



## فصل ۳

### مهمانداری



## واحد یادگیری ۳

### شایستگی مهمانداری

مهمانداری اتوبوس، شغل پرتحرک و جذابی است که بسیاری از دانش آموزان اطلاعات زیادی از آن ندارند چرا که در ایران چندان رایج نبوده است اما در آینده رواج بیشتری خواهد داشت. مهماندار اتوبوس در هر سفر با افراد و اشخاص مختلفی رو به رو می شود و به آنها خدمت رسانی می کند و گاه شاهد ماجراها و حوادث تلخ و شیرینی است که بر تجربه او در زندگی می افزاید. کسب تجارب گوناگون و خدمت به هموع، احساس رضایتمندی زیادی به مهماندار می دهد که در مشاغل دیگر تا به این اندازه وجود ندارد.

### آیا تا به حال پی برده اید

- آیا تاکنون در یک سفر با مهماندار روبه رو شده اید؟
- آیا از رفتار مهماندار اتوبوس راضی بوده اید؟
- به نظر شما یک مهماندار اتوبوس چه وظایف و چه مسئولیت هایی دارد؟
- آیا تاکنون فکر کرده اید که اگر مهماندار در اتوبوس نباشد، چه مشکلاتی برای مسافران به وجود می آید؟

### استاندارد عملکرد

ارائه خدمات رفاهی در حین سفر و پاسخگویی به مسافران و امداد رسانی به آنها در شرایط اضطراری براساس دستورالعمل های موجود شرکت های مسافری

## مقدمه

روزانه میلیون‌ها نفر در حال سفر و جابه‌جایی با اتوبوس هستند تا نیازهای زندگی خود را برآورده کنند. میلیون‌ها انسانی که در سفرهای روزانه و شبانه خود از اتوبوس استفاده می‌کنند، انتظار سفری راحت، سریع، ارزان و همراه با آسایش و آرامش دارند. با توجه به اینکه ارائه خدمات به مسافران در طول سفر از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، باید فردی به‌عنوان مهماندار عهده‌دار انجام وظایف ارائه خدمات و تأمین نیازمندی‌های مسافران باشد. مهماندار کسی است که می‌تواند آسایش و ایمنی مسافران را فراهم کند.

## ۱- تجهیزات رفاهی

آیا تا به حال با وسیله نقلیه همگانی به سفر رفته‌اید؟ چه امکانات و تجهیزاتی را در داخل آنها مشاهده کرده‌اید؟ یکی از وسایل نقلیه همگانی اتوبوس است که بسته به مدل و کارخانه تولیدکننده، تجهیزات رفاهی متفاوتی دارد، اما تعدادی از این تجهیزات مطابق جدول ۱-۳ در همه مدل‌ها مشترک است.

تجهیزات رفاهی مجموعه وسایلی است که برای آسایش و رفاه مسافران در وسایل نقلیه همگانی به کار می‌رود. شرایط و کارکرد تجهیزات رفاهی قبل از سفر، کنترل و برای راحتی مسافران تنظیم می‌شود. شرکت‌های مسافری معمولاً برای جذب مسافر از اتوبوس‌هایی با تجهیزات رفاهی مناسب‌تر استفاده می‌کنند تا خدمات بهتری ارائه دهند.

### جدول ۱-۳- نمونه‌هایی از تجهیزات رفاهی داخل اتوبوس

شرح وسیله	تصویر وسیله
<p>چراغ مطالعه برای استفاده مسافران در بالای سر آنها قرار دارد. در کنار این چراغ کلیدی برای روشن و خاموش کردن آن وجود دارد. بخاری و کولر متناسب با فصل سال برای تنظیم دمای داخل اتوبوس به کار می‌روند. میزان ورودی هوای گرم و خنک به وسیله دریچه تعبیه شده در بالای سر مسافر تنظیم می‌شود.</p>	
<p>یخچال در اتوبوس برای نگهداری آب آشامیدنی، میان وعده‌های غذایی و دیگر نوشیدنی‌های مورد نیاز مسافران استفاده می‌شود.</p>	
<p>در بسیاری از اتوبوس‌ها، روی دسته هر کدام از صندلی‌ها یا پشت صندلی مقابل، محلی برای اتصال گوشی تعبیه شده است که مسافران با تنظیم آن می‌توانند از کانال‌های رادیویی یا ویدیویی موجود در اتوبوس استفاده کنند. مهماندار، گوشی را در اختیار مسافران قرار می‌دهد.</p>	
<p>گرم کننده برای گرم نگه‌داشتن غذاها و نوشیدنی‌هایی که در اتوبوس میان مسافران توزیع می‌شود، کاربرد دارد.</p>	
<p>تلویزیون برای ارائه مطالب آموزشی در حین سفر و نمایش فیلم‌های سرگرم‌کننده و اطلاعات سفر برای مسافران استفاده می‌شود. تلویزیون‌ها از طریق یک سیستم مرکزی نصب شده در جلوی اتوبوس کنترل می‌شوند. تلویزیون‌ها در اتوبوس معمولاً بالای راهرو یا بالای سر مسافران تعبیه شده‌اند و در بعضی از اتوبوس‌های مدرن نمایشگرهایی نیز پشت صندلی‌ها وجود دارد.</p>	
<p>پرده برای جلوگیری از تابش نور خورشید و هدر رفتن انرژی داخل اتوبوس است و قابلیت باز و جمع شدن دارد.</p>	
<p>صندلی‌ها برای نشستن مسافران در وسایل نقلیه همگانی و به صورت ردیفی نصب می‌شوند و هر ردیف شامل سه یا چهار صندلی است. قسمت‌های مختلف صندلی قابل تنظیم بوده و مسافران می‌توانند برای راحتی بیشتر در طول سفر آنها را تنظیم کنند یا از مهمانداران کمک بگیرند. تنظیم قسمت‌های مختلف صندلی از طریق اهرم‌های تعبیه شده در کنار آنها صورت می‌گیرد. برای زمان استراحت مسافران صندلی باید به نحوی باشد که قسمت تحتانی صندلی زیر پای مسافر قرار گیرد.</p>	



با هماهنگی مسئولین هنرستان به همراه هنرآموز خود از تجهیزات داخل اتوبوس مسافربری بین شهری بازدید به عمل آورید و ضمن بررسی وضعیت عملکرد تجهیزات، جدول ۳-۲ را تکمیل کنید.

جدول ۳-۲- چک لیست تجهیزات رفاهی داخل اتوبوس

ردیف	تجهیزات	ویژگی تجهیزات	وضعیت عملکرد تجهیزات	
			مناسب	نامناسب
۱	صندلی			
۲	تلویزیون			
۳	یخچال			
۴	چراغ مطالعه			
۵	کولر			
۶	بخاری			
۷	.....			
۸	.....			
۹	.....			



با استفاده از تجربیات خود در سفرهای برون شهری و درون شهری، تفاوت‌ها و شباهت‌های موجود در تجهیزات رفاهی را بین اتوبوس‌های درون شهری و برون شهری مقایسه کنید.

