

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اَللّٰهُمَّ صَلِّ عَلٰى مُحَمَّدٍ وَّآلِ مُحَمَّدٍ وَّعَجِّلْ فَرَجَهُمْ



خدمات سفر و گردشگری

رشته حمل و نقل – جاده‌ای
گروه خدمات
شاخه فنی و حرفه‌ای
پایه دهم دوره دوم متوسطه





وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



نام کتاب: خدمات سفر و گردشگری - ۲۱۰۳۲۴

پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف: دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش

شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: مصطفی آدرسی، مؤگان جلیلیان، فتحعلی جعفری، علیرضا حلیمی، شاهین شعبانی، رقیه متحیرپسند و عباس محمودآبادی (اعضای شورای برنامه‌ریزی)

غلامرضا آقاجانی، سید محمود برآبادی، شهرزاد پاکجویی، مجید جبالبارزی، مؤگان جلیلیان، شاهین

شعبانی، افشین شهر افراشته، پژمان صالحی، رقیه متحیرپسند، عباس محمودآبادی، مینا مزرعه

فراهانی و علیرضا نوری (اعضای گروه تألیف) - محسن سعیدی (همکار مؤلف)

مدیریت آماده‌سازی هنری: اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی

شناسه افزوده آماده‌سازی: جواد صفری (مدیر هنری) - مریم کیوان (طراح جلد) - سوره سعادتمندی (صفحه‌آرا) - مریم دهقان‌زاده

(رسم)

نشانی سازمان: تهران: خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهید موسوی)

تلفن: ۹-۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار: ۸۸۳۰۹۲۶۶، کدپستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹

وبگاه: www.chap.sch.ir و www.irtextbook.ir

ناشر: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران - کیلومتر ۱۷ جاده مخصوص کرج - خیابان ۶۱ (داروپخش)

تلفن: ۵-۴۴۹۸۵۱۶۱، دورنگار: ۴۴۹۸۵۱۶۰، صندوق پستی: ۱۳۹-۳۷۵۱۵

چاپخانه: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»

سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ دوم ۱۴۰۵

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 از این سازمان ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



ملت شریف ما اگر در این انقلاب بخواهد پیروز شود باید دست از آستین
برآرد و به کار بپردازد. از متن دانشگاه‌ها تا بازارها و کارخانه‌ها و مزارع و
باغستان‌ها تا آنجا که خودکفا شود و روی پای خود بایستد.
امام خمینی «قَدَسَ سِرُّهُ»



این کتاب در سال‌های ۱۴۰۳-۱۴۰۲ مورد ارزشیابی کشوری از منظر ۴ گروه از دنیای کار (کارفرمایان بزرگ - خبرگان حرفه‌ای - فروشندگان و ارائه‌دهندگان خدمات - انجمن‌های حرفه‌ای) و ۴ گروه از دنیای آموزش (هنرآموزان خبره - مربیان سازمان فنی و حرفه‌ای - هنرجویان پایه ۱۲ و فارغ‌التحصیلان شاغل) قرار گرفت و نتایج آن در محتوا اعمال گردید.

۱	پودمان ۱: برنامه‌ریز سفر
۲	■ واحد یادگیری ۱: شایستگی بازاریابی دیجیتال سفر
۲۱	■ واحد یادگیری ۲: شایستگی برنامه‌ریزی سفر
۵۵	پودمان ۲: متصدی عملیات سفر
۵۶	■ واحد یادگیری ۱: شایستگی پذیرش و اطلاع‌رسانی سفر
۸۳	■ واحد یادگیری ۲: شایستگی نظارت و ارزیابی
۱۰۵	پودمان ۳: متصدی صدور بلیت و صورت وضعیت
۱۰۶	■ واحد یادگیری ۱: شایستگی صدور بلیت
۱۲۴	■ واحد یادگیری ۲: شایستگی صدور صورت وضعیت
۱۴۷	پودمان ۴: متصدی خدمات مسافری
۱۴۸	■ واحد یادگیری ۱: شایستگی مهمان‌داری
۱۷۲	■ واحد یادگیری ۲: شایستگی خدمات ویژه توان‌یابان
۲۰۳	پودمان ۵: متصدی (راهبر) کنترل خطوط مسافری درون‌شهری
۲۰۴	■ واحد یادگیری ۱: شایستگی کنترل خطوط اتوبوس‌رانی درون‌شهری
۲۳۲	■ واحد یادگیری ۲: شایستگی کنترل خطوط مسافری ریلی درون‌شهری (مترو)

شرایط در حال تغییر دنیای کار در مشاغل گوناگون، توسعه فناوری‌ها و تحقق توسعه پایدار، ما را بر آن داشت تا برنامه‌های درسی و محتوای کتاب‌های درسی را در ادامه تغییرات پایه‌های قبلی براساس نیاز کشور و مطابق با رویکرد سند تحول بنیادین آموزش و پرورش و برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران در نظام جدید آموزشی بازطراحی و تألیف کنیم. مهم‌ترین تغییر در کتاب‌ها، آموزش و ارزشیابی مبتنی بر شایستگی است. شایستگی، توانایی انجام کار واقعی به‌طور استاندارد و درست تعریف شده است. توانایی شامل دانش، مهارت و نگرش می‌شود. در رشته تحصیلی - حرفه‌ای شما، چهار دسته شایستگی در نظر گرفته شده است:

۱ شایستگی‌های فنی برای جذب در بازار کار مانند توانایی تأمین حفاظت، ایمنی و تجهیزات پایانه و انجام خدمات انبارداری حمل‌ونقل

۲ شایستگی‌های غیرفنی برای پیشرفت و موفقیت در آینده مانند نوآوری و مصرف بهینه

۳ شایستگی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات مانند کار با نرم‌افزارها

۴ شایستگی‌های مربوط به یادگیری مادام‌العمر مانند کسب اطلاعات از منابع دیگر

بر این اساس دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش مبتنی بر اسناد بالادستی و با مشارکت متخصصان برنامه‌ریزی درسی فنی و حرفه‌ای و خبرگان دنیای کار مجموعه اسناد برنامه درسی رشته‌های شاخه فنی و حرفه‌ای را تدوین نموده‌اند که مرجع اصلی و راهنمای تألیف کتاب‌های درسی هر رشته است.

این کتاب دومین کتاب کارگاهی است که ویژه رشته حمل‌ونقل جاده‌ای تألیف شده است و شما در طول دو سال تحصیلی پیش‌رو چهار کتاب کارگاهی و با شایستگی‌های متفاوت را آموزش خواهید دید. کسب شایستگی‌های این کتاب برای موفقیت در شغل و حرفه برای آینده بسیار ضروری است. هنرجویان عزیز سعی نمایید؛ تمام شایستگی‌های آموزش داده شده در این کتاب را کسب و در فرایند ارزشیابی به اثبات رسانید.

کتاب درسی خدمات سفر و گردشگری شامل پنج پودمان است و هر پودمان دارای دو واحد یادگیری است و هر واحد یادگیری از چند مرحله کاری تشکیل شده است. شما هنرجویان عزیز پس از یادگیری هر پودمان می‌توانید شایستگی‌های مربوط به آن را کسب نمایید. هنرآموز محترم شما برای هر پودمان یک نمره در سامانه ثبت نمرات منظور می‌نماید. برای کسب شایستگی در هر پودمان، احراز شایستگی در هر دو واحد یادگیری پودمان ضروری است.

همچنین علاوه بر کتاب درسی شما امکان استفاده از سایر اجزای بسته آموزشی که برای شما طراحی و تألیف شده است، وجود دارد. یکی از این اجزای بسته آموزشی کتاب همراه هنرجو می‌باشد که برای انجام فعالیت‌های موجود در کتاب درسی باید استفاده نمایید. کتاب همراه خود را می‌توانید هنگام آزمون و فرایند ارزشیابی نیز همراه داشته باشید. فعالیت‌های یادگیری در ارتباط با شایستگی‌های غیرفنی از جمله مدیریت منابع، اخلاق حرفه‌ای، حفاظت از محیط زیست و شایستگی‌های یادگیری مادام‌العمر و فناوری اطلاعات و ارتباطات همراه با شایستگی‌های فنی طراحی و در کتاب درسی و بسته آموزشی ارائه شده است. شما هنرجویان عزیز کوشش نمایید این شایستگی‌ها را در کنار شایستگی‌های فنی آموزش ببینید، تجربه کنید و آنها را در انجام فعالیت‌های یادگیری به کار گیرید. رعایت نکات ایمنی، بهداشتی و حفاظتی از اصول انجام کار است لذا توصیه‌های هنرآموز محترمتان در خصوص رعایت مواردی که در کتاب آمده است، در انجام کارها جدی بگیرید. امیدواریم با تلاش و کوشش شما هنرجویان عزیز و هدایت هنرآموزان گرامی، گام‌های مؤثری در جهت سربلندی و استقلال کشور و پیشرفت اجتماعی و اقتصادی و تربیت مؤثر و شایسته جوانان برومند میهن اسلامی برداشته شود.

دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش

در راستای تحقق اهداف سند تحول بنیادین آموزش و پرورش و برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران و نیازهای متغیر دنیای کار و مشاغل، برنامه درسی رشته حمل و نقل جاده‌ای طراحی و بر اساس آن محتوای آموزشی نیز تألیف گردید. کتاب حاضر از مجموعه کتاب‌های کارگاهی می‌باشد که برای سال دهم تدوین و تألیف گردیده است این کتاب دارای ۵ پودمان است که هر پودمان از دو واحد یادگیری تشکیل شده است. همچنین ارزشیابی مبتنی بر شایستگی از ویژگی‌های این کتاب می‌باشد که در پایان هر پودمان شیوه ارزشیابی آورده شده است. هنرآموزان گرامی می‌بایست برای هر پودمان یک نمره در سامانه ثبت نمرات برای هر هنرجو ثبت کنند. برای کسب شایستگی در هر پودمان، احراز شایستگی در **هر دو واحد یادگیری** پودمان ضروری است. از ویژگی‌های دیگر این کتاب طراحی فعالیت‌های یادگیری ساخت یافته در ارتباط با شایستگی‌های فنی و غیرفنی از جمله مدیریت منابع، اخلاق حرفه‌ای و مباحث زیست محیطی است. این کتاب جزئی از بسته آموزشی تدارک دیده شده برای هنرجویان است که لازم است از سایر اجزای بسته آموزشی مانند کتاب همراه هنرجو، نرم افزار و فیلم آموزشی در فرایند یادگیری استفاده شود. کتاب همراه هنرجو در هنگام یادگیری، ارزشیابی و انجام کار واقعی مورد استفاده قرار می‌گیرد. شما می‌توانید برای آشنایی بیشتر با اجزای بسته یادگیری، روش‌های تدریس کتاب، شیوه ارزشیابی مبتنی بر شایستگی، مشکلات رایج در یادگیری محتوای کتاب، بودجه‌بندی زمانی، نکات آموزشی شایستگی‌های غیرفنی، آموزش ایمنی و بهداشت و دریافت راهنما و پاسخ فعالیت‌های یادگیری و تمرین‌ها به کتاب راهنمای هنرآموز این درس مراجعه کنید.

کتاب شامل پودمان‌های ذیل است:

پودمان اول: با عنوان «برنامه‌ریز سفر» است که ضمن آموزش هنرجویان با نحوه بازاریابی الکترونیکی و اجزای آن، بازارهای هدف و جریان‌شناسی بازاریابی، انواع محتوا و نحوه انتشار آن در شبکه‌های اجتماعی؛ گردشگری و انواع آن، انواع جاذبه‌های گردشگری، بسته سفر و نحوه تهیه بسته آن و... آشنا می‌شوند.

پودمان دوم: «متصدی عملیات سفر» است. هنرجویان در این پودمان مواردی مانند اجزای سفر و چگونگی ارتباط آنها، راهنمای تور و نقش آن در سفر و گردشگری، وظایف راهنمای تور، بیمه‌های مورد نیاز در گردشگری و نحوه تعیین آن، انواع برنامه سفر، روش‌های اطلاع‌رسانی به گردشگران و قوانین مرتبط با سفر و... را فرا می‌گیرند.

پودمان سوم: با عنوان «متصدی صدور بلیت و صورت وضعیت» است و در آن به بلیت و انواع آن، روش‌های صدور (دستی و رایانه‌ای)، بیمه‌های موردنیاز در سفرهای برون شهری مسافر و وسیله نقلیه، صورت وضعیت و نحوه صدور آن، مدارک موردنیاز سفرهای برون شهری (وسیله نقلیه، راننده) اشاره شده است که هنرجویان می‌توانند با آنها آشنا شوند.

پودمان چهارم: «متصدی خدمات مسافری» نام دارد. هنرجویان در این پودمان با وظایف مهمان‌دار در ارتباط با وسیله نقلیه و مسافر در شرایط عادی و اضطراری، نحوه برقراری ارتباط مؤثر با مسافران و آداب معاشرت، نحوه انجام کمک‌های اولیه در شرایط بحران؛ مفهوم معلولیت، تشریح تجهیزات کمک توان بخشی و نحوه کاربرد آنها، نحوه پاسخگویی به نیازهای افراد توان‌یاب و کمک‌رسانی به آنها براساس نوع معلولیت، الزامات پایانه‌ها برای تردد و جابه‌جایی افراد توان‌یاب و... آشنا می‌شوند.

پودمان پنجم: «متصدی (راهنما) کنترل خطوط مسافری درون شهری» نام دارد. در این پودمان به موضوعاتی از جمله نحوه برنامه‌ریزی خطوط اتوبوس‌رانی درون شهری، نرم‌افزارهای مسیریابی و نحوه کار با آنها، وظایف متصدی کنترل خطوط اتوبوس‌رانی، جدول زمان‌بندی، مفاهیم عرضه و تقاضا و نحوه برآورد تقاضای سفر؛ برنامه‌ریزی و نظارت بر خطوط ریلی (مترو)، نرم‌افزارهای مرکز کنترل ترافیک قطارهای مترو، نحوه تنظیم جدول زمان‌بندی حرکت قطارها، تشریح مرکز کنترل ترافیک مترو (اجزا و کارکرد) و... پرداخته شده است.

دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش



نظرسنجی کتاب درسی





پودمان ۱

برنامه ریز سفر



واحد یادگیری ۱

شایستگی بازاریابی دیجیتال سفر

مقدمه



امروزه که تمامی شرکت‌های تجاری برای حفظ بازار محصولات و خدمات خود در تلاش هستند، بازاریابی الکترونیکی به عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی در دنیای دیجیتال معاصر، نقش به‌سزایی در جلب توجه و تعامل با مشتریان ایفا می‌کند. یادگیری هنجاریان در این حوزه به آنها امکان می‌دهد تا با مفاهیم اساسی، ابزارها و استراتژی‌های لازم برای ارتقای کسب‌وکارها در فضای آنلاین آشنا شوند. این یادگیری نه تنها به آنها کمک می‌کند تا توانایی تحلیل بازار و شناسایی نیازهای مشتریان را پیدا کنند، بلکه آنها را به چالش‌های جدید و فرصت‌های گسترده‌ای که دنیای دیجیتال ارائه می‌دهد، مجهز می‌سازد. با توسعه مهارت‌های لازم در بازاریابی الکترونیکی، هنجاریان می‌توانند به یک بازاریاب مؤثر و خلاق تبدیل شوند و در شرایط پویا و رقابتی دنیای تجارت به خوبی عمل کنند.

