

## پودمان ۲

### نگهبان پایانه



## واحد یادگیری ۲

### شایستگی نگهبان پایانه

#### آیا تا به حال پی برده‌اید

آیا می‌دانید نگهبان کیست؟  
محدودیت‌ها و شرایط کار نگهبانی چیست؟  
با چه تجهیزاتی سرو کار دارد؟  
نگهبان چه وظایفی دارد؟

#### استاندارد عملکرد

تأمین امنیت محیط کار براساس دستورالعمل تعیین شده پایانه با استفاده از تجهیزات نگهبانی و حفاظتی

تصور کنید برای سفر به پایانه‌ای رفته‌اید، وسایل سفر و ساک‌هایتان را همراه خود دارید، ناگهان فردی بدون آنکه بفهمید یکی از ساک‌های شما را برمی‌دارد. شما زمانی متوجه می‌شوید که مدتی گذشته است. دچار اضطراب و نگرانی می‌شوید، و نمی‌دانید چه کار کنید. یا شرایطی را در نظر بگیرید که افرادی در پایانه در حال برهم زدن آسایش و ایجاد وحشت در مسافران هستند. وقوع چنین حوادثی در پایانه‌ها که از مکان‌های عمومی است و هر روز مسافران زیادی به آنجا رفت‌وآمد می‌کنند، اجتناب‌ناپذیر است. در این شرایط باید به چه کسی مراجعه کنید؟ بهترین فرد برای کمک گرفتن کیست؟ نگهبان فردی است که با همکاری نیروی انتظامی و سایر ارگان‌های مربوطه مسئولیت تامین امنیت مسافران و اموال آنها را در پایانه‌ها بر عهده دارد. حضور و وجود نگهبان در پایانه سبب می‌شود که کارکنان و مراجعین حس امنیت و متخلفان حس ترس داشته باشند. نوع ظاهر و رفتار نگهبان می‌تواند سبب گردد که این حس‌ها برای همگان تبدیل به حس امنیت آمیخته با احترام گردد.

وظایف نگهبانی پایانه رسیدن به اهداف زیر می‌باشد:

الف) حفاظت از اماکن، تأسیسات و تجهیزات پایانه در برابر آسیب‌ها و تهدیدهای احتمالی

ب) اطلاع‌رسانی به موقع از وضعیت سیستم به مقام‌های بالاتر

ج) انجام مأموریت‌های اداری محوله از سوی مقام‌های بالاتر

به نظر شما آیا وظایف عمومی و اختصاصی یک نگهبان پایانه بسته به نوع و موقعیت پایانه متفاوت است؟ دلایل خود را بیان کنید.

فعالیت  
کلاسی



دلایل خود را در مورد اهمیت و ضرورت شغل نگهبانی در پایانه‌ها، توضیح دهید.

فعالیت  
کلاسی



## نگهبانی

به روش‌هایی که موجب حفظ و حراست از اموال، اماکن، تأسیسات می‌شود اصول نگهبانی گویند. اجزای نگهبانی عبارت‌اند از:

نگهبان

سرنوبت

مسئول انتظامات

نگهبان: فردی است که به‌منظور و مراقبت از یک منطقه گمارده می‌شود.

سرنوبت: فردی است جهت نظارت و هماهنگی و برطرف کردن نیازمندی‌های نگهبانان

مسئول انتظامات: فردی است که مسئولیت کل نگهبانان منطقه و محیط استحقاقی مربوطه را به عهده دارد.

## وظایف سر نوبت

وظایف وی عبارت‌اند از:

شناخت کامل محل و منطقه استحفاظی هر پست و آشنا نمودن نگهبان با پست مربوط به خودش  
تعویض به موقع پست‌ها  
سرکشی مداوم و غیرمنظم به پست‌ها و تهیه نیازمندی‌های نگهبانان

## وظایف نگهبان

وظایف نگهبان به دو دسته تقسیم می‌شود:

وظایف عمومی که همه نگهبانان باید آن را رعایت نمایند.

وظایف اختصاصی یک نگهبان که بسته به نوع پایانه و پست نگهبانی وی در پایانه می‌تواند متفاوت باشد.

### وظایف عمومی نگهبان

وظایف عمومی نگهبان پایانه بسته به مکان پست نگهبانی و نوع و موقعیت پایانه نداشته و باید در تمام زمان‌ها و مکان‌ها رعایت گردد.

محیط کار پایانه چه تأثیری در وظایف عمومی نگهبان دارد؟

فعالیت  
کلاسی



### ۱ آشنایی کامل با نوع پایانه و محیط کار

نگهبان باید در محیط کار به موارد زیر توجه کند و آنها را انجام دهد:

نگهبان پایانه باید رؤسا، مدیران و کارمندان به خصوص نفرات کلیدی پایانه و محل کار آنها را بشناسد.

باید از ساعات کار واحدهای مختلف و زمان تعطیلی آنها اطلاع داشته باشد.

باید تلفن و آدرس مسئولین ذی‌ربط، مراکز نظامی، انتظامی و امدادی را در دسترس داشته باشد.

باید از محل زنگ‌های خطر اطلاع داشته و هم‌روزه آنها را کنترل نماید و از سالم بودن آنها اطمینان حاصل کند.

باید انواع کارت‌های شناسایی، امضای مسئولین و مهرهای پایانه را بشناسد.

باید محل پست‌های برق و مخابرات را شناسایی نموده و هم‌روزه آنها را کنترل نماید.

باید وسایل نقلیه متعلق به پایانه را بشناسد.

باید به خودروهایی که چند روز در پیرامون پایانه رها شده‌اند شک نموده و آنها را بررسی نماید. باید با موقعیت اقتصادی و اجتماعی پایانه آشنایی داشته باشد.

### ۲ وظایف نگهبان در قبال کنترل تردد کارکنان و مراجعین

باید به هنگام ورود و خروج افراد متفرقه یا افراد مشکوک در صورت همراه داشتن ساک‌های بزرگ،

کیف‌دستی یا بسته‌های حجیم به جهت انجام اقدامات امنیتی با حفظ حیثیت افراد و با در نظر گرفتن نکات

حفاظتی در محلی مناسب و دور از دید مراجعین و کارکنان از محتویات کیف بازدید به عمل آید.

خروج کلیه کارکنان از محیط کار در ساعت اداری منوط به ارائه برگه مرخصی تأیید شده از مسئولین

ذی‌ربط به نگهبانی خواهد بود.

- حضور کلیه کارکنان پس از ساعت اداری و در ایام تعطیل در محیط کار، منوط به هماهنگی قبلی و کتبی مسئول واحد مربوطه و تأییدیه سرپرستی و اعلام به واحد انتظامات است.
- ورود و خروج کلیه عوامل یا کارکنان متفرقه که به منظور انجام امور عمرانی و تأسیساتی وارد محیط می‌شوند صرفاً با هماهنگی مسئولان فنی و امور عمومی و با رعایت دقت و مقررات در تردد آنان و بازدید وسایل همراهشان امکان‌پذیر و بلامانع خواهد بود.
- ورود افراد متفرقه (کلیه افرادی که رابطه استخدامی ندارند) به محیط‌های مختلف صرفاً با رعایت موارد ذیل امکان‌پذیر است:
  - احراز هویت شخص (اخذ کارت شناسایی معتبر)
  - تماس با واحدی که قرار است فرد به آنجا مراجعه نماید و اخذ تأییدیه تلفنی.
  - صدور برگه ملاقات توسط انتظامات و ارائه آن توسط مراجعه‌کننده که پس از انجام ملاقات به امضای ملاقات شونده رسیده باشد.
  - باید نام و نام خانوادگی ملاقات‌کننده و فرد ملاقات شونده در دفتر گزارش ثبت شود.
  - برگه ملاقات امضا شده به هنگام خروج شخص از پایانه دریافت شود.
- نگهبان باید از انواع کارت‌های شناسایی موجود در پایانه و امضا و مهرهای محل کار جهت جلوگیری از جعل آن اطلاع و شناخت کافی داشته باشد.
- در صورتی که مراسم یا همایشی در محل پایانه انجام شود باید توسط مسئول واحد برگزارکننده مراسم اطلاع‌رسانی شده و اطلاعات موردنیاز واحد انتظامات ارسال شود.
- نگهبان باید از مسدود شدن راه‌های ورودی و خروجی توسط اشخاص و وسایل نقلیه جلوگیری نماید تا در مواقع اضطراری دسترسی در کمترین زمان ممکن صورت پذیرد.
- باید در هنگام تحویل گرفتن پست و گشت‌زنی به‌خصوص در هنگام شب درب‌ها و پنجره‌ها، حفاظ‌ها، قفل‌ها، اتاق‌ها، راهروها، پیرامون ساختمان‌ها، انبارها و نقاط کور به‌دقت کنترل شوند.
- نگهبان باید تمام درهای ورودی و پنجره‌های ساختمان را هنگامی که جهت گشت‌زنی از ساختمان خارج می‌شود، قفل نماید.
- نگهبان باید هرگونه وضع غیرمنتظره و اشیای مشکوک و یا حوادث ناگهانی را فوراً به مسئول انتظامات گزارش نماید.

### نحوه برقراری ارتباط مؤثر با مراجعین

- در برخورد با ارباب رجوع باید کلیه مسائل اخلاقی و شؤونات اجتماعی رعایت گردد.
- ظاهر آراسته و برخورد مؤدبانه و قاطع بیشترین اثر را در برخورد با مراجعین دارد.
- باید همواره از لباس فرم اتوکشیده و تمیز و کفش‌های واکس‌زده استفاده شود.
- باید در زمان صحبت از جای خود بلند شده و با احترام متقابل با مراجعه‌کننده صحبت نمود.
- باید به زبان بدن فرد مراجعه‌کننده دقت نمود.
- باید همیشه به خاطر داشته باشید که احترام به فرد مقابل سبب توجه بیشتر وی به خواسته‌های شما خواهد گردید.



شکل ۲-۱

- هنگام سخن گفتن باید به چهره فرد مقابل نگاه نموده و از نگاه‌های خیره و تحقیرآمیز اجتناب نمود.
- باید به هنگام سخن گفتن فرد مقابل سکوت نمود.
- در صورتی که شخص مقابل حالت عصبانی و تهاجمی دارد نگهبان باید سعی کند وی را به آرامش دعوت نماید.
- باید حتی‌المقدور از برخورد مستقیم خودداری شود.
- در صورتی که شخص توهین می‌نماید یا دشنام می‌دهد نگهبان باید وی را به آرامش دعوت نماید.
- در صورتی که شخص به برخورد غیراصولی و توهین‌آمیز خود ادامه دهد، باید مطابق قوانین و دستورالعمل‌های ابلاغی با استفاده از تجهیزات نگهبانی عمل شود.
- برخورد با اشخاص باید متناسب با جنسیت، سن و سال و موقعیت اقتصادی و اجتماعی شخص باشد.

در کارگاه با حضور یک هنرآموز به صورت عملی روش برخورد با یک فرد عصبانی و روش‌های آرام کردن وی را به صورت عملی تمرین نمایید.

فعالیت  
کارگاهی



در کارگاه با حضور یک هنرآموز به صورت عملی روش برخورد با یک خانم یا یک کودک را به صورت عملی تمرین نمایید.

فعالیت  
کارگاهی



## کنترل ساختمان‌ها و ورود و خروج

به تصاویر زیر نگاه کنید، به نظر شما آیا شرایط فیزیکی نگهبان تأثیری در انجام وظایف او دارد؟ آیا این شغل باید شرایط فیزیکی افراد را مورد توجه قرار دهد؟ دلایل تأیید یا عدم تأیید خود را در کلاس به بحث بگذارید.

فعالیت  
کلاسی



(۱)



(۲)

شکل ۲-۲

## ■ محل یا زمان نگهداری

هرگونه تغییر در محل یا زمان نگهداری باید طی هماهنگی قبلی با مسئول مربوطه انجام گیرد. باید گشت زنی در محدوده استحقاقی به صورت دقیق و نامنظم انجام شده و ارتباط بی‌وقفه با سایر نفرات در پست‌های دیگر برقرار باشد.

نگهبان باید موانع و حصارهای محدوده خود را همه‌روزه و به صورت نامنظم کنترل کند. نگهبان باید با هوشیاری کامل به جوانب محیط به صورت نامنظم نگاه نماید. باید از انجام هرگونه کار غیرضروری که حواس نگهبان را پرت نموده و وی را از وظیفه اصلی بازمی‌دارد خودداری نمود (مانند شرکت در نزاع‌ها و...)

## ■ وسایل نقلیه

نگهبان باید وسایل نقلیه را در هنگام ورود و خروج به محدوده نگهداری کنترل نماید. از ورود افراد و اتومبیل‌های غیرمجاز به محیط تحت پوشش جلوگیری به عمل آید. ورود کلیه وسایل نقلیه متفرقه ممنوع است مگر با اخذ مجوز از واحد مربوطه و ارائه آن به انتظامات. تردد وسایل نقلیه که به منظور انجام امور خدماتی، ایاب‌وذهاب، مأموریت، انتقال کارکنان و... انجام می‌شود صرفاً با ارائه برگه تردد وسایل نقلیه که به امضاء مسئولان مربوطه رسیده باشد، امکان‌پذیر خواهد بود. در خصوص تردد وسایل نقلیه‌ای که به منظور جابه‌جایی کالا و ورود آن به محیط تردد دارند دقت شود تا تخلیه تمامی اموالی که بایستی در محیط تخلیه شوند، انجام شود.

خروج هرگونه کالا، اموال و اشیا اعم از سرمایه‌ای و مصرفی (به منظور جابه‌جایی، تعمیر، استفاده در مکان دیگر و...) صرفاً با ارائه برگه خروج کالا که به امضاء مسئولان ذی‌ربط رسیده و با هماهنگی اداره مربوطه امکان‌پذیر خواهد بود.

## ■ تغییر پست نگهبان

در تغییر پست نگهبانان گفتن موارد خاصی که نگهبان بعدی باید از آن مطلع باشد ضروری است، زیرا بسیاری از حوادث در زمان تعویض نوبت پست اتفاق می‌افتند.

در رأس ساعت تعیین‌شده در محل نگهداری حاضر و پست مربوطه را تحویل گرفته و خروج به موقع داشته باشد. نگهبان هیچ‌گاه نباید زودتر از زمان تغییر پست یا رسیدن نگهبان بعدی پست خود را ترک نماید و هیچ نگهبانی نباید در رسیدن به پست خود در زمان مقرر تأخیر داشته باشد.

## ■ حفاظت گفتار

نگهبان نباید در مورد مسائل مرتبط با نگهداری با تلفن صحبت نماید زیرا امکان شنود وجود دارد. هنگام برقراری ارتباط تلفنی مواظب تخلیه تلفنی افراد ناشناس باشید، هر یک از مقامات مسئول در صورت تماس با واحدهای نگهداری موظف‌اند به‌طور کامل خود را معرفی نمایند، لذا در صورت عدم شناسایی کامل فرد تلفن‌کننده، از ارائه هرگونه اطلاعات خودداری نموده، تماس را قطع کنید و مراتب را به مسئول انتظامات اطلاع دهید.

## ■ وظایف نگهبان در هنگام بروز آتش‌سوزی

به هنگام بروز آتش‌سوزی باید موارد ذیل مورد توجه قرار گیرد:

■ مراتب بلافاصله به آتش‌نشانی پایانه یا سازمان آتش‌نشانی منطقه و در فرصت بعدی به مسئولان ذی‌ربط اطلاع داده شود.



- در هر آتش‌سوزی، شیر اصلی گاز یا سیلندر گاز فوراً بسته شده و هرگونه منابع مشتعل شونده و تشدیدکننده آتش از محیط دور شود.
- در آتش‌سوزی‌های بزرگ حفظ جان بر حفظ اموال اولویت دارد. به همین جهت باید سریعاً جمعیت را از محل آتش‌سوزی متفرق نموده و افراد آسیب‌دیده منتقل شوند.
- راه‌های اضطراری و ورودی‌های اختصاصی محیط به مأموران آتش‌نشانی نشان داده شود.

به تصاویر زیر نگاه کنید با توجه به اینکه هر یک از تصاویر یکی از ویژگی‌های رفتاری نگهبان را نشان می‌دهد، فهرستی از ویژگی‌های رفتاری نگهبان پایانه را تهیه کرده و در کلاس در مورد آن بحث نموده و آنها را اولویت‌بندی کنید.



شکل ۲-۳

### سایر وظایف عمومی نگهبان

- نگهبان باید با مراجعین برخورد حسنه داشته و تلاش در جهت راهنمایی صحیح آنان داشته باشد.
- حتی‌المقدور از دریافت و نگهداری اموال یا اشیای امانی خودداری شود، در حالت اضطرار، اخذ امانت و نگهداری آن تنها با بررسی کامل و دقیق نوع اشیای دریافتی در حضور شخص درخواست‌کننده میسر خواهد بود.
- نگهبان می‌بایست از نوع و موقعیت دستگاه‌های اعلام‌خطر و حفاظتی اطلاع کامل داشته و به‌طور مرتب آنها را مورد بازدید و آزمایش قرار دهد.
- باید از تجمع افراد متفرقه در محل نگهبانی جلوگیری شود.

### وظایف اختصاصی نگهبان

- علاوه بر وظایف عمومی که نگهبان موظف به انجام آن است، براساس نوع پایانه، نوع پست و محل نگهبانی ممکن است وظایف نگهبان تغییر یابد که این دسته از وظایف را وظایف اختصاصی نگهبان می‌نامند. بسیاری از پست‌های نگهبانی دارای وظایف اختصاصی منحصربه‌فرد هستند که در خارج از آن پست معنایی ندارد، مثلاً وظیفه نگهبان جلوی درب ورودی پایانه با وظایف نگهبان مانیتورهای سیستم دوربین مداربسته کاملاً متفاوت بوده و تفاوت‌ها در وظایف اختصاصی آنها بنا به موقعیت مشخص می‌شود. باید:
- دستورات مخصوص محل نگهبانی در رابطه با نوع پست و ویژگی‌های آن به‌صورت کامل مشخص گردد.
  - یک نسخه از وظایف اختصاصی نگهبان برای آگاهی از آن و تسلط بر وظایف مزبور در محل نگهبانی نصب گردد.



برخی از این وظایف اختصاصی یک نگهبان در مکان‌های مختلف به شرح زیر است:

### وظایف اختصاصی یک نگهبان پایانه مسافربری و کالای مرزی

- الف) نظارت بر تردد افراد و کنترل آن
  - ب) کنترل گذرنامه برای تمام رانندگان
  - پ) کنترل گذرنامه اتباع خارجه
  - ت) کنترل بارنامه برای وسایل حمل کالا
  - ث) بررسی کالا از لحاظ خطر، ممنوعیت ورود و خروج به کشور و قاچاق نبودن
- بررسی کالای همراه مسافر و بررسی برگه سبز گمرکی به منظور اطمینان از پرداخت عوارض گمرکی بر عهده نفرات سازمان گمرک و نیروی انتظامی می‌باشد.

- در مورد شباهت‌ها و تفاوت‌های وظایف نگهبان ساختمان مسکونی با نگهبانی پایانه جدولی تهیه کرده و نتایج آن را در کلاس ارائه کنید.
- به نظر شما اگر یک مراجعه‌کننده پرخاشگری نموده یا مشکوک به نظر برسد چگونه باید با او برخورد کرد؟

فعالیت  
کلاسی



## وظایف مسئول انتظامات

مسئول انتظامات باید بر همه نگهبانان برای تأمین امنیت پایانه نظارت داشته باشد. برخی از وظایف وی عبارت‌اند از:

- تقسیم وظایف و تعیین محل خدمت نگهبانان
- ایجاد دبیرخانه و بایگانی محرمانه، ارسال، دریافت، ثبت و توزیع مراسلات محرمانه
- اجرای آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و طرح‌های ابلاغ‌شده توسط دفتر حراست مرکزی وزارتخانه در کلیه ابعاد حفاظت کارکنان، حفاظت فیزیکی و حفاظت از اسناد و مدارک
- تعیین نیازهای آموزشی نگهبانان و هماهنگی لازم جهت اعزام به دوره‌های آموزشی
- بررسی شکایات و گزارش‌های مردمی در مورد عوامل اجرایی پایانه
- امکان‌سنجی برای ایجاد پست‌های جدید نگهبانی از تأسیسات و اموال پایانه
- اطلاع‌رسانی در خصوص نکات حفاظتی به نگهبانان و کارکنان
- تعیین چارچوب و اهداف میان‌مدت و کوتاه‌مدت در حوزه‌های مختلف حفاظتی (فیزیکی، اسناد و اطلاعات)
- رسیدگی به امور جاری نگهبانی
- تنظیم لوحه نگهبانی
- رسیدگی به امور نگهبانان و مایحتاج آنها
- نظارت دقیق بر پست‌ها
- تنظیم گزارش کار روزانه و حوادث اتفاق افتاده

وظایف عمومی و اختصاصی یک نگهبان پایانه چیست؟ در مورد آن بحث کنید.

فعالیت  
کلاسی



کارهایی که برای نگهبان ممنوع است عبارت‌اند از:



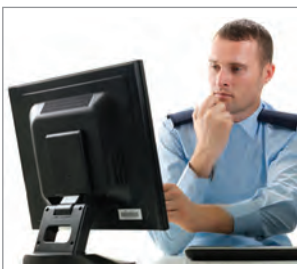
استعمال دخانیات



روشن کردن آتش در شب



ترک پست - خوابیدن



کلیه اعمالی که باعث غفلت می‌شود



اجازه عبور به اشخاص غیرمجاز (کسانی که اجازه دسترسی در زمان‌های مشخص یا به بخش‌هایی مشخص از مجموعه را ندارند)



پوشاندن سروگوش به صورتی که نتواند بشنود

شکل ۲-۴

## تقسیم‌بندی نقاط حساس یک پایانه

بسته به میزان حساسیت و آسیب‌پذیری بخش‌های مختلف یک پایانه باید دستورالعمل نگهبانی متناسب با آن را تنظیم نمود: تعدادی از این نقاط حساس عبارت‌اند از:

انبارها

بخش اداری

تأسیسات

مخابرات و پست برق

سالن مسافری و بار در پایانه‌های مرزی

شگردهای سارقین

سارقین برای سرقت از ضعف‌های سیستم امنیتی استفاده می‌کنند که در زیر به تعدادی از این موارد اشاره شده است:

سارقین از عدم کارایی، غفلت و سهل‌انگاری و عدم دقت نگهبانان استفاده می‌نمایند.

سارقین از نقاط تاریک، کم‌نور یا نقاطی که مجهز به دوربین مداربسته نیستند جهت ورود و سرقت استفاده می‌کنند.

از راه‌های نفوذی و مخفی و نقاطی که دارای حصار و حفاظ مناسب نیست نفوذ می‌نمایند. بیشتر در تاریکی شب اقدام به سرقت می‌نمایند.

قبل از سرقت هر محل، ممکن است چند روزی حوالی آن محل جهت شناسایی بیشتر پرسه بزنند. از حوادث غیرمترقبه یا شلوغی جهت سرقت استفاده می‌کنند.

### راه‌های نفوذ به پایانه

مناطق که دارای نقاط اختفای مناسب برای سارقان بوده و باید به سیستم دوربین مدار بسته مجهز شده و به‌صورت مکرر و نامنظم مورد بازرسی قرار گیرند عبارت‌اند از:

■ نقاط کور

■ مناطق تاریک، کم‌نور و دور از دید عمومی

■ نقاطی که دارای حصار کوتاه یا بدون حفاظ می‌باشند.

■ مناطق پر درخت

■ مناطق بسته (مانند مکان‌های بین ساختمان‌های به هم فشرده)

■ درهای قفل نشده یا دارای قفل ضعیف

■ پنجره‌های بدون حفاظ

■ هواکش‌ها و کانال‌های کولر

■ پنجره زیرزمین که در سطح پیاده‌رو است.

■ مناطقی که دارای دستگاه‌های اعلام‌خطر و ارتباطی نیستند (دوربین مداربسته، دزدگیر، تلفن، بی‌سیم).

■ مناطقی که شلوغ بوده و رفت‌وآمد بسیار زیاد دارند.

■ کانال‌های بدون حفاظ فاضلاب‌ها که در زیر ساختمان‌ها و خیابان‌ها تعبیه گردیده‌اند.

### موضع نگهبانی

محلی است که نگهبان جهت مراقبت محیط و حفاظت خود در آن قرار می‌گیرد.

شرایط یک موضع نگهبانی مناسب عبارت است از:

داشتن حداکثر میدان دید و اختفا

قرار گرفتن موضع نگهبانی در امتداد معابر ورود و خروج

داشتن حفاظت کامل

در صورت امکان داشتن ارتباط چشمی با سایر مواضع پست

به نظر شما بهترین محل‌های نگهبانی در یک پایانه کجا می‌باشد؟

فعالیت  
کلاسی



یک ساختمان یا مجموعه به هنرجو پیشنهاد شود تا هنرجو کمبودهای ایمنی آن را بررسی نموده و پیشنهاداتی برای افزایش ایمنی ساختمان یا مجموعه در نظر بگیرد.

فعالیت  
کارگاهی ۱



## نگهبانی در حال گشت

گشت در مواقعی است که باید پست‌های نگهبانی کنترل شود یا منطقه از لحاظ امنیتی حساس بوده و یا تعداد پست و یا وسعت منطقه زیاد باشد.

انواع گشت عبارت‌اند از: پیاده، موتور،

گشت پیاده در زمانی استفاده می‌شود که فواصل به هم نزدیک بوده و یا حساسیت منطقه بالا باشد. اصول گشت پیاده عبارت‌اند از:

- نگهبان نباید از یک مسیر مشخص و قابل پیش‌بینی عبور کند.

- گشت نباید در زمان‌های مشخص و قابل پیش‌بینی انجام شود.

- از هر چیزی که حتی به مقدار کم مشکوک به نظر می‌رسد بی‌توجه نگذرد.

- نگهبان باید بدون سروصدا و ایجاد توجه گشت‌زنی نماید.

- نگهبان باید منطقه گشت خود را با جزئیات کامل بشناسد.

گشت موتوری برای فواصل طولانی نقاط بازرسی با موتور یا خودرو انجام می‌شود. اصول گشت موتوری عبارت‌اند از:

- باید از موتور و ماشین‌های کم‌صدا برای گشت استفاده شود.

- نگهبان باید به رانندگی در شرایط تعقیب مسلط باشد.

- نگهبان باید تمام شیشه‌ها را به جز شیشه راننده بالا بکشد.

- باید آینه‌بغل و جلو موتور و ماشین سالم باشد.

- نگهبان باید وسایل و تجهیزات گشت را به همراه داشته و از سالم بودن آنها اطمینان حاصل نماید.

## واکنش مؤثر به تهدیدات

بسته به نوع تهدیدات (سرقت، خرابکاری، ورود غیر مجاز، آشوب و...) هر سازمانی دستورالعمل‌ها و تجهیزات خاص خود را دارد. این دستورالعمل‌ها و حوزه اختیارات و وظایف بسته به پست نگهبانی به صورت مکتوب در اختیار نگهبان قرار می‌گیرد. در زمان تهدیدات باید مطابق این دستورالعمل‌ها اقدام و از تجهیزات استفاده نمود.

### وسایل و ملزومات نگهبانی و گشت



شکل ۵-۲

وسایل و ملزومات نگهبانی و گشت عبارت‌اند از:

### ۱ باتوم

باتوم، میله کوتاهی از چوب یا پلاستیک است که نگهبانان بر کمر می‌آویزند و برای سرکوب کردن جنجال و دفاع از خود از آن استفاده می‌کنند. بعضی از انواع باتوم عبارت‌اند از:

■ باتوم چراغ دار یا همراه با چراغ قوه

■ باتوم شلاقی

■ باتوم تلسکوپی

■ باتوم فلزی یا فئری

■ تونفا



شکل ۲-۶

### تونفا:

تونفا می‌تواند از دسته کوچک عمودی آن و یا از دسته روی بدنه گرفته شود. در هنگام گرفتن دسته کوچک آن، خود چوب از دست و بازو محافظت کرده و برآمدگی انتهای دسته کوچک نیز از انگشتان دست محافظت می‌کند.

با گرفتن انتهای آن می‌توان از آن برای ضربه با دسته کوچک استفاده نمود و یا با استفاده از دسته کوچک به مانند قلاب برای بیرون کشیدن سلاح حریف از دست وی استفاده کرد. در هنگام حمله می‌توان تونفا را حول محور دسته کوچک چرخاند و به هدف ضربه زد. شخص با چرخاندن تونفا

می‌تواند فضای زیادی را پوشش دهد. همچنین شخص چه دسته تونفا را گرفته باشد و چه دسته روی آن را می‌تواند با برآمدگی انتهای دسته کوچک نیز ضربه بزند. با نوک چوب تونفا نیز می‌توان به حریف زد. با گرفتن انتها و ابتدای تونفا می‌توان به عنوان دفاع ضربه‌گیر و یا تکنیک‌های قفل و یا شکستن استفاده کرد. معمولاً از تونفا بصورت جفتی (در هر دست یکی) استفاده می‌کنند.

از آنجایی که تونفا را در حالت‌های مختلفی می‌توان در دست گرفت، یکی از مباحث آموزشی آن تغییر سریع نحوه به‌دست گرفتن آن است. این تکنیک‌ها نیازمند چابکی فراوان دست هستند.

از مزیت‌های تونفا که باعث می‌شود نسبت به باتوم ساده ترجیح داده شود می‌توان موارد زیر را برشمرد:

■ تعداد بسیار بیشتری تکنیک دفاعی و چرخشی نسبت به باتوم ساده دارد.

■ وجود دسته در تونفا باعث نگهداری محکم آن شده و نمی‌توان آن را به سادگی باتوم ساده از چنگ صاحب آن ربود.

■ وجود دسته باعث می‌شود که در اثر ضربه از دست جدا نشود. می‌توان با آن ضربه‌های محکم‌تری نسبت به باتوم ساده وارد کرد.



شکل ۲-۷



شکل ۲-۸



شکل ۲-۹

■ به خاطر ساختار طراحی آن، بیشتر از آن که یک جنگ‌افزار تهاجمی باشد یک جنگ‌افزار دفاعی است و همین مسئله باعث می‌شود که به جای استفاده غیرکنترل‌شده از آن مانند یک چماق، به صورت هدفدار و کنترل شده آن را به کار برد. همچنین حالت دفاعی آن تصویری بهتر از باتوم در ذهن جامعه ایجاد می‌کند.

بدون حضور هنرآموز یا مربی دیصلاح هرگز تجهیزات نگهبانی را به کار نبرید.

توجه



زیر نظر مربی دیصلاح، روش گرفتن باتوم، شناخت نقاط آسیب‌پذیر بدن و استفاده از آن را به صورت عملی تمرین نمایید.

فعالیت  
کارگاهی



## ۲ دست‌بند

دست‌بند نوعی وسیله برای ایجاد محدودیت فیزیکی است که با استفاده از آن مچ‌های دو دست فرد در نزدیکی هم قرار می‌گیرند و بدون استفاده از کلید (در نوع فلزی) و بریدن (در نوع یکبار مصرف)، امکان رهاسازی از آن وجود ندارد. دست‌بند برای متهمان یا مجرمانی که امکان فرار یا آسیب‌زدن آنها به خود یا دیگران وجود داشته باشد استفاده می‌شود. دست‌بند نگهبانی یکبار مصرف برای دستگیری افراد خاطی استفاده می‌شود. این دست‌بند نگهبانی به صورت یکبار مصرف بوده و نمی‌توان برای بار دوم از آن استفاده نمود.



شکل ۲-۱۰



شکل ۲-۱۱

زیر نظر مربی دیصلاح، روش‌های متفاوت زدن دست‌بند به شخص خاطی و حمل شخصی که دست‌بند زده شده است را به صورت عملی تمرین نمایید.

فعالیت  
کارگاهی



## ۳ گاز اشک‌آور (معمولاً مشتقات فلفل)

گاز اشک‌آور یا عامل اشک‌آور ترکیبی شیمیایی است که با تحریک اعصاب قرنیه در چشم‌ها باعث ریزش اشک، درد و حتی کوری موقت می‌شود. گاز اشک‌آور غشای مخاطی در چشم‌ها، بینی، دهان و ریه‌ها را تحریک نموده و باعث گریه، عطسه، سرفه، دشواری در تنفس و... می‌شود.

### روش استفاده:

چنانچه نزدیک شخص هستید مستقیم جلوی صورت او اسپری می کنید، ولی چون افراد معمولاً چند متر فاصله دارند، برای استفاده از گاز به جای اینکه مستقیماً به صورت وی اسپری شود باید جناغ سینه شخص را در نظر گرفته و اسپری نمود. وقتی گاز اسپری شده فاصله را طی نمود، کمی به هوا می رود و مستقیم روی صورت فرد می نشیند.

### طریقه خنثی کردن اثر گاز اشک آور:

وقتی صورت یا دست‌ها به اسپری آغشته شده نباید آنها را با آب شستشو داد زیرا این امر باعث سوزش بیشتر می شود، همچنین دست‌ها را به بینی یا چشم نمالید. بهترین راه حل دود است که اثر آن را تسکین می بخشد. همچنین باد کولر یا فن برای خنک کردن و کمتر نمودن اثر آن مفید می باشد.



شکل ۲-۱۲



شکل ۲-۱۳

### ۴ شوکر

شوکرها وسیله‌هایی هستند که جریان الکتریکی یا الکتروسیسته وارد بدن می کنند و برای لحظاتی اختلال در سیستم بدن ایجاد می کنند. برای استفاده از شوکر نقاط خاصی در بدن مشخص شده و اگر ندانسته به قسمت دیگری از بدن شوک وارد گردد فرد به کما می رود. همچنین در صورت زدن شوکر بر روی افرادی که ناراحتی قلبی دارند و یا قلبشان با باتری کار می کند، می تواند باعث مرگ این افراد شود.

### ۵ کیف‌های حمل تجهیزات تاکتیکی



شکل ۲-۱۴

### ۶ چراغ‌قوه مجهز به آویز

جهت گشت زنی و کنترل موانع، حصارها، قفل‌ها، درب‌ها و پنجره‌ها و نقاط تاریک در شب به کار می رود. بعضی از انواع چراغ‌قوه نگهبانی دسته بلندی دارند که می توان از آن به عنوان باتوم نیز استفاده نمود.



شکل ۲-۱۵



در کارگاه به صورت عملی انواع چراغ قوه، قابلیت‌های هر یک، روش دفاع با آن و روش فرستادن پیام با چراغ قوه را به صورت عملی تمرین نمایید.

### ۷ سوت



شکل ۲-۱۶

جهت اطلاع به نگهبانان دیگر در صورت بروز حادثه و متوقف نمودن شخص یا خودرو.

### ۸ تابلوی دستی ایست



شکل ۲-۱۷

جهت متوقف نمودن خودرو می‌باشد.

### ۹ پانچو



شکل ۲-۱۸

جهت استفاده در اوقات بارانی می‌باشد.

### ۱۰ نورافکن



شکل ۲-۱۹

جهت روشن نمودن محدوده و منطقه استحقاظی و دید بهتر در منطقه به کار می‌رود.

### ۱۱ موانع ایست و بازرسی



شکل ۲-۲۰

جهت انتظام در امر عبور و مرور و جلوگیری از ورود افراد متفرقه می‌باشد.

### ۱۲ وسایل موتوری



شکل ۲-۲۱

جهت گشت موتوری بخصوص در مناطقی که دارای وسعت زیاد هستند.

### ۱۳ وسایل ارتباطی مانند تلفن، بی‌سیم

جهت ارتباط پست‌ها با یکدیگر و هماهنگی و اطلاع در صورت بروز موارد مشکوک. بی‌سیم یک نوع رادیو است که برخلاف رادیو که تنها گیرنده است، یک دستگاه فرستنده - گیرنده می‌باشد.



بی‌سیم به صورت دستی و ثابت (در خودرو یا مکان ثابت) است که گونه دستی آن اغلب به نام واکی تاکی (walkie-talkie) نامیده می‌شود که با فشار دادن یک دکمه (push to talk) جهت مکالمه آماده می‌شود. فرکانس کار دستگاه‌های بی‌سیم متفاوت است. در ارتباط رادیویی باید مطالب با استفاده از رمز، حرف و جملات کوتاه گفته شود.

#### ۱۴ بی‌سیم‌های دستی

شامل یک دکمه برای ارتباط بین طرفین می‌باشند که در سمت چپ یا راست بی‌سیم قرار داده شده است و در قسمت بالای بی‌سیم یک پیچ برای کم و زیاد و خاموش و روشن کردن بی‌سیم تعبیه می‌شود. همچنین در برخی بی‌سیم‌ها یک دکمه برای ارتباط و دادن کد بین بی‌سیم‌ها وجود دارد. بی‌سیم‌های پیشرفته‌تر دارای صفحه نمایش هستند که می‌شود به آنها کد داد، بی‌سیم را قفل نمود.

بی‌سیم‌ها به صورت شارژی می‌باشند، آنتن آنها به صورت آهنی پیچشی بوده که با روکش پلاستیکی پوشانده شده است.

#### ۱۵ بی‌سیم خودرویی

دقیقاً شبیه بی‌سیم دستی عمل می‌کند با این تفاوت که درون خودرو ثابت است، به باتری ماشین وصل بوده و از طریق آنتن جداگانه‌ای که در پشت خودرو نصب می‌شود ارتباط رادیویی برقرار می‌کند.



شکل ۲-۲۲



شکل ۲-۲۳

ارزشیابی مرحله اول							
ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره	
۱	انتخاب تجهیزات امنیتی و حفاظتی	در محیط پایانه یا محیط هنرستان زمان: ۳۰ دقیقه شرایط توسط هنرآموز برای هنرجو تعیین شود. تجهیزات امنیتی و حفاظتی در اختیار باشد.	تعیین تجهیزات امنیتی و حفاظتی	انتخاب وسایل و ملزومات نگهبانی و گشت براساس شرایط تعریف شده و حفظ آنها	۳		
				عدم تعیین تجهیزات	انتخاب وسایل و ملزومات نگهبانی گشت براساس شرایط تعریف شده	۲	
				انتخاب وسایل و ملزومات	۱		

در کارگاه انواع بی سیم، روش استفاده، تعیین فرکانس، امتحان برد بی سیم را به صورت عملی تمرین نمایید. و با حضور در نقاط مختلف از لحاظ وجود نویز دستگاه را بررسی نمایید.

فعالیت کارگاهی



به نظر شما آیا تمام تجهیزات نام برده برای نگهبان پایانه ضروری است؟ دلایل خود را بیان کنید.

فعالیت کلاسی



ارزشیابی مرحله دوم						
ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	به کارگیری تجهیزات امنیتی و حفاظتی و تأمین امنیت محیط	در محیط پایانه یا محیط هنرستان زمان: ۳۰ دقیقه تجهیزات امنیتی و حفاظتی در اختیار باشد.	نقاط حساس محیط و نقاط کور را تعیین کرده و امنیت محیط را تأمین کند. عدم تأمین امنیت محیط پایانه	نقاط حساس و نقاط کور محیط را براساس نقشه پایانه تعیین کرده و با استفاده از تجهیزات امنیتی و حفاظتی با رعایت دقت و عدم سهل انگاری امنیت محیط را تأمین کند.	۳	
				نقاط کور محیط را تعیین کرده و با استفاده از تجهیزات امنیتی و حفاظتی با رعایت دقت و عدم سهل انگاری امنیت محیط را تأمین کند.	۲	
				ناتوانی در به کارگیری تجهیزات ایمنی و امنیتی	۱	

## کنترل عبور و مرور و بازرسی

کنترل تردد و رفت و آمد افراد و خودروها را کنترل عبور و مرور گویند. حدود اختیارات نگهدارنده باید از طرف مسئولان بالاتر تهیه و به وی ابلاغ گردد. نکاتی که باید در کنترل عبور و مرور رعایت شود عبارتند از: نگهدارنده باید بدانند به دنبال چه می‌گردند و چگونه عبور و مرور را باید کنترل نمایند و نسبت به مأموریت توجیه شده باشند تا دچار سردرگمی و اشتباه نشود. نگهدارنده باید بدانند در چه زمان و شرایطی کنترل را انجام دهد. جهت کنترل خودرو و افراد باید در محل‌های موردنظر موانع و مواضع بازرسی ایجاد شود. وسایل و امکانات کنترل فراهم باشد. مواضع کنترل در نقاط ورودی و خروجی پایانه قرار گرفته باشد. وسایل لازم در جهت کنترل عبارتند از:



راه‌بند



موانع



تابلوی ایست



چراغ قوه



نورافکن



وسایل شب نما



وسایل ارتباطی



موضع بازرسی



فهرست‌های کنترل عبور و مرور و برگه ملاقات

### شکل ۲-۲۴

در هنگام بازرسی افراد و خودروها باید به دو موضوع مهم دقت نمود: **الف) بازرسی افراد:** باید در کمال احترام و در مکانی انجام شود که مزاحم فعالیت سایرین نباشد. **ب) بازرسی خودروها:** باید محل بازرسی به گونه‌ای انتخاب شود که سبب ترافیک و مختل شدن عبور و مرور سایرین نگردد. در بازرسی معمولاً دو مسیر جداگانه برای خودروهای سبک و سنگین در نظر گرفته می‌شود.

## وظایف نگهبان در رابطه با گزارش‌های دوربین مدار بسته

گزارش‌های اتاق کنترل در اختیار نگهبان قرار گرفته و به هنگام بروز مشکل امنیتی، حادثه یا آتش‌سوزی موارد ذیل باید مورد توجه قرار گیرد:

- موضوع فوراً به نگهبان مستقر در منطقه اطلاع‌رسانی شود.
- در صورت نیاز اطلاع‌رسانی شود که درب‌های ورودی و خروجی پایانه کنترل شوند تا از ورود و خروج نفرات و وسایل نقلیه جلوگیری به عمل آید.
- در مورد سایر اقدام‌ها نیز مطابق با دستورالعمل‌های ابلاغی عمل شود.

### گزارش نویسی پس از اتمام ساعات نگهبانی

گزارش نگهبانی به‌عنوان سند وقایع و یکی از مراجع تصمیم‌گیری در آینده کاربرد خواهد داشت. اصولاً گزارش‌هایی با فوریت‌های بالا باید از طریق ارتباطات تلفنی یا بی‌سیم و ... در اسرع وقت به اطلاع مسئولان تصمیم‌گیرنده برسد تا ارزش عملیاتی داشته باشد. چون اکثر وقایع غیرمترقبه براساس فوریت زمانی ارزش عملیاتی دارند و اگر مکاتبات در طی بررسی سلسله مراتب دچار مرور زمان گردند ارزش اولیه و اساسی خود را از دست خواهند داد. نگهبان باید گزارش تلفنی یا شفاهی را به‌صورت کتبی به‌عنوان صورت‌جلسه برای استناد در آینده تهیه و در اختیار مسئولان مربوطه قرار دهد.

از جمله گزارش وقایع غیرمترقبه می‌توان آتش‌سوزی، ریختن آوار، برق‌گرفتگی، سقوط از ارتفاع، خرابی آسانسور، ترکیدگی لوله‌های آب و گاز و ... را نام برد.

انواع گزارش به دو صورت کتبی و شفاهی است.

ارسال گزارش روزانه نگهبانی به مسئول انتظامات، ثبت کلیه وقایع زمان نگهبانی، ثبت تردد کارکنان، مراجعین و کلیه وسایل نقلیه (اعم از وسایل نقلیه متعلق به پایانه و کارکنان آن و سایر وسایل نقلیه متفرقه)، ثبت سایر امور محوله پس از پایان هر نوبت نگهبانی و در طول مدت نگهبانی الزامی است.

در نگارش متن گزارش باید نکات زیر را در نظر داشت:

■ آمار و ارقام و اعداد را با دقت ذکر کنید.

■ با بی‌طرفی و رعایت امانت به نقد و داوری بپردازید.

■ همه ابعاد موضوع را به روشنی بیان کنید.

■ مطالب باید مستند باشد.

■ به زبان ساده، گویا و قابل فهم بنویسید.

■ لحن گزارش به دور از تعصب و تمسخر و مبالغه باشد.

■ انصاف و عدالت را در داوری رعایت کنید.

در ابتدای گزارش نام تهیه‌کننده، تاریخ تنظیم، نام گیرنده گزارش یا سفارش‌دهنده آن را درج کنید.

در مقدمه هدف، ضرورت، چگونگی، مراحل کار و توضیحات لازم دیگر را ذکر کنید و پیوست‌ها و ضمایم را به متن گزارش اضافه نمایید.

ارزشیابی مرحله سوم						
ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد	موارد ارزشیابی	نتیجه مورد انتظار	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	دریافت گزارش از اتاق کنترل و رسیدگی و پاسخگویی به آنها	در محیط پایانه زمان: ۳۰ دقیقه نمونه گزارش اتاق کنترل در اختیار باشد تجهیزات امنیتی و حفاظتی در اختیار باشد.	گزارش‌ها را بررسی کرده و به موارد مشکوک رسیدگی نماید.  عدم رسیدگی و پاسخگویی به گزارشات	بررسی و کنترل انواع گزارش‌های دریافتی از اتاق مونیترینگ و رسیدگی و پاسخگویی به آنها با استفاده از تجهیزات حفاظتی و امنیتی	۳	
				بررسی و کنترل گزارش دریافتی از اتاق مونیترینگ و رسیدگی و پاسخگویی به آنها با استفاده از تجهیزات حفاظتی و امنیتی	۲	
				ناتوانی در پاسخگویی به گزارش	۱	

### شرح کار:

#### ۱- هنرستان:

با ارائه پلان‌های تهیه شده توسط هنرآموز، هنرجویان نقاط حساس و نقاط کور مربوط به پلان را تعیین نمایند. با توجه به پلان ارائه شده محل مناسب نگهبانی و نصب دوربین را تعیین نمایند.

#### ۲- محیط پایانه:

هنرجو متناسب با محل نگهبانی تجهیزات امنیتی و حفاظتی را انتخاب نماید. - انجام مراحل لازم با فرض تغییر شیفت کاری در گروه‌های دو نفره. - انتخاب نوع گشت (پیاده و موتوری) متناسب با شرایط محل منتخب هنرآموز و تعیین نقاط ضعف در این مرحله. تعیین نقاط ضعف نگهبانی محل منتخب هنرآموز - دریافت نمونه گزارشات از اتاق مونیورینگ در شرایط مختلف بحرانی و رسیدگی و پاسخگویی به آنها با استفاده از تجهیزات نگهبانی و حفاظتی.

### استاندارد عملکرد:

تأمین امنیت محیط کار براساس دستورالعمل تعیین شده پایانه با استفاده از تجهیزات نگهبانی و حفاظتی  
شاخص‌ها: کتاب درسی - دستورالعمل تعیین شده پایانه و شرح وظایف نگهبان - تجهیزات در اختیار - شرایط تعیین شده توسط هنرآموز.

### شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

#### شرایط:

محل برگزاری آزمون: در دو مرحله ۱- محیط هنرستان ۲- محیط یکی از پایانه‌های مسافربری  
مدت آزمون: به ازای هر دانش‌آموز و برای هر مرحله ۶۰ دقیقه. - اخذ آزمون به صورت انفرادی و در بعضی موارد گروه‌های دو نفره

#### ابزار و تجهیزات:

تجهیزات امنیتی و حفاظتی در اختیار باشد. - نمونه گزارشات اتاق کنترل و مونیورینگ در اختیار باشد.  
ارائه پلان‌های آماده از فضاهای فرضی پایانه توسط مربی

### معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	به‌کارگیری تجهیزات امنیتی و حفاظتی و تأمین امنیت محیط	۲	
۲	دریافت گزارشات از اتاق کنترل و رسیدگی و پاسخ‌گویی به آنها	۲	
۳	انتخاب تجهیزات امنیتی و حفاظتی	۲	
۴	تشخیص نقاط ضعف در شرایط مختلف	۱	
	<p><b>شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:</b>                      ۱- پاسخگویی و ارائه واکنش مناسب ۲- کار را با رعایت اصول اخلاقی و صداقت و احترام انجام دهد. ۳- رعایت آداب اجتماعی ۴- مسئولیت انجام کار خود را بر عهده می‌گیرد و وظایف خود را به موقع انجام دهد. ۵- کارهای انجام شده را مستند کند.</p>		۲
	<b>میانگین نمرات</b>		*

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

## پودمان ۳

### خدمات آتش نشانی