تجهیزات رفاهی	درون شهری (شهری)	برون شهری (جاده‌ای)



صندلی‌ها، سیستم‌های صوتی و تصویری، سیستم‌های گرمایشی و سرمایشی، گرم‌کننده، یخچال، پرده‌ها و چراغ‌های اتوبوس را تنظیم و کارکرد آنها را کنترل کنید. سپس موقعیت قرارگیری و شرایط عملکرد آنها را مطابق جدول زیر تکمیل کنید.

ردیف	نوع تجهیزات رفاهی	موقعیت	شرایط عملکرد
۱			
۲			
۳			
۴			
۵			
۶			
۷			
۸			
۹			
۱۰			

## ارزشیابی مرحله اول

ارزشیابی مرحله اول					
ردیف	مرحله	شرایط آزمون	نتایج مورد انتظار	استاندارد عملکرد	نمره
۱	آماده سازی اتوبوس	زمان: ۲۰ دقیقه (برای هر هنرجو) در کارگاه هنرستان-اتاق اتوبوس و چک لیست در اختیار باشد	- اطمینان از کارکرد درست تجهیزات رفاهی و تنظیم آنها - عدم توانایی در انجام موارد فوق	تکمیل چک لیست کارکرد تجهیزات رفاهی و تنظیم آنها به طور کامل و براساس دستورالعمل شرکت سازنده.	۳
				تکمیل چک لیست کارکرد تجهیزات رفاهی و تنظیم آنها به صورت ناقص انجام شود.	۲
				قادر به تکمیل چک لیست کارکرد تجهیزات رفاهی و تنظیم آنها نباشد.	۱

## ۲- چیدمان توشه

برای چیدمان توشه در اتوبوس ها دو قسمت در نظر گرفته شده است. برای توشه های کوچک تر می توان از فضای بالای سر مسافران (شکل ۱-۳-الف) و برای توشه های حجیم، مانند چمدان و ساک از جعبه بغل اتوبوس (شکل ۱-۳-ب) استفاده کرد. مهماندار به محض دریافت توشه های بزرگ مسافر، قسمت اول رسید توشه را روی بار داخل جعبه نصب و قسمت دوم آن را به مسافر تحویل می دهد.



ب) جعبه بغل اتوبوس

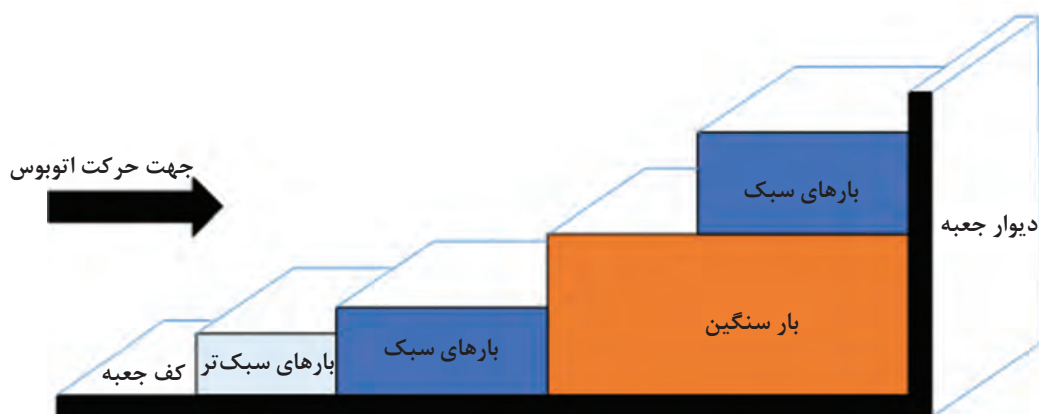


الف) فضای بار داخل اتوبوس

شکل ۳-۱



- مهمانداران باید هنگام قرار دادن توشه‌ها روی هم توجه کنند که ساک‌ها و چمدان‌های سخت و بزرگ، زیر و جلوی بقیه توشه‌ها قرار گیرند و در جعبه‌های طرفین اتوبوس به‌طور کامل بسته شود.
- بار بالای سر مسافر باید به‌نحوی چیده و مهار شده باشد که نیفتد. در چیدمان توشه‌ها در جعبه، باید به موارد زیر نیز توجه شود (شکل ۲-۳):
- بارهای سبک‌تر، پشت بارهای سنگین‌تر قرار گیرند.
- بارها در دو طرف اتوبوس طوری چیده شوند که تعادل وزن اتوبوس در طرفین حفظ شود.
- بارهای شکستنی باید دارای بسته‌بندی مخصوص بوده، در کنار بقیه بارها قرار نگیرند.
- با رعایت موارد فوق، توشه مسافرانی که مقصد نزدیک‌تری دارند (مسافران بین‌راهی) به نحوی چیده شوند که دسترسی به آنها راحت باشد.



شکل ۲-۳- نحوه چیدمان بار داخل جعبه اتوبوس

بارها با ابعاد و اوزان مختلف در اختیار هنرجو قرار گیرد و هنرجو نسبت به چیدن بارها در جعبه و فضای بالای سر مسافر اقدام کند.

فعالیت  
کارگاہی ۲



هنرجویان به چند گروه تقسیم شوند و اعضای هر گروه به نوبت نقش مهماندار و سایرین نقش مسافر را ایفا کنند. مهماندار توشه مسافران را تحویل گرفته، رسید آن را صادر کرده و بار را در داخل جعبه بغل اتوبوس بچیند. در مرحله بعد، مهماندار رسید توشه را دریافت کرده و توشه مسافر را صحیح و سالم به مسافر تحویل دهد. برای هر هنرجو در نقش مهماندار باید ترکیب متفاوتی از بارها توسط هنرآموز انتخاب شود.

فرض کنید هنگام تحویل توشه، مهماندار متوجه وجود مقداری ماهی بسته‌بندی شده، دارو و موبایل در توشه مسافران می‌شود. در این موقعیت مهماندار چه اقدامی باید انجام دهد؟

فعالیت  
کارگاہی ۳



## ارزشیابی مرحله دوم

ارزشیابی مرحله دوم					
ردیف	مرحله	شرایط آزمون	نتایج مورد انتظار	استاندارد عملکرد	نمره
۱	تحويل گرفتن توشه همراه مسافر	زمان: ۲۰ دقیقه برای ده قطعه بار (برای هر هنرجو) در کارگاه هنرستان - انواع توشه، رسید توشه و اتاق اتوبوس در اختیار باشد	- توانایی دریافت، صدور رسید، چیدمان و تحويل توشه به مسافر - عدم توانایی در انجام موارد فوق	دریافت، صدور رسید، چیدمان و تحويل توشه به مسافر به نحو مطلوب براساس مطالب کتاب و در زمان تعیین شده	۳
				دریافت، صدور رسید، چیدمان و تحويل توشه به مسافر به طور ناقص یا بیشتر از زمان تعیین شده	۲
				قادر به انجام موارد فوق نباشد.	۱

## ۳- حقوق مسافر

واقعیت این است که امروزه میلیون‌ها نفر از هم‌وطنان، اتوبوس را به‌عنوان وسیله سفر خود انتخاب می‌کنند و قوانین جمهوری اسلامی ایران نیز بر حق مسافران به بهره‌مندی از سفری روان، راحت و ایمن تأکید دارد. با توجه به رشد و توسعه وسایل ارتباط جمعی و افزایش انتظارات، بسیاری از مسافران نسبت به حقوق خود در سفرهای بین شهری آگاهی دارند و انتظار می‌رود که این حقوق از سوی کارکنان شرکت‌های مسافربری نیز رعایت شود.

نکته مهم این است که مهمانداران در بخش حمل‌ونقل جاده‌ای مسافر باید با حقوق مسافران آشنا باشند و نسبت به پاسخگویی به حقوق آنها مسئول و کوشا باشند. علاوه بر آنکه تکریم مسافر جزو آموزه‌های دین مبین اسلام است، رعایت حقوق مسافر و رفتار اسلامی امروزه به‌عنوان یک روش مناسب برای جلب رضایت مسافران محسوب می‌شود.

به‌طور کلی ارزش دادن به خواسته مسافر باید در تمامی مراحل سفر مورد توجه قرار گیرد؛ برای مثال رفتار مؤدبانه و محترمانه مبتنی بر ارزش‌های انسانی و اخلاقی و همدلی از طرف مهمانداران در تماس با مسافران رعایت شود.

مهمانداران باید برای ارائه خدمات مناسب به مسافران به موارد زیر توجه کنند:

- شناخت کافی نسبت به نیازهای مسافران
- شناخت کافی نسبت به حقوق مسافران
- شناخت کافی نسبت به برقراری ارتباط مؤثر با مسافران
- اتخاذ راهکارهایی به‌منظور رعایت حقوق مسافران توأم با احترام
- اعتقاد به فرهنگ مشتری‌مداری و تلاش برای جلب رضایت مسافران

به‌طور مثال هنگام توقف‌های بین‌راهی موارد زیر به‌عنوان بخشی از حقوق مسافران باید توسط مهماندار رعایت شود:

- جا نماندن مسافران
- حفاظت از وسایل همراه مسافران
- اعلام زمان حرکت اتوبوس



- ۱ با توجه به موارد فوق، نمونه‌هایی از حقوق مسافر را بیان کنید.
- ۲ مشاهدات خود را از رعایت حقوق مسافر در سفرهایی که داشته‌اید، بنویسید.

## ۴- روش‌های برقراری ارتباط مؤثر

ارتباط چیست؟ کدام‌یک از شما می‌تواند تعریفی ساده از ارتباط ارائه دهد؟  
با توجه به تعاریف داده شده، چه عواملی به برقراری ارتباط کمک می‌کند و چه عواملی مانع برقراری ارتباط می‌شود؟  
آیا نحوه برقراری ارتباط شما با هم‌کلاسی و اعضای خانواده یکی است؟ آیا نحوه برقراری ارتباط شما با افراد سالم و معلولان و سالمندان یکسان است؟  
به نظر می‌رسد برقراری ارتباط مؤثر با مسافران کار ساده‌ای باشد، اما با توجه به روحیات مختلف مسافران، برقراری ارتباط مؤثر امر دشواری است. در

برقراری هر ارتباط سالم، چنانچه به ویژگی‌های آن ارتباط توجه نشود، مشکلات فراوانی به وجود خواهد آمد. یک ارتباط مؤثر نیازمند رعایت نکات زیر است:

- سعی کنیم افکار و احساسات خود را آشکارا ابراز کنیم و با لحنی مناسب و با رعایت ارزش‌های جامعه، آنچه را در دل داریم، بازگو کنیم.
- به طرف مقابل هم‌امکان دهیم تا افکار و احساسات خود را ابراز کند و شنونده خوبی باشیم.
- آداب معاشرت برای برقراری ارتباط مؤثر با مسافران که در قسمت بعد توضیح داده شده، رعایت شود.



- فیلم را ببینید و به سؤالات زیر پاسخ دهید.
- ۱ به نظر شما رفتار مهماندار با مسافران مطلوب بود؟
  - ۲ اولین اقدامی که مهماندار در برخورد با مسافر ناراضی باید انجام می‌داد، چه بود؟
  - ۳ به نظر شما رفتار مسافر کناری صحیح بود؟

## ۵- آداب معاشرت

**توجه:** حتی زمانی که مهماندار در حال ارائه خدمات به مسافران نیست، به دلیل آنکه در معرض توجه مسافران قرار داشته و نیز در محل کار خود حضور دارد، لازم است آداب و مقررات جامعه و محیط کار را رعایت کند.

موقع صحبت با دوستانتان چه مواردی را رعایت می‌کنید؟ آیا رفتارتان با همه افراد و در همه مکان‌ها یکسان است؟ اگر شما به عنوان یک مهماندار اتوبوس مشغول فعالیت باشید، در رفتار با مسافران چه مواردی را رعایت می‌کنید؟  
مسافران انتظار دارند هنگام سفر، مهماندار دارای شخصیت منطقی بوده، از حسن خلق، روابط عمومی قوی، سعه صدر و گشاده رویی برخوردار باشد آداب معاشرت را رعایت کند. مواردی نظیر رعایت اصول موازین بهداشتی، آداب سخن گفتن، آداب راه رفتن و حفظ آراستگی، آداب معاشرت محسوب می‌شوند.

۵-۱ رعایت اصول و موازین بهداشتی: جدول ۳-۳ نمونه‌هایی از اصول و موازین بهداشتی را نشان می‌دهد. با بحث و گفت‌وگو در کلاس آن را تکمیل کنید.

جدول ۳-۳- مواردی از اصول و موازین بهداشتی

ردیف	اصول بهداشتی
۱	رعایت بهداشت فردی
۲	کنترل نظافت اتوبوس مانند کف، شیشه‌ها، محل قرار دادن توشه‌های دستی مسافر و ...
۳	رعایت بهداشت در زمان توزیع مواد غذایی و نوشیدنی‌ها
۴	کنترل تمیزی صندلی‌ها و روکش‌ها
۵	استفاده از اسپری‌های خوشبو کننده هوا در اتوبوس در صورت نیاز
۶	.....
۷	.....

- ۱ در مورد بهداشت فردی مهماندار در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.
- ۲ در مورد وظایف مهماندار در زمان حضور مسافر بیمار در اتوبوس بحث و گفت‌وگو کنید.

فعالیت  
کلاسی ۴



هنرآموز در کارگاه، تعدادی از هنرجویان داوطلب را انتخاب کند و از آنها بخواهد نظافت اتوبوس را در نقش مهماندار کنترل کنند.

فعالیت  
کارگاهی ۴



۲-۵- آداب سخن گفتن: جدول ۴-۳ نمونه‌هایی از آداب سخن گفتن را بیان می‌کند. با بحث و گفت‌وگو در کلاس آن را تکمیل کنید.

جدول ۴-۳- مواردی از آداب سخن گفتن

ردیف	آداب سخن گفتن مهماندار
۱	آهسته، شمرده و مؤدبانه سخن بگوید.
۲	باید صبور بوده، برای آرام کردن مسافر از عباراتی مانند معذرت می‌خواهم/ رسیدگی می‌کنم/ و ... استفاده کند.
۳	هنگام سخن گفتن دیگری، سکوت کند.
۴	هنگام سخن گفتن به چهره طرف مقابل نگاه کند و فاصله مناسب خود را از مسافر حفظ کند.
۵	قبل از سخن گفتن، آن را بسنجد و بعد بیان کند.
۶	هنگام سخن گفتن باید به‌عنوان میزبان سخن بگوید و طلبکارانه با مسافر صحبت نکند.
۷	.....
۸	.....

به دو گروه تقسیم شوید و در هر گروه یک نفر را به عنوان نماینده انتخاب کنید. نماینده در ارتباط با مهارت‌های کلامی، موضوعی را به انتخاب گروه تعیین کرده و از اعضای گروه بخواهد اطلاعات مناسب را جمع‌آوری و در کلاس ارائه کنند.

فعالیت  
کلاسی ۵



۳-۵- حفظ آراستگی: مهمانداران باید در حین فعالیت آراستگی ظاهری خود را حفظ کنند. ظاهر آراسته و لباس مرتب در اولین برخورد تأثیر مثبتی روی افراد می‌گذارد. نمونه‌هایی از موارد حفظ آراستگی ظاهری در جدول ۵-۳ ذکر شده است.

جدول ۵-۳- مواردی از حفظ آراستگی فردی

ردیف	موارد حفظ آراستگی مهماندار
۱	همواره از لباس فرم خود در محیط کاری استفاده کند.
۲	همواره از لباس فرم تمیز و اتو کرده و مرتب استفاده کند و به تمیزی یقه و آستین‌ها بیشتر توجه کند.
۳	به بسته بودن دکمه لباس‌ها توجه داشته باشد.
۴	مهماندار خانم باید حجاب اسلامی را در هنگام کار رعایت نماید.
۵	از کفش‌های تمیز و واکس زده استفاده کند و پاشنه‌های کفش‌ها را نخواستارند.
۶	همواره مراقب باشد لباس فرم بوی عرق ندهد.



- ۱ هنرآموز از هنرجویان بخواهد مصادیق بهداشت فردی و آراستگی را نشان دهند.
- ۲ چنانچه سفر شما دو روز به طول انجامید، به‌عنوان مهماندار چگونه آراستگی خود را طی این مدت حفظ خواهید کرد؟

۴-۵- آداب راه رفتن: مهمانداران باید هنگام انجام کار، آداب درست راه رفتن را رعایت نمایند. نمونه‌هایی از آداب درست راه رفتن در جدول ۳-۶ ذکر شده است.

جدول ۳-۶- نمونه‌هایی از آداب درست راه رفتن

ردیف	آداب درست راه رفتن
۱	با نهایت دقت، متانت و وقار راه بروید.
۲	در موقع راه رفتن، سر خود را راست و رو به بالا نگه دارید و قوز نکنید.
۳	در موقع عبور، به کسی تنه نزنید و با فشار از بین جمعیت نگذرید.
۴	هنگام راه رفتن چیزی را لگد نکنید.
۵	با گام‌های یکنواخت راه بروید و پای خود را روی زمین نکشید.
۶	از دویدن خودداری کنید.
۷	هنگام راه رفتن، یک خط فرضی تصور کنید و روی آن راه بروید.

درست راه رفتن را در کلاس تمرین کنید.



توجه : به منظور حفظ محیط زیست، ظروف قابل بازیافت را پس از جمع آوری، به مکان های مخصوص پسماند در پایانه ها تحویل دهید.

**۵-۵- آداب پذیرایی:** پذیرایی از مسافران مهم ترین وظیفه ای است که به مهمانداران محول شده است و آنها باید آداب پذیرایی را هنگام کار رعایت کنند. نمونه هایی از آداب پذیرایی در جدول ۷-۳ ذکر شده است.

جدول ۷-۳- مواردی از آداب پذیرایی

ردیف	آداب پذیرایی مهماندار از مسافران
۱	نکات بهداشتی را رعایت کند.
۲	از خود انعطاف داشته، به مسافر حق انتخاب بدهد.
۳	در صورت تقاضای مجدد مسافر، به خواسته او توجه داشته باشد.
۴	سن و جنسیت مسافران را هنگام پذیرایی در نظر داشته باشد.
۵	هنگام پذیرایی نباید به اطراف نگاه کند و یا با افراد دیگر صحبت کند.
۶	لبخندی همراه با وقار و متانت بر لب داشته باشد.
۷	هنگام بروز مشکل، خویشتن دار و صبور باشد.
۸	در انتهای پذیرایی، باقی مانده بسته غذایی را جمع آوری کند.

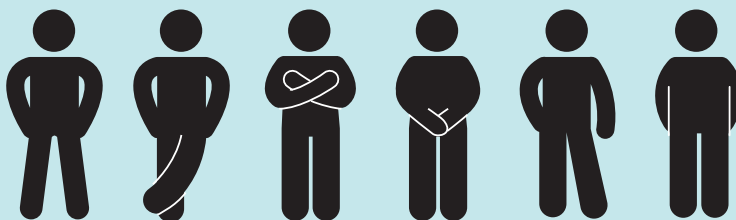
فیلم را ببینید و رفتارهای نادرست مهماندار را هنگام پذیرایی توضیح دهید.

فعالیت  
کلاسی ۸



کدام یک از شکل های زیر برای ایستادن مقابل مسافر هنگام پاسخگویی به سوالات مناسب است؟ دلیل خود را ذکر کنید.

فکر کنید





در کارگاه با هدایت هنرآموز یک نفر از بین هنرجویان انتخاب شود تا به عنوان مهماندار و بقیه هنرجویان نیز به عنوان مسافر ایفای نقش کنند. سپس مراحل هدایت و پذیرایی از مسافران را نشان دهند. در برگه نظرسنجی زیر، چه گزینه‌های دیگری را می‌توان به آن اضافه کرد؟ برگه را در کارگاه تکمیل کنید.

ردیف	برگه نظرسنجی از رفتار مهماندار	
۱	<input type="checkbox"/>	ظاهری آراسته دارد.
	<input type="checkbox"/>	ظاهری نامرتب دارد.
۲	<input type="checkbox"/>	لبخند بر لب دارد.
	<input type="checkbox"/>	اخمو است.
۳	<input type="checkbox"/>	نکات بهداشتی را رعایت می‌کند.
	<input type="checkbox"/>	نکات بهداشتی را رعایت نمی‌کند.
۴	<input type="checkbox"/>	مؤدب و مهربان است.
	<input type="checkbox"/>	بی‌ادب و پرخاشگر است.
۵	<input type="checkbox"/>	.....
	<input type="checkbox"/>	.....
۶	<input type="checkbox"/>	.....
	<input type="checkbox"/>	.....
۷	<input type="checkbox"/>	.....
	<input type="checkbox"/>	.....
۸	<input type="checkbox"/>	.....
	<input type="checkbox"/>	.....
۹	<input type="checkbox"/>	.....
	<input type="checkbox"/>	.....
۱۰	<input type="checkbox"/>	.....
	<input type="checkbox"/>	.....

## ارزشیابی مرحله سوم

ارزشیابی مرحله سوم					
ردیف	مرحله	شرایط آزمون	نتایج مورد انتظار	استاندارد عملکرد	نمره
۱	هدایت و پذیرایی از مسافر	زمان: ۱۵ دقیقه (برای هر هنرجو) در کارگاه هنرستان - برگ نظرسنجی و اتاق اتوبوس در اختیار باشد	- توانایی هدایت و پذیرایی از مسافر - عدم توانایی در انجام موارد فوق	هدایت و پذیرایی از مسافر با رعایت اصول آداب معاشرت و تکمیل برگه نظرسنجی به نحو مطلوب براساس مطالب کتاب و در زمان تعیین شده	۳
				انجام موارد فوق به طور ناقص یا بیشتر از زمان تعیین شده	۲
				انجام موارد فوق بدون توجه به آداب معاشرت	۱



## ۶- تجهیزات ایمنی

با توجه به اهمیت استفاده از تجهیزات ایمنی و امدادی در مواقع بروز حادثه، لازم است مهمانداران با امکانات و تجهیزات ایمنی وسایل نقلیه همگانی آشنایی کافی داشته باشند. تعدادی از تجهیزات ایمنی در جدول ۸-۳ توضیح داده شده است.

جدول ۸-۳- تجهیزات ایمنی وسایل نقلیه همگانی

	<p>جعبه کمک‌های اولیه، جعبه‌ای است حاوی اسباب و لوازم مورد نیاز که برای ارائه کمک‌های اولیه درمانی به شخص مصدوم به کار می‌رود. جعبه کمک‌های اولیه باید محکم، غیرقابل نفوذ و قابل حمل باشد. محتویات این جعبه شامل مواردی نظیر قیچی پزشکی، باند، محلول ضدعفونی‌کننده، قرص مسکن و ... است.</p>
	<p>کپسول آتش‌نشانی برای خاموش کردن آتش در مواقع اضطراری به کار می‌رود و باید مطابق با استاندارد باشد. در اتوبوس به تعداد ۲ عدد از نوع ۴ کیلویی یا ۶ کیلویی بآلون مورد نیاز است.</p>
	<p>کمربند ایمنی برای جلوگیری از پرت شدن مسافران در حوادث رانندگی به کار می‌رود. تمامی صندلی‌های اتوبوس به کمربند ایمنی مجهزند و مسافر باید هنگام سفر کمربند ایمنی خود را بسته نگه دارد.</p>
	<p>شیشه‌های خروج اضطراری، شیشه‌هایی هستند که در زمان بروز حادثه به وارد شدن ضربه به قطعات بسیار کوچک تبدیل شده، امکان خروج سریع مسافران را از داخل اتوبوس مهیا می‌کنند. روی این شیشه‌ها عبارت «خروج اضطراری» یا «Emergency Exit» درج شده است.</p>

	<p>از چکش اضطراری برای شکستن شیشه‌های خروج اضطراری در زمان وقوع حوادث و خروج سریع مسافران استفاده می‌شود. این چکش در محل‌های مشخص و نزدیک شیشه‌های اضطراری نصب شده است.</p>
	<p>چراغ‌های چشمک‌زن و مثلث‌های خطر به تجهیزاتی گفته می‌شود که هنگام بروز تصادف و یا خرابی اتوبوس برای هشدار دادن به رانندگان دیگر وسایل نقلیه به کار می‌روند. اتوبوس‌ها باید مجهز به دو عدد مثلث شبرنگ و یک عدد چراغ چشمک‌زن باشند و در موقع خراب شدن اتوبوس، آنها را در فواصل ۱۰۰ متری قسمت جلو و عقب وسیله نقلیه قرار دهند.</p>
	<p>وسایل نقلیه مسافری باید در فصل سرما که احتمال برف و یخبندان وجود دارد، به تعداد لازم زنجیر چرخ به همراه داشته باشند تا در زمان‌های لازم از آنها استفاده کنند. وسایل نقلیه مسافربری باید ۲ زنجیر چرخ به همراه داشته باشند.</p>
	<p>گوه (دنده پنچ) قطعه‌ای چوبی یا فلزی است که در زمان توقف برای جلوگیری از حرکت وسیله نقلیه به طرف جلو و عقب زیر چرخ‌ها قرار داده می‌شود.</p>

- ۱ فرض کنید اتوبوسی دچار نقص فنی شده و در حاشیه راه متوقف شده است. تجهیزات ایمنی مورد نیاز را انتخاب کرده، در محل مناسب قرار دهید.
- ۲ بعد از دیدن فیلم، بستن زنجیر چرخ را روی لاستیک کفی داخل کارگاه یا لاستیک خودروی سواری تمرین کنید.
- ۲ یکی از هنرجویان با ایفای نقش به عنوان مسافر کم توان و سایر هنرجویان به عنوان مهماندار، رعایت موارد کمک به بستن کمربند ایمنی را تمرین کنند.

فعالیت  
کارگاهی ۶



## ارزشیابی مرحله چهارم

ارزشیابی مرحله چهارم					
ردیف	مرحله	شرایط آزمون	نتایج مورد انتظار	استاندارد عملکرد	نمره
۱	انتخاب و به کارگیری تجهیزات ایمنی	زمان: ۱۰ دقیقه (برای هر هنرجو) در کارگاه هنرستان - تجهیزات ایمنی و اتاق اتوبوس براساس شرایط تعریف شده توسط هنرآموز در اختیار باشد	- توانایی به کارگیری تجهیزات ایمنی - عدم توانایی در انجام موارد فوق	تجهیزات ایمنی براساس شرایط تعیین شده توسط هنرآموز انتخاب کرده و در زمان تعیین شده به کار گیرد	۳
				انجام موارد فوق به طور ناقص یا بیشتر از زمان تعیین شده	۲
				عدم انجام موارد فوق	۱

## ۷- شرایط اضطراری

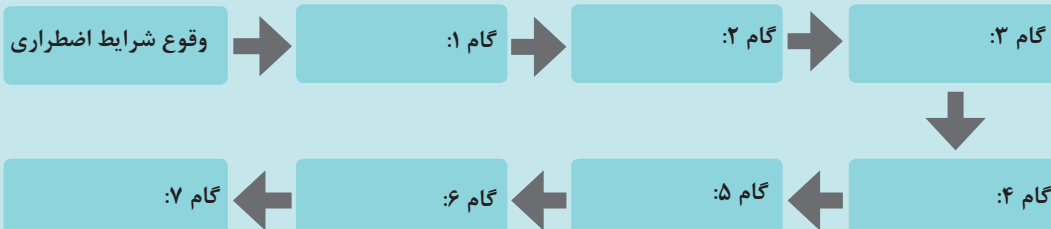
به تصاویر زیر نگاه کنید. تصاویر نشان دهنده شرایط اضطراری در حمل و نقل هستند. آیا شرایط اضطراری دیگری می‌شناسید؟ تصویر آنها را به جدول ۹-۳ اضافه کنید.

جدول ۹-۳- نمونه‌هایی از شرایط اضطراری

			
ریزش کوه	ریزش برف و یخبندان	سوانح رانندگی	خرابی راه
.....	.....	.....	.....

**شرایط اضطراری:** وضعیت جدی، غیرمنتظره و اغلب خطرناکی است که نیاز به اقدام فوری دارد. شرایط اضطراری نیازمند انجام اقدامات مناسب و به موقع و ارائه اطلاعات لازم به مسافران است. اقدامات مناسب در شرایطی که اتوبوس دچار سانحه نشده باشد، در ادامه توضیح داده شده است و در صورتی که اتوبوس دچار سانحه شده باشد، نیازمند اقداماتی است که در بخش امداد و نجات توضیح داده می‌شود.

اگر شما به‌عنوان مهماندار اتوبوس در طول سفر با شرایط اضطراری مواجه شدید، به ترتیب اولویت چه کارهایی انجام می‌دهید؟ یک شرایط اضطراری را تصور کنید و فرایند آن را در چرخه زیر بنویسید.



فعالیت  
کلاسی ۹



در شرایط اضطراری مهماندار باید ضمن حفظ آرامش و خونسردی، اقدامات زیر و مواردی از این دست را انجام دهد:

- نسبت به اتفاق پیش آمده، اطلاعات لازم را در اختیار مسافران بگذارد و آنها را به آرامش دعوت کند.
- در شرایطی که اتوبوس درگیر سانحه نیست، مهماندار اجازه خروج به مسافران را ندهد و در صورت نیاز هر یک از مسافران برای خروج از اتوبوس، مهماندار باید نسبت به بررسی شرایط ایمن خارج از اتوبوس و در صورت لزوم همراهی مسافر اقدام کند.
- در صورتی که هر یک از مسافران به کمک‌های اولیه نیاز داشته باشد، نسبت به ارائه کمک اقدام کند و در صورتی که مصدومیت جدی باشد به مراکز امدادی و شرکت حمل‌ونقل مربوط اطلاع دهد.
- با توجه به شرایط پیش آمده در حد مقدور، امکانات مورد نیاز مسافران، نظیر پتو، نوشیدنی گرم یا سرد و ... را در اختیار آنها قرار دهد.
- در صورت بسته بودن مسیر، از امکانات اتوبوس جهت سرگرم کردن مسافران استفاده کند.

### فیلم را با دقت ببینید و به سؤالات زیر پاسخ دهید:

- ۱ چه اقداماتی توسط مهماندار انجام شد؟
- ۲ به نظر شما اقدامات مهماندار مناسب و کافی بود یا خیر؟
- ۳ اگر شما به جای مهماندار بودید چه می‌کردید؟

## ۸- امداد و نجات

یکی از وظایف مهماندار، کمک‌های امدادی به مسافران در شرایط اضطراری است. امداد و نجات در حوادث رانندگی دارای فرایند زیر است که مهماندار در حد توان خود باید انجام دهد:



در مواردی که مهمانداران شاهد حادثه‌ای برای دیگر وسایل نقلیه هستند، توصیه می‌شود که به نهادهای مسئول امداد و نجات اطلاع دهند.

۸-۱- تماس با نهادهای مسئول امداد و نجات: نهادهای مسئول امداد و نجات در حوادث رانندگی، شامل پلیس راهنمایی و رانندگی، هلال احمر و مرکز فوریت‌های پزشکی است که در جدول ۱-۳ به ترتیب اولویت به آنها اشاره شده است.

جدول ۱۰-۳- نهادهای مسئول امداد و نجات جاده‌ای

	<p>برای تماس با مراکز فوریت‌های پزشکی در راه‌ها یا شهرها لازم است با شماره ۱۱۵ بدون وارد کردن کد، تماس گرفت.</p>
	<p>برای برقراری تماس با نجات‌گران هلال احمر از شماره ۱۱۲ بدون وارد کردن کد استفاده می‌شود.</p>
	<p>برای تماس با پلیس راهنمایی و رانندگی یا پلیس انتظامی با شماره ۱۱۰ بدون وارد کردن کد، تماس بگیرید.</p>
	<p>برای تماس با سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای شماره تلفن ۱۴۱ را بدون کد شماره‌گیری کنید.</p>

در تماس با هر یک از نهادهای فوق، معمولاً اطلاعاتی مانند: شماره تماس با شما، نوع حادثه‌ای که در جاده رخ داده است (واژگونی، برخورد با مانع، برخورد با خودروی دیگر و ...)، مکان دقیق بروز حادثه، نوع خودروی حادثه دیده و تعداد احتمالی مصدومان و همچنین موارد خاص، نظیر احتمال آتش‌سوزی پرسیده می‌شود که مهماندار باید آماده پاسخگویی باشد.

**۲-۸- نحوه ایمن‌سازی منطقه خطر:** در صورتی که اتوبوس دچار حادثه شود، مهماندار باید برای جلوگیری از حوادث بعدی، منطقه خطر را به صورت زیر ایمن‌سازی کند:

■ یک مثلث خطر در روز و یا یک چراغ چشمک‌زن در شب در فاصله ۱۰۰ متری از وسیله نقلیه متوقف شده به گونه‌ای قرار دهد که نیفتد.

■ برای آنکه وسایل نقلیه امدادی بتوانند به محل حادثه نزدیک شوند، از توقف وسایل نقلیه دیگر در آن محدوده جلوگیری کند.

در صورتی که وسیله نقلیه دچار آتش‌سوزی شود، موارد زیر را مطابق شکل ۳-۳ انجام دهد:

**توجه:** زمانی که مایعات قابل اشتعال در حال سوختن باشند یا احتمال آتش‌سوزی آنها وجود داشته باشد، هرگز برای خاموش کردن آتش از آب استفاده نکنید؛ زیرا باعث انتشار بیشتر آتش از طریق جاری شدن مواد سوختی و آلودگی محیط زیست می‌شود.

- کپسول آتش‌نشانی را از محل خود بردارد.
- کپسول را به نزدیک محل آتش‌سوزی ببرد و شلنگ کپسول را به طرف محل آتش بگیرد.
- ضامن کپسول را بکشد و مواد خاموش‌کننده را روی محل آتش‌سوزی بریزد.
- سعی کند پشت به باد قرار گرفته، مواد خاموش‌کننده را در ریشه آتش بریزد.



شکل ۳-۳- نحوه استفاده از کپسول آتش‌نشانی<sup>۱</sup>

اتوبوس را فراهم سازد.

### ۳-۸- کمک به خارج کردن مسافران: هنگام

حادثه، مهماندار باید مسافران را با رعایت موارد زیر از اتوبوس خارج کند:

■ پس از خروج مسافران، آنها را به محل امن هدایت کند.

■ مسافران را به آرامش دعوت کند.

در صورتی که مسافری نیاز به کمک‌های اولیه داشته باشد، مهماندار با توجه به مطالب گفته شده در

در صورت باز نشدن درها، با شکستن پنجره‌های

بخش کمک‌های اولیه، به مسافر کمک کند.

خروج اضطراری امکان خارج شدن مسافران از

مهماندار غیر از موارد فوق چه اقدامات دیگری را باید انجام دهد؟

با ایفای نقش، خروج مسافران از داخل اتوبوس را با رعایت موارد فوق در زمان حادثه نشان دهید.

فعالیت  
کلاسی ۱۰



فعالیت  
کارگاهی ۷



۱- نحوه استفاده عملی از انواع کپسول‌های آتش‌نشانی را در درس دوم پایه دهم فرا خواهید گرفت.

**۸-۴-۱ کمک‌های اولیه:** کمک‌های اولیه به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که برای کاهش آسیب وارده به مصدوم یا به تأخیر انداختن مرگ مصدوم تا زمان رسیدن تیم‌های امدادی انجام می‌شود. مراحل کمک‌های اولیه شامل اقدامات زیر است:

#### ۸-۴-۱-۱ کنترل هوشیاری

کنترل هوشیاری به روش زیر انجام می‌شود: الف) از مصدوم سؤال کنید؛ اگر پاسخ داد یا قسمتی از بدن خود را تکان داد، مصدوم هوشیار است.

**۸-۴-۲ کنترل علائم حیاتی**  
علائم حیاتی را برای تشخیص زنده بودن مصدوم به صورت زیر کنترل کنید:

■ **نبض:** برای کنترل نبض مصدوم، گردن، مچ دست و یا بازوی او را مطابق شکل ۳-۴ بگیریید تا از زدن نبض او اطمینان حاصل کنید.



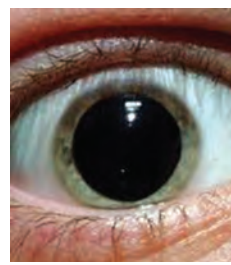
شکل ۳-۴- نحوه کنترل نبض

■ **تنفس:** برای کنترل تنفس مصدوم از روش‌های دیدن، شنیدن و حس کردن استفاده کنید تا از زنده بودن مصدوم مطمئن شوید.

■ **مردمک چشم:** در صورتی که مردمک دو چشم مصدوم گشاد باشد، مصدوم دچار خون‌ریزی یا ایست قلبی شده و اگر مردمک‌های چشم قرینه نباشد، مصدوم دچار ضربه یا سکته مغزی شده است (شکل ۳-۵).



ب) قرینه نبودن مردمک‌ها



الف) گشادی مردمک چشم

شکل ۳-۵- مردمک چشم مصدوم

درخصوص سایر علائم حیاتی در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.

فعالیت  
کلاسی ۱۱



### ۳-۴-۸- باز کردن راه تنفس

فاصله بین ناف و جناغ سینه را مشخص کنید. سپس دو دست را در محل مشخص شده قرار دهید و فشار محکم و نرم به داخل و بالا وارد کنید. به این عمل فشار شکمی گفته می‌شود.

■ برای خروج اجسام از دهان کودکان و نوزادان، مصدوم را روی ساعد دست قرار دهید به طوری که کف دست زیر قفسه سینه او قرار گیرد. سپس به آرامی با کف دست به بین دو کتف او بکوبید.

در صورت بسته بودن راه تنفس مصدوم، برای باز کردن آن اقدامات زیر را انجام دهید (شکل ۶-۳)

■ ابتدا انگشتان خود را با استفاده از پارچه تمیز یا باند پیوشانید و سر مصدوم را به عقب بگیرید. سپس جسم خارجی را از دهان او خارج کنید.

■ اگر امکان خارج کردن جسم خارجی با دست وجود نداشت، ابتدا مصدوم را درازکش بخوابانید و



شکل ۶-۳- روش‌های باز کردن راه تنفس

■ فرد چاق مصدوم را از پشت بگیرید و بازوهایتان مشت کنید و با کمک دست دیگر بدون وارد آوردن را دور قفسه سینه او حلقه کنید. سپس یک دست را ضربه، دست‌های خود را به قفسه سینه بفشارید.

با استفاده از آدامک، خارج کردن جسم خارجی از دهان مصدوم را در حالت درازکش به صورت عملی تمرین کنید.

فعالیت  
کارگاهی ۸



### ۴-۴-۸- تنفس مصنوعی

اگر مصدوم نفس نمی‌کشد و راه هوایی نفس او نیز باز است، از تنفس مصنوعی استفاده کنید. تنفس مصنوعی به روش‌های زیر انجام می‌شود:

**(الف) روش دهان به دهان:** دهان مصدوم را باز کرده، بینی مصدوم را بگیرید. سپس تمام بازدم خود را وارد دهان مصدوم کنید (دقت کنید سر مصدوم به سمت بالا و عقب باشد).

**(ب) روش دهان و بینی:** اگر امکان تنفس مصنوعی دهان به دهان وجود ندارد، بازدم خود را از طریق بینی وارد ریه‌های مصدوم کنید (دقت کنید که در این حالت دهان مصدوم بسته باشد).

**(ج) روش دهان به دهان و بینی:** برای نوزادان، دهان خود را روی بینی و دهان نوزاد قرار دهید و مقدار کمی



از بازدم خود را وارد ریه‌های مصدوم کنید (در نوزادان سر مصدوم را کاملاً به سمت عقب ندهید) (شکل ۳-۷).



شکل ۳-۷- روش‌های تنفس مصنوعی



شکل ۳-۸- روش انجام ماساژ قلبی

#### ۵-۴-۸- ماساژ قلبی

اگر نبض مصدوم نمی‌زند، برای برقراری جریان خون طبیعی، محل ماساژ قلبی را بر اساس جدول ۳-۱۱ پیدا کنید و با فشار مناسب روی قفسه سینه، جریان خون را برقرار کنید (شکل ۳-۸).

جدول ۳-۱۱- نحوه انجام ماساژ قلبی در افراد با سنین مختلف

سن مصدوم	نبض کنترلی	محل ماساژ	قدرت فشار	میزان فشار
نوزاد (زیریک سال)	بازویی	یک انگشت پایین‌تر از محل اتصال نوک سینه	با دو انگشت	۱-۲/۵ سانتی‌متر
خردسال (۱ تا ۸ سال)	گردنی	محل اتصال نوک سینه‌ها، وسط جناغ سینه	با یک کف دست	۲-۳ سانتی‌متر
بالای ۸ سال و بزرگسال	گردنی	سه انگشت بالاتر از انتهای جناغ سینه	با دو کف دست	۳-۵ سانتی‌متر

#### ۶-۴-۸ - جلوگیری از خون‌ریزی

در صورت مشاهده خون‌ریزی، اقدامات زیر را انجام دهید:

■ چند گاز استریل یا پارچه تمیز را روی زخم بگذارید و با فشار روی محل خون‌ریزی، آن را متوقف کنید.

■ اگر خون‌ریزی در قسمت‌هایی از بدن است که می‌توان آن را بالاتر از سطح قلب نگه داشت، عضو صدمه دیده را بالا نگه دارید.

■ در صورتی که با استفاده از روش‌های گفته شده، خون‌ریزی متوقف نشود، با فشار روی قسمت‌هایی که عروق خونی از زیرپوست عبور می‌کنند، می‌توان خون‌ریزی را متوقف کرد یا کاهش داد.

■ در صورتی که خون‌ریزی متوقف نشد، پایین‌ترین و نزدیک‌ترین محل به محل خون‌ریزی را با یک نوار پهن گره بزنید. برای اطمینان می‌توان از یک میله یا خودکار برای محکم کردن گره استفاده کرد (شکل ۹-۳).



شکل ۹-۳- روش‌های جلوگیری از خون‌ریزی

#### ۷-۴-۸ - شکستگی

در صورت مشاهده موارد زیر، احتمال شکستگی وجود دارد (شکل ۱۰-۳):

- تغییر شکل در عضو مصدوم
- متورم شدن عضو
- زخم و خون‌ریزی
- درد شدید



شکل ۱۰-۳- نمونه‌ای از شکستگی در عضو

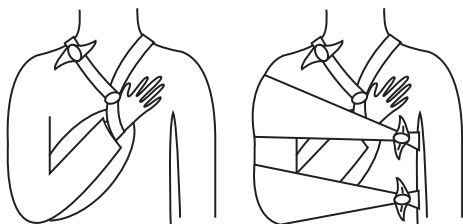
در صورت وجود شکستگی در عضو صدمه دیده باید اقدامات زیر را انجام دهید:

- عضو صدمه دیده را با کمک آتل، ثابت و بی حرکت نگه دارید.
- اگر شکستگی با خونریزی همراه باشد، اول خونریزی را کنترل و سپس آتل بندی کنید.

هر وسیله‌ای که برای بی حرکت نگه داشتن عضو آسیب دیده بدن به کار رود، آتل نامیده می‌شود. آتل‌ها انواع مختلف دارند و به صورت نرم و سخت (چوبی و فلزی) ساخته می‌شوند. بعضی از آتل‌ها را می‌توان به راحتی و با استفاده از جعبه‌های مقوایی، تخته و مجله لوله شده ساخت (شکل ۱۱-۳).



شکل ۱۱-۳- نمونه‌هایی از آتل بندی



شکل ۱۲-۳- روش‌های ثابت نگه داشتن دست با باند سه‌گوش و باند نواری

اغلب اوقات استفاده از باند سه‌گوش و نوار برای ثابت نگه داشتن اعضای آسیب دیده مثل شانه، آرنج و بازو استفاده می‌شود. باند سه‌گوش از بازوی بیمار محافظت می‌کند و باند نواری بازوی بیمار را در کنار قفسه سینه ثابت نگه می‌دارد. این کار از درد و صدمه بیشتر جلوگیری می‌کند (شکل ۱۲-۳).

با ایفای نقش، عضو صدمه دیده هم‌کلاسی خود را آتل بندی کنید.

فعالیت  
کارگاهی ۹



### نکات لازم برای انجام فعالیت کارگاهی ۹

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

- قبل از بستن آتل باید نبض و عملکرد حسی و حرکتی عضو آسیب دیده را کنترل کرد. در بعضی موارد بعد از شکستگی به مرور در محل آسیب دیده 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 انحناهای طبیعی مثل کمر یا بازو رد کرد.

### ۸-۴-۸ - سرمازدگی و گرم‌زدگی

**سرمازدگی:** معمولاً به هنگام قرار گرفتن فرد در سرمای شدید یا در آب و هوای سرد همراه با وزش باد رخ می‌دهد. از مهم‌ترین علائم سرمازدگی می‌توان به تغییر رنگ پوست و سوزن سوزن شدن (گزگز) در ناحیه سرمازده اشاره کرد. در صورت سرمازدگی یک عضو، اقدامات زیر را انجام دهید:

- ۱ بیمار را فوراً به محل گرم منتقل کنید.
- ۲ ناحیه یخ زده را از طریق انتقال حرارت پوست به پوست گرم کنید.
- ۳ عضو آسیب دیده را وارد آب خیلی گرم نکنید یا نزدیک حرارت مستقیم آتش قرار ندهید.
- ۴ در صورت امکان، اندام یخ‌زده را در آبی که دمای آن حدود ۴۰ درجه سانتی‌گراد است، غوطه‌ور کنید.
- ۵ بین انگشتان از لایه‌های گاز استفاده کنید. سپس پوست مبتلا را با پانسمان خشک بپوشانید.

**توجه:** نباید پوست سرمازده را مالش یا ماساژ داد؛ زیرا با این کار به پوست و دیگر بافت‌های بدن صدمه می‌رسد.

- گرم‌زدگی:** به دلیل قرار گرفتن فرد در هوای فوق‌العاده گرم یا فعالیت جسمانی شدید به وجود می‌آید. در چنین شرایطی پوست گرم و خشک شده و غالباً دمای بدن به بالاتر از ۴۰ درجه سانتی‌گراد می‌رسد. در صورت گرم‌زدگی، اقدامات زیر را انجام دهید:
- ۱ بیمار را از تابش مستقیم آفتاب یا محیط گرم دور کنید و لباس‌های اضافه را در بیاورید.
  - ۲ اگر بیمار هوشیار نیست، مجرای تنفس و ضربان قلب او را بررسی کنید و در صورت نیاز به تنفس مصنوعی و ماساژ قلبی بپردازید.
  - ۳ با پارچه خیس و پاشویه، حرارت بدن بیمار را کاهش دهید.

فیلم را ببینید و سایر روش‌های درمان سرمازدگی و گرم‌زدگی را توضیح دهید.

**توجه:** در زمان امداد رسانی، رعایت شئون اسلامی، نکات ایمنی و بهداشتی ضروری است.

با حضور در کارگاه و با استفاده از آدمک، همهٔ موارد امداد رسانی به فرد مصدوم را تمرین کنید.

فعالیت  
کلاسی ۱۲



فعالیت  
کارگاهی ۱۰



ارزشیابی مرحله پنجم					
ردیف	مرحله	شرایط آزمون	نتایج مورد انتظار	استاندارد عملکرد	نمره
۱	کمک‌رسانی به مصدوم	زمان: ۱۵ دقیقه (برای هر هنرجو) در کارگاه هنرستان - جعبه کمک‌های اولیه براساس شرایط تعریف شده توسط هنرآموز در اختیار باشد	- توانایی تشخیص علائم بالینی و کمک‌رسانی به مصدوم - عدم توانایی در انجام موارد فوق	تشخیص علائم بالینی و کمک‌رسانی به مصدوم براساس شرایط تعیین شده توسط هنرآموز در زمان تعیین شده به نحو مطلوب	۳
				انجام موارد فوق به طور ناقص یا بیشتر از زمان تعیین شده	۲
				عدم انجام موارد فوق	۱

## 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 توشه با ایفای نقش مهماندار و چیدمان توشه‌های مختلف در جعبه و فضای بالای سر
- 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 امداد رسانی 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 امداد رسانی به آنها در شرایط اضطراری براساس دستورالعمل‌های موجود شرکت مسافربری

### شاخص‌ها:

- ۱- مطابق با دستورالعمل تجهیزات شرکت تولیدکننده ۲- مطابق با دستورالعمل شرکت مسافربری 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	آماده‌سازی اتوبوس	۱	
۲	تحویل گرفتن توشه همراه مسافر	۲	
۳	هدایت و پذیرایی از مسافر	۲	
۴	انتخاب و به‌کارگیری تجهیزات ایمنی	۱	
۵	کمک‌رسانی به مصدوم	۲	
	<b>شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>۱- رعایت آداب معاشرت - پذیرش مسئولیت در فعالیت‌های فردی و گروهی</li> <li>۲- رعایت بهداشت و حفظ محیط زیست - تحویل سالم وسایل و تجهیزات</li> <li>۳- دقت در نگهداری تجهیزات</li> <li>۴- استفاده نکردن از وسایل و تجهیزات برای موارد شخصی</li> <li>۵- آسیب نرساندن به دیگران و محیط کارگاه - رعایت نکات ایمنی در انجام فعالیت‌ها</li> <li>۶- به‌کارگیری مواد و تجهیزات با روش صحیح هنگام کار</li> </ol>		
	<b>میانگین نمرات</b>		
			*

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