آیا تا به حال پی برده‌اید

- بازاریابی و بازاریابی الکترونیکی چه اجزایی دارند؟
- بازاریابی و بازاریابی الکترونیکی به چه نحوی انجام می‌شوند؟
- بازارهای هدف و جریان‌شناسی بازاریابی دیجیتال چیست؟

استاندارد عملکرد کار

تهیه محتوای خلاقانه، انتخاب و انتشار آن در شبکه اجتماعی و تحلیل و جمع‌بندی نتایج و تعیین بازار هدف

بازاریابی

مفهوم بازاریابی^۱ را می توان با یک مثال ساده توضیح داد. یک فروشگاه محلی لباس، تصمیم می گیرد تا یک تخفیف ویژه به مناسبت فصل بهار برای مشتریان خود ارائه دهد. برای این کار، فروشگاه یک بنر بزرگ در جلوی مغازه نصب می کند که روی آن نوشته شده: «تخفیف ۲۰ درصدی برای تمام لباس های بهاری!» همچنین، فروشگاه یک پست تبلیغاتی در شبکه های اجتماعی منتشر می کند و از مشتریان می خواهد که آن را با دوستان خود نیز به اشتراک بگذارند. این روش بازاریابی باعث جذب مشتریان جدید و افزایش فروش فروشگاه می شود، زیرا مشتریان قدیمی و جدید به خاطر تخفیف و تبلیغات، ترغیب می شوند تا به فروشگاه مراجعه کنند.

یک مثال ساده دیگر از بازاریابی در زمینه گردشگری، می تواند تبلیغ یک تور گردشگری باشد. فرض کنید یک شرکت گردشگری تصمیم می گیرد یک تور یک روزه به یک منطقه دیدنی مانند یک پارک ملی یا شهر تاریخی برگزار کند. برای جذب مشتری، این شرکت می تواند از روش های زیر استفاده کند:

۱ تبلیغات در شبکه های اجتماعی با انتشار تصاویر زیبا و ویدیوهای جذاب از جاذبه های گردشگری در این منطقه
۲ ارائه تخفیف به مشتریانی که در روزهای خاصی ثبت نام کنند.

۳ به اشتراک گذاری نظرات و تجربیات مثبت افرادی که قبلاً این تور را تجربه کرده اند.

۴ دعوت از بلاگرها یا اینفلوئنسرهای سفر که تجربه خود از این تور را در صفحات اجتماعی شان به اشتراک بگذارند. بنابراین مفهوم بازاریابی به مجموعه فعالیت ها و فرایندهایی اطلاق می شود که به شناسایی، ایجاد، ارتباط و انتقال ارزش کالا یا خدمات به مصرف کنندگان و مشتریان هدف کمک کند. این فرایند شامل تحقیق و تحلیل بازار، تعیین نیازها و خواسته های مشتریان، طراحی محصولات یا خدمات مناسب، تعیین قیمت، توزیع و ترویج محصولات یا خدمات است.

بازاریابی نه تنها به فروش محصولات محدود نمی شود، بلکه به ایجاد ارتباطات بلند مدت با مشتریان و درک عمیق از بازار و رقبا نیز مربوط می شود. هدف اصلی بازاریابی، ایجاد رضایت در مشتریان و افزایش وفاداری آنها نسبت به برند یا محصول یا خدمات است.

عناصر اصلی بازاریابی

عناصر بازاریابی (فرایند بازاریابی) شامل ۴P^۲ از جمله: محصول، قیمت، مکان و ترویج است که در شکل ۱ نشان داده شده اند.



شکل ۱- عناصر بازاریابی

۱- Marketing

۲- Product, Price, Place, Promotion

این عناصر را می‌توان با مثالی در زمینه لوازم خانگی به صورت زیر توضیح داد:

محصول: کالا یا خدماتی که در یک کسب‌وکار ارائه می‌شود. این عنصر شامل ویژگی‌ها، کیفیت، طراحی، بسته‌بندی و برند است. به طور مثال یک شرکت ممکن است یک ماشین لباسشویی جدید ارائه دهد که دارای ویژگی‌هایی مانند مصرف بهینه انرژی، قابلیت شست‌وشوی سریع و طراحی مدرن باشد.

قیمت: مبلغی که مشتری در ازای دریافت محصول یا خدمت پرداخت می‌کند. این عنصر شامل استراتژی قیمت‌گذاری، تخفیف‌ها، شرایط پرداخت و رقابت در بازار است. قیمت‌گذاری می‌تواند شامل تخفیف‌های فصلی، گزینه‌های اقساطی یا ارائه قیمت‌های رقابتی نسبت به برندهای دیگر باشد. مثلاً قیمت ماشین لباسشویی را نسبت به مدل‌های مشابه از برندهای دیگر پایین‌تر قرار می‌دهند تا جذابیت بیشتری داشته باشد.

مکان: محل توزیع محصولات و نحوه دسترسی مشتریان به آنها، شامل انتخاب کانال‌های توزیع (فروشگاه‌های فیزیکی، وب‌سایت‌ها، نمایندگی‌ها) و همچنین منطقه جغرافیایی فروش محصول یا ارائه خدمات است. توزیع محصول می‌تواند شامل فروشگاه‌های بزرگ لوازم خانگی، وب‌گاه‌ها یا نمایندگی‌های محلی باشد. به عنوان مثال، ماشین لباسشویی می‌تواند در فروشگاه‌های بزرگ و همچنین از طریق یک وب‌گاه با امکان خرید مستقیم عرضه شود.

ترویج: ترویج شامل تمام فعالیت‌هایی است که برای اطلاع‌رسانی و ترغیب مشتریان به خرید انجام می‌شود. تبلیغات، بازاریابی دیجیتال، روابط عمومی و فروش شخصی در زمره این موارد است. برای ترویج ماشین لباسشویی، می‌توان از تبلیغات در تلویزیون، رسانه‌های اجتماعی و همکاری با وبلاگ‌نویسان استفاده کرد. همچنین ارائه تخفیف‌ها یا هدایا به مشتریانی که در هفته اول خرید می‌کنند، نیز یک روش مؤثر برای جذب مشتری است.

عناصر اصلی بازاریابی را برای فروش یکی از محصولات صنایع دستی شهر خود که به عنوان سوغات شهرت دارد، تهیه و در کلاس ارائه کنید.

فعالیت کلاسی



اهمیت بازاریابی



شکل ۲- نمادی از رقابت در بازاریابی

بازاریابی به عنوان یک عنصر حیاتی برای موفقیت هر کسب‌وکار، به انجام تحقیقات بازار، شناخت مشتریان و رقبا و ایجاد یک استراتژی کارآمد برای ارتباط با مشتریان کمک می‌کند. با توجه به رقابت شدید در بازارهای امروز، یک استراتژی بازاریابی مؤثر می‌تواند موجب تمایز کسب‌وکار از رقبا، افزایش فروش و در نتیجه رشد و توسعه پایدار آن شود. به طور کلی، بازاریابی ابزاری است که به کسب‌وکارها امکان می‌دهد تا با درک بهتر مشتریان و ایجاد ارزش برای آنها، در محیط کسب‌وکار رقابتی موفق داشته باشند (شکل ۲).

بازاریابی الکترونیکی

بازاریابی سنتی و بازاریابی الکترونیکی دو رویکرد متفاوت در جذب مشتریان هستند. بازاریابی سنتی شامل روش‌های فیزیکی مانند تبلیغات چاپی، رادیویی و تلویزیونی است که به صورت مستقیم بر روی مخاطبان هدف تأثیر می‌گذارد. در مقابل، بازاریابی الکترونیکی^۱ به مجموعه فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که به کمک ابزارهای دیجیتال و اینترنت برای تبلیغ و فروش محصولات یا خدمات انجام می‌شود. این نوع بازاریابی شامل استفاده از وب‌گاه‌ها، شبکه‌های اجتماعی، ایمیل، موتورهای جست‌وجو و سایر پلتفرم‌های برخط است تا به جذب، ارتباط و نگهداری مشتریان کمک کند.

بازاریابی الکترونیکی قابلیت تجزیه و تحلیل دقیق‌تری دارد و می‌تواند با هزینه کمتر به جامعه هدف وسیع‌تری دست یابد، درحالی‌که بازاریابی سنتی معمولاً هزینه برتر و از قابلیت اندازه‌گیری کمتری برخوردار است. عناصر بازاریابی الکترونیکی شامل موارد زیر است:

۱ طراحی و تهیه محتوای وب‌سایت: ایجاد و بهینه‌سازی وب‌سایت، اولین گام در معرفی محل اصلی عرضه محصولات و خدمات و ارائه اطلاعات مفید به مشتریان است.

۲ تبلیغات برخط (آنلاین): استفاده از بسترهای تبلیغاتی دیجیتال مانند Google Ads، تبلیغات در شبکه‌های اجتماعی، امکان انجام تبلیغات آنلاین را فراهم می‌سازد.

۳ جست‌وجوی بهینه (SEO): استفاده از تکنیک‌های جست‌وجوی بهینه از طریق افزایش تعداد جست‌وجوها باعث ارتقای آدرس سایت در صفحه جست‌وجوگر شده تا امکان دیده شدن سایت در موتورهای جست‌وجوگر افزایش یابد.

۴ بازاریابی ایمیلی: ارسال پیام‌های تبلیغاتی، خبرنامه‌ها و اطلاعات مربوط به محصولات، به مشتریان از طریق ایمیل به منظور حفظ ارتباط و تشویق به خرید محصول را بازاریابی ایمیلی می‌گویند.

۵ شبکه‌های اجتماعی: از پلتفرم‌های اجتماعی مانند ایتا، بله، گپ، آی‌گپ، آپارات و روبیکا برای ترویج و ارتباط با مشتریان و جذب مخاطبان جدید استفاده می‌شود.

۶ تحلیل داده: ابزارهای تحلیلی برای پیگیری و اندازه‌گیری عملکرد روش‌های بازاریابی، شناسایی رفتار مصرف‌کنندگان و بهینه‌سازی راهبردهای تبلیغاتی به کار گرفته می‌شوند. در ادامه واحد یادگیری توضیحات بیشتری در خصوص هر کدام از عناصر بازاریابی الکترونیکی ارائه می‌شود.



شکل ۳- نماد ارتقای دیده شدن سایت از طریق روش‌های بهینه‌سازی جست‌وجوی سایت

۱- Digital Marketing

۲- Search Engine Optimisation

۳- Email Marketing

به عنوان مثال، فرض کنید نویسنده‌ای کتاب جدیدی به نام «راهنمای موفقیت شخصی» منتشر کرده است. او تصمیم می‌گیرد از روش‌های مختلف بازاریابی دیجیتال برای ترویج کتاب خود استفاده کند. این روش‌ها شامل مراحل زیر است:

۱ طراحی وبسایت و تهیه محتوا: نویسنده یک وبسایت ساده ایجاد می‌کند که شامل توضیحات در مورد کتاب، بیوگرافی نویسنده، خلاصه‌ای از فصل‌های کتاب و شرایط و نحوه خرید آن است. همچنین نویسنده، مقالات مرتبط با موضوعات کتاب «موفقیت شخصی» و نکات تازه‌ای در این زمینه می‌نویسد و آنها را در وب‌گاه خود منتشر می‌کند. علاوه بر این می‌تواند این مقالات را در شبکه‌های اجتماعی به اشتراک بگذارد تا مخاطب را جذب کند.

۲ رسانه‌های اجتماعی: نویسنده در شبکه‌های اجتماعی مانند روبیکا، آپارات و دیگر شبکه‌های اجتماعی صفحه‌ای برای خود راه‌اندازی می‌کند و محتوای جذاب مثل نقل قول‌ها از کتاب، ویدیوهای کوتاه و تصاویری از فرایند نوشتن کتاب را به اشتراک می‌گذارد.

۳ تبلیغات پرداخت به ازای هر کلیک (PPC): نویسنده با استفاده از پلتفرم‌هایی مانند گوگل ادز^۱، اقدام به ایجاد تبلیغاتی می‌کند تا هنگامی که کاربران کلماتی مانند «کتاب موفقیت شخصی» را جست‌وجو می‌کنند، این تبلیغات در صفحه نتایج گوگل نمایش داده می‌شوند.

۴ بازاریابی ایمیلی: در این روش، نویسنده یک فهرست از آدرس‌های ایمیل جمع‌آوری می‌کند و اطلاعیه‌هایی درباره انتشار کتاب، تخفیف‌ها، و رویدادهای مربوط به کتاب را برای مشترکین خود ارسال می‌کند. با استفاده از روش‌های فوق، نویسنده می‌تواند به راحتی و با هزینه کمتر نسبت به روش‌های سنتی، کتاب خود را به تعداد زیادی از مخاطبان معرفی کند و فروش بیشتری داشته باشد. بازاریابی دیجیتال به نویسنده کتاب این امکان را می‌دهد که به‌طور مستقیم با خوانندگان خود ارتباط برقرار کرده و بازخوردهای آنان را دریافت کند.

فعالیت
کارگاهی



هنرجویان به ۴ گروه تقسیم شوند و هنرآموز برای هر گروه یک موضوع مربوط به یکی از جاذبه‌های سفر در استان و نحوه انجام تبلیغات را مشخص و هر گروه مراحل بازاریابی الکترونیکی را برای تبلیغ موضوع مشخص شده انجام دهند.

شبکه‌های اجتماعی

شبکه‌های اجتماعی (Social Networks) به پلتفرم‌ها و وبسایت‌هایی اطلاق می‌شود که به کاربران این امکان را می‌دهند تا به یکدیگر متصل شوند، محتوا را به اشتراک بگذارند و با یکدیگر تعامل برقرار کنند. این شبکه‌ها مکان‌های مجازی هستند و افراد می‌توانند با دوستان، خانواده و سایر کاربران در سراسر جهان ارتباط برقرار کرده و تجربیات، اطلاعات و نظرات خود را با یکدیگر تبادل نمایند. علاوه بر این، شبکه‌های اجتماعی با قابلیت برقراری ارتباط اجتماعی و به اشتراک گذاری محتوا به عنوان ابزاری برای بازاریابی و تبلیغات استفاده می‌شوند.

۱- Paid Per Click

۲- Google Ads

شبکه‌های اجتماعی که از نظر محتوا به انواع عمومی، تصویری، حرفه‌ای، ویدئویی و خبری تقسیم‌بندی می‌شوند، کاربران را قادر می‌سازند ضمن ایجاد پروفایل و تولید محتوا به ارتباط با مشتریان پرداخته و کسب و کار خود را رونق دهند. با توجه به تنوع زیاد و نیازهای مختلف کاربران، هر نوع شبکه اجتماعی ویژگی‌ها و قابلیت‌های خاص خود را دارد. نمادهای تعدادی از شبکه‌های اجتماعی ایرانی در شکل ۴ نشان داده شده است.



شکل ۴- نمادهای تعدادی از شبکه‌های اجتماعی ایرانی

در مورد تفاوت محتوای انواع شبکه‌های اجتماعی (عمومی، تصویری، حرفه‌ای، خبری، ویدئویی) تحقیق نموده و نتایج را در کلاس در قالب گزارش ارائه دهید.

فعالیت کلاسی



- به عنوان مثال، در زمینه برنامه‌ریزی سفر و استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای ارائه و انتشار محتوا در خصوص مقصد سفر مراحل زیر به ترتیب انجام می‌شود:
- چند مقصد گردشگری را براساس فصل سال و علاقه‌مندی خود یادداشت نمایید.
 - برای هر کدام از مقاصد ویژگی‌ها و نقاط گردشگری آن را در گوگل جست‌وجو و در یک فایل ثبت نمایید.
 - با استفاده از نتایج جست‌وجوی گوگل، صفحات شبکه‌های اجتماعی نشان داده شده که حاوی تصاویر جاذبه‌های گردشگری در محل‌های تعیین شده است، را ثبت نمایید.
 - با توجه به اینکه ممکن است گردشگران تمایل به همراهی با تورهای گردشگری داشته باشند، تعدادی از تورهای پیشنهادی شرکت‌های گردشگری نیز ثبت شوند.
 - اطلاعات هر کدام از مقاصد را در قالب یک فایل شامل متن و تصاویر جاذبه‌های گردشگری و قیمت و شرایط اسکان و تاریخ‌های رفت و برگشت تهیه نمایید.
 - پیشنهادات خود را برای انتخاب مقاصد گردشگری براساس علاقه‌مندی‌های مخاطبان در سه گروه مشخص نمایید.

روند تعریف شده در مثال فوق را برای یک مقصد سفر که توسط هنرآموز مشخص می‌شود را انجام دهید و گزارش نهایی را در کلاس ارائه کنید.

فعالیت کارگاهی



انواع محتوا در شبکه‌های اجتماعی

به کارگیری شبکه‌های اجتماعی در بازاریابی دیجیتال به یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین راهبردها تبدیل شده است. این روش به برندها کمک می‌کند تا با مخاطبان خود به‌طور مستقیم و به شکل تعاملی ارتباط برقرار کنند. در ادامه به بررسی انواع محتواها در این زمینه پرداخته می‌شود.

۱ محتوای متنی: محتوای متنی شامل پست‌ها، مقالات کوتاه، توضیحات و نظرات است. از طریق این نوع محتوا، برندها می‌توانند اطلاعات مهم و اخبار را با مخاطبین به اشتراک بگذارند. مهم‌ترین نکته در تولید محتوای متنی، کیفیت نوشته، کوتاه بودن متن و قابلیت جلب توجه مخاطب است. در این نوع محتوا استفاده از عناوین جذاب و فراخوانی برای اقدام^۱ می‌تواند تأثیر بسزایی در تعاملات و جلب توجه کاربران داشته باشد. بنابراین محتوا می‌تواند در اشکال مختلف مانند صفحات ثابت سایت‌ها، اخبار، مقالات، بلاگ‌ها، پست‌های وبلاگ‌ها و شبکه‌های اجتماعی و... ارائه شود. شکل ۵ نمونه‌ای از محتوای متنی در مورد یکی از فوائد پیاده‌روی است که اطلاعات مفیدی را در مورد فوائد پیاده‌روی در بهبود سلامت قلب ارائه می‌دهد.

پیاده‌روی باعث کاهش فشار خون و در نتیجه بهبود وضعیت قلب می‌شود. برخی تحقیقات نشان می‌دهد هر ۱۰۰۰ قدم در روز می‌تواند فشار خون سیستولیک را ۴۵ تا ۴۵ صدم کاهش دهد. یعنی اگر روزانه ۱۰۰۰۰ هزار قدم راه بروید فشار خون سیستولیک شما احتمالاً ۲/۲۵ کمتر از کسی است که فقط ۵۰۰۰ قدم در روز راه می‌رود.

یکی از تحقیقاتی که درباره پیاده‌روی و سلامتی در مجله پزشکی نیوانگلند منتشر شد نشان می‌دهد افرادی که به اندازه کافی پیاده‌روی می‌کنند ۳۰ درصد کمتر از دیگران در معرض خطر مشکلات قلبی عروقی (مانند سکته قلبی یا مغزی) قرار دارند. نتایج مطالعه دیگری نشان می‌دهد که هر ۵۰۰ قدم راه رفتن اضافه در روز به خصوص برای سالمندان تا ۱۴ درصد خطر بیماری قلبی، سکته مغزی یا نارسایی قلبی را کاهش می‌دهد.

شکل ۵- محتوای متنی در مورد فوائد پیاده‌روی روزانه برای سلامتی

۲ محتوای تصویری: محتوای تصویری شامل عکس‌ها، اینفوگرافیک‌ها و ویدئوها است. این نوع محتوا به دلیل جذابیت بصری بالایی که دارد می‌تواند به سرعت توجه مخاطبان را جلب کند و انتقال پیام را به شیوه‌ای روان‌تر انجام دهد. استفاده از عکس‌های با کیفیت، طراحی خلاقانه و ویدئوهای آموزشی یا تبلیغاتی می‌تواند تأثیرگذار باشند. همچنین، شبکه‌های اجتماعی مانند روبیکا و آپارات و سایر شبکه‌های اجتماعی بر پایه محتوای تصویری ساخته شده‌اند و مخاطبان زیادی را جذب می‌کنند. محتوای تصویری به‌طور خلاصه و بصری درک آسانی از موضوع را به راحتی در شبکه‌های اجتماعی یا وبسایت‌ها به اشتراک می‌گذارد. شکل ۶ نمونه‌ای از اینفوگرافی تهیه شده در مورد مراحل دریافت مجوز ورود به بازار کار آرایشگری مردانه را نشان می‌دهد.



شکل ۶- اینفوگرافی مراحل دریافت گواهینامه آرایشگری مردانه

۳ محتوای تعاملی: محتوای تعاملی شامل نظرسنجی ها، مسابقات و بازی ها می شود که کاربران را وادار به مشارکت فعال نموده و اجازه می دهد در تحلیل موضوع دخالت کنند. این نوع محتوا تجربه ای جذاب و سرگرم کننده برای کاربران فراهم می آورد و احتمال تعامل آنان را افزایش می دهد. محتوای تعاملی و درگیر کردن احساسات مخاطب باعث ایجاد علاقه و از همه مهم تر حس وفاداری مخاطب می شود. با استفاده از ابزارهای



شکل ۷- نمونه فرم نظرسنجی بر خط سفر

تعاملی در شبکه های اجتماعی، کسب و کارها می توانند اطلاعات ارزشمندی از نظرات و سلیق مشتریان خود کسب کنند. شکل ۷ نمونه ای از فرم نظرسنجی مربوط به سفر را نشان می دهد.



هنرجویان به ۳ گروه تقسیم شوند و به هر گروه یک موضوع در ارتباط با سفر و گردشگری توسط هنرآموز مشخص شود و هر گروه در مورد آن موضوع محتوای متنی و تصویری تهیه نمایند.

حساب کاربری

ایجاد حساب کاربری در بازاریابی الکترونیکی یکی از مراحل ابتدایی برای شروع فعالیت در فضای مجازی است. این حساب کاربری معمولاً برای مدیریت تبلیغات، ارتباط با مشتریان و تجزیه و تحلیل عملکرد بازار استفاده می‌شود. ایجاد حساب کاربری در بازاریابی الکترونیکی فرایندی کلیدی است که به کاربر امکان می‌دهد تا برند خود را در فضای مجازی معرفی کند و با مشتریان ارتباط برقرار نماید. در ادامه، مراحل کلی ایجاد حساب کاربری توضیح داده می‌شود.

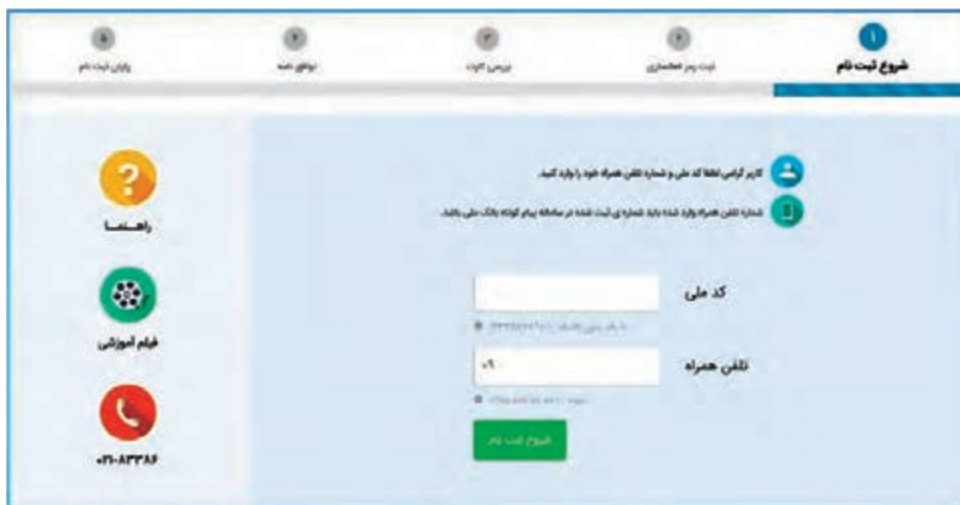
۱ انتخاب پلتفرم مناسب: ابتدا باید تعیین کنید که کدام پلتفرم یا شبکه اجتماعی بهترین گزینه برای بازاریابی شماست. حساب کاربری می‌تواند در شبکه‌های اجتماعی یا حتی سیستم‌های ایمیلی، وبسایت‌های کاربردی (مانند بانک‌ها) و وبسایت‌های تبلیغاتی ایجاد شود. شکل ۸ نمونه‌ای از صفحه ورود به حساب کاربری جدید در سامانه بانک ملی را نشان می‌دهد. توضیحات کامل در مورد نحوه ثبت حساب کاربری در سامانه بام بانک ملی در آدرس <https://my.bmi.ir/portalserver/signup> قابل مشاهده است.

۲ ایجاد حساب کاربری: این مرحله شامل دو قسمت اصلی به شرح زیر است:

- **وارد کردن اطلاعات پایه:** پس از انتخاب پلتفرم، به وبسایت یا اپلیکیشن آن مراجعه شود و گزینه «ایجاد حساب کاربری» یا «ثبت نام» انتخاب گردد. سپس اطلاعات پایه مانند نام، ایمیل، شماره تلفن و رمز عبور فرد وارد می‌شود.
- **تأیید ایمیل یا شماره تلفن:** بسیاری از پلتفرم‌ها برای اطمینان از صحت ورود اطلاعات، یک ایمیل یا پیامک حاوی لینک تأیید برای کاربر ارسال می‌کنند که باید آن را تأیید نمود.

۳ تکمیل اطلاعات مشخصات فردی (پروفایل): این مرحله نیز شامل دو قسمت به شرح زیر است:

- **انتخاب نام کسب و کار یا برند:** پس از تأیید حساب کاربری، اطلاعات مربوط به کسب و کار وارد می‌شود. نام برند، توضیحات مختصر و تصویر پروفایل در این قسمت وارد می‌شود. این اطلاعات باید به‌طور دقیق و مرتبط با نوع کسب و کار کاربر باشد.
- **تنظیمات مربوط به حریم خصوصی و امنیت:** تنظیمات حریم خصوصی و امنیت حساب کاربری بررسی و در صورت نیاز ویرایش شوند.



شکل ۸- صفحه اول تعریف کاربری جدید در سامانه بانک ملی ایران

امنیت حساب کاربری

امنیت حساب کاربری در بازاریابی دیجیتال از اهمیت بالایی برخوردار است. این موضوع به ویژه در دنیای دیجیتال امروز که خطرات امنیتی و نقض اطلاعات در حال افزایش است، اهمیت زیادی دارد و از طریق روش‌های زیر قابل اجرا است.

- استفاده از احراز هویت دو مرحله‌ای: در این روش هنگام ورود به حساب کاربری، علاوه بر رمز عبور، یک کد تأیید دیگر نیز باید وارد شود
- به‌روزرسانی منظم رمز عبور: هرچند وقت یک‌بار رمز عبور تغییر یابد و از رمز عبورهای مشابه برای حساب‌های مختلف استفاده نشود.



شکل ۹- نمونه ورود دو مرحله‌ای به حساب کاربری

- بررسی دسترسی‌ها: در بسیاری از نرم‌افزارهای کاربردی امکان تشخیص زمان، تاریخ و آدرس اتصال (Internet Protocol) IP آخرین دسترسی به حساب کاربری وجود دارد که باید کنترل گردد. اگر دسترسی مشکوکی شناسایی شد، از حساب خارج و رمز عبور تغییر یابد.

- نصب نرم‌افزارهای امنیتی: استفاده از نرم‌افزارهای آنتی‌ویروس و فایروال بر روی دستگاه‌های شخصی و سرورهای ذخیره اطلاعات می‌تواند به جلوگیری از حملات سایبری کمک کند.



با حضور در سایت رایانه، ضمن ایجاد یک حساب کاربری در گوگل وارد حساب کاربری جدید خود شوید و گزارشی را به صورت فایل در گوگل درایو ذخیره نمایید و آدرس دسترسی را به همکلاسی خود ارسال کنید.



به حساب کاربری در گوگل وارد شده و به منظور ارتقای امنیت حساب، ورود به آن را دو مرحله ای نمایید.



با حضور در سایت رایانه هنرستان، مراحل زیر را برای انجام یک نظرسنجی دیجیتالی با فرض بازدید از یک محل گردشگری در استان انجام دهید.

۱ طراحی سؤالات: سه سؤال چهارگزینه ای برای موضوعی با انتخاب آزاد طراحی کنید.

۲ با استفاده از نرم افزار گوگل فرم پرسش نامه ای با سه سؤال مرحله ۱ تهیه کنید.

۳ پس از پایان یافتن مرحله ۲ آدرس لینک تهیه شده را به همکلاسی های خود ارسال نمایید و بخواهید که آن را تکمیل نمایند.

۴ دو نمودار از نمودارهای پیش فرض گوگل را استخراج و آنها را در قالب فایل ارائه پاورپوینت تهیه نمایید.

۵ نتایج را با همکلاسی های خود به اشتراک بگذارید و در مورد آنها بحث و گفت و گو کنید.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها/داوری /نمره دهی)	سطح شایستگی موردانتظار	نمره
۱	تهیه محتوای بازاریابی	محل: سایت رایانه هنرستان زمان: ۴۵ دقیقه تهیه محتوای متنی و تصویری با موضوع مشخص مربوط به یک جاذبه گردشگری در استان	۱- محتوای متنی و تصویری تهیه می شود. ۲- ناتوانی در تهیه محتوای متنی و تصویری	محتوای متنی و تصویری به صورت کامل بر اساس موضوع تعیین شده تهیه می شود.	۳	
				یکی از محتواهای متنی یا تصویری بر اساس موضوع تعیین شده تهیه می شود.	۲	
				ناتوانی در تهیه متون	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- استفاده از فناوری مناسب ۲- تفکر خلاق در تهیه محتوا ۳- سازماندهی اطلاعات	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

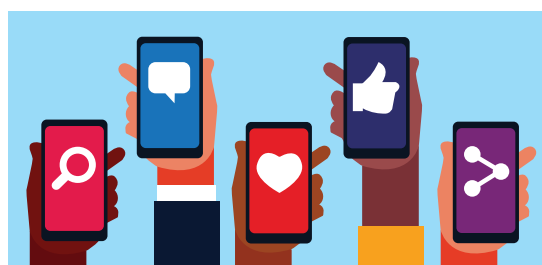
به کارگیری شبکه‌های اجتماعی در بازاریابی دیجیتال

با توجه به توضیحات ارائه شده در بخش شبکه‌های اجتماعی، به کارگیری آنها در بازاریابی دیجیتال باعث تسهیل امور بازاریابی می‌شود. مراحل به کارگیری شبکه‌های اجتماعی به شرح زیر است.

۱ جذب و تعامل با مخاطب: شبکه‌های اجتماعی ابزارهای مناسبی برای برقراری ارتباط با مخاطبان و ایجاد تعامل هستند. کاربران می‌توانند از طریق تولید و انتشار محتوای توجیه‌کننده یا سرگرم‌کننده، جلب توجه کنند و ارتباط نزدیک‌تری با مشتریان برقرار نمایند.

۲ افزایش آگاهی از برند: با حضور گسترده برندها در شبکه‌های اجتماعی، مخاطبان می‌توانند به راحتی آگاهی خود را از انواع برندها افزایش دهند. همچنین آگاهی از برند افزایش مخاطبان جدید را نیز در پی خواهد داشت. این دو بر اساس تبلیغات و محتوای مرتبط انجام می‌شود.

۳ تشویق کاربران به مشارکت: کاربران را تشویق کنید که تجربه خود را از استفاده از محصولات به اشتراک بگذارند. برای افزایش انگیزه، می‌توان در انتهای کمپین به قید قرعه بین شرکت‌کنندگان جوایزی اهدا نمود.



شکل ۱۰- نمادهای ایجاد ارتباط در شبکه‌های اجتماعی

۴ تحلیل نتایج: پس از پایان مشارکت، می‌توان با بررسی نظرها و پیشنهادهای میزان آگاهی ایجاد شده از برند را ارزیابی کرد. این روش ساده و جذاب می‌تواند به‌طور مؤثری به افزایش آگاهی از برند شما کمک کند و همچنین ایجاد جامعه‌ای وفادار به برند شما را تسهیل می‌کند.

یک مثال ساده و عملی برای این موضوع می‌تواند برگزاری یک کمپین تبلیغاتی در شبکه‌های اجتماعی در مورد استفاده از محصولات طبیعی (ارگانیک) باشد.

در جدول زیر مراحل بازاریابی دیجیتال برای یک محصول طبیعی را مشاهده می‌کنید.

جدول ۱- فعالیت‌های مربوط به بازاریابی دیجیتال یک محصول طبیعی

شرح فعالیت	فعالیت
یک برند جدید در حوزه محصولات طبیعی و ارگانیک می‌تواند هشتگی مانند #زندگی-ارگانیک را برای کمپین خود انتخاب کند.	انتخاب یک هشتگ خاص
برند می‌تواند تصویری از محصولات خود، نحوه استفاده از آنها و مزایای استفاده از محصولات ارگانیک را در شبکه‌های اجتماعی به اشتراک بگذارد. دستور پخت غذاهای سالم با استفاده از محصولات ارگانیک برند و نظرات مشتریانی که رضایت داشتند را به عنوان محتوای جذاب در قالب ویدئوی آموزشی تولید کند.	ایجاد محتوای جذاب
کاربران را تشویق کنید که تجربه خود را از استفاده از محصولات با هشتگ #زندگی-ارگانیک به اشتراک بگذارند. برای ایجاد انگیزه، به قید قرعه بین شرکت‌کنندگان جوایزی مانند بسته‌های محصولات رایگان اهدا می‌شود.	تشویق کاربران به مشارکت
نمونه آن همکاری با چهره‌های تأثیرگذار می‌باشد که در این صورت با چهره‌های تأثیرگذار یا اینفلوئنسرهای مرتبط در حوزه سلامتی و تغذیه همکاری شود تا آنها نیز محصولات را برای دنبال‌کنندگان خود معرفی کنند و از هشتگ خاص استفاده کنند.	الگوسازی برای استفاده از محصول
پس از پایان مشارکت و یا الگوسازی، برند می‌تواند با بررسی نظرها و پیشنهادهای میزان آگاهی ایجاد شده از محصول را ارزیابی کند. این روش ساده و جذاب می‌تواند به‌طور مؤثری به افزایش آگاهی بین مخاطبان کمک کند و وفاداری به برند را تقویت نماید.	تحلیل نتایج



شبکه‌های اجتماعی امکانات تبلیغاتی متنوعی را فراهم می‌کنند که به برندها این امکان را می‌دهد تا تبلیغات خود را به صورت هدفمند به مخاطبان خاص نمایش دهند. تبلیغات هدفمند در شبکه‌های اجتماعی یکی از مؤثرترین راه‌ها برای رسیدن به مشتریان بالقوه است. در این قسمت یک مثال ساده از تبلیغات هدفمند در زمینه لباس‌های ورزشی پسرانه در یکی از شبکه‌های اجتماعی آورده شده است:

تصور کنید یک برند محبوب لباس ورزشی می‌خواهد لباس‌های جدید خود را برای پسران ۱۰ تا ۱۵ ساله معرفی کند. این برند می‌تواند از روش‌های مندرج در جدول ۲ استفاده کند.

جدول ۲- شرح فعالیت‌های انجام تبلیغات هدفمند

فعالیت	شرح فعالیت
هدف‌گیری جمعیتی	سن و جنس: تبلیغات مخصوص پسران ۱۰ تا ۱۵ سال است. مکان: تمرکز روی شهرها و محله‌هایی که مدارس ورزشی و فروشگاه‌های پوشاک ورزشی زیاد دارند.
استفاده از شبکه‌های اجتماعی	تبلیغاتی در شبکه‌های اجتماعی با همکاری چهره‌های تأثیرگذار نوجوان که لباس‌های ورزشی مورد نظر را می‌پوشند و تجربیات خود را به اشتراک می‌گذارند.
تولید محتوای آموزشی	از طریق تولید ویدیوهای آموزشی درباره فعالیت‌های ورزشی مناسب برای پسران این سنین و نمایش لباس‌های ورزشی برند موردنظر در ویدیوها به‌صورت هدفمند با مخاطبان خود ارتباط برقرار نماید.
به‌کارگیری ابزارهای تشویقی	برگزاری مسابقات: برگزاری یک مسابقه دو یا فوتبال برای نوجوانان و اهدای جوایز از جمله لباس‌های مورد نظر به برندگان به تقویت ارتباط مخاطبان با برند کمک می‌کند و می‌تواند باعث افزایش فروش شود. تخفیف‌های ویژه: ارائه تخفیف‌های در زمان ثبت‌نام در کلاس‌های ورزشی به‌ویژه در تعطیلات تابستانی باعث افزایش تقاضای محصول می‌شود.

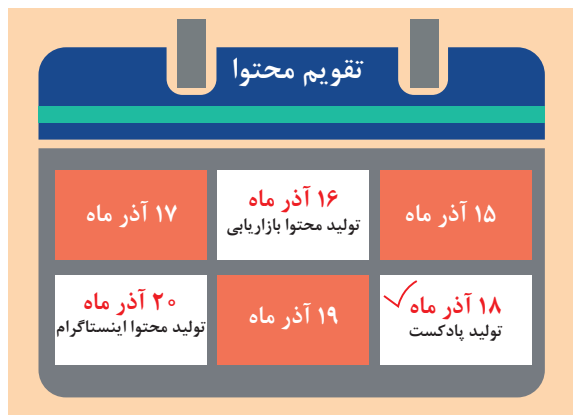
با حضور در سایت رایانه هنرستان به گروه‌های ۳ نفره تقسیم شوید و برای یک محصول و همچنین شرایطی (سن، جنس، مکان) که توسط هنرآموز تعیین می‌شود، محتوای آموزشی تبلیغاتی تهیه و برای گروه‌های دیگر و سایر هنرجویان هنرستان خود ارائه دهید.



استراتژی‌های مؤثر در استفاده از شبکه‌های اجتماعی در بازاریابی

موارد زیر در بهبود اثربخشی استفاده از شبکه‌های اجتماعی توصیه می‌شوند.

- **درک مخاطب هدف:** شناخت دقیق از نیازها، رفتارها و علایق مخاطبان کمک می‌کند تا محتوای مناسب‌تر و هدفمندتری تولید شود.



شکل ۱۲- نمونه تقویم محتوایی

- **تنوع در محتوا:** ترکیب انواع مختلف محتوا (مثل محتوای آموزشی، سرگرم‌کننده و تبلیغاتی) این امکان را می‌دهد که با مخاطبان با سلیقه‌های متفاوت ارتباط برقرار گردد.

- **بررسی روندها و تغییرات:** استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت شبکه‌های اجتماعی، تغییرات مداوم در الگوریتم‌ها و ویژگی‌های شبکه‌های اجتماعی و بررسی روندهای جدید کمک می‌کند که محتوای تولید شده قابلیت دیده شدن بیشتری داشته باشد و برند در بازار رقابتی باقی بماند.

- **ایجاد تقویم محتوایی:** مانند شکل ۱۲ کمک می‌کند تا برنامه‌ریزی بهتری انجام شود و محتوای تبلیغاتی را به شیوه‌ای منظم‌تر مدیریت نمود.

مراحل ایجاد تقویم محتوایی به شرح جدول ۳ است و در آن مثال‌های مرتبط نیز ارائه شده است.

جدول ۳- مراحل ایجاد تقویم محتوایی

مرحله	عنوان فعالیت	شرح فعالیت	مثال / نمونه
اول	تعیین نیازها و اهداف	چه نوع محتوایی باید منتشر شود.	مقاله، عکس، ویدیو، نظرسنجی
		هدف‌های بازاریابی تعیین شوند.	افزایش تعامل، افزایش آگاهی از برند، معرفی محصول جدید
دوم	انتخاب روزها و زمان‌های مناسب	یک تقویم ماهانه ایجاد شده و روزهای هفته برای انتشار پست‌ها مشخص شود.	دوشنبه: محتوای آموزشی چهارشنبه: معرفی محصول جمعه: پست‌های تفریحی یا نظرسنجی
سوم	تکمیل تقویم	برای هر روز، تاریخ و ساعت انتشار موضوع یا عنوان محتوای مورد نظر تعیین شود. شبکه اجتماعی مورد استفاده تعیین شود.	پرسشنامه نظرسنجی از ساعت ۸ صبح روز جمعه مورخ ۱۹ بهمن ماه در شبکه اجتماعی روبیکا فعال گردد.
چهارم	تجزیه و تحلیل	در پایان هر هفته یا ماه، بازخورد پست‌ها تجزیه و تحلیل شود.	کدام نوع محتوا بیشتر از بقیه بازدید شده است.
		براساس نتایج، محتواهای آینده تنظیم گردد.	محتوای متنی برای مخاطبان جذاب نیست و باید اصلاح شود.



ابتدا به ۴ گروه تقسیم شوید و هر گروه یک تقویم محتوایی برای موضوع مشخص شده از سوی هنرآموز را با استفاده از نرم افزار اکسل تهیه نمایید و تقویم را به صورت دیجیتال به اشتراک بگذارید، از اعضای گروه های دیگر بخواهید که ایده های خود را برای محتواهای آتی به تقویم اضافه کنند.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها/داوری/ نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۲	انتشار محتوای بازاریابی	محل: سایت رایانه هنرستان زمان: ۴۵ دقیقه انتخاب شبکه اجتماعی و انتشار محتوای تهیه شده با موضوع مشخص مربوط به یک جاذبه گردشگری در استان	۱- شبکه اجتماعی انتخاب و محتوای بازاریابی انتشار می یابد. ۲- ناتوانی در انتخاب شبکه اجتماعی و انتشار محتوا	شبکه اجتماعی مناسب انتخاب شود و محتوای تبلیغاتی در حساب کاربری موجود در شبکه انتشار یابد.	۲	
				ناتوانی در انتخاب شبکه و انتشار محتوا	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- استفاده از فناوری مناسب ۲- برقراری ارتباط مؤثر ۳- احترام به حقوق دیگران	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

بازارهای هدف

بازار هدف به گروه خاصی از مصرف کنندگان اطلاق می شود که کسب و کارها می خواهند محصولات یا خدمات خود را به آنها عرضه کنند. شناسایی بازار هدف یکی از مراحل اولیه و مهم در هر استراتژی بازاریابی است. نکات کلیدی در تعیین بازارهای هدف شامل موارد زیر است:

تقسیم بندی بازار: تقسیم مصرف کنندگان به زیرگروه های مختلف براساس ویژگی هایی مانند ویژگی های جمعیتی (سن، جنسیت، درآمد، تحصیلات)، روان شناختی (علاقه ها، ارزش ها، سبک زندگی) و جغرافیایی (کشور، شهر، اقلیم) است.

شناسایی نیازها و رفتارها: هر گروه از مصرف کنندگان ممکن است نیازها و رفتارهای خاصی داشته باشد. شناخت این نیازها به کسب و کارها کمک می کند تا محصولات و خدمات خود را به طور مؤثری تطبیق دهند. **تحلیل رقابتی:** شناخت رقبای اصلی در بازار و بررسی استراتژی های آنها نیز به ارزیابی موقعیت برند کمک می کند.

هدف گذاری: پس از شناسایی بازارهای مختلف، کسب و کار باید تصمیم بگیرد کدام یک از این گروه ها را به عنوان مخاطب اصلی (بازار هدف) خود انتخاب کند. این انتخاب می تواند براساس پتانسیل درآمد، پایین بودن ریسک رقابت یا انطباق با توانمندی ها و منابع شرکت انجام شود. به عنوان مثال، در حوزه تقسیم بندی بازار، بازار هدف کتاب های کمک آموزشی را می توان از سه بعد مختلف به دسته های زیر تقسیم کرد:

۱ سن و مقطع تحصیلی: دانش آموزان مقاطع مختلف (ابتدایی، راهنمایی، دبیرستان)

۲ محتوا: کتاب های کمک درسی برای علوم، ریاضی، زبان انگلیسی و...

۳ علاقه مندی: دانش آموزانی که به دنبال تقویت نقاط ضعف خود یا آماده سازی برای کنکور هستند.

با جزئیات بیشتر تصور کنید که یک مؤسسه تولید محتوای کمک آموزشی جامعه هدف خود را دانش آموزان ۱۶ تا ۱۸ ساله در مقطع دبیرستان تعریف کرده است که قصد دارند برای شرکت در کنکور سراسری گروه های ریاضی و تجربی آماده شوند. بنابراین محتوای تولیدی را به صورت فایل های صوتی و تصویری همراه با تمرینات و تست های نمونه برای دروس اصلی مانند ریاضی، فیزیک و شیمی تهیه می نماید.

جریان شناسی بازاریابی دیجیتال

جریان شناسی بازاریابی دیجیتال به مراحل اشاره دارد که مصرف کنندگان طی آن از آشنایی با یک محصول یا خدمات تا اقدام به خرید و سپس وفاداری به برند پیش می روند. این مراحل به عنوان «مسیر مشتری» یا «فراز و نشیب خرید» نیز شناخته می شوند و شامل مراحل زیر است:

آگاهی (Awareness): در این مرحله، مشتریان بالقوه با برند یا محصول آشنا می شوند. این آشنایی ممکن است از طریق تبلیغات آنلاین، پست های شبکه های اجتماعی، محتوای وبلاگی یا نتایج جست و جوی گوگل ایجاد شود.

بررسی و ارزیابی (Consideration): پس از آگاهی، مشتریان شروع به بررسی و مقایسه گزینه ها می کنند. در این مرحله، اطلاعات بیشتر، نظرات و بررسی ها به آنها کمک می کند تا تصمیم بهتری بگیرند. **تصمیم به خرید (Purchase):** اگر مشتری به این نتیجه برسد که محصول یا برند انتخابی پاسخگوی نیازهایش است، در این مرحله اقدام به خرید می کند. طراحی فرایند خرید و تسهیل آن به شدت بر روی تصمیم گیری مشتری تأثیر دارد.

وفاداری (Loyalty): پس از خرید، اگر تجربه مشتری مثبت باشد، احتمالاً او به مشتری وفادار تبدیل خواهد شد. در این مرحله، کسب و کار باید با ارائه خدمات پس از فروش، برنامه های وفاداری و ارتباط مداوم، به حفظ مشتریان بپردازد.

ترویج (Advocacy): مشتریان وفادار می توانند به ترویج برند و ارائه نظرات مثبت کمک کنند. نظرات و تجربیات آنها در رسانه های اجتماعی و دیگر نرم افزارهای کاربردی به جذب مشتریان جدید کمک می کند. گرایش و شخصی سازی دو نمونه از موارد جریان شناسی بازاریابی است که در ادامه شرح مختصری برای هر کدام ارائه شده است.

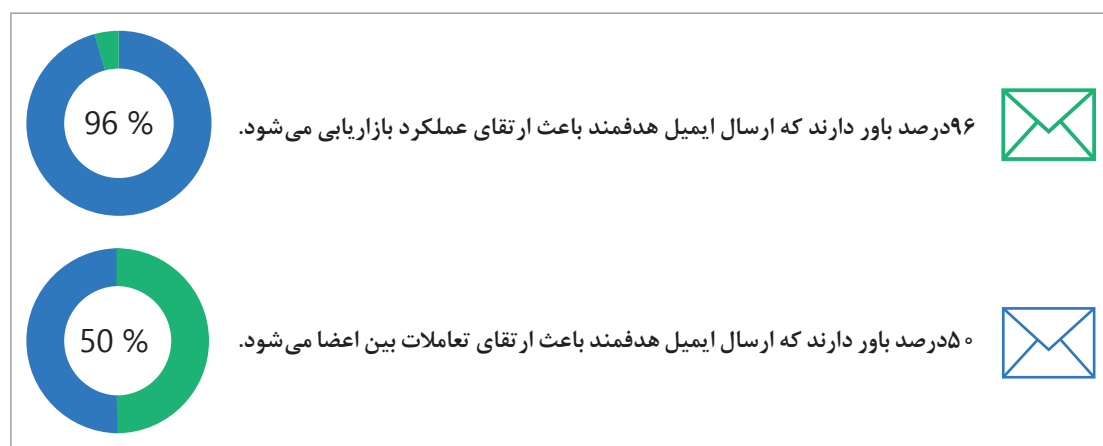
گرایش (Trend): گرایش یا ترند به معنای یک الگو یا جهت گیری خاص است که در طول زمان در حوزه مورد نظر مشاهده می شود. این الگوها معمولاً نشان دهنده تغییرات، تمایلات یا رفتارهای غالب در یک زمینه

خاص هستند و می‌توانند به دلیل عوامل اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، فناوری و یا دیگر عوامل شکل بگیرند. به‌طورکل، شناسایی و درک گرایش‌ها به کسب‌وکارها و افراد کمک می‌کند تا به‌خوبی خود را با تغییرات محیطی سازگار کنند و از فرصت‌های جدید بهره‌برداری نمایند. گرایش‌ها و روندهای بازار در بازاریابی دیجیتال به سرعت در حال تغییر هستند و شناخت این روندها به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا به‌روز باقی بمانند و استراتژی‌های خود را تطبیق دهند.

شخصی‌سازی: مشتریان امروزی انتظار دارند که عرضه‌کنندگان محصول یا خدمات پیام‌ها، پیشنهادات و تجربیات را متناسب با نیازها و سلیقه‌های شخصی آنها ارائه دهند. استفاده از داده‌های مشتریان برای شخصی‌سازی تجربه، می‌تواند به افزایش وفاداری مشتری کمک کند.

به‌عنوان مثال، یکی از برندهای ارائه خدمات فروش با مدنظر قرار دادن موارد زیر تجربه‌ای خوب از شخصی‌سازی را ارائه می‌کند.

- **جمع‌آوری داده‌ها:** این برند دقت زیادی روی داده‌های کاربران خود از جمله (تاریخچه خرید، محصولات مشاهده شده، نظرات و امتیازها و جست‌وجوها و کلمات کلیدی) دارد.
- **پیشنهاد محصول:** شرکت به مشتری محصولات را براساس تاریخچه خرید و محصولاتی که او قبلاً مشاهده کرده، پیشنهاد می‌دهد. برای مثال، اگر کاربری کتاب‌های علمی تخیلی خریده باشد، سایت‌های فروش کتاب ممکن است پیشنهاد دهند: «کتاب‌های جدید علمی تخیلی» یا «کتاب‌هایی مشابه».
- **ارائه لیست‌های خرید:** این برند به کاربران این امکان را می‌دهد که لیست‌هایی براساس سلیقه‌های خود ایجاد کنند. مثلاً ممکن است کاربری فهرستی از «کتاب‌های مورد علاقه» یا «هدایای مخصوص عید» ایجاد کند و شرکت با تکیه بر این لیست به درخواست‌های مرتبط به آنها پیشنهادهایی ارائه دهد.
- **ایمیل‌های هدفمند:** به کاربران براساس تاریخچه خرید و جست‌وجوی آنها، ایمیل‌های هدفمند ارسال می‌شود. مثلاً اگر یک کاربر به دنبال لپ‌تاپ‌ها باشد، ممکن است به کاربر ایمیلی با پیشنهادات ویژه و تخفیف‌های مرتبط با لپ‌تاپ‌ها ارسال شود. شکل ۱۳ نمونه‌ای از نتایج مربوط به تأثیر ارسال ایمیل را در بازاریابی و همچنین تأثیر آن را در ایجاد تعامل بین اعضای گروه نشان می‌دهد.



شکل ۱۳- اثربخشی ارسال ایمیل هدفمند و شخصی‌سازی شده در بازاریابی الکترونیکی



با استفاده از سایت‌های داخلی فروش کالا برای یک محصول که توسط هنرآموز تعیین می‌شود، جست‌وجو نمایید و فهرست ارائه شده توسط هر دو سایت را بررسی و شباهت‌ها و تفاوت‌های آنها را در کلاس توضیح دهید.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۳	تحلیل نتایج بازاریابی	محل: سایت رایانه هنرستان زمان: ۴۵ دقیقه تحلیل و بررسی وضعیت مخاطبان حساب کاربری	۱- جمع‌آوری اطلاعات و تحلیل آنها و نتیجه‌گیری انجام می‌شود. ۲- ناتوانی در جمع‌آوری و تحلیل داده‌های مربوط به حساب کاربری	اطلاعات کامل جمع‌آوری شود و تحلیل و تفسیر شود و بازار شناخته شود.	۳	
				اطلاعات کامل جمع‌آوری و تحلیل شود ولی جمع‌بندی و تفسیر نشود.	۲	
				اطلاعات جمع‌آوری و تحلیل نشود.	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- استفاده از فناوری مناسب ۲- تفسیر اطلاعات و استدلال در جمع‌بندی اطلاعات	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

ارزشیابی شایستگی بازاریابی دیجیتال سفر

شرح کار: انجام مراحل زیر شامل: - تهیه محتوای متنی یا تصویری برای یک جاذبه گردشگری - انتخاب شبکه اجتماعی و انتشار محتوا در حساب کاربری ایجاد شده - جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات ثبت شده در شبکه و جمع‌بندی و تشخیص بازار هدف گردشگران			
استاندارد عملکرد: تهیه محتوای خلاقانه، انتخاب و انتشار آن در شبکه اجتماعی و تحلیل و جمع‌بندی نتایج و تعیین بازار هدف			
شاخص‌ها: - موضوع تعیین شده و دستورالعمل‌های موجود در کتاب - ساختار شبکه اجتماعی مورد استفاده و تبلیغات منتشر شده - روش‌های تحلیل عملکرد مخاطبان از طریق نمودارهای اکسل و تشخیص جمعیت هدف			
شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات: - محل برگزاری آزمون در سایت رایانه هنرستان باشد. - نمونه‌ای از نظرات ثبت شده در مورد یکی از جاذبه‌های گردشگری یا رستوران توسط هنرآموز در اختیار هنرجو باشد. مدت زمان آزمون: ۶۰ دقیقه ابزار و تجهیزات: - رایانه مجهز به اینترنت و نرم‌افزارهای آفیس - حساب کاربری ایجاد شده در طول دوره آموزشی			
معیار شایستگی:			
ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	تهیه محتوای بازاریابی	۲	
۲	انتخاب شبکه اجتماعی و انتشار محتوا	۲	
۳	جمع‌آوری و جمع‌بندی اطلاعات و تشخیص بازار هدف	۲	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی و بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:* ۱- به‌کارگیری فناوری مناسب، سازماندهی و تفسیر اطلاعات، تفکر خلاق، استدلال در جمع‌بندی اطلاعات ۲- رعایت دقت در تدوین مطالب و محتوا ۳- رعایت اصول نگارش و صداقت در انتشار مطالب صحیح	۲	
میانگین نمرات**			
* شایستگی‌های غیرفنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی‌های فنی و نمره مستمر) است. ** حداقل میانگین نمرات هنرجو برای قبولی و کسب شایستگی، ۲ می‌باشد.			

واحد یادگیری ۲

شایستگی برنامه ریزی سفر

مقدمه



امروزه گردشگری یکی از بخش‌های اصلی در تجارت بین‌الملل و یکی از منابع اصلی ایجاد ثروت در بسیاری از کشورهای در حال توسعه است. ایجاد اشتغال، رونق اقتصادی، ایجاد درآمد برای مقاصد گردشگری و درآمدزایی برای صنایع وابسته از اثرات صنعت گردشگری است. لذا توسعه گردشگری موجبات توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع را فراهم می‌آورد. صنعت گردشگری که از آن به صنعت حامی محیط زیست یاد می‌شود، در قرن اخیر پیشرفت بسیار زیادی داشته است و امروزه طبق گزارش شورای جهانی سفر و گردشگری اولین صنعت اشتغال‌زای

خدماتی است. از این‌رو در دنیای مسائل کنونی که مشکل اشتغال یکی از مهم‌ترین مسائل می‌باشد، صنعت گردشگری نقش به‌سزایی ایفا می‌کند. اقتصاد بسیاری از مقاصد گردشگری به این صنعت وابسته است به‌طوری که با پیشرفت یا کاهش رشد گردشگری اثرات بسیار زیادی را در اقتصاد و مسائل اجتماعی و سیاسی مقاصد می‌گذارد. کشور عزیزمان ایران از جمله کشورهای مستعد گردشگری می‌باشد که پتانسیل‌های فراوانی در این زمینه دارد. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که توسعه صنعت جهانگردی می‌تواند به‌عنوان یکی از بهترین جانشین‌های سایر درآمدها مانند درآمد فروش نفت و معادن عمل کرده و ثروت زیادی را نصیب کشورمان نماید و هم‌زمان فرصت‌های شغلی فراوانی را در سطوح مختلف و برای قشرهای مختلف ایجاد نماید و موجب توسعه جوامع محلی و بومی گردد و فرهنگ غنی ایرانی را به تمامی جهانیان بشناساند.

آیا تا به حال پی برده‌اید

- گردشگری چیست و چه انواعی دارد؟
- گردشگر کیست و چه نیازهایی دارد؟
- انواع روش‌های حمل و نقل و نقش آنها در گردشگری چیست؟
- انواع جاذبه‌های گردشگری کدام است؟
- پکیج یا بسته سفر چیست و چگونه تهیه می‌شود؟

استاندارد عملکرد

برنامه‌ریزی اجزای سفر و تهیه پکیج سفر براساس نوع سفر و با استفاده از نتایج نیازسنجی

جهانگردی یا گردشگری

ریشه گردشگری (جهانگردی) یا توریسم از واژه (Tour) به معنای گردش می‌باشد. در زمان‌های قدیم تعطیلات افراد به امور مذهبی اختصاص می‌یافت به همین دلیل در زبان انگلیسی کلمه تعطیلات «Holidays» از ترکیب «ایام مقدس» گرفته شده است. بعدها، با افزایش اضطراب و فشارهای جسمی و روانی در زندگی، مردم برای حفظ سلامت خود شروع به سفر کردند و با شروع عصر فکر و علم به سفرهای فرهنگی روی آوردند. مقرر سازمان جهانی جهانگردی (WTO)^۱ که بسیاری از دولت‌ها در آن عضویت دارند در «مادرید اسپانیا» است. از سال ۱۹۸۰، سازمان ملل متحد سالانه روز ۲۷ سپتامبر را به‌عنوان روز جهانی گردشگری جشن می‌گیرد چرا که اساسنامه سازمان جهانی گردشگری در تاریخ ۲۷ سپتامبر سال ۱۹۷۰ به تصویب سازمان جهانی گردشگری رسید. انتخاب و تصویب این روز نقطه عطفی در گردشگری جهانی محسوب می‌شود. هدف از گرمی‌داشت چنین روزی، بالابردن سطح آگاهی در مورد نقش گردشگری در جامعه جهانی و نشان دادن چگونگی تأثیر گردشگری بر ارزش‌های اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی در سراسر جهان است و این روز به‌عنوان روز جهانی گردشگری نام‌گذاری شده است. در این روز جشن‌ها و مراسم گوناگونی در کشورهای مختلف بر پا می‌شود که هدف از برگزاری آنها ارتقا سطح آگاهی عمومی در رابطه با گردشگری و تأثیرش بر ارزش‌های مختلف است.

تعریف گردشگری



شکل ۱۴- نمادی از گردشگری

جهانگردی (توریسم)^۲: تعریف سازمان جهانی گردشگری (WTO) از گردشگری: گردشگری شامل کلیه فعالیت‌هایی است که گردشگران انجام می‌دهند که به قصد گذراندن اوقات فراغت، کسب و کار و اهداف دیگر مدتی کمتر از یک سال متوالی را در سفر و اقامت خارج از محل زندگی معمول خود می‌گذرانند. تعریف دیگر توریسم با توجه به قانون توسعه صنعت جهانگردی مصوب سال ۱۳۷۰ چنین بیان شده است: منظور از ایرانگردی و جهانگردی عبارت از هر نوع گردشگری انفرادی و یا گروهی که بیش از ۲۴ ساعت بوده و به‌منظور کسب و کار نباشد.

۱- World Trade Organization

۲- Tourism

جهانگرد (توریست) و انواع آن

توریست^۱ به کسی می گویند که برای مدت زمان حداقل یک شب و کمتر از یک سال به محلی غیر از وطن یا محل سکونت خود سفر می کند و هدف او کار کردن و کسب درآمد نیست. سازمان جهانی جهانگردی همچنین مفاهیم مسافر و گردشگر و بازدیدکننده را از یکدیگر تفکیک و به شرح زیر عنوان نموده است:

- ۱ مسافر^۲: کسی که بین دو یا چند کشور یا چند محل در داخل یک کشور سفر کند.
- ۲ بازدیدکننده^۳: همه گروه های گردشگران که در قالب فعالیت های گردشگری سفر می کنند.
- ۳ بازدیدکننده یکروزه^۴: بازدیدکنندگانی که شب را در مقصد مورد نظر اقامت نمی کنند.
- ۴ گردشگر: بازدیدکنندگانی که حداقل یک شب را در سرزمین مقصد اقامت می کنند.

افرادی که گردشگر محسوب نمی شوند			
✓ کارگران مرزی	✓ پناهندگان	✓ گردشگران عبوری	✓ کارکنان نیروهای مسلح
✓ اقوام چادرنشین	✓ مهاجران موقت	✓ مهاجران دائمی	✓ اعضا و نمایندگان سیاسی

انواع گردشگری و گردشگران



گردشگری را می توان به جهات مختلف تقسیم بندی نمود. برخی از پژوهشگران این صنعت را بر اساس زمان، برخی براساس انگیزه و برخی براساس مکان و عوامل دیگر تقسیم بندی می کنند در نتیجه تقسیم بندی های متفاوت از آنها وجود دارند. برخی از تقسیم بندی ها به شرح جدول زیر می باشند.

۱- انگیزه سفر	۲- نوع گردشگری
۳- مکان اقامت	۴- نوع وسیله نقلیه
۵- زمان و مدت اقامت	۶- اثرات آن بر محیط
۷- محیط جغرافیایی	۸- محدوده جغرافیایی سفر

شکل ۱۵- گردشگر

۱- Tourist

۲- Traveler

۳- Visitor

۴- Same Day Visitor

انواع جهانگردی با توجه به انگیزه سفر

نیاز به سفر مهم‌ترین عامل و انگیزه گردشگر برای سفر می‌باشد. برخی نیازمند دوری از محیط کاری و شلوغی‌های شهری، برخی نیازمند به دست آوردن سلامت و برخی برای زیارت به مقاصد مختلف سفر می‌کنند. از جمله مهم‌ترین شکل‌های سفر که براساس انگیزه و نیاز گردشگران صورت می‌گیرد، می‌توان به موارد زیر اشاره نمود.



شکل ۱۶- گردشگری تفریحی

۱ گردشگری تفریحی و استفاده از تعطیلات: محیط پُر ازدحام و آلوده و یکنواخت شهرهای امروزی، موجب فرسایش روحی و جسمی انسان می‌شود و بدیهی است که این امر در بازده کار او بسیار مؤثر است. بنابراین انسان‌ها به دنبال ایجاد تنوع در محیط زندگی و فرار از محیط پرتنش شهر هستند همچنین عشق انسان به زیبایی‌های طبیعت از سوی دیگر، او را به ترک محیط کار و زندگی دائمی خود وا می‌دارد. افرادی گردشگر تفریحی محسوب می‌شوند که در مقصد به تفریح و تفرج می‌پردازند، از اماکن دیدنی بازدید می‌کنند،

سوغات می‌خرند، عکس می‌گیرند و سرانجام برای دوره کوتاه مدت در آن مکان‌ها اقامت می‌گزینند. در این نوع گردشگری، گردشگری ساحلی بسیار مورد توجه است و گردشگران به سواحل مختلف سفر کرده و از سواحل، شنا در دریا، خرید سوغات منطقه و ورزش‌ها و تفریحات آبی استفاده می‌کنند.



شکل ۱۷- گردشگری مذهبی و زیارتی

۲ گردشگری مذهبی و زیارتی: این نوع از جهانگردی یکی از رایج‌ترین و کهن‌ترین اشکال جهانگردی در سراسر جهان است و شاید بتوان گفت در ایران این نوع گردشگری بیشترین تعداد گردشگران را به خود اختصاص داده است. انسان از ابتدای تاریخ مکان‌هایی را مقدس می‌دانسته و به‌منظور تأمین نیازها و خواسته‌های روحی روانی و مادی خود و از ترس بلایای طبیعی و غیرطبیعی که زندگی او را تهدید می‌کرده، به زیارت و دیدن آن مکان‌های مقدس می‌رفته، مانند مکه مکرمه (شکل ۱۷) که با ظهور دین اسلام زیارتگاه میلیون‌ها نفر مسلمان شده است. عبادتگاه‌هایی نظیر مساجد، آرامگاه پیشوایان مذهبی، کلیساها و غیره هر ساله پذیرای میلیون‌ها نفر از معتقدان خود هستند.



شکل ۱۸- نمونه جاذبه گردشگری تاریخی، فرهنگی

بناهای تاریخی (مانند مجموعه امیرچخماق یزد که در شکل ۱۸ نشان داده شده است) و باستانی، قصرها، یادمان‌های تاریخی، بناهای مذهبی، معماری سنتی، محل‌های مرتبط با وقایع و شخصیت‌های مهم تاریخی و گورستان‌های قدیمی دانست. گردشگری فرهنگی شامل بازدید و تجربه گردشگر از گالری هنرهای معاصر، وقایع جاری (جشنواره‌های هنری و...) غذاها و نوشیدنی‌ها، مراسم محلی، ادیان و مذاهب، صنایع دستی، پوشاک محلی، زبان‌ها و گویش‌های محلی خواهد بود.



شکل ۱۹- گردشگری ورزشی

اسکی، پیاده‌روی، کوهپیمایی، کوهنوردی، دوچرخه‌سواری، شکار، شنا، قایقرانی، شرکت در مسابقات ورزشی و یا تماشای مسابقات ورزشی و امثال آنکه به منظور فعالیت‌های ورزشی باشد، جهانگردی ورزشی نامیده می‌شود.



شکل ۲۰- گردشگری بازرگانی و تجاری

منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی بسیار رایج است و میلیون‌ها نفر از این نمایشگاه‌ها دیدن می‌کنند.

۳ گردشگری تاریخی، فرهنگی، هنری: هر ساله تعداد بی‌شماری از جهانگردان مشتاق برای آشنایی با میراث فرهنگی و هنری، آداب و رسوم و بناهای تاریخی، هدف‌های آموزشی، تحقیقاتی و پژوهش‌ها و شرکت در گردهمایی‌های فرهنگی تاریخی و بازدید از گنجینه‌ها (موزه‌ها) کتابخانه‌ها و دانشگاه‌ها به سوی این اماکن جذب می‌شوند. گردشگرانی که در این گروه قرار می‌گیرند را گردشگر کاوشگر نیز می‌نامند. گردشگری تاریخی را می‌توان شامل بازدید از موزه‌ها،

۴ گردشگری ورزشی: پیدایش رشته‌های مختلف ورزشی، ذوق و شوق مردم به ویژه جوانان به ورزش و دیدن مسابقات ورزشی امروزه به صورت یکی از فعالیت‌های تفریحی، فرهنگی و آموزشی مردم جهان در آمده است. هم‌اکنون ورزش و مسابقات ورزشی برای ایجاد مودت و دوستی میان ملت‌ها، گفت‌وگوی تمدن‌ها و مبارزه با فساد استفاده می‌شود. بسیاری از کشورها با تأسیس مجموعه‌های ورزشی مجهز و ایجاد تسهیلات در امر ورزش، توریست‌های علاقه‌مند به این رشته‌ها را جذب می‌کنند. هر نوع گردشگری مانند

۵ گردشگری بازرگانی و تجاری: هر سال و هر ماه در سراسر جهان، در شهرها و کشورهای گوناگون، نمایشگاه‌هایی برای معرفی کالاهای تولید شده برگزار می‌شود و گروه زیادی از بازرگانان یا مردم عادی برای آشنایی با آخرین دستاوردهای صنایع و کشاورزی و بازاریابی برای این کالاها به نمایشگاه‌ها مراجعه می‌کنند. هم‌اکنون به ویژه به سبب رونق روابط بازرگانی میان کشورهای مختلف، برپایی نمایشگاه‌های محلی،



شکل ۲۱- گردشگری نوستالژیک



شکل ۲۲- گردشگری سیاسی



شکل ۲۳- گردشگری سلامت



شکل ۲۴- گردشگری رویدادها

۶ گردشگری نوستالژیک (خاطرات): یادآوری خاطرات و تجارب گذشته، عامل برانگیزنده برای سفر به مقاصدی است که فرد قبلاً در آن حضور داشته و به نوعی با ذهن و شخصیت او پیوند خورده است. به عنوان مثال، اشخاصی که دوران تحصیل یا کودکی خود را در شهر یا سرزمینی دیگر گذرانیده‌اند، سال‌ها بعد به همراه خانواده خود به آن سرزمین باز می‌گردند و در کوچه‌ها و خیابان‌ها به دنبال خاطرات گذشته می‌گردند.

۷ گردشگری سیاسی: گردشگری به منظور شرکت در اجلاس و مجامع بین‌المللی، کنگره‌ها و سمینارهای سیاسی، جشن‌های ملی، مذهبی، مراسم ویژه سیاسی مانند، تدفین رهبران و شخصیت‌های سیاسی، پیروزی رهبران احزاب و به حکومت رسیدن آنها و نظایر آن، گردشگری سیاسی نامیده می‌شود. در این‌گونه سفرها، افراد سیاسی شرکت‌کننده در مراسم آن کشور به صورت موقت و کوتاه مدت به آن کشور سفر کرده و هدف آنها مأموریت دولتی با زمان کوتاه است.

۸ گردشگری سلامت: گردشگری سلامت شامل گردشگرانی است که برای به دست آوردن رفاه جسمانی، تمرکز و آزادی فکر از مشکلات روزمره و درمان بیماری‌ها چه از راه عمل‌های پزشکی و چه از راه درمان‌های سنتی به مقاصد گردشگری سلامت سفر می‌کنند. این نوع گردشگری امروزه مورد توجه زیادی قرار گرفته است و درآمد زیادی را نصیب کشورهای پیشرو در این نوع گردشگری نموده است.

۹ گردشگری رویدادها: گردشگری رویداد را می‌توان یکی از اشکال سفر با علایق ویژه نام برد که در آن فرد برای دیدن یک رویداد مانند المپیک و نمایشگاه‌های بین‌المللی تا جشنواره‌های محلی سفر کرده و یا در حین سفر خود از رویدادی بازدید می‌کند که از آن جمله می‌توان به بازدید از رویداد پیر شالیار که در تصویر آورده شده نام برد.



شکل ۲۵- گردشگری ماجراجویانه

۱۰ گردشگری ماجراجویانه: گونه‌ای از گردشگری است که مهم‌ترین هدف آن ایجاد و یا تأمین هیجان برای گردشگر است. در یک جمع‌بندی می‌توان گفت گردشگری، فعالیتی همراه با خطر، هیجان و کسب تجارب نو است. به‌طور کلی گردشگران ماجراجو، دارای ویژگی‌های خاصی نظیر ریسک‌پذیری و بی‌باکی هستند.



شکل ۲۶- گردشگری اجتماعی

۱۱ گردشگری اجتماعی: در این نوع جهانگردی عمدتاً هدف‌های اجتماعی، مردم‌شناسی و جامعه‌شناسی مانند دیدار دوستان، آشنایان و خویشاوندان مدنظر است.



شکل ۲۷- گردشگری آموزشی - علمی

۱۲ گردشگری آموزشی - علمی: در این نوع گردشگری افراد به خاطر تحصیل یا فراگیری و حضور در دوره‌های مختلف علمی به صورت انفرادی یا دسته‌جمعی اقدام به سفر می‌کنند.

گردشگری از نظر محدوده و محیط جغرافیایی

مسافرت در داخل محدوده جغرافیایی یک کشور جنبه ملی یا داخلی دارد، ولی در صورتی که از مرزهای یک کشور فراتر رود، جنبه بین‌المللی یا خارجی به خود می‌گیرد. سازمان جهانی گردشگری انواع گشت را از یکدیگر متمایز می‌کند:

- **گردشگری خروجی^۱ (برون مرزی):** شامل مسافرت افراد مقیم یک کشور به کشورهای دیگر می‌گردد.
- **گردشگری ورودی^۲ (درون مرزی):** شامل مسافرت افراد مقیم کشورهای دیگر به داخل آن کشور می‌شود.

۱ - Outbound Tourism

۲ - Inbound Tourism



شکل ۲۸- گردشگری داخلی

● گردشگری داخلی^۱ (محلی): بازدید ساکنان یک کشور از یک مقصد را گردشگری داخلی می‌گویند. در شکل ۲۸ بازدید گردشگران از میدان امام در اصفهان را نشان می‌دهد.



شکل ۲۹- گردشگری بین‌المللی

● گردشگری بین‌المللی^۲: شامل گردشگری درون مرزی و برون مرزی تعریف شده در موارد قبلی است.

گردشگری از نظر محیط جغرافیایی: محیط جغرافیایی بستر کلیه فعالیت‌های انسانی از جمله فعالیت‌های گردشگری است. بسته به اینکه گردشگری در چه مکانی و جغرافیایی باشد، می‌توان شاهد حضور انواع گردشگری مانند شهری، روستایی، عشایری، مجازی، فضایی، ساحلی، بیابانی، کوهستانی، جنگل و... بود. این نوع گردشگری امروزه بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است. مثلاً گردشگری مجازی پس از شروع پاندمی کرونا توسعه یافت و به دلیل محدودیت‌های رفت و آمد و سفر، سایت‌ها و مراکز گردشگری اقدام به تولید محتوای الکترونیکی از جاذبه‌های گردشگری کردند و آنها را در اینترنت قرار دادند و علاقه‌مندان گردشگری می‌توانستند آنها را مشاهده و لذت ببرند.

گردشگری از نظر نوع مسافرت: چگونگی شکل مسافرت از نظر انفرادی، خانوادگی یا جمعی وجه تمایز دیگری میان مسافرت‌های داخلی و خارجی است. تفاوت‌های مهمی که میان مسافرت‌های انفرادی و جمعی وجود دارد این است که در مسافرت‌های جمعی، افراد اختیاری از نظر برنامه‌ریزی مسافرت ندارند، بلکه مسئولان بنگاه‌ها برای مسافرت برنامه‌ریزی می‌کنند و مقاصد مسافرت، نوع مهمان‌سرا، رستوران و اماکن دیدنی و تفریحی را تعیین می‌نمایند. این نوع مسافرت برای کسانی که با مقصد آشنایی ندارند و یا به خارج از کشور سفر می‌کنند و کسانی که زبان نمی‌دانند، نسبت به مسافرت آزاد یا انفرادی برتری دارد، اما مسافران درباره گزینش مقصد، مدت توقف در مقصد و... آزادی عمل ندارند.

۱- Domestic Tourism

۲- International tourism

گردشگری از نظر مکان اقامت: با توجه به اینکه مکان اقامت عامل بسیار مهمی در گردشگری است و نیاز به سرمایه‌گذاری زیادی نیز دارد، گردشگران می‌توانند با توجه به عواملی مانند بودجه یا هزینه سفر، انگیزه و هدف سفر از انواع مختلف واحدهای اقامتی استفاده می‌کنند که موجب شکل‌گیری انواع مختلف گردشگران از این نظر می‌شود. مکان مسافرت یا محل اقامتی که توریست انتخاب می‌کند ممکن است در هتل، متل، ویلای شخصی، کمپینگ، خانه اجاره‌ای یا سایر مراکز اقامتی باشد.

گردشگری از نظر نوع وسیله نقلیه: با توجه به مقصد و طول مسیر و جاذبه‌های گردشگری، کارایی، راحت بودن و میزان سلامت و امنیت می‌توان یکی از انواع وسایل نقلیه را انتخاب نمود. چرا که انتخاب سیستم حمل‌ونقل یکی از نکات اصلی گردشگری است که می‌تواند در تجربه و لذتی که از سفر شامل حال افراد می‌شود، نقش مهمی داشته باشد. انواع وسیله نقلیه شامل هواپیما، قطار، کشتی، اتوبوس و خودرو شخصی می‌شود که در همین پودمان به تفصیل درباره ویژگی‌های هریک توضیح داده خواهد شد.

گردشگری از نظر زمان و مدت اقامت: با توجه به زمان و مدت اقامت و یا به عبارت دیگر طول مدت مسافرت می‌توان از جهانگردی کوتاه مدت و جهانگردی دراز مدت صحبت کرد. فصول و زمان‌های سفر نیز موجب به‌وجود آمدن مقاصد گردشگری موقت یا دائمی می‌گردد. به‌عنوان مثال در ایران می‌توان دو فصل جهانگردی شامل گردشگری زمستانی (از آبان تا فروردین) و گردشگری تابستانی (از اردیبهشت تا مهرماه) را مشخص نمود که در برخی دیگر از کشورهای دارای آب و هوای معتدل نیز می‌توان همین شرایط را مشاهده کرد.



شکل ۳۰- اثرات نامطلوب زیست‌محیطی

بر مبنای اثرات گردشگری، گردشگری به دو گروه تقسیم‌بندی می‌شود:

گردشگری انبوه: گردشگری انبوه به گردشگری می‌گویند که از قبل برنامه‌ریزی شده است و گردشگران مایل به رفتن به اماکن ناشناخته نیستند و امکانات و کیفیت برای آنها مهم است، رفتار این افراد در طبیعت مسئولانه نبوده و در بلندمدت از خود اثرات منفی به‌جای می‌گذارند. مانند ریختن زباله در طبیعت توسط گردشگران که نمونه آن در شکل ۳۰ نشان داده شده است.

گردشگری جایگزین: این نوع گردشگری با دیدگاه اینکه گردشگران کمترین اثرات منفی را در طبیعت از خود به‌جای گذارند و از آنها تنها جای پاهایشان در طبیعت به‌جای گذارده شود، به وجود آمده است. در این نوع گردشگری سعی بر این است که باعث ارتقا سطح زندگی و ایجاد اشتغال بیشتر مردم محلی شوند و تأکید بسیار زیادی بر گردشگری پایدار دارند و برای طبیعت، تاریخ و فرهنگ ساکنان محلی احترام قائل هستند.

با جست‌وجو در سایت‌های بازدید مجازی از چندین مقصد گردشگری، اطلاعات کافی را از مقاصد به دست بیاورید و در کلاس ارائه نمایید.





در مورد مقاصد گردشگری که فصل سفر متفاوت دارند، مطالعه و آنها را توصیف نمایید.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	بررسی بازار سفر	محل: سایت رایانه هنرستان زمان: ۳۰ دقیقه سناریوی سفر توسط هنرآموز تعیین شود.	۱- انتخاب نوع سفر و وسیله نقلیه بر اساس نیاز گردشگر ۲- ناتوانی در انتخاب نوع سفر و وسیله نقلیه	انتخاب صحیح نوع سفر و وسیله نقلیه براساس نیاز و شرایط گردشگر	۳	
				انتخاب صحیح نوع سفر براساس نوع سفر	۲	
				عدم انتخاب نوع سفر و وسیله نقلیه	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت و خلاقیت و مدیریت زمان	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

روش های حمل و نقل در صنعت گردشگری

از آنجا که توسعه حمل و نقل در بخش دولتی و خصوصی تأثیر عمده ای بر رشد و هدایت صنعت گردشگری داشته است، فراهم بودن امکانات حمل و نقل مناسب، مطمئن، راحت، سریع و ارزان پیش شرط توسعه گردشگری است. گردشگران در تصمیمات خود دو عامل هزینه و زمان را مد نظر دارند و برای دسترسی به مقاصد گردشگری انتخاب نوع سیستم حمل و نقل بر این دو عامل تأثیر می گذارد. به همین دلیل در پنجاه سال گذشته سفرهای هوایی رونق بیشتری داشته است زیرا در سفرهای طولانی استفاده از هواپیما از نظر زمان و همچنین هزینه مقرون به صرفه تر است و به این ترتیب توسعه حمل و نقل هوایی به گسترش گردشگری جمعی در قرن بیستم کمک شایانی نموده است.

انجام مسافرت ها معمولاً توسط وسایل نقلیه (زمینی، هوایی و یا دریایی) صورت می گیرد که این عامل نیز خود می تواند شکل خاصی از گردشگری را به نام گردشگری زمینی، هوایی و یا دریایی به وجود آورد. از جمله



شکل ۳۱- هواپیما



شکل ۳۲- قطار

وسایل حمل و نقل می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

هواپیما: این وسیله (شکل ۳۱) برای مسافت‌های طولانی مناسب بوده و برای افرادی که بخواهند از زمان خود حداکثر استفاده را بنمایند و به‌خصوص برای مسافرت‌های خارج از کشور بهترین وسیله است. از مزایا و معایب این نوع حمل و نقل می‌توان به سرعت بالا، لوکس بودن خدمات، گران بودن خدمات، پرهزینه بودن تأسیسات جانبی و نیاز به تشریفات زمان‌بر ورود و خروج از هواپیما در قبل و بعد از پرواز اشاره کرد.

قطار: بستگی به فناوری و پیشرفت خطوط ریلی و نوع قطار و خدمات ارائه شده به عنوان یکی از بهترین و ایمن‌ترین وسیله جهت جابه‌جایی گردشگران مورد استفاده قرار می‌گیرد. صرفه‌جویی هزینه‌ای در استفاده از اقامت‌های هتل‌ها در جابه‌جایی‌های شبانه به مزیت استفاده از این وسیله می‌تواند تبدیل شود. تماشای محیط اطراف، ارزانی، راحتی، امکان خواب، سرویس بهداشتی و امکان ارائه غذا از طریق رستوران قطار از ویژگی این وسیله نقلیه می‌باشد.

قطارها از نظر توقف در ایستگاه‌ها به ۳ دسته تقسیم می‌شوند.

- ۱- **اکسپرس:** در بین راه توقف ندارد، فقط در ایستگاه‌های درجه یک آن هم اگر اشکال فنی داشته باشد توقف خواهد داشت.
- ۲- **سریع‌السیر:** فقط در چند ایستگاه درجه یک برای مسافرگیری توقف می‌کند.
- ۳- **عادی:** در همه ایستگاه‌ها توقف دارد.



شکل ۳۳- کشتی

کشتی: رویایی بودن، تفریح متنوع، سکوت و آرامش، بهداشت مناسب، راحتی، امکان پذیرایی در داخل کشتی از ویژگی‌های سفر با کشتی می‌باشد. راه‌های آبی از جمله قدیمی‌ترین گذرگاه‌های مورد استفاده گردشگران بوده است. استفاده از راه‌های ارتباط آبی و سفرهای دریایی کوتاه مدت در برنامه‌های بازدید گردشگران در بین برنامه‌های کلی تور می‌تواند برای آنها جالب و دیدنی باشد. وابستگی به مناطق جغرافیایی خاص و بنادر مشخص و طولانی بودن این گونه سفرها از معایب آن به شمار می‌رود.



شکل ۳۴- خودروی جمعی

خودروی جمعی: خصوصیتی مانند هزینه نسبتاً ارزان، در دسترس بودن، قابلیت انعطاف در تغییر اجرای برنامه‌ها، قابلیت جایگزینی در صورت نقص فنی در اسرع وقت، امکان توقف و تماشای اطراف و مناظر طبیعی و دیدنی از ویژگی‌هایی است که باعث شده از این وسیله برای جابه‌جایی گردشگران استفاده شود. بعضی از این خودروها مجهز و راحت بوده و دارای امکاناتی نظیر صندلی‌های تخت‌خواب‌شو، کولر و تلویزیون، شارژر و... می‌باشند.



شکل ۳۵- خودروی شخصی

خودروی شخصی: در عصر حاضر، خودروی شخصی شاید مهم‌ترین وسیله برای مسافرت، به ویژه مسافرت‌های داخلی و کوتاه باشد. جاده‌های صاف و هموار، بزرگراه‌ها و وجود امکانات ایمنی و رفاهی و امکان دیدن مناظر زیبای بین راه خود مشوق بزرگی برای مسافرت با خودروی شخصی است، به خصوص آزادی عملی که مسافرین برای جابه‌جایی و اقامت با این وسیله نقلیه دارند.

با تهیه تصاویر و پاورپوینت، ویژگی‌ها، مزایا و معایب هر کدام از وسایل سفر را ارائه دهید.

فعالیت کلاسی



واحداقامتی

مکانی است که فرد یا افرادی به‌طور موقت در آن اسکان می‌یابند و در قبال خدمات و سرویس‌دهی معین، هزینه مشخصی را پرداخت می‌نمایند که در عرف به آن خانه گفته نمی‌شود. این اقامت باید بیش از ۲۴ ساعت و کمتر از یک سال باشد. وزارت میراث فرهنگی و گردشگری واحدهای اقامتی را به ۱۶ نوع تقسیم می‌کند که هتل، مُتل، مهمان‌پذیر و... از انواع آن می‌باشد. وزارت گردشگری در آیین‌نامه ایجاد، اصلاح و درجه‌بندی تأسیسات گردشگری، انواع واحدهای اقامتی را اعلام کرده است.

انواع واحدهای اقامتی

● در تقسیم‌بندی دیگری، مراکز اقامتی به دسته‌بندی جدول روبه‌رو طبقه‌بندی می‌شوند که این نوع تقسیم‌بندی بیشتر بر مبنای عملکرد و خدمات این مراکز انجام شده است.

● هتل	● مُتل	● پلاژ
● زائرسرا	● کمپ	● ویلا
● مهمان‌پذیر	● آپارتمان	● پانسیون
● هتل بیمارستان	● خوابگاه	

درجه‌بندی واحدهای اقامتی

هتل لوکس‌ترین واحد اقامتی که از ۱ تا ۵ ستاره تقسیم‌بندی می‌شود.
هتل‌ها به سه درجه (A, B, C) تقسیم می‌شوند.
بالاترین آن درجه (A) و پایین‌ترین آن درجه (C) است.
در برخی کشورها از اصطلاح الماس به جای ستاره استفاده می‌شود.

درجه‌بندی واحدهای اقامتی در کشورهای مختلف و زنجیره‌های مختلف هتل‌داری، دارای شرایط و معیارهای متفاوت می‌باشد. تفاوت درجه‌ها و شیوه‌های ارزیابی آنها در کشورهای مختلف باعث شده است که امروزه

شاهد تفاوت سطح خدمات و کیفیت در هتل‌های هم ستاره در کشورهای مختلف باشیم. مثلاً هتل ۵ ستاره در کشور عراق با ترکیه، ایران و امارات متحده عربی کاملاً متفاوت است. در کشور ایران درجه‌بندی و ارزیابی مربوطه ابتدا براساس استانداردهای خاص کمی بوده و کمتر به کیفیت خدمات توجه می‌شد اما در شیوه‌نامه درجه‌بندی جدید، اغلب ارزیابی‌ها براساس کیفیت خدمات می‌باشد که توسط ارزیابان مورد تأیید وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی انجام می‌شود.

هتل آپارتمان: این واحدهای اقامتی دارای اتاق‌هایی با آشپزخانه و امکانات پخت و پز می‌باشند و در سه درجه زیر تقسیم می‌شوند. بهترین درجه سه ستاره و پایین‌ترین درجه یک ستاره می‌باشد.



شکل ۳۶- نمونه‌ای از مرکز مهمان‌پذیر در استان اردبیل

مهمان‌پذیر: این واحدهای اقامتی دارای امکانات کمتر و ساده‌تر نسبت به هتل و هتل آپارتمان بوده و ممکن است فاقد امکانات و سالن‌های بخش غذا و نوشیدنی باشند. اغلب این واحدها را براساس درجه تقسیم‌بندی می‌کنند و کمترین درجه مربوط به درجه ۳ و بهترین درجه مربوط به درجه ۱ می‌باشد. اما در برخی مناطق این واحدها نیز براساس درجه‌بندی ستاره تقسیم‌بندی می‌شوند که در این صورت ارزش درجه آنها مانند هتل آپارتمان‌ها خواهد بود.

هتل‌ها را از منظرهای مختلف مانند محل قرارگیری، اندازه و تعداد اتاق، طرح فروش، کیفیت و تنوع خدمات و نوع مهمانان و... می‌توان درجه‌بندی نمود که در زیر به چند مورد آن اشاره می‌شود.

انواع هتل از نظر امکان

هتل‌های مرکز شهر^۱: این هتل‌ها دارای طبقات زیاد بوده و فضای باز عمومی زیادی ندارند. تِجَار و مهمانان اداری بیشتر از این هتل‌ها استفاده می‌کنند. اتاق‌های آن بسیار گران‌قیمت است. این هتل‌ها بیشتر از طرح اروپایی در نوع سرویس‌دهی خود استفاده می‌کنند ولی امروزه طرح شامل اتاق و صبحانه بیشتر متداول است. هتل‌های حومه شهر^۲: این قبیل هتل‌ها در اطراف شهرها ساخته می‌شوند. دارای فضای بیرونی هستند و دارای امکاناتی از قبیل استخر روباز، فضای ورزشی و زمین تنیس می‌باشند. قیمت این گونه هتل‌ها از هتل‌های مرکز شهر کمتر است و به همین منظور بیشتر کنفرانس‌ها، سمینارها و گردهمایی‌ها در آنها برگزار می‌شوند.

۱- Down Town Hotels

۲- Suburban Hotels

مُثل^۱: این مراکز اقامتی به صورت افقی و در طبقات کم ساخته شده و عموماً نزدیک شهر یا بین دو شهر واقع می‌شوند و نهایتاً ۲ طبقه می‌باشند. پارکینگ جلوی درب اتاق و دارای امکانات خاصی مثل فروشگاه، تعمیرگاه و... می‌باشند.

هتل‌های تفریحی^۲: این هتل‌ها مخصوص خانواده‌هایی ساخته می‌شود که برای تفریح و خوش‌گذرانی به نقاط تفریحی و دیدنی مراجعه می‌نمایند و در داخل شهرها نیستند. فضای عمومی زیادی دارند. عموماً قیمت آن نسبت به هتل‌های داخل شهر ارزان‌تر است. افراد می‌توانند با استقرار در این هتل‌ها بدون پیمودن مسافت‌های زیاد به نقاط دیدنی مراجعه نمایند. اغلب در این هتل‌ها از طرح فولبرد یا هافبرد آمریکایی و یا طرح‌های ALL و U-ALL استفاده می‌کنند. در این هتل‌ها سعی بر این است که کلیه نیازها و تفریحاتی که مهمان نیاز دارد برآورده شود تا مهمان تمام مدت اقامت خود را در هتل بگذراند.



شکل ۳۷- نمونه‌ای از هتل فرودگاهی

هتل‌های فرودگاهی^۳: در نزدیک‌ترین مکان به فرودگاه‌ها ساخته می‌شود و در آن افرادی که پروازشان لغو می‌شود یا دچار تأخیر می‌گردد، استقرار پیدا می‌کنند. اقامت آنها بیش از یک شب نیست. طرح اجرایی در این هتل‌ها طرح اروپایی است و هزینه آن نسبتاً ارزان قیمت می‌باشد. در برخی از این

هتل‌ها مراکز و سالن‌های کنفرانس و گردهمایی قرار داده می‌شود تا مهمانان بتوانند بدون نیاز به ورود به داخل شهرها در این برنامه‌ها شرکت و بلافاصله آن شهر را ترک کنند. این هتل‌ها نسبت به انواع مشابه ارزان‌قیمت‌تر هستند و در شهرهای فرودگاهی قرار دارند (شکل ۳۷).

انواع هتل از لحاظ تعداد اتاق

هتل‌های کوچک دارای ۱ تا ۲۵ اتاق (در ایران ۷ تا ۲۵ اتاق)	
هتل‌های متوسط ۲۶ تا ۱۰۰ اتاق	هتل‌های بزرگ ۱۰۱ تا ۳۰۰ اتاق
هتل‌های خیلی بزرگ ۳۰۱ تا ۱۰۰۰ اتاق	مگا هتل بالای ۱۰۰۰ اتاق

با جست‌وجو در اینترنت، نمونه‌هایی از هتل‌های مختلف براساس مکان و تعداد اتاق در ایران و کشورهای مختلف فهرست کرده و گزارشی مصور تهیه و در کلاس ارائه نمایید.

فعالیت کلاسی



انواع هتل از لحاظ طرح خدمات

اروپایی^۴: در هتل‌های لوکس و گران‌قیمت و در مهمان‌پذیرها و در هتل‌های ترانزیت یا فرودگاهی، طرح فروش فقط شامل اتاق است. در برخی هتل‌ها مانند هتل‌های لوکس امکانات سرو غذا و نوشیدنی وجود دارد اما هزینه جداگانه گرفته می‌شود.

تعدیل یافته آمریکایی^۱: هزینه دریافتی در این طرح شامل اتاق، صبحانه و یک وعده غذایی است. **فولبرد یا فول آمریکایی^۲**: هزینه دریافتی شامل اتاق، صبحانه، ناهار و شام است که صورت غذا یا منوی آن عموماً در دو نوع باز و بسته می باشد.

کنتیننتال یا قاره ای^۳: هزینه دریافتی در این طرح شامل اقامت و صبحانه مختصر است. در این طرح مهمان از وعده صبحانه که وعده غذایی مهم و اجباری است، استفاده می کند. ساعات ارائه صبحانه عموماً (۷:۳۰ الی ۱۰) می باشد. صبحانه کنتیننتال شامل چای یا آب میوه یا شیر، نان، پنیر، کره و مربا است.

برمودا (شرق آسیا): هزینه دریافتی در این طرح شامل اقامت و صبحانه کامل به صورت بوفه است. این طرح امروزه بیشترین طرفدار را در بین مهمانان هتل های ۳ ستاره به بالا دارد.

طرح ALL: در این طرح موارد زیر وجود دارد.

ارائه کلیه خدمات هتل با یک قیمت واحد می باشد.
ارائه خدمات غذا و نوشیدنی به صورت رایگان است (هزینه های تمام خدمات در همان قیمت واحد محاسبه شده است).
ارائه خدمات غذا و نوشیدنی فقط در ساعات خاصی قابل انجام است (عموماً بین ۷ تا ۲۴) و شامل برخی نوشیدنی ها نمی شود.

طرح U-ALL: در این طرح موارد زیر وجود دارد.

ارائه کلیه خدمات هتل با یک قیمت واحد می باشد.
ارائه خدمات غذا و نوشیدنی، تفریحات و... به صورت رایگان است. (هزینه تمام خدمات در همان قیمت واحد محاسبه شده).
ارائه خدمات غذا و نوشیدنی، تفریحات و... در تمام ساعات شبانه روز قابل انجام است.

انواع هتل از لحاظ نوع مهمان

هتل های خانوادگی^۴: میانگین مدت اقامت بین ۳ تا ۴ روز است. از لحاظ نوع اقامت، کاری و تفریحی می باشد. **هتل های گروهی^۵**: سالن های همایش متعدد دارد. مدت اقامت مهمانان بسته به مدت برگزاری همایش می باشد. **هتل های کلینیکی^۶**: عموماً در نقاط خوش آب و هوا و دور از شهر می باشند، البته برخی مواقع در مراکز شهرهای بزرگ که دارای مراکز درمانی پیشرفته هستند، نیز احداث می شود. مدت اقامت در آن زیاد و وابسته به مدت درمان است. هزینه خدمات پزشکی آنها گران تر از مراکز درمانی می باشد.

انواع هتل از نظر مدت اقامت

هتل های پانسیون^۷: مدت اقامت در آن عموماً بیش از ۳۰ روز است. **هتل های نیمه پانسیون^۸**: مدت اقامت در این هتل ها بین ۱ تا ۳۰ روز بوده و اغلب هتل ها در این دسته قرار می گیرند.

هتل های فرودگاهی^۹: اقامت در آنها به صورت ساعتی و نهایتاً یک شب می باشد.

۱- Half Board / Modified American plan

۴- Family Hotel

۷- Residential Hotel

۲- Full Board / Full American plan

۵- Group Hotel

۸- Semi Residential Hotel

۳- Continental

۶- Clinical Hotel

۹- Airport Hotel

دسته‌بندی هتل‌ها از نظر مالکیت و حوزه فعالیت

هتل‌های زنجیره‌ای بین‌المللی^۱: دامنه فعالیت آنها به صورت زنجیره‌ای در ۵ قاره جهان می‌باشد و با مدیریت و استاندارد یکسانی اداره می‌شوند. هتل‌های زنجیره‌ای هیلتون^۲، شرایتون^۳، هالیدی این^۴، ماریوت^۵ و هایت^۶ از جمله این نوع از هتل‌ها هستند.

هتل‌های زنجیره‌ای منطقه‌ای^۷: دامنه فعالیت آنها به صورت زنجیره‌ای در یک منطقه محدود و خاص می‌باشد. مانند هتل‌هایی که فقط در منطقه خاورمیانه یا فقط در شرق آسیا فعالیت دارند.

هتل‌های زنجیره‌ای کشوری^۸: دامنه فعالیت آنها به صورت زنجیره‌ای در کشور می‌باشد. مانند گروه هتل‌های هما و پارس در ایران.

هتل‌های مستقل و شخصی^۹: دامنه فعالیت آنها به صورت شخصی و خصوصی اداره می‌شوند.

طبقه‌بندی هتل‌ها براساس بازارهای هدف

هتل‌های تجاری^{۱۰}: در مناطق تجاری شهرها تأسیس می‌شوند و جهت استفاده تجار و... مناسب هستند.

هتل‌های فرودگاهی^{۱۱}: نزدیک به فرودگاه و یا ممکن است در محوطه فرودگاه تأسیس شوند و برای اقامت مهمانان در حال سفر (ترانزیت) می‌باشند.

هتل سوئیت^{۱۲}: اتاق‌های این هتل‌ها شامل یک اتاق خواب، یک پذیرایی و در برخی موارد یک آشپزخانه کوچک است که مناسب خانواده‌ها می‌باشند.

هتل‌های مناسب برای اقامت‌های طولانی^{۱۳}: فقط خدمات خواب و صبحانه (B/B) را دارند. مناسب مسافرانی می‌باشد که می‌خواهند هزینه کمتری را بپردازند. در ایران هتل‌های (۱ و ۲) ستاره، (B/B) محسوب می‌شوند.

هتل‌های تفریحی^{۱۴}: در مناطق خوش آب و هوا کنار دریا، جنگل‌ها، کوهستان‌ها تأسیس می‌شود. اغلب دارای زمین گلف، استخر و سونا هستند و از مسافری با غذا و انواع نوشیدنی‌ها پذیرایی می‌گردد.

هتل‌های همایشی^{۱۵}: دارای تعداد زیادی اتاق و خدمات غذا و نوشابه ممتاز می‌باشند و از تعداد زیادی رستوران و سالن‌های مجلل برخوردارند. برای برگزاری مراسم و تشریفات بزرگ طراحی شده و آماده پذیرایی از مهمانان مهم و برگزاری مراسم خاص می‌باشند.

هتل کلوب^{۱۶}: این هتل‌ها برای برگزاری مراسم و تشریفات بزرگ طراحی شده و اغلب دارای تعدادی اتاق، سالن‌های متعدد بازی و سرگرمی می‌باشد. مهمان‌ها به قصد بازی و سرگرمی به آنجا سفر می‌کنند. این هتل‌ها در لاس وگاس و مونت کارلو بسیار فراوان هستند.

۱- International Chain Hotels

۲- Hilton

۳- Sheraton

۴- Holiday Inn

۵- Marriott

۶- Hyatt

۷- Regional Chain Hotels

۸- National Chain Hotels

۹- Independent Hotels

۱۰- Commercial Hotels

۱۱- Airport Hotels

۱۲- All Suite Hotels

۱۳- Suitable Hotels For Long Stay

۱۴- Resort Hotels

۱۵- Conversation Hotels

۱۶- Casino Hotels



شکل ۳۸- نمونه‌ای از اقامتگاه بومگردی - کرمان

اقامتگاه‌های بومگردی: این اماکن اقامتی عموماً در روستاها و مراکز دور افتاده شهری ایجاد شده و مصالح استفاده شده در آنها از همان منطقه بوده و براساس فرهنگ همان منطقه ساخته شده و از گردشگران پذیرایی می‌کنند (شکل ۳۸).



شکل ۳۹- نمونه‌ای از هتل سبز - منطقه کیش

هتل سبز: این هتل‌ها از انرژی‌های تجدیدپذیر و پاک مانند انرژی خورشیدی استفاده کرده و سعی می‌کنند کمترین آلودگی را برای محیط‌زیست ایجاد کنند (شکل ۳۹).

هنرجویان با مراجعه به ۲ هتل در شهر محل سکونت خود، ویژگی‌های آنها را فهرست نموده و مشخص کنند که هر کدام در چه دسته‌بندی از هتل‌ها قرار دارند و به‌صورت گزارش به هنرآموز تحویل دهند.

فعالیت
کارگاهی



منظور گردشگران از سفر به یک منطقه گردشگری، بهره‌مندی و بازدید از جاذبه‌های گردشگری منطقه است. از این رو اهمیت مطالعه جاذبه‌های گردشگری در کنار سایر کالاها و خدمات این صنعت غیرقابل انکار است. جاذبه‌های گردشگری نوعی عوامل طبیعی، فرهنگی و انسانی هستند که در آدمی میل به مسافرت ایجاد می‌کنند. به‌طور کلی جاذبه‌ها را می‌توان به ۲ دسته تقسیم کرد: ۱- جاذبه‌های طبیعی ۲- جاذبه‌های انسانی - فرهنگی (انسان ساخت)

گردشگری از نظر جاذبه‌های طبیعی



شکل ۴۰- نمونه‌هایی از جاذبه‌های طبیعی

جاذبه‌های طبیعی شامل مواردی از قبیل چشم‌اندازها، آب و هوا، فضای سبز، جنگل‌ها و حیات‌وحش است. در به‌وجود آمدن این‌گونه جاذبه‌ها، انسان هیچ دخل و تصرفی نداشته و به‌صورت خدادادی خلق شده‌اند. در بین جاذبه‌های طبیعی، دریا از اهمیت بیشتری برخوردار است خصوصاً در فصل تابستان که جذب توریست بسیار زیاد است. مثلاً بیش از نیمی از مسافران کشور فرانسه برای شنا، اسکی روی آب، قایق‌سواری و استفاده از آفتاب و... به سواحل این کشور سفر می‌کنند.

چشم‌اندازها و مناظر زیبای طبیعت مانند سواحل دریا، دریاچه‌ها، تالاب‌ها، جزایر، بیشه‌زارها، نقاط سرسبز و خرم، گیاهان وحشی، جنگل‌ها و پارک‌های ملی، نواحی تفرجگاهی، مناطق کوهستانی و ییلاقی از کانون‌های جذب توریست یا گردشگر هستند. فعالیت‌های ورزشی - تفریحی مانند غارپیمایی، کوه‌پیمایی، غواصی، موج‌سواری، شنا، اسکی روی آب، قایق‌رانی، ماهیگیری و استفاده از غذاهای دریایی نیز از جاذبه‌های این نوع گردشگری است. رفتن به سفرهایی به قصد دیدار از طبیعت عمدتاً در راستای اهدافی است که مهم‌ترین آنها تغییرات آب و هوا، تفریح، استراحت و رفع خستگی، کسب آرامش روحی و فکری و تجدیدقوا برای کار مجدد است. این امر موجب شده که تعداد بازدیدکنندگان از جاذبه‌های طبیعی پارک‌های ملی و سایر نواحی حفاظت شده در حال افزایش باشند. از جمله گردشگری‌های مناطق طبیعی که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است گردشگری بیابانی است و ایران با دارا بودن دو دشت بزرگ لوت و کویر از این لحاظ نیز برای گردشگران جذاب است.

گردشگری از نظر جاذبه‌های انسانی - فرهنگی (انسان ساخت)



شکل ۴۱- نمونه‌هایی از جاذبه‌های انسان ساخت

از دیرباز بشر با استفاده از مصالح و مواد طبیعی و با بهره‌مندی از تجربه، دانش و فنون بناهای عظیمی ایجاد کرده است و در طول زندگی خویش تاریخ و فرهنگ را بنیان نهاده و بر اساس باورهای مذهبی و اجتماعی، سنت‌ها و آیین‌هایی را در فصل‌ها و مناسبت‌های گوناگون شکل داده است. آنچه مسلم است شرایط جغرافیایی، اوضاع طبیعی و باورهای مذهبی و... در چگونگی ایجاد بناها، تاریخ و فرهنگ آدمی مؤثر بوده است. جاذبه‌های انسانی - فرهنگی را می‌توان شامل میراث فرهنگی، تاریخی، هنری مانند

آداب و رسوم، سنت‌ها، موسیقی، صنایع دستی، آشپزی و غذا، بناهای تاریخی مانند کاخ‌ها، موزه‌ها، مراکز علمی، فنی، کتابخانه‌ها و... دانست. جاذبه‌های انسان ساخت یا دست‌ساز بشر به ۲ نوع تقسیم می‌شوند. این جاذبه‌ها یا مانند تخت جمشید محصول تاریخ و فرهنگ بشری هستند و یا مانند برج میلاد و برج ایفل جاذبه‌های مصنوعی مدرن هستند.

جاذبه‌های توریستی ایران

کشور ایران به دلیل قدمت تاریخی و فرهنگی خود جاذبه‌های متنوعی را دارد که می‌توانند طیف وسیعی از توقعات توریست‌ها را تأمین کند. جاذبه‌های ایران را می‌توان به سه بخش تقسیم کرد:

۱ جاذبه‌های طبیعی: مثل کوه‌های سبلان و دماوند، کویرهای زیبا، آب‌های معدنی و...

هنرجویان تحت نظارت هنرآموز با شرکت در برنامه بازدید از یک جاذبه انسان ساخت و یک جاذبه طبیعی، گزارش مستندی تهیه و در کلاس ارائه نمایند.

فعالیت
کارگاهی



۲ جاذبه‌های فرهنگی: مانند تخت جمشید، مسجد گوهرشاد، منارجنبان و صنایع دستی

۳ جاذبه‌های مذهبی: مانند حرم مطهر امام رضا (ع)، حرم حضرت معصومه (س)، امام‌زادگان و...

دفاتر یا شرکت‌های خدمات مسافرتی، هواپیمایی و زیارتی

یکی از مهم‌ترین اجزای سفر شرکت‌ها یا دفاتر مسافرتی هستند. این شرکت‌ها وظیفه مشاوره دادن به مسافران، تهیه بلیت، ویزا و رزرو محل اقامت و اجرای تور و بیمه را به‌عهده دارند و دارای انواع زیر می‌باشند:

(الف) دفتر خدمات هواپیمایی: در زمینه فروش بلیت سفرهای هوایی و هرگونه اقدام دیگر مربوط به خدمات ترابری مسافر به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم با رعایت قوانین و مقررات حمل‌ونقل فعالیت می‌نماید و زیر نظر سازمان هواپیمایی کشوری است.

ب) دفتر خدمات سیاحتی - جهانگردی: در زمینه اخذ روادید، تنظیم و انجام سفرهای گروهی داخلی و خارجی، رزرو مکان اقامت و هرگونه خدمات ایرانگردی و جهانگردی با رعایت قوانین فعالیت می‌کند و زیر نظر وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی است.

پ) دفتر خدمات زیارتی: در زمینه ثبت نام، تنظیم و انجام سفرهای زیارتی داخلی و خارج از کشور، رزرو مکان اقامت و هرگونه خدمات زیارتی با رعایت قوانین و مقررات حج و زیارت فعالیت می‌کند و زیر نظر سازمان حج و زیارت است.

راهنمای تور



شکل ۴۲- راهنمای تور

یکی از مهم‌ترین ارکان و اجزای سفر راهنمای تور^۱ می‌باشد. گردشگران با ورود به سرزمین مقصد نیازمند کسب اطلