاضر با گسترش فناوری‌های نوین و ICT، بسته آموزشی با نرم‌افزارهای آموزشی، لوح فشرده و سایت‌های اینترنتی تکمیل می‌شود. طراحی و تهیه بسته یادگیری بر اساس ماکت بسته تربیت و یادگیری انجام می‌پذیرد. بسته تربیت و یادگیری می‌تواند شامل گستره‌ای از منابع و رسانه‌های آموزشی یا حاوی تعدادی کتاب و کتابچه، برگه‌های کار، لوح فشرده، فیلم آموزشی و حتی برخی وسایل کمک آموزشی و ابزارها باشد. در کنار بسته سخت‌افزاری، استفاده از امکانات نرم‌افزاری و اینترنت نیز می‌تواند به تکمیل یک بسته آموزشی کمک کند. می‌توان بسته تربیت و یادگیری را به دو گروه کلی شامل منابع اصلی و منابع تکمیلی تقسیم نمود. منابع اصلی شامل کتاب راهنمای هنرآموز، کتاب درسی، کتاب کار و کتاب ارزشیابی می‌شوند. لذا بسته تربیت و یادگیری شامل اجزای زیر می‌باشد.

۱- کتاب درسی

۲- راهنمای هنرآموز

۳- کتاب همراه هنرجو

۴- کتاب کار

۵- نرم‌افزار هنرجو

۶- فیلم هنرجو

۷- شبیه‌سازها

۸. فیلم هنرآموز

۹- پوستر

۱۰- ...





## فصل ۱

# صدور بلیت و صورت وضعیت

## جدول بودجه بندی

جلسه	واحد یادگیری	فصل	رئوس محتوا	زمان (ساعت)	
				نظری	عملی
۱	صدور بلیت و صورت وضعیت	۱	تعریف سفر، سیستم‌های حمل و نقل، مسیر و مدهای سفر، استفاده از اتوبوس در سفرهای بین شهری	۸	۰
۲	صدور بلیت و صورت وضعیت	۲	بلیت، انواع بلیت، قیمت بلیت، بلیت اتوبوس بین شهری، صدور بلیت اتوبوس بین شهری	۴	۰
				۴	۰
۳	صدور بلیت و صورت وضعیت	۳-۲	انجام فعالیت عملی و ارزشیابی مدارک سفر، مدارک وسیله نقلیه، کارت مشخصات وسیله نقلیه، معاینه فنی، بیمه خودرو، کارت فعالیت ناوگان عمومی	۴	۰
				۴	۰
۴	صدور بلیت و صورت وضعیت	۳	تشریح نرم افزار انجام فعالیت عملی و ارزشیابی	۳	۰
				۵	۰
۵	صدور بلیت و صورت وضعیت	۴	مدارک راننده، گواهی نامه، کارت صحت و سلامت جسمی و روحی، کارت فعالیت، راننده، مدت کار	۵	۰
				۳	۰
۶	صدور بلیت و صورت وضعیت	۵-۴	انجام فعالیت و ارزشیابی مرحله سوم صورت وضعیت، صدور صورت وضعیت	۴	۰
				۰	۴
۷	صدور بلیت و صورت وضعیت	۵	ثبت سرویس، ثبت مشخصات در صورت وضعیت	۸	۰
۸	صدور بلیت و صورت وضعیت	۵	انجام فعالیت عملی - ادامه و ارزشیابی مرحله چهارم	۴	۰
-					

## طرح درس



نمونه طرح درس به شرح زیر ارائه شده است که با کمک آن برای هر هدف تهیه شود.

فرایند صدور بلیت و صورت وضعیت		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 کنترل مدارک راننده و وسیله نقلیه	۱۰٪	مقدمه
کتاب درسی و تصاویر مدارک	- ارائه مطلب با استفاده از نمایش تصویر مدارک - طرح پرسش - تشریح موضوع با استفاده از روش سخنرانی	۱- معرفی و اهمیت هر کدام از مدارک ۲- نحوه ثبت مدرک	۴۰٪	سرفصل
مدارک، سخت افزار (رایانه و ویدئو پروژکتور و پرده نمایش) و نرم افزار صدور بلیت و صورت وضعیت	- مشاهده مدارک راننده - حضور در سایت و ثبت مشخصات راننده در نرم افزار صدور بلیت و صورت وضعیت	۱- کنترل مدارک راننده و وسیله نقلیه ۲- ثبت مدارک در نرم افزار صدور بلیت و صورت وضعیت	۴۵٪	فعالیت
ماژیک و وایت برد	بحث کلاسی در خصوص یافته ها	نتیجه گیری از مطالب ارائه شده و حضور در سایت	۵٪	جمع بندی

## سفر

با طرح پرسش در خصوص سفرهای روزانه هر فرد بحث را آغاز کرده، سپس سفر را تعریف نمایید و از هنرجویان بخواهید هدف، مقصد و مبدأ چند سفر خود را نام ببرند.

حال از هنرجویان بخواهید وسایل نقلیه سیستم‌های مختلف حمل و نقل را تقسیم‌بندی و مزایا و معایب هر کدام را مورد بحث قرار دهند. پاسخ‌نامه تشریحی در مورد فعالیت کلاسی ۱:

		
حمل و نقل عمومی و نیمه عمومی	حمل و نقل شخصی	
ترافیک و آلودگی هوای کمتر، ایمنی بیشتر، کاهش مصرف انرژی، هزینه کمتر، احتیاج نداشتن به جای پارک	ترافیک و آلودگی هوای، ایمنی کمتر، افزایش مصرف انرژی، احتیاج به جای پارک دارد.	مزایا
راحتی و آسایش کمتر، در هر زمان و مکانی قابل دسترس نیستند.	راحتی و آسایش بیشتر، در هر مکان و زمانی قابل استفاده می باشد.	معایب

پاسخنامه  
فعالیت ۱



## مسیر و مدهای سفر

از هنرجو بخواهید با توجه به شکل ۱-۲ مسیرهای مختلف مدهای حمل و نقل را نام ببرد، سپس با توجه به مطالبی که تا اینجا ذکر شد مدهای سیستم حمل و نقل شهری و برون شهری را در جدول ۱-۱ و ۱-۲ نام ببرید.

نمونه پاسخنامه برای سؤال ۱: تاکسی و مترو جهت انجام سفرهای درون شهری و اتوبوس و هواپیما جهت انجام سفرهای برون شهری.

سؤال ۲: از جمله آداب سفر:

- آغاز سفر با نام و یاد خداوند متعال
- پرداخت صدقه قبل از حرکت
- کمک به همراهان و همسفران
- هم‌سطح خود
- دستن حلم، بردباری و صبر در مسافرت
- انتخاب توشه مناسب سفر
- محافظت از نمازهای یومیه

پاسخ فعالیت  
کلاسی ۲



سؤالات رایج  
و پاسخ آنها



۱- از هر مدهای حمل و نقل زمینی، هوایی و دریایی بیشتر در چه مواردی استفاده می‌شود؟

**حمل و نقل هوایی**

- حمل و نقل هوایی سریع‌ترین مدل حمل و نقل به‌شمار می‌آید.
- در کنار حمل مسافر، برای جابه‌جایی کالاهایی با حجم کم یا گرانبها نیز از حمل و نقل هوایی استفاده می‌شود.
- در مناطقی که دچار بلایای طبیعی مانند زلزله و سیل شده‌اند و یا مناطق کوهستانی و صعب‌العبور که دیگر مدهای حمل و نقل در دسترس نیستند می‌توان از حمل و نقل هوایی استفاده نمود.

**حمل و نقل دریایی**

- هزینه حمل و نقل از طریق راه‌های آبی ارزان‌تر از حمل و نقل از جاده‌ای و هوایی می‌باشد.
- امتیاز دیگر این روش این است مقدار باری که حمل می‌شود نسبتاً زیاد است.
- حمل و نقل دریایی ایمنی و ضریب اطمینان بالایی دارد و حمل و نقل کالا و مسافر بدون خطر و یا خطرات بسیار کمی انجام خواهد شد.

**حمل و نقل زمینی**

- منظور از حمل و نقل زمینی مجموعه فعالیت‌هایی است که به منظور جابه‌جایی فیزیکی کالا و مسافر بر روی زمین انجام می‌شود.
- حمل و نقل زمینی را می‌توان به حمل و نقل جاده‌ای، حمل و نقل ریلی تقسیم بندی نمود.

مدل‌های اصلی حمل و نقل

۲- هر کدام از مدهای زیر جزء کدام سیستم حمل و نقل می‌باشند؟  
پاسخ: مترو، مونوریل، تراموا، BRT و قطارهای سریع‌السیر جز حمل و نقل همگانی محسوب می‌شوند.

آژانس، تاکسی، ون و خودرو در بستر جز حمل و نقل نیمه همگانی محسوب می‌شوند.

۳- آیا در سایر کشورها نیز به منظور سفرهای برون‌شهری از اتوبوس استفاده می‌شود؟  
پاسخ: خیر، در کشور ما به دلیل نبود زیرساخت‌های حمل و نقل ریلی و هوایی از اتوبوس بیشتر استفاده می‌شود.

۴- آیا ایمنی قطار و هواپیما بیشتر از اتوبوس نیست؟  
پاسخ: بله، بیشتر است اما دسترسی و هزینه کمتر باعث استفاده بیشتر اتوبوس در سفرهای برون‌شهری می‌شود.

## استفاده از اتوبوس در سفرهای بین شهری

استفاده از جدول ۳-۱، اهمیت اتوبوس در سفرهای برون شهری در کشورمان را توضیح دهید.

## انواع بلیت

با توجه به تصاویر از هنرجو بخواهید به پرسش‌های متن پاسخ دهد، سپس بلیت را تعریف نموده و انواع بلیت را نام ببرد.

## قیمت بلیت

از هنرجویان بخواهید که آیا با موضوعاتی از قبیل تفاوت قیمت بلیت برای زمان‌ها، مسیرها و یا افراد مختلف توجه کرده‌اند؟ سپس با ذکر چند مثال: از قبیل افزایش قیمت بلیت اتوبوس در ایام تعطیلات عید، یا تخفیف بلیت اتوبوس بین شهری برای اطفال زیر ۵ سال، مؤلفه‌های اصلی تفاوت قیمت بلیت را ذکر نماید.

نمونه پاسخنامه:

شرکت	مبدأ	مقصد	ساعت	نوع وسیله	قیمت	ظرفیت
شرکت سیروسفر پایانه جنوب	پایانه جنوب (تهران)	کرمان	۱۶:۰۰	بی ۹*۲۵ VIP	۵۷۵۰۰۰	۱۶
تعاونی شماره ۱۵ پایانه جنوب	پایانه جنوب (تهران)	کرمان	۱۷:۳۰	وی آی بی ۲۵ نفره	۵۷۰۰۰۰	۱۹
تعاونی شماره ۱۵ پایانه جنوب	پایانه جنوب (تهران)	کرمان	۱۹:۳۰	اسکانیا ۴۴ نفره	۳۵۰۰۰۰	۳۴
شرکت سیروسفر پایانه جنوب	پایانه جنوب (تهران)	کرمان	۱۹:۳۰	بی ۹*۲۵ VIP	۵۷۵۰۰۰	۱۹
تعاونی شماره یک ترمینال جنوب	پایانه جنوب (تهران)	کرمان	۲۰:۰۰	وی آی بی	۵۷۰۰۰۰	۲۲

از جدول فوق می‌توان دریافت که قیمت بلیت اتوبوس‌های VIP (۲۵ نفره) بیشتر از اتوبوس‌های معمولی (۴۴ نفره) است، از دیگر نکاتی که باید ذکر شود افزایش قیمت بلیت در عید نوروز، تخفیف می‌باشد.

پاسخ فعالیت  
کلاسی ۳



## بلیت اتوبوس برون شهری

با نشان دادن تصویر یک بلیت از هنرجویان بخواهید چه اطلاعاتی را می‌توانند از بلیت استخراج نمایند.

پاسخ فعالیت  
کلاسی ۴



مشخصات سرویس شامل: شماره سرویس، مبدأ مقصد ۱، مقصد ۲، تاریخ حرکت، ساعت حرکت  
هزینه‌های سرویس: بهای بلیت، بهای بلیت مقصد ۲، عوارض، بیمه، خدمات ویژه  
مشخصات مشتری شامل: نام مسافر، شماره شناسنامه یا گذرنامه، شماره بلیت، تعداد و شماره صندلی، محل و تاریخ صدور بلیت، بهای کل، متصدی  
نام شرکت مسافربری

## صدور بلیت اتوبوس بین شهری

با نشان دادن تصویر بلیت و ذکر این مطلب که در هر تعاونی ممکن است سرویس‌های مختلف برای مقصدهای مختلف وجود داشته باشد، در صورتی که بخواهیم برای هر سرویس تعدادی بلیت به صورت دستی صادر نماییم باید وقت و هزینه زیادی صرف نماییم. حال نظر هنرجویان را درباره راه حل این مسئله جویا شوید. سپس منوهای نرم‌افزار را توضیح دهید.

سؤالات رایج



۱- آیا انواع دیگر بلیت نیز وجود دارد؟

پاسخ: بله، ولی به دلیل اینکه در کشور ما کمتر استفاده می‌شوند در اینجا ذکر نگردیده‌اند. برای مثال می‌توان (ticket-E) WAP page ticket, sms-ticket اشاره کرد.

۲- مزایا و معایب هر کدام از انواع بلیت چیست؟

پاسخ: در صفحه بعد



معایب	مزایا	اعتبار سنجی	نوع بلیت
آسیب پذیری، جعل، غیرقابل استفاده بودن برای استفاده کنندگان مترو، نبود امکان ردیابی و زمان ورود و خروج مسافر	تهیه ارزان استفاده آسان هزینه‌های استفاده کم	پانچ مکانیکی یا الکترونیکی	بلیت کاغذی
احتمال شکستگی و یا خراب شدن با تماس با کارت‌خوان امکان دارد قطعه مغناطیس در نتیجه تماس و ... دچار آسیب شود.	نسبت به بلیت کاغذی بادوام تر است. ضخیم و سبک امکان جمع‌آوری اطلاعات، تهیه ارزان	کارت‌خوان تماسی	بلیت مغناطیسی
هزینه تهیه زیاد؛ زمان استفاده کارت‌های تماسی نسبت به کارت‌های غیرتماسی بیشتر است.	اعتبارسنجی آسان و راحت؛ جمع‌آوری اطلاعات مربوط به جریان مسافر به منظور بهینه‌سازی سیستم؛ استفاده چند منظوره (از یک کارت می‌توان به منظور پارک خودرو، خرید، کتابخانه و ... استفاده نمود).	قرار دادن درون دستگاه کارت‌خوان خواندن اطلاعات بدون تماس با استفاده از remote scanning	کارت‌های هوشمند تماسی کارت‌های هوشمند غیرتماسی

۳- آیا مجاز به صدور برای اتباع خارجی هستیم؟

پاسخ: بله، اما به منظور صدور بلیت برای آنها باید مدارک آنها را رؤیت نمود.

۴- انواع روش‌های صدور و شارژ بلیت چیست؟

الف) روش اینترنتی

ب) دستگاه (Ticket Vending Machine) TVM: ماشینی است که بدون

حضور متصدی قادر است بلیت را ارائه نماید.

ج) توسط متصدی

۵- قیمت بلیت توسط چه سازمانی تعیین می‌شود؟

قیمت بلیت هر سال توسط سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای تعیین و به

شرکت‌ها ابلاغ می‌شود.



## ارزشیابی مرحله اول

با توجه به اصول حاکم بر ارزشیابی پیشرفت تحصیلی و تربیتی مورد اشاره در بخش کلیات، ارزشیابی‌های مرحله‌ای و ارزشیابی شایستگی‌ها را انجام دهید.

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	شاخص استاندارد عملکرد	نمره
۱	کنترل مدارک مسافر و ثبت مشخصات مسافر	کنترل مدارک و ثبت مشخصات مسافر در نرم‌افزار، کنترل مدارک و عدم ثبت مشخصات به علت ناقص بودن مدارک، کنترل مدارک و عدم توانایی در ثبت مشخصات	کنترل مدارک و ثبت مشخصات مسافر مطابق با دستورالعمل نرم‌افزار، کنترل مدارک و عدم توانایی در ثبت مشخصات مسافر در نرم‌افزار	۰/۵
۳	چاپ بلیت	چاپ بلیت، عدم توانایی در چاپ بلیت	چاپ بلیت با استفاده از نرم افزار	۰/۵

پس از انجام فعالیت کارگاهی، از هر هنرجو به صورت انفرادی و مطابق جدول فوق ارزشیابی به عمل آید. زمان لازم برای هر هنرجو تقریباً ۱۰ تا ۱۵ دقیقه در نظر گرفته شود.

## مدارک وسیله نقلیه

با ذکر این مطلب که هر شرکت مسافربری باید از راننده و وسیله نقلیه حائز شرایط استفاده نماید بحث را شروع کرده و نظر هنرجو را درباره چگونگی کنترل این شرایط توسط شرکت مسافربری سؤال نمایید.

## کارت مشخصات وسیله نقلیه

با نشان دادن تصاویر کارت مشخصات وسیله نقلیه، اهمیت استفاده از این کارت را جهت ثبت همه وسایل نقلیه و خرید و فروش خودرو ذکر نموده سپس اطلاعات این کارت را ذکر نمایید.

## معاینه فنی

با مطرح کردن این موضوع که آلودگی هوا ناشی از دود وسایل نقلیه و تصادفات هر ساله جان هزاران نفر از هم‌وطن‌هایمان را می‌گیرد که بخش زیادی از آن به دلیل وجود خودروهایی است که دارای استانداردهای مناسب نمی‌باشند. نظر هنرجویان را در این باره جویا شوید، سپس تصویر معاینه فنی را در اختیار آنها قرار دهید.

## بیمه خودرو

تصادفات جاده‌ای سالانه هزینه‌های زیادی را به افراد مختلف تحمیل می‌کند، این هزینه‌ها می‌تواند فشار مالی زیادی را به این افراد و جامعه وارد کند، لذا می‌توان از بیمه به‌عنوان راهکاری جهت جبران این هزینه‌ها استفاده نمود. از هنرجو بخواهید که انواع خسارت‌های ناشی از تصادف را نام ببرد و در ادامه ضمن ذکر این مطلب که می‌توان این خسارت‌ها را به سه گروه خسارت‌های اتومبیل، راننده و شخص ثالث تقسیم‌بندی کرد، انواع بیمه را نام ببرید.

## ثبت مشخصات وسیله نقلیه

به منظور صدور صورت وضعیت که هدف نهایی این فصل است بایستی مشخصات وسیله نقلیه در نرم‌افزار صدور بلیت و صورت وضعیت مطابق با دستورالعمل موجود در کتاب درسی ثبت شود، بنابراین توضیحات لازم در مورد نحوه ثبت مشخصات وسیله نقلیه را به هنرجویان بدهید.

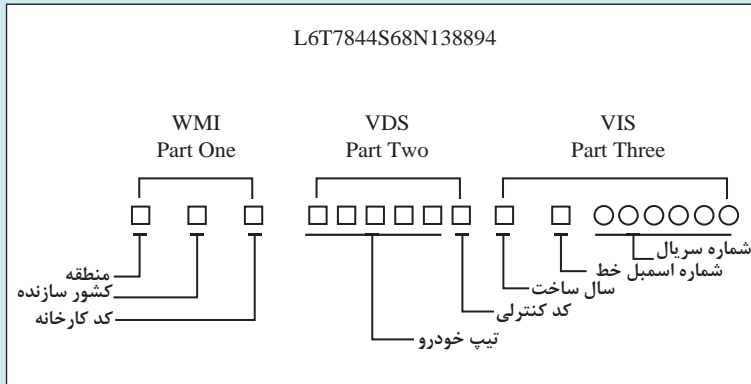


۱ آیا به هنگام فروش خودرو کارت شناسایی خودرو تغییر می‌کند؟

پاسخ: به هنگام خرید و فروش خودرو، کارت، شناسنامه و پلاک وسیله نقلیه عوض می‌شوند ولی شماره شناسایی خودرو تغییر نمی‌کند.

۲ شماره شناسایی خودرو حاوی چه اطلاعاتی می‌باشد؟

پاسخ:



۳ شماره شناسایی خودرو در چه قسمت‌هایی از خودرو قابل مشاهده است؟

پاسخ: معمولاً این کد را می‌توان زیر لبه شیشه جلو سمت راننده و یا بر روی چارچوب در کنار راننده مشاهده کرد.

۴ مراکز معاینه فنی بر چه اساسی، آلاینده‌گی و ایمنی وسایل نقلیه را کنترل می‌نمایند؟

پاسخ: آزمایش‌های مناسب جهت سنجش آلاینده‌گی و ایمنی خودروها توسط وزارت کشور تعیین می‌شود که دستورالعمل این آزمایشات در سامانه یکپارچه معاینه فنی ایران به آدرس [barchasb.org](http://barchasb.org) در دسترس می‌باشد.

۵ چگونه از بیمه‌نامه شخص ثالث استفاده می‌شود؟

پاسخ: در صورت وقوع تصادف یکی از برگ‌های بیمه‌نامه جدا و ضمیمه گزارش مقام‌های انتظامی می‌شود.

۶ چه عواملی بر مقدار حق بیمه شخص ثالث تأثیرگذارند؟

عوامل مؤثر بر تعیین حق بیمه شخص ثالث عبارت‌اند از: میزان تعهدات بیمه تعهدات (جانی، مالی و حوادث راننده)، مدت بیمه، کاربری خودرو، تخفیفات و جرایم، تعداد سیلندر در خودروهای سواری و موتورسیکلت و ظرفیت بار در خودروهای بارکش.

## ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	شاخص استاندارد عملکرد	نمره
۱	کنترل مدارک و وسیله نقلیه	کنترل مدارک و تعیین کفایت و اعتبار مدارک	کنترل مدارک و وسیله نقلیه و تعیین کفایت و اعتبار بر اساس اطلاعات مندرج در کتاب درسی	۱/۵
		عدم توانایی در کنترل مدارک	کنترل مدارک و وسیله نقلیه و تعیین عدم کفایت و اعتبار وسیله نقلیه	۱/۵
			عدم توانایی در کنترل مدارک	-
۲	ثبت مشخصات و وسیله نقلیه	درج مشخصات وسیله نقلیه بدون خطا	ثبت مشخصات وسیله نقلیه در نرم افزار مطابق با دستورالعمل نرم افزار	۱/۵
		عدم درج مشخصات وسیله نقلیه	عدم توانایی ثبت مشخصات وسیله در نرم افزار	-

پس از انجام فعالیت کارگاهی، از هر هنرجو به صورت انفرادی و مطابق جدول فوق ارزشیابی به عمل می آید. زمان لازم برای هر هنرجو تقریباً ۱۰ تا ۱۵ دقیقه در نظر گرفته شود.

## گواهی نامه

با طرح این موضوع که رانندگان بخش مسافربری بیشتر در معرض خطر تصادف هستند و به همین دلیل رفتار، سلامت و مدت زمان رانندگی آنها نسبت به سایر رانندگان باید بیشتر مورد بررسی و توجه قرار گیرد، از هنرجویان بخواهید در مورد چگونگی کنترل رفتار، سلامت و مدت کار رانندگان نظر دهند.

## کارت صحت و سلامت جسمی و روانی

چون سلامت این گروه از رانندگان بیشتر در معرض خطر می باشد، بنابراین سلامت آنها باید در فواصل زمانی کوتاه تری کنترل شود.

پاسخ فعالیت  
کلاسی ۵



## کارت فعالیت راننده

با ذکر این مطلب که رانندگان بخش عمومی (مانند سایر شغل‌ها) باید مجوزهای لازمه را از سازمان‌های متولی دریافت کنند، از هنرجو درباره سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای به‌عنوان سازمان متولی صدور کارت فعالیت سؤال نمایید. برای دریافت این کارت، راننده باید بعد از تکمیل مدارک مورد نیاز از جمله: کارت سلامت و عدم سوء پیشینه، گواهی‌نامه معتبر متناسب با وسیله نقلیه به اداره کل حمل و نقل استان مراجعه نماید.

## مدت کار و ثبت مشخصات راننده

در مورد اینکه خستگی و خواب‌آلودگی به همراه سرعت غیرمجاز و انحراف به چپ ۳ عامل اصلی بروز تصادف به‌شمار می‌روند، و رانندگان بخش مسافری (به دلیل نوع کارشان)، تحت فشار کاری زیادی هستند به همین دلیل لازم است چاره‌ای اندیشیده شود تا آنها با رانندگی بیش از حد، جان خود و مسافران را به خطر نیندازند. همچنین مدت زمانی که راننده اتوبوس مجاز به رانندگی می‌باشد، در کلاس بحث کنید.

شایان ذکر است که هم‌اکنون از دفترچه مدت کار و ثبت سرعت جهت کنترل مدت زمان رانندگی استفاده می‌شود ولی به دلیل اینکه طبق بخشنامه سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای این امر خلاف قانون است، از ذکر این مطلب در کتاب خودداری شده است. طبق قانون باید از دستگاه تاخوگراف جهت ثبت سرعت و مدت زمان استفاده شود.

پاسخ فعالیت  
کلاسی ۶



$$T = x/v = 1212 \div 75 = 16/2 \text{ hr}$$

به این مقدار باید ۴۰ دقیقه توقف نیز افزوده شود که در مجموع ۱۷ ساعت می‌شود بنابراین در این اتوبوس باید حداقل دو راننده وجود داشته باشد.



ندرست	درست	
✓		یک راننده پایه سوم می تواند موتورسیکلت براند.
✓		یک فرد بالای ۲۰ سال می تواند راننده مینی بوس باشد.
	✓	برای دریافت گواهی نامه پایه یکم ابتدا باید گواهی نامه پایه سوم را اخذ نمود.
	✓	یک راننده اتوبوس می تواند فاصله زاهدان تا تبریز را در طول ۷ شبانه روز بپیماید.
✓		جهت اخذ کار هوشمند راننده باید تنها دارای گواهی نامه باشد.
✓		مرجع صدور کارت هوشمند راننده راهنمایی و رانندگی است.
✓		تنها داشتن گواهی نامه پایه یکم جهت رانندگی اتوبوس کافی است.

## ارزشیابی مرحله سوم

با توجه به فعالیت های کارگاهی ۴ و ۵ ارزشیابی مرحله سوم را انجام دهید.

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	شاخص استاندارد عملکرد	نمره
۱	کنترل مدارک راننده	کنترل مدارک و تعیین صلاحیت عدم توانایی در کنترل مدارک راننده	کنترل مدارک راننده و تعیین صلاحیت راننده بر اساس مدارک معتبر کنترل مدارک راننده و عدم کفایت مدارک راننده عدم توانایی در کنترل مدارک و تعیین صلاحیت راننده	۱/۵ ۱/۵ -
۲	ثبت مشخصات راننده	درج مشخصات راننده بدون خطا عدم توانایی در ثبت مشخصات راننده	ثبت مشخصات راننده در نرم افزار مطابق با دستورالعمل نرم افزار عدم توانایی ثبت مشخصات راننده در نرم افزار	۱/۵ -

## صورت وضعیت

در ابتدا توضیح دهید که سازمان‌ها و افراد مختلفی از جمله شهرداری، سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای، بیمه، شرکت مسافربری و راننده در جابه‌جایی مسافر (با اتوبوس بین شهری) نقش دارند، و هرکدام از این مؤسسات احتیاج به اطلاعاتی درباره مشخصات سرویس و مسافران دارند. سپس ضمن معرفی صورت وضعیت به عنوان فرمی که مؤسسات باید از آن به منظور تکمیل اطلاعات برای شرکت مسافری، سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای و شهرداری و بیمه استفاده نمایند توضیحات لازم را ارائه دهید.

## اطلاعات مندرج در صورت وضعیت

با اشاره به این نکته که هرکدام از این مؤسسات به بخشی از اطلاعات سرویس و مسافران احتیاج دارند، تصاویر نسخه‌های مختلف یک صورت وضعیت را به هنرجویان نشان دهید و بخواهید اطلاعات مندرج در هرکدام از نسخه‌ها را ذکر نمایند.

پاسخ فعالیت  
کلاسی ۸



نام و نام خانوادگی، استان محل سکونت، شماره و محل صدور گواهی‌نامه، شماره شناسنامه، شماره کارت هوشمند، شماره بیمه، تاریخ اعتبار کارت سلامت و تاریخ اعتبار کارت هوشمند	رانندگان
شماره پلاک، سری پلاک، محل شماره‌گذاری، نوع ناوگان، شماره بیمه‌نامه شخص ثالث، ظرفیت، تاریخ اعتبار معاینه فنی و شماره کارت هوشمند	وسیله نقلیه
نام و نام خانوادگی، شماره بلیت، کرایه، شماره صندلی	مسافری
مبدأ حرکت، ساعت حرکت، مقصدهای میانی، نام و کد شرکت طرف قرارداد در مقصد	سرویس
نام شرکت مسافربری، کد فعالیت، نشانی، تلفن	شرکت مسافربری
تعداد کل مسافران، کل کرایه، کرایه توشه اضافی، حق کمیسیون شرکت مسافربری، عوارض شهرداری، مبلغ بیمه سرنشین، پرداختی خالص به راننده	گزارش مالی

توضیح دهید که از صورت وضعیت باید برای حمل و نقل مسافر توسط همه وسایل مسافربری از جمله تاکسی بین شهری، اتوبوس درستی، و یا مینی بوس استفاده شود، از آنها بخواهید انواع صورت وضعیت را نام ببرند.

## صدور صورت وضعیت

در مورد چگونگی ثبت اطلاعات در نرم افزار صورت وضعیت برای هنرجویان، به طور مختصر توضیح دهید و سپس براساس مراحل تعیین شده در کتاب درسی انجام دهید بدین منظور از هنرجویان بخواهید با حضور در کارگاه و ایفای نقش، صورت وضعیت را صادر کنند. در مراحل قبل اطلاعات راننده (در قسمت مدارک راننده)، وسیله نقلیه (در قسمت مدارک وسیله نقلیه) و مسافران (در قسمت صدور بلیت) در نرم افزار ثبت شده اند در این مرحله مشخصات سرویس را ثبت نموده، سپس اطلاعات فوق را در صورت وضعیت درج نموده و اطلاعات را در صورت وضعیت خام چاپ نمایید.

## ارزشیابی مرحله چهارم

با توجه به کار عملی صفحه ۳۵ کتاب ارزشیابی مرحله چهارم را انجام دهید.

ردیف	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	شاخص استاندارد عملکرد	نمره
۱	ثبت مشخصات سرویس	ثبت سرویس، عدم ثبت سرویس	ثبت کامل مشخصات سرویس در نرم افزار عدم توانایی در ثبت مشخصات	۱ -
۲	ثبت مشخصات صورت وضعیت	جایگذاری مشخصات سرویس، وسیله نقلیه، راننده در نرم افزار صدور صورت وضعیت عدم توانایی در جایگذاری مشخصات در نرم افزار صدور صورت وضعیت	جایگذاری مشخصات سرویس، وسیله نقلیه و راننده در نرم افزار صدور صورت وضعیت مطابق با دستورالعمل نرم افزار عدم توانایی در جایگذاری مشخصات	۱/۵ -
۳	چاپ مشخصات در صورت وضعیت	چاپ صورت وضعیت عدم چاپ صورت وضعیت	چاپ صورت وضعیت بر اساس مشخصات ثبت شده به صورت کامل عدم توانایی در چاپ صورت وضعیت	۰/۵ -



## اصول حاکم بر ارزشیابی پیشرفت تحصیلی و تربیتی در آموزش فنی و حرفه‌ای

ارزشیابی باید واجد حداقل روایی (یعنی اندازه‌گیری باید استاندارد عملکرد حرفه‌ای انتخاب شده را اندازه‌گیری کند) و پایایی باشد (یعنی بتواند این استانداردها را به صورت یکنواخت و ناوابسته به یک مکان و یا دستگاه خاص ارزشیابی کند). اگر ابزار ارزشیابی در سطح منطقه درست می‌شود - براساس استانداردهای محلی و یا ملی و یا بانک سئوالات امتحان - و نتایج نیز دارای اعتبار وسیع باشند. ضروری است کارشناسان مراکز ملی سنجش و هنر آموزان منطقه، آموزش‌های کافی در زمینه مدیریت و طراحی ارزشیابی را دیده باشند. اگر ابزارهای ارزشیابی استاندارد شده به صورت متمرکز تدوین شوند، لازم است این کار توسط متخصصان ارزشیابی و با کمک افرادی که استانداردهای حرفه را تدوین کرده‌اند صورت پذیرد. خطا در مقدار روایی و اعتبار آزمون‌های ملی دارای اثرات منفی بسیاری خواهد بود. ارزشیابی پیشرفت تحصیلی و تربیتی در شاخه فنی و حرفه‌ای ناظر بر تحقق شایستگی‌ها و دستیابی به سطوح شایستگی‌ها و صلاحیت حرفه‌ای ملی ایران به شرح زیر می‌باشد:

### ۱ تنوع ابزارها و روش‌ها در بهره‌گیری از شایستگی‌ها در موقعیت

- ابزارها و روش جهت سنجش پیشرفت تحصیلی و شایستگی‌های حرفه‌ای و عمومی متنوع خواهد بود  
- ملاک کسب شایستگی‌های حرفه‌ای استاندارد ارزشیابی حرفه مبتنی بر استاندارد عملکرد حرفه تکلیف کاری

### ۲ شواهد کافی و متنوع برای قضاوت

- ارزشیابی به صورت مستمر و عملکردی مبتنی بر عمل خواهد بود. ملاک گذر از دوره کسب استاندارد شایستگی حرفه‌ای و عمومی کسب مدرک براساس صلاحیت خواهد بود.

### ۳ ارزشیابی متنوع و مستمر با توجه به یادگیری هر یک از هنرجویان

- استفاده از واقعیت‌های دنیای کار و تجربه ارزشیابی حرفه به ارزشیابی گروه‌کاری و ارزشیابی.

### ۴ خود آگاهی و خود ارزیابی در دست‌یابی به سطوح شایستگی بالاتر

- در ارزشیابی شایستگی عمومی و حرفه ۱۰ الی ۲۰ درصد قضاوت توسط هنرجو انجام خواهد پذیرفت. تکالیف کاری همراه با سطح‌بندی شایستگی‌های حرفه‌ای و عمومی.

### ۵ عدم استفاده از شرایط اضطراب آور

- شرایط ارزشیابی مبتنی بر شرایط ذکر شده در استاندارد ارزشیابی باشد.  
- منصفانه باشد

## ۶ مشارکت سایر هنرجویان و والدین در سنجش (ارزیابی همتا)

- استفاده از گروه هنرجویان برای سنجش قضاوتی در فرآیندهای ساخت، طراحی، تعمیر، نصب، تحلیل، اپراتوری.

## ۷ حفظ نقش مدرسه و هنرآموز در ارزشیابی

- ارزشیابی نهایی گروه کاری توسط تیمی از هنرآموز انجام می شود.

## ۸ نتیجه محور و فرآیند محوری

- استاندارد عملکرد تکالیف کاری به عنوان نتیجه فرآیند یاددهی - یادگیری تلقی می شود. برخی از نتایج باید در دنیای کار (کارآموزی) ارزشیابی شوند.

- به کارگیری ارزشیابی فرآیند محور در کسب شایستگی ها

## ۹ کارگروهی و حل مسأله

- اجرای فرآیند ارزشیابی در بستر کارگروهی و موقعیت های جدید جهت حل مسأله در زندگی.

## ۱۰ ارزشیابی بعنوان بخش جدایی ناپذیر از فرآیند یاددهی - یادگیری

- ارزشیابی پیشرفت تحصیلی قبل از ارزشیابی مبتنی بر استاندارد عملکرد اتفاق خواهد افتاد.

## ۱۱ تکالیف عملکردی در سنجش

- ارزشیابی و سنجش مبتنی بر واقعیات و شرایط موجود در استاندارد ارزشیابی حرفه خواهد بود.

## ۱۲ کسب کلیه شایستگی جهت اخذ صلاحیت

- زمانی که یک هنرجو شایسته دریافت مدرک صلاحیت حرفه ای می گردد که در تمامی پودمان ها گواهینامه شایستگی دریافت کرده باشد. و در پودمان زمانی گواهینامه شایستگی دریافت می کند که در تمامی کارها، شایستگی انجام کار را با توجه به استاندارد عملکرد داشته باشند.

## ■ استاندارد عملکرد (Performance Standard)

شایستگی های حرفه ای دنیای کار براساس استاندارد عملکرد استوار است. آن سطح شناخته شده و قابل قبول برای انجام یک کار در یک حرفه یا شغل را استاندارد عملکرد آن کار می نامند. معمولاً در استاندارد عملکرد شرایط انجام کار، عملکرد و معیار ارزیابی آورده می شود (رجوع به نمودار ارزشیابی در انتهای مقاله). در ادامه نمونه هایی از استاندارد عملکرد آورده شده است:

---

۱- ارزیابی های همتا که بیشتر در حوزه آموزش هنر تحت عنوان ژورژمان انجام می شود از این نوع است. به طور کلی در آن دسته از ارزیابی هایی که احساس معیار ارزیابی است، برای حفظ روایی به صورت ارزیابی همتا انجام می شود.

**نمونه ۱:** استاندارد عملکرد جهت انجام کار «بررسی پمپ‌ها و سیالات» در حرفه مکاترونیک:

بررسی پمپ‌ها و سیالات طبق چک لیست به طوری که پمپ‌ها طبق مشخصات کارکرده و لزجت و سطح روغن طبق مشخصات سازنده باشد.

**نمونه ۲:** استاندارد عملکرد جهت انجام کار «رسم مدارها و نقشه‌های الکتریکی با رایانه» در حرفه برق کار ماهر:

رسم نقشه‌های مدارهای فرمان با نرم افزار نقشه کشی و در فرمت برداری به نحوی که مطابق با نقشه دستی موجود بوده و علائم به کار رفته در آن با استاندارد IEC مطابق باشد.

**نمونه ۳:** استاندارد عملکرد جهت انجام کار «اجرای عملیات اولیه تراشکاری» در حرفه ماشین کار عمومی:

اجرای عملیات اولیه تراشکاری (روتراشی - پله تراشی - پیشانی تراشی) با استفاده از ماشین تراش و ابزارهای تراش به صورتی که قطعه کار با دقت ابعادی با تolerانس  $\pm 0.1 \text{ mm}$  و پرداخت سطح  $Ra 1/6$  حاصل شود.

### ابزارهای سنجش شایستگی:

- آزمون (شفاهی، کتبی): شامل صحیح - غلط، جور کردنی، چند گزینه‌ای، تشریحی، کوتاه پاسخ و ... این آزمون‌ها برای حوزه شناختی متناسب با سطح شایستگی مورد انتظار انتخاب می‌شوند.

- سنجش عملکردی شامل کتبی عملکردی، سنجش شناسایی، شبیه‌سازی شده، نمونه کار، پروژه‌های طولانی مدت، سنجش  $360^\circ$  درجه‌ای و ...

- سنجش مشاهده‌ای: شامل سنجش بر اساس فهرست واری، مقیاس‌های درجه‌بندی، واقع نگاری و ...

- سنجش عاطفی: شامل پرسش‌نامه، تفکیک معنایی، سنجش نگرش با مقیاس لیکرت، مصاحبه

- سنجش تکمیلی: مصاحبه با کارفرما، مشاهده در حین کار، سنجش پیرو و ... این نوع سنجش برای اطمینان از شایستگی مورد نظر در محیط کار واقعی استفاده می‌شود. (در کارآموزی و کارورزی مورد استفاده قرار می‌گیرد)

- سنجش همه جانبه (ترکیبی): شامل کارپوشه،  $360^\circ$  درجه‌ای و ... این نوع سنجش‌ها برای سنجش کلی حوزه‌های یادگیری استفاده می‌شود.

از آنجا که شما بر مبنای تجارب گذشته، با ابزارهای ارزشیابی اهداف دانشی آشنا هستید، در جدول ۱ برخی از ابزارهای ارزشیابی مؤلفه‌های شایستگی در اهداف مهارتی (شامل تفکر و عمل) و اهداف نگرشی (شامل ایمان و اخلاق) آمده است.

جدول ۱- برخی از ابزارهای ارزشیابی مؤلفه‌های شایستگی

ابزارهای اندازه‌گیری و سنجش مهارت (تفکر)

مهارت های شناختی				
آفریدن	ارزشیابی کردن	تحلیل کردن	به کار بستن	بعد دانش و مهارت شناختی
○△★	○△★	○△★×	○△★ +	الف: دانش امور واقعی
○△★*▲	▲○△★*	+ ▲*⊗○△★	⊗○△★×	ب: دانش مفهومی
○△★	○△★	○△★	*⊗○△★ +	ج: دانش روندی
●○△★	○△★	○△★	★○△	د: دانش فراشناختی

ابزارهای اندازه‌گیری و سنجش مهارت (عمل)

تقلید	اجرای مستقل	دقت	هماهنگی حرکت	عادی شدن
○★●	○△★⊗●	○△★⊗●	○△★●	○△★●

ابزارهای اندازه‌گیری و سنجش نگرش (باور و اخلاق حرفه‌ای)

دریافت	واکنش	ارزشگذاری	سازمان‌بندی	تبلیغ
○△★⊗●	○△★⊗●	○△★⊗●	○△★⊗●	○△★⊗●

### ابزارهای آزمون و سنجش:

+ آزمون صحیح-غلط × آزمون جور کردنی \* آزمون تشریحی □ آزمون کوتاه-پاسخ  
 ⊗ چندگزینه‌ای ★ مشاهده ○ سنجش عملکردی △ کارپوشه ■ روبریک  
 ● فهرست وارسی ▲ نقشه مفهومی ◇ مصاحبه ◆ پرسش شفاهی ⊕ نمونه کار  
 ⊞ پروژه ⇄ آزمون ۳۶۰ درجه ⇌ گزارش ✦ پژوهش موردی ○ محک زنی ⊙ ارائه  
 ✓ ایفای نقش ☒ کارگروهی ✨ خودسنجی

### محتوای مورد ارزشیابی

ارزشیابی در حرفه باید شایستگی انجام کار براساس استاندارد عملکرد را سنجش نماید. این شایستگی ترکیبی از دانش، مهارت و نگرش می‌باشد. با توجه به استانداردهای حرفه‌ای و شرایط ارائه آموزش‌ها، شایستگی‌های مورد ارزیابی به صورت‌های گوناگون خواهند بود. ارزشیابی ممکن است علاوه بر ارزشیابی مهارت‌ها و شایستگی‌هایی که مستقیماً با حرفه فرد در ارتباط هستند، مهارت‌های دیگری رانیز اندازه‌گیری کند و به آن‌ها مهارت‌های محوری می‌گویند: این مهارت‌ها عبارتند از سواد و حساب، مهارت‌های زندگی شامل مهارت‌های اجتماعی و شهروندی، مهارت‌های عام کاریابی مانند ارتباطات و تصمیم‌سازی و براساس حرفه فرد مهارت‌های مدیریت و کارآفرینی. لذا ارزشیابی به صورت کل نگر می‌باشد به طوری که شایستگی‌های فنی و غیرفنی در تحلیل کارها مورد توجه قرار خواهد گرفت.

### مقیاس بندی و نمره دهی شایستگی

ارزشیابی پیشرفت تحصیلی در نظام جدید آموزشی دوره دوم متوسطه مبتنی بر شایستگی است. هدف نهایی ارزشیابی مبتنی بر شایستگی، یادگیری و کسب توانایی انجام کار در شغل و حرفه است. هر درس از چند پودمان و هر پودمان از یک یا چند واحدهای یادگیری (تکالیف کاری) تشکیل شده است که هنرجویان در فرآیند یادگیری بایستی در انجام آن‌ها شایستگی لازم را کسب نمایند. حداکثر نمره هر پودمان و واحد یادگیری ۴ نمره دارد و نمره دهی آن شامل دو بخش ارزشیابی فرآیندی یا مستمر (۱ نمره) و نتیجه‌ای یا پایانی (۳ نمره) است. هنرجویان برای کسب شایستگی در واحد یادگیری بایستی حداقل نمره ۲ را از ارزشیابی پایانی کسب نمایند تا در آن واحد یادگیری شایستگی لازم را کسب نمایند. حداقل یک بار امکان جبران برای کسب شایستگی واحدهای یادگیری برای هنرجویان وجود دارد. نمره هر درس از میانگین نمرات پودمان (که هر پودمان میانگین نمرات یک یا چند واحد یادگیری است) تشکیل می‌گردد. در ارزشیابی مستمر هنرآموزان گرامی می‌توانند بر اساس ارزشیابی مراحل انجام

کار در کتاب درسی و با توجه به فرآیند یاددهی - یادگیری نمره‌دهی نمایند. ارزشیابی پایانی بر اساس نمون برگ بیان شده در کتاب درسی انجام می‌شود. در سنجش واحد یادگیری شایستگی فنی، غیر فنی، ایمنی و بهداشت و توجهات زیست‌محیطی توأمان مورد سنجش قرار می‌گیرند.

در انجام تکلیف کاری یا واحدهای یادگیری برخی از مراحل بسیار مهم و حیاتی (از جمله رعایت ایمنی و بهداشت و شایستگی‌های غیرفنی) لذا برای قبولی بایستی در آن مرحله نمره ۲ را اخذ نمایند در غیر این صورت نمره پایانی واحد یادگیری ۱ خواهد بود و هنرجو در آن واحد یادگیری شایستگی را کسب نمی‌نماید. نمره هر واحد یادگیری نیز از میانگین نمرات مراحل کار، شایستگی‌های غیرفنی و ایمنی و بهداشت حاصل می‌گردد. هنرآموزان محترم می‌توانند تا ۲۰ درصد نمره از ارزشیابی را به خود ارزیابی توسط هنرجویان اختصاص دهند.

## ارزشیابی شایستگی صدور بلیت و صورت وضعیت

<p><b>شرح کار:</b></p> <p>۱- کنترل و ثبت مدارک راننده                  ۲- کنترل و ثبت مدارک وسیله نقلیه                  ۳- ثبت سرویس و صدور بلیت                  ۴- ثبت مشخصات در صورت وضعیت و صدور آن</p>			
<p><b>استاندارد عملکرد:</b></p> <p>صدور بلیت و صورت وضعیت براساس ضوابط سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای</p> <p><b>شاخص‌ها:</b></p> <p>۱- قانون الزام (شرکت‌ها و مؤسسات به استفاده از اوراق بارنامه و صورت وضعیت)                  ۲- قانون و آیین‌نامه حمل بار و مسافر در راه‌های کشور و لغو پروانه فعالیت                  ۳- انطباق با دستورالعمل نحوه تهیه و تنظیم و دریافت بارنامه و صورت وضعیت توسط شرکت‌ها و مؤسسات حمل و نقل داخلی کالا و مسافر</p>			
<p><b>شرایط انجام کار:</b></p> <p>- محل آزمون: در محل پایانه‌های مسافربری و فروش بلیت                  - مدت آزمون: به ازای هر دانش آموز ۶۰ دقیقه (۳۰ دقیقه عملی - ۳۰ دقیقه کتبی)                  - اخذ آزمون به صورت انفرادی یا دو نفره</p> <p><b>ابزار و تجهیزات:</b></p> <p>- مدارک راننده و وسیله نقلیه                  - اوراق صورت وضعیت                  - نرم‌افزار صدور بلیت و صورت وضعیت                  - سخت‌افزار (رایانه و چاپگر)</p>			
<p><b>معیار شایستگی:</b></p>			
ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	کنترل مدارک و ثبت مشخصات مسافر و چاپ بلیت	۲	
۲	کنترل مدارک و ثبت مشخصات وسیله نقلیه	۲	
۳	کنترل مدارک و ثبت مشخصات راننده	۱	
۴	ثبت مشخصات سرویس و مشخصات صورت وضعیت چاپ مشخصات در صورت وضعیت	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:	۲	
	۱- کنترل دقیق مدارک وسایل نقلیه و رانندگان ۲- ثبت مشخصات مورد نیاز با رعایت اصول امانت‌داری ۳- انجام صحیح مراحل کار با حداقل نظارت کارفرما		
	<b>میانگین نمرات</b>		*

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





## فصل ۲

### خدمات انبار توشه

## جدول بودجه‌بندی

نظری	عملی	رئوس محتوا	فصل	واحد یادگیری	نمونه
۵	۳	تعریف توشه مسافر - توشه مجاز قابل حمل - تعیین هزینه حمل توشه - اسناد توشه - انجام فعالیت ۱ و تشریح فعالیت ۲ برای هنرجویان، انجام فعالیت ۳، آموزش نرم‌افزار توشه به صورت عملی	دوم	خدمات انبار توشه	۱
۵	۰	دریافت توشه، محاسبه هزینه حمل و تکمیل اسناد دستی و رایانه‌ای توسط هنرآموز (فعالیت عملی)			۲
۳	۰	تعریف انبار، انواع انبار و ویژگی‌های آنها، تشریح فعالیت ۴			۳
۱	۰	انبار توشه و ویژگی‌های آن، متصدی انبار توشه و وظایف آن			
۴	۰	بیان ضرورت کدگذاری در انبار، نحوه کدگذاری، انجام فعالیت ۵، تشریح نحوه چیدن ارقام در انبار			
۰	۳	کدگذاری انبار (کار عملی)			
۰	۵	کدگذاری انبار (کار عملی - ادامه)			
۳	۰	بیان اهداف کلی تعیین میزان مجاز بار برای حمل دستی، بیان انواع روش‌های حمل دستی و ماشینی، تکمیل جدول ۲، بررسی و تشریح عوامل مؤثر در تعیین میزان بار مجاز			
۲	۰	تشریح فرم محاسبه حد مجاز حمل دستی بار و نحوه تکمیل آن، انجام فعالیت ۶ و ۷			۵
۰	۶	تکمیل فرم محاسبه بار مجاز توسط هنرجو در کارگاه انبارداری و بررسی مجاز بودن وزن بارها			
۴	۰	ضرورت رعایت اصول ایمنی در حمل بار، بررسی اصول ایمنی برای انواع شکل‌های حمل دستی، انجام فعالیت ۸			۶
۰	۴	حمل بارها با رعایت اصول ایمنی (کار عملی) (ارزیابی اصول مربوط به بلند کردن بار)			
۰	۴	حمل بار با رعایت اصول ایمنی (کار عملی - ادامه) (ارزیابی اصول مربوط به حمل، هل دادن و کشیدن بار)			
۲	۰	تشریح مجدد فرایند حمل توشه توسط اتوبوس‌های بین‌شهری و مراحل آن، نحوه مستندسازی هر مرحله توسط متصدی انبار توشه			۷
۰	۲	تحویل دادن توشه‌های دریافته به راننده و مستندسازی آن در مبدأ (کار عملی)			
۰	۴	دریافت توشه‌ها از راننده در مقصد و تحویل آن به مسافر یا نماینده قانونی آن (کار عملی - ادامه)	۸		

## توشه مسافر

ابتدا به تشریح ضرورت سفر پرداخته شود و تجربیات هنجریان را در انجام سفر استفاده کنید و دلایل انجام سفر آنها (به صورت داوطلبانه) را جویا شوید. سپس وسایل مورد نیاز در سفر، مورد بحث قرار گیرد و با گذشته و سفرهای پیاده و با حیوانات مقایسه شود که قادر به حمل وسایل زیادی در سفر نبوده‌اند، پس از آن به ارائه تعریفی از توشه پردازید.

جایگاه توشه در سفرهای امروزی تشریح و میزان توشه مجاز تشریح و با انجام فعالیت ۱ نحوه تعیین هزینه حمل برای توشه مازاد را بیان کنید.

پاسخ  
فعالیت ۱



میزان توشه مجاز همراه برای هر یک از مسافران ۲۰ کیلوگرم است. بنابراین، این زوج می‌توانند حداکثر هر یک ۲۰ کیلوگرم بار مجاز به همراه داشته باشند. بنابراین دو چمدان ۲۰ کیلوگرمی این زوج به عنوان بار مجاز محسوب می‌شود و تنها چمدان ۲۰ کیلوگرمی مشمول اضافه هزینه می‌شود. اضافه هزینه این چمدان برای نرخ پایه بلیت حساب می‌شود، بنابراین باید مبلغ بلیت برای یک مسافر محاسبه شود که داریم:

$$\text{ریال } ۵۵۰۰۰۰ = \frac{۱۱۰۰۰۰۰}{۲} = \text{نرخ پایه بلیت}$$

$$\text{ریال } ۲۰۶۲۵۰ = ۲۰۰۰۰ / ۱۰۰ \times ۱۵ \times ۲ / ۵ = \text{اضافه بها}$$

## توشه مجاز

برای بحث توشه مجاز، ابتدا از هنجریان بخواهید توشه‌هایی که به نظر آنها غیرمجاز است را نام ببرند و دلایل آنها را جویا شوید، پس از آن مطابق کتاب درسی توشه‌های غیرمجاز را برای هنجریان تشریح کنید. این نکته را به هنجریان متذکر شوید که آنها اجازه بررسی توشه مسافر به صورت دستی را ندارند و تنها بایستی قوانین را برای او گوشزد کنند.

برای آموزش نرم‌افزار، با حضور در کارگاه رایانه، نرم‌افزار را بر روی صفحه نمایش باز کرده و مراحل ذکر شده را به هنجریان آموزش دهید. پس از تکمیل یک فرم رایانه‌ای، از آن پرینت تهیه کرده و به هنجریان نشان دهید. مطابق با همین فرم رسید رایانه‌ای، نحوه تکمیل فرم دستی را برای هنجریان شرح دهید.



با حضور در کارگاه انبارداری، برای انجام فعالیت عملی، هنرجویان را به صورت انفرادی به عنوان متصدی انبار توشه قرار دهید و از هنرجویان دیگر به عنوان مسافر استفاده نمایید. یکی (یا بیش از یکی) از هنرجویان با در دست داشتن بلیت و توشه خود ( کالا یا ماکت کالا، در صورتی که ماکت کالا مورد استفاده قرار می گیرد، برچسب وزن مشخصی بر روی آن قرار دهید)، از هنرجو (متصدی انبار توشه) بخواهید رسید یارانه‌ای و همچنین رسید دستی برای مسافر صادر کند (در صورت اضافه بار میزان آن را محاسبه کند) و رسید مشتری را تحویل دهد.

## ارزشیابی مرحله اول

پس از انجام فعالیت‌های عملی تعریف شده و انجام آن به صورت عملی قبل از شروع مرحله بعدی کار، بایستی هنرجویان را مورد ارزشیابی قرار داد، هنرجو بایستی از این مرحله نمره قابل قبول را کسب کند.

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره دهی)	نمره
۱	دریافت توشه	محل: کارگاه انبار توشه	غیر قابل قبول	درج اطلاعات قبض رسید موقت در سیستم و نرم افزار ناقص تکمیل شده است و عدم صدور قبض	۱
		- رایانه و نرم افزارهای انبار توشه، چاپگر ۲۰ دقیقه	قابل قبول	درج اطلاعات قبض رسید موقت در سیستم و نرم افزار دقیق تکمیل شده و قبض صادر شده است.	۲
		- قبض رسید موقت	بالاتر از حد انتظار	تهیه گزارش از توشه‌های ثبت شده مسافران	۳

شایستگی‌های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- پایبندی به اصول اخلاقی و صداقت و احترام به حقوق مسافران ۲- دقت در انجام کار ۳- مسئولیت انجام کار خود را برعهده می‌گیرد. ۴- پاسخگویی و ارائه واکنش مناسب به مسافران	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	۳	-
			۲	رعایت همه موارد
			۱	رعایت بند ۲ و ۳

## انبار و انواع آن

پس از ارائه دسته‌بندی انواع انبارها، برای هنرجویان این موضوع را بیان دارید که دسته‌بندی مختلفی برای انبارها وجود دارد (مثلاً خصوصی، عمومی، خودکار و...)

### فعالیت ۴



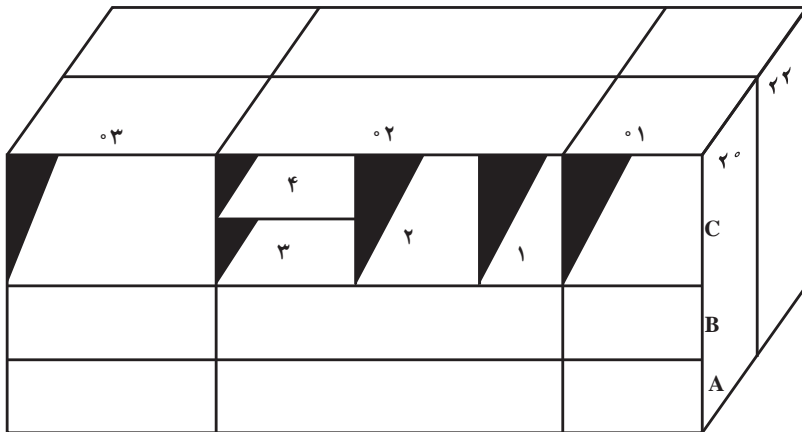
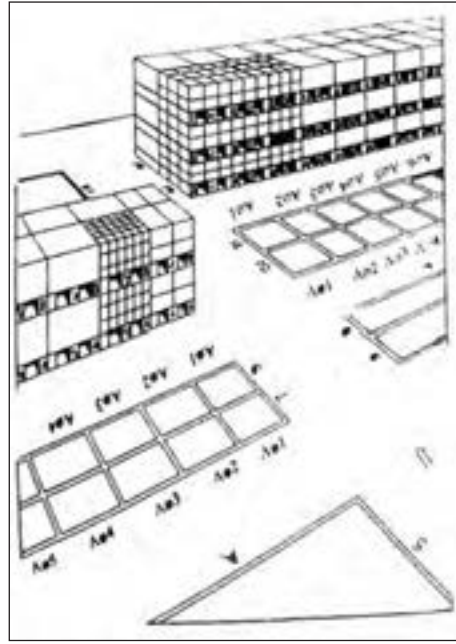
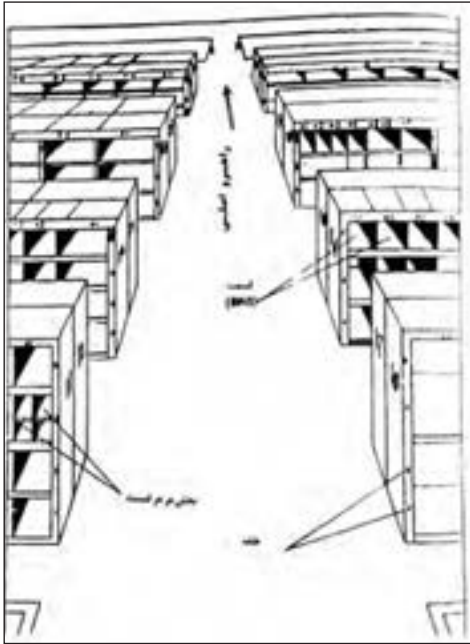
هنرجویان را به دسته‌های ۲ تا ۴ نفره تقسیم کنید. با حضور در چند انبار که از قبل هماهنگی‌های آن انجام شده است (انبارهای موجود در مدرسه نیز می‌توانند جزء انبارهای بازدیدی باشند)، از گروه‌ها بخواهید که گزارشی از انبار به همراه عکس‌برداری، تهیه کنند و با توجه به ویژگی‌های انبار نوع انبار را با توجه به دسته‌بندی‌های ارائه شده در کتاب مشخص و گزارشی از بازدید خود ارائه کنند.

## محل اجناس در انبار

برای آموزش مبحث «محل اجناس در انبار» بهتر است روند و سؤالاتی که در متن درس ارائه شده است، دنبال شود و با پرسیدن این سؤالات، هنرجویان را در بحث مشارکت دهید، به منظور آموزش کدگذاری در صورت امکان بهتر است تصاویر را بر روی پرده نمایش داده و با جابه‌جایی موس یا لیزر قسمت‌های مختلف قفسه و نحوه شماره‌گذاری آنها شرح داده شود.

برای جلوگیری از ایجاد مشکل در درک محل هر قفسه در نمایش مقطع، از نمایش قفسه‌ها در رنگ‌های مختلف استفاده شده است تا محل هر قفسه برای هنرجو قابل تشخیص باشد.

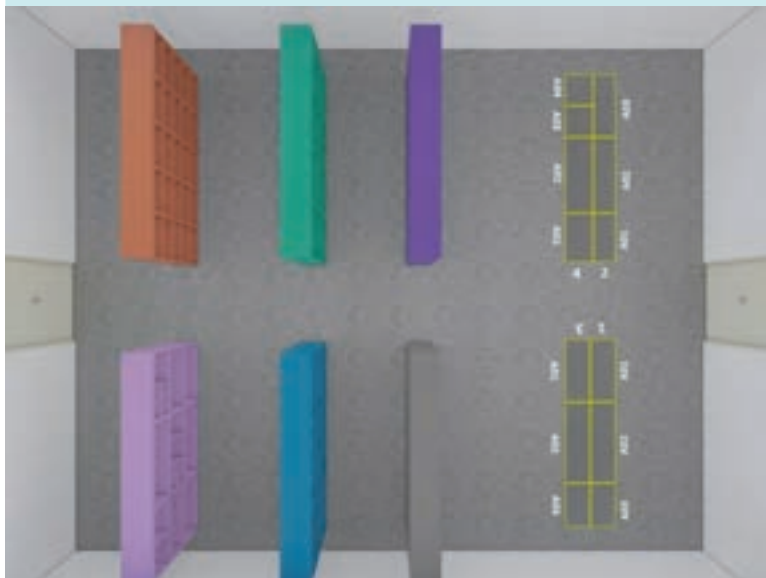
بایستی توجه شود که قفسه‌ها در انبارها معمولاً پشت به پشت هستند تا از فضا به نحو مناسبی استفاده شود که بایستی هر یک از این قفسه‌ها را مجزا در نظر گرفته و کدگذاری کرد که نمونه‌هایی از آن در شکل‌های صفحه بعد نشان داده شده است.



پاسخ  
فعالیت ۵



از هنرجویان بخواهید که شماره گذاری را مطابق با پاسخنامه انجام دهند، نیازی به درج تمام کدها در هر یک از تصاویر نیست. شماره گذاری های مربوط به بخش عموماً بر روی قفسه ها درج نمی شوند و درج آنها در این شکل ها و شکل های آمده در کتاب درسی تنها برای درک بهتر هنرجویان است و نیاز است این موضوع برای هنرجویان نیز بیان گردد.







فصل ۲: خدمات انبار توشه



تعیین محل کد ۱-۲-۰۲- B-۰۸-۰: از هنرجویان بخواهید در یکی از شکل‌ها با هاشور محل کد ذکر شده را مشخص نمایند. محل کد با هاشور در شکل زیر مشخص شده است.



تعیین محل کد ۳-۰۱- C-۰۹-۰:



## میزان بار مجاز برای حمل دستی

در زیر نمونه‌ای از طرح درس ارائه شده است، سعی شود مطابق با آن برای قسمت‌های مختلف، طرح درس تهیه شود.

نمونه طرح درس			
واحد کار	امور توشه	مرحله کار	نگهداری توشه در انبار
محل ارائه	کارگاه رایانه	مدت زمان ارائه	۵ ساعت
هدف توانمند سازی نحوه تعیین میزان بار مجاز برای حمل دستی			
فعالیت یادگیری ساخت یافته بهره‌گیری از تجربیات شخصی هنرجویان و طرح سؤالات مرتبط و پاسخگویی آن توسط هنرجویان			
دانش قبلی مورد نیاز آشنایی کلی با نرم افزار اکسل (برای انجام فعالیت پایانی)			
تجهیزات و منابع مورد نیاز کتاب درسی، رایانه، ویدئو پروژکتور			
ارزیابی (یادگیری چگونه در کلاس تشخیص داده می‌شود) با بررسی فعالیت‌های پایانی درس			
مهارت زندگی شناخت بارهای سنگین و عدم حمل آنها به صورت دستی در امور روزمره			
زمان کلی ۵:۰۰ ساعت			

زمان (دقیقه)	محتوا و فعالیت های هنرآموز	فعالیت های هنرجو	منابع
۱۰ - ۰	بیان هدف کلی درس	-	-
۱۰ - ۳۰	<p>از هنرجویان بخواهید به شکل ۲-۱۷ درس نگاه کنند و سؤال هایی مشابه زیر را مطرح کنید و یک به یک آنها را بر روی تخته بنویسید و از هنرجویان بخواهید در مورد آنها فکر کنند و به آنها پاسخ دهند:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ در انبار نشان داده شده چه فعالیت هایی در حال انجام هست؟</li> <li>■ چرا همه کارگران بارها را به یک شکل حمل نمی کنند؟</li> <li>■ چه مواقعی از ماشین برای حمل بار در انبار استفاده می شود؟</li> <li>■ با کدام روش های نشان داده شده بارهای سنگین تری می توان حمل کرد؟</li> </ul> <p>نظر سایر هنرجویان را در مورد جواب های ارائه شده جویا شوید.</p>	<p>۲ تا ۳ دقیقه در مورد هر یک از سؤالات مطرح شده فکر کرده و به صورت داوطلبانه (و در صورت نیاز با تشخیص هنرآموز) نظر خود را در مورد سؤال بیان کنند.</p> <p>در مورد پاسخ ارائه شده توسط سایر همکلاسی های خود نیز نظر بدهند.</p>	<p>کتاب درسی (در صورت امکان نمایش تصویر با ویدئو پروژکتور)</p>
۵۰ - ۳۰	<p>با ارائه شکل ۲-۱۸، حالت هایی که حمل دستی می تواند شامل شود را بیان و جایگاه حمل دستی و ماشینی را شرح دهید.</p>	-	<p>کتاب درسی (در صورت امکان نمایش تصویر با ویدئو پروژکتور)</p>
۵۰ - ۸۰	<p>حال برای هنرجویان سؤالاتی مشابه با سؤالات زیر را مطرح کنید از هنرجویان بخواهید در مورد آنها فکر کنند و به آنها پاسخ دهند:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ فرد قادر به حمل چه میزان بار است و این بار را باید به چه نحوی حمل کند تا به سلامت او آسیبی وارد نشود؟</li> <li>■ آیا تنها وزن بار ملاک است؟</li> <li>■ به نظر شما چه پارامترهای دیگری می تواند در تعیین حداکثر وزن بار که می توان به صورت ایمن در هنگام کار بلند کرد، تأثیرگذار است؟</li> </ul>	<p>۲ تا ۳ دقیقه در مورد هر یک از سؤالات مطرح شده فکر کرده و به صورت داوطلبانه (و در صورت نیاز با تشخیص هنرآموز) نظر خود را در مورد سؤال بیان کنند.</p> <p>در مورد پاسخ ارائه شده توسط سایر همکلاسی های خود نیز نظر بدهند.</p>	-

زمان (دقیقه)	محتوا و فعالیت های هنر آموز	فعالیت های هنر جو	منابع
۸۰-۱۲۰	پس از پاسخگویی هنرجویان به سؤالات مطرح شده از آنها بخواهید که جدول ۲-۲ را تکمیل کنند، با ارائه مثالی نحوه تکمیل کردن جدول را به هنرجویان آموزش دهید (در ادامه یک سطر از جدول به عنوان نمونه پر شده است)؛ پس از تکمیل جدول از هنرجویان بخواهید سؤالات ذیل جدول را پاسخ دهند.	تکمیل جدول شماره ۲ و پاسخگویی به سؤالات ذیل آن	کتاب درسی
۱۲۰-۱۴۰	شکل های ۱۹-۲ و ۲۰-۲ را ارائه کرده و از آنها سؤال زیر را بپرسید: در صورتی که قصد داشته باشید بار را در بالاترین قسمت هر یک از سکوها قرار دهید، کدام حالت برای شما دشوارتر است؟ از آنها بخواهید دلیل خود را در کنار شکل بنویسند، سپس آن موضوع را مورد بحث قرار دهید.	پاسخ به سؤالات در کنار شکل و شرکت در بحث گروهی	کتاب درسی
۱۴۰-۱۵۰	شکل ۲۱-۲ را ارائه کرده و از هنرجویان سؤال زیر را بپرسید، و سپس موضوع را مورد بحث گروهی قرار دهید: در صورتی که مجبور باشید در هنگام بلند کردن یا پایین گذاشتن بار کمر خود را بچرخانید (کف پا ثابت و بدون حرکت)، آیا موجب کاهش توان شما می شود؟ آیا میزان چرخش در کاهش توان شما نقش دارد؟	۲ تا ۳ دقیقه در مورد هر یک از سؤالات مطرح شده فکر کرده و به صورت داوطلبانه (و در صورت نیاز با تشخیص هنرآموز) نظر خود را در مورد سؤال بیان کنند. در مورد پاسخ ارائه شده توسط سایر همکلاسی های خود نیز نظر بدهند.	کتاب درسی
۱۵۰-۱۷۰	در این مرحله مروری کلی بر مطالب کرده و سعی در جمع بندی داشته باشید تا فاکتورهای تأثیر گذار در تعیین میزان بار مجاز تعیین شوند که در کتاب نیز این فاکتورها ذکر شده اند.	-	کتاب درسی

زمان (دقیقه)	محتوا و فعالیت های هنرآموز	فعالیت های هنر جو	منابع
۲۱۰-۱۷۰	<p>تشریح فرم محاسبه حد مجاز حمل دستی بار (بلند کردن و پایین گذاشتن بار در اینجا ملاک است):</p> <p>هر یک از مراحل که در این فرم آورده شده است را با مطالب پیشین در درس گره بزنید، به عنوان مثال مرحله ۲ با شکل های ۱۹-۲ و ۲۰-۲ مرتبط است، و هر اندازه فاصله ارتفاعی از مرکز ثقل بدن بیشتر و همین طور فاصله طولی بیشتر شود، فرد قادر به بلند کردن بار کمتری است که اعداد نوشته شده درون هر یک از این اشکال بیان کننده همین مورد است و برای مراحل دیگر نیز همین کار را انجام دهید.</p> <p>سعی شود با ارائه یک مثال در هنگام آموزش نحوه پرکردن فرم توضیح داده شود.</p>	-	کتاب درسی
۲۴۰-۲۱۰	<p>فعالیت ۶ را برای هنرجویان تشریح کنید و از آنها بخواهید در فرم تعبیه شده در کتاب یا با ارائه فرم به آنها این فعالیت را انجام دهند. جزئیات نحوه حل در کتاب راهنمای هنرآموز آورده شده است.</p>	انجام فعالیت ۶	کتاب درسی و فرم محاسبه حد مجاز حمل دستی
۲۴۰-۲۷۰	<p>انجام فعالیت ۷:</p> <p>ابتدا نرم افزار را برای هنرجویان تشریح کرده و یک مثال به عنوان نمونه حل کنید، سپس از هنرجویان بخواهید فعالیت ۶ را با استفاده از این نرم افزار انجام دهند و درستی نتایج خود را با دو روش مقایسه کنند.</p>	انجام فعالیت ۷	کتاب درسی، ویدئو پروژکتور، رایانه، نرم افزار اکسل
۳۰۰-۲۷۰	<p>جمع بندی کلی درس، پاسخ به سؤالات احتمالی هنرجویان</p>	-	-

## نمونه تکمیل شده از جدول ۲-۲ کتاب

به عنوان مثال جابه جایی سبدهای میوه را مثال بزیند که شامل بلند کردن، جابه جایی و پایین گذاشتن می شود، بنابراین موارد ۱، ۲ و ۳ به ترتیب که مربوط به این موارد است، تیک می خورد. وزن هر سبد میوه ۱۰ کیلوگرم بوده، مدت زمان انجام کار ۴ ساعت است و هر ۱۰ دقیقه می بایست یک صندوق میوه را جابه جا نماید.

نوع کار*	وزن تقریبی کالاها	مدت زمان کلی انجام کار	فاصله زمانی بین کارهای جزئی
۲			
۳			
۴			
۵			
۱			
۲			
۳			
۴			
۵			

\* بلند کردن: ۱، پایین گذاشتن: ۲، جابه جایی: ۳، کشیدن: ۴، هل دادن: ۵



با توجه به اینکه هدف تعیین میزان بار بحرانی است، گام اول نیاز به تکمیل ندارد. در گام دوم برای تعیین بحرانی ترین حالت بایستی عددی انتخاب شود که کمترین مقدار را دارد (سخت ترین وضعیت برای گذاشتن بار) بنابراین جایگاه بالا، انتها که عدد آن برابر با ۱۳ است انتخاب می شود.

با توجه به اینکه انباردار در هر ۵ دقیقه یک بار تحویل می گیرد از جدول گام ۳ مقدار  $0/85$  استخراج می گردد.

در گام ۴ نیز با توجه به عدم چرخش عدد یک انتخاب می شود.  
اعداد به دست آمده از گام های ۲، ۳ و ۴ در گام ۵ در یکدیگر ضرب شده و مقداری بحرانی به دست می آید که این مقدار برابر با  $11/5$  کیلوگرم شد.



## محاسبه آنالیز بلند کردن دستی بار

برآورد کننده

تاریخ

شرکت

شغل

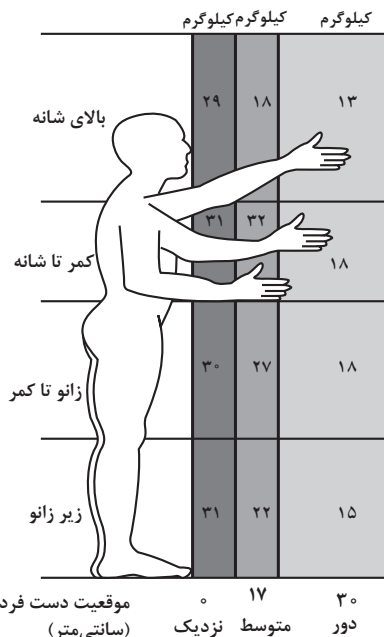
۳- با توجه به تعداد دفعات بلند کردن بار در هر دقیقه و نیز مدت زمانی که در طول روز صرف بلند کردن بار می‌شود (برحسب ساعت) عدد موردنظر را از جدول انتخاب کنید.  
 نکته: برای بلند کردن بار به میزان کمتر از یک بار در ۵ دقیقه مقدار عدد ۱ را در نظر بگیرید.

۱- وزن بار مورد نظر را وارد کنید.

وزن بار ۱۰ Kg

۲- با توجه به موقعیت دست فرد در زمان شروع بلند کردن (پایین آوردن)، یکی از اعداد درون مستطیل‌های زیر را انتخاب کنید.

چند ساعت در روز			تعداد دفعات بلند کردن بار دقیقه
۲ ساعت یا بیشتر	۱ تا ۲ ساعت	۱ ساعت یا کمتر	
۰/۸۵	۰/۹۵	۱/۰	یک بار بلند کردن بار بین ۵ تا ۲ دقیقه
۰/۷۵	۰/۹	۰/۹۵	یک بار بلند کردن بار در هر دقیقه
۰/۶۵	۰/۸۵	۰/۹	۲ تا ۳ بار بلند کردن بار در هر دقیقه
۰/۴۵	۰/۷	۰/۸۵	۴ تا ۵ بار بلند کردن بار در هر دقیقه
۰/۲۵	۰/۵	۰/۷۵	۶ تا ۷ بار بلند کردن بار در هر دقیقه
۰/۱۵	۰/۳۵	۰/۶	۸ تا ۹ بار بلند کردن بار در هر دقیقه
۰/۰	۰/۲	۰/۳	بیش از ۱۰ بار بلند کردن بار در هر دقیقه



۴- اگر فرد بیش از ۴۵ درجه در هنگام بلند کردن بار بچرخد مقدار ۰/۸۵ را انتخاب کنید.  
 در غیر این صورت ۱/۰  
 ۵- اعداد انتخاب شده در گام‌های ۲ تا ۴ را در فرمول زیر جایگذاری کنید.

$$\frac{13}{1 \text{ گام}} \times \frac{0.85}{3 \text{ گام}} \times \frac{1}{4 \text{ گام}} = \frac{11.5}{11.5} \text{ حد مجاز بلند کردن بار}$$

۶- آیا وزن بار بلندشده کمتر از محدوده مجاز است؟

بله: خطری وجود ندارد

با توجه به اینکه حد مجاز بار ۱۱/۵ کیلوگرم است، بنابراین بلند کردن بار ۱۰ کیلوگرمی آسیبی به انباردار نمی‌رساند.

## اصول ایمنی در حمل دستی بار

برای شروع مبحث «اصول ایمنی در حمل دستی بار» ابتدا شکل ۲۲-۲ را نشان دهید، برای هنرجویان سؤالات زیر را بیان کنید تا علت آن را بیان کنند. بین فرد لاغر و چاق تعادل برقرار شده است، در حالی که وزن فرد سمت راست خیلی بیشتر است؟

در صورتی که فرد لاغر فاصله بیشتری بگیرد چه اتفاقی می‌افتد؟ با فاصله گرفتن فرد لاغر برای اینکه تعادل برقرار شود چه کارهایی می‌توان کرد؟ (می‌خواهیم هنرجویان به این اشاره کنند که وزن سمت راست را می‌توان بیشتر کرد)

حال شکل ۲۳-۲ را ارائه کنید و سیستم بدن برای بلند کردن بارها را به الاکلنگ تشبیه کنید و بیان دارید که بار ۵۰ نیوتنی مانند فرد لاغر است که فاصله زیادی گرفته است و برای اینکه بتوان بار را بلند کرد باید تعادل برقرار شود بنابراین فشار زیادی (فرد چاق) نیاز است به کمر شما وارد شود که می‌تواند تا ۱۰۰ برابر باشد، بنابراین تا می‌توانیم بایستی بار را به خود نزدیک کنیم، پس از اینکه اهمیت این موضوع را برای هنرجویان مشخص کردید، بیان کنید که اصول دیگری (غیر نزدیک نگه‌داشتن بار به بدن) وجود دارد که بایستی رعایت شود و چارت‌های صفحات بعد را برای انواع حمل دستی ارائه کنید. سعی کنید تا آنجا که برایتان مقدور است حرکات نشان داده شده در تصاویر را برای هنرجویان با یک ماکت در کلاس آموزش دهید.

### کدگذاری در انبار

از هریک از هنرجویان به صورت انفرادی بخواهید که کارگاه انبارداری را شماره‌گذاری کنند. برای نشان دادن کدگذاری از برجسب‌های اعداد استفاده شود. پس از کدگذاری چند آدرس در انبار تعیین کنید و از هنرجو بخواهید ماکت کالاها را درون آنها قرار دهد.

فعالیت  
کارگاهی



### تعیین میزان بار مجاز

به هریک از هنرجویان یک فرم محاسبه حد مجاز حمل دستی بار داده شود، با توجه به ویژگی‌های قفسه‌های انبار و ویژگی‌های فردی خود بار مجاز را تعیین کنند. این برای حالتی است که بخواهیم فقط یک بار مجاز تعیین شود و بدترین حالت‌های ممکن در نظر گرفته شود. می‌توانید تعدادی ماکت با وزن مشخص در اختیار هنرجو قرار داده و از او بخواهید تعیین کند آیا وزن این کالاها برای قرار دادن به صورت دستی مناسب است (در اینجا حالت بحرانی در نظر گرفته نشده است).

فعالیت  
کارگاهی





### اصول ایمنی در حمل دستی بار

ماکت کالاها با اندازه‌های مختلف در اختیار هنرجویان قرار دهید، و از آنها بخواهید این ماکت‌ها را در مکان‌های مختلف (جایگاه‌های زمینی، درون قفسه‌ها و ...) قرار دهند و نحوه انجام آن را از نظر اصول ایمنی در حمل دستی ارزیابی کرده و عدم رعایت هریک از نکات را به عنوان نمره منفی لحاظ کنید. این ارزیابی را برای هل دادن یا کشیدن کالاها با چرخ دستی یا گاری و مانند آن نیز انجام دهید.

## ارزشیابی مرحله دوم

ارزشیابی مرحله دوم مطابق جدول زیر انجام می‌شود. ارزشیابی هریک از هنرجویان به تنهایی انجام شود و طی آن کسب نمره قابل قبول لازم است.

نمره	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره‌دهی)	نتایج ممکن	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	مراحل کار	ردیف
۳	انبار توشه مطابق با اصول کدگذاری می‌شود. کالاها مطابق با اصول حمل دستی به مکان موردنظر منتقل می‌گردند. توشه دریافتی در محل‌های خواسته شده مطابق با کدهای ارائه شده قرار داده می‌شود. کالاها مطابق با اصول حمل دستی به مکان مورد نظر منتقل می‌گردند.	بالاتر از حد انتظار	- برچسب‌های شماره‌گذاری در انبار - رایانه و نرم‌افزارهای مربوطه	نگهداری توشه در انبار	۲
۲	توشه دریافتی در محل‌های خواسته شده مطابق با کدهای ارائه شده قرار داده می‌شود. کالاها مطابق با اصول حمل دستی به مکان موردنظر منتقل می‌گردند.	قابل قبول	- ماکت کالاهاى مختلف - ۴۵ دقیقه - محل: کارگاه انبارداری		
۱	هیچ یک از موارد خواسته شده به‌طور کامل انجام نگیرد.	غیرقابل قبول			

## مستندسازی فرایند حمل توشه

مستندسازی فرایند حمل توشه همان‌طور که در شکل ۲-۲۴ آمده است شامل ۴ مرحله است. مرحله اول (دریافت توشه از مسافر توسط متصدی انبار توشه) در توشه مسافر شرح داده شده است. ابتدا برای هنرجو فرایند کلی را مطابق شکل ۲-۲۴ شرح دهید و اهداف این قسمت که شامل مستندسازی مرحله دوم (تحویل توشه به راننده در مبدأ)، مرحله سوم (دریافت توشه از راننده در مقصد) و مرحله چهارم (تحویل توشه به مسافر یا نماینده قانونی آن در مقصد) را شرح دهید. این نکته را نیز تأکید کنید که ثبت این مراحل معمولاً در دفاتر مخصوصی انجام می‌گیرد که صفحات آن در کتاب نشان داده شده است.

## ارزشیابی مرحله سوم

با توجه به کار عملی شماره ۵ ارزشیابی مرحله سوم مطابق جدول زیر انجام شود.

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره‌دهی)	نمره
۳	تحویل توشه به مسافر	- قبض صادره - رایانه ونرم افزارهای مربوطه - پایانه - شرکت حمل و نقل - ۳۰ دقیقه	بالتر از حد انتظار	۱- توشه به راننده در مبدأ تحویل داده می‌شود و مستندسازی انجام گیرد. ۲- در مقصد توشه از راننده دریافت و مستندسازی انجام می‌گیرد. ۳- توشه به مسافر یا نماینده قانونی آن تحویل، رسید توشه دریافت و مستندسازی انجام می‌گیرد.	۳
			قابل قبول	توشه به راننده در مبدأ تحویل داده می‌شود و مستندسازی انجام گیرد. توشه به راننده در مبدأ تحویل داده می‌شود و مستندسازی انجام گیرد. توشه به مسافر یا نماینده قانونی آن تحویل، رسید توشه دریافت و مستندسازی انجام می‌گیرد.	۲
			غیر قابل قبول	مستندسازی دریافت و تحویل توشه به راننده و مسافر به‌طور کامل انجام نگیرد.	۱

## ارزشیابی شایستگی خدمات انبار توشه

شرح کار:			
<p>۱- صدور رسید موقت توشه و قبض تحویل دریافت توشه به مسافر                      ۲- درج اطلاعات در سیستم و نرم افزارهای مربوطه                      ۳- کدگذاری انبار و تعیین محل اقلام در انبار براساس کدگذاری                      ۴- تعیین بار مجاز برای حمل دستی                      ۵- حمل کالا به محل های مورد نظر مطابق با اصول حمل دستی                      ۶- تحویل توشه به راننده در مبدأ و تکمیل فرم ها                      ۷- دریافت توشه از راننده در مقصد و انجام مستندسازی                      ۸- استرداد توشه به مسافر یا نماینده قانونی و انجام مستندسازی</p>			
استاندارد عملکرد: نگهداری موقت توشه همراه مسافر براساس دستورالعمل های موجود			
شاخص ها:			
<p>- انطباق با ماده ۹ آیین نامه حمل بار و مسافر در راه های کشور                      - بخشنامه توشه همراه مسافر، اداره کل حمل و نقل و پایانه های کشور                      - انطباق مدارک مسافر شامل بلیت و کارت شناسایی با رسیدن توشه                      - آیین نامه بهداشتی حمل دستی بار، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی مرکز سلامت محیط و کار</p>			
شرایط انجام کار:			
<p>محل برگزاری امتحان شرکت حمل و نقل و پایانه مسافری (نور استاندارد، تهویه هوا، ملزومات اداری، فایل ها و نرم افزارهای مربوطه، رایانه، آیین نامه ها و مقررات مربوطه)، زمان امتحان ۹۵ دقیقه</p>			
ابزار و تجهیزات:			
<p>- رایانه، برچسب های کدگذاری برای انبار، آیین نامه ها و دستورالعمل ها و بخشنامه های مربوط به حمل و نقل بار و مسافر و حمل و نقل مواد خطرناک و مواد فاسد شدنی، ملزومات اداری، نرم افزار مربوطه</p>			
معیار شایستگی:			
ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	دریافت توشه	۲	
۲	نگهداری توشه در انبار	۲	
۳	تحویل توشه به مسافر	۲	
	شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:	۲	
	<p>۱- پایبندی به اصول اخلاقی و صداقت و احترام به حقوق مسافری،                      ۲- دقت در انجام کار،                      ۳- مسئولیت پذیری در انجام کار                      ۴- پاسخگویی و ارائه واکنش مناسب به مسافران</p>		
	<b>میانگین نمرات</b>		*
* حداقل میانگین نمرات هنرجو برای قبولی و کسب شایستگی، ۲ می باشد.			



## 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 سندلی قابل تنظیم است؟  
پاسخ: پشتی سندلی - پشت سری - زیرپایی - زیردستی.
- ۲ آیا سندلی تمام اتوبوس‌ها قابل تنظیم است؟  
پاسخ: بیشتر اتوبوس‌هایی که از سال ۱۳۸۰ شمسی به بعد به بازار عرضه شده‌اند، دارای سندلی 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 سندلی در قسمت تعبیه شده و در صورت عدم تعبیه کلید، مهماندار را صدا بزنند.

## ارزشیابی مرحله اول

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

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.	۵/۵
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 رد 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 غیرعادی
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، سالمنده (بالا ۶۵ سال) ۹۰، نوجوانان ۶۰ - ۱۰۵	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	
<b>شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:</b>			
	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		
<b>میانگین نمرات</b>			*

\* 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 هوش‌بهر کمتر از ۷۰، دارای نقص در عملکرد سازگارانۀ مانند 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	سالمندی

ادامه  
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"> <li>- استاندارد</li> <li>- منحنی شکل</li> <li>- چند پایه</li> </ul>	<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"> <li>- زیربغلی</li> <li>- مچی</li> <li>- آرنجی</li> <li>(دارای قسمت ساعدی)</li> </ul>	



نوع وسیله	انواع	کاربرد
<p>واکر</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- استاندارد</li> <li>- تاشو</li> <li>- پیش‌برنده</li> <li>- چرخدار</li> <li>- دارای قسمت ساعدی</li> </ul>	<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"> <li>- ستون فقرات</li> <li>- اندام فوقانی</li> <li>- اندام تحتانی</li> </ul>	<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"> <li>(۱) جلوگیری از تغییر شکل مفاصل و اندام‌ها و یا بدتر شدن آن</li> <li>(۲) اصلاح تغییر شکل‌های ایجاد شده</li> <li>(۳) کنترل بی‌ثباتی‌ها</li> <li>(۴) تسهیل تحمل وزن و اصلاح راستای بدن</li> <li>(۵) تسهیل حرکات اندام‌ها و مفاصل</li> <li>(۶) کاهش درد و فشارهای وارد شده بر اندام‌ها و مفاصل</li> </ol>
<p>پروتز</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بسته به سطح قطع عضو:</li> <li>- اندام فوقانی</li> <li>- اندام تحتانی</li> </ul>	<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"> <li>- ثابت</li> <li>- تاشو</li> <li>- الکتریکی</li> <li>- ورزشی</li> </ul>	<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 بودجه بندی (کنترل خطوط اتوبوس رانی)

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 بامقیاس و محاسبه فاصله روی نقشه	۱	۱
			ارائه گزارش کار با نقشه در کلاس توسط هنرجویان	۱	۲
۲	برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی درون شهری	۵	بیان اهمیت برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی درون شهری	۰/۵	-
			مفاهیم برنامه ریزی خطوط اتوبوس رای درون شهری	۱/۵	-
			انجام فعالیت کارگاهی ۱	-	۴
			انجام ارزشیابی مرحله اول	-	۱
۳	جدول زمان بندی اتوبوس ها	۵	آموزش تهیه و تدوین جدول زمان بندی اتوبوس ها	۲	-
			تکمیل و تهیه زمان بندی اتوبوس ها توسط هنرجویان	-	۴
			ارزشیابی مرحله دوم (در پایانه)	-	۲
۴	شرایط کار در پایانه های اتوبوس رانی درون شهری	۵	بیان شرایط پایانه ها	۱	-
			بحث درباره شرایط کار در پایانه ها	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 جداول 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، آماری، 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- برنامه‌ریزی خطوط اتوبوس‌رانی درون شهری
- ✓ انجام هماهنگی‌های لازم با پایانه اتوبوس‌رانی و مسئول کنترل خط آن جهت انجام فعالیت کارگاهی ۱
- ✓ پاسخ فعالیت ۳: باید اولویت‌های مدیریتی، تعداد دقیق مسافر و ساعت سرویس‌دهی خطوط (ساعت آغاز و پایان کار اتوبوس‌های هر خط) را نیز در نظر گرفت.
- (ب) وقوع تصادف، خرابی اتوبوس‌ها، تأخیر رانندگان، رخدادهای ناگهانی و بحرانی مانند بارندگی شدید، سیل یا توفان...

## جدول زمان بندی حرکت اتوبوس‌ها

از هنرجویان بپرسید با دانستن اطلاعاتی همچون زمان سیکل و سرفاصله زمانی اعزام، چگونه زمان بندی خط را کنترل می‌کنند. وجود فرضی چندین اتوبوس و ایستگاه‌های یک خط را برایشان تشریح کنید، سپس از آنها بپرسید برای زمان بندی حرکت اتوبوس‌ها، این اطلاعات را در چگونه جدولی ثبت می‌کنند؟ 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 جدول‌های زمان بندی فعالیت‌های 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 اتوبوس‌ها 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 اتوبوس‌های مورد نیاز در ساعت =  $۳ = ۷۵ \div ۲۵$  (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
			شده ولی اعزام به موقع نباشد پاسخگویی به نیازها انجام شود	گزارش تهیه شده، اما تعادل عرضه و تقاضا تحلیل و شناسایی نشده است	۲
			برآورد مسافر انجام نشود و پاسخگویی ناقص باشد	گزارش تهیه نشده است	۱

### 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 اتوبوس‌رانی درون شهری

### شرح کار:

(تعیین یک خط اتوبوس‌رانی به‌عنوان مبنای ارزیابی)  
الف) دریافت و بررسی برنامه سفر خطوط در پایانه اتوبوس‌رانی شهری (به‌صورت رایانه‌ای یا دستی)،  
ب) ارزیابی تراکم مسافران در ایستگاه‌های 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 تخلفات احتمالی

### استاندارد عملکرد:

کنترل خطوط مسافری با استفاده از Time Shift بر اساس برنامه زمانی خطوط اتوبوس‌رانی و شاخص‌های کنترلی عملکرد افراد و شرکت‌های طرف قرارداد

### شاخص‌ها:

الف) جدول‌های زمانی حرکت وسایل نقلیه در خطوط تعیین شده، ج) زمان و محل‌های تجمع مسافران (مانند مدارس، دانشگاه‌ها، ادارات و ...) د) انواع شرایط و موارد خاص که به اصلاح برنامه نیاز است (ترافیک در مسیر، حوادث غیرقابل پیش‌بینی، مناسبت‌ها و ...) ه) شاخص‌های کنترل و عملکردی رانندگان و فرمت‌های 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 رایانه‌ای با نرم‌افزار نقشه (یا Google map) و دستگاه GPS و فرم‌های برنامه‌ریزی سفر، وسایل نقلیه و نقشه خطوط اتوبوس‌رانی مربوط به یک خط در اختیار قرار گیرد.  
رایانه، فرم‌های تعرفه، نقشه‌های کاغذی یا دیجیتال، دستگاه GPS و نرم‌افزار مربوطه در صورت استفاده از رایانه

### معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	نقشه‌خوانی و یافتن نقاط دسترسی	۱	
۲	برنامه‌ریزی و زمان‌بندی وسایل نقلیه	۲	
۳	اجرای برنامه تردد خطوط وسایل نقلیه	۲	
۴	تهیه گزارش عملکرد	۱	
	<b>شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:</b> 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 می‌باشد.

### 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://mashadtraffcir>  
■ 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](http://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](http://www.passitoncenter.org)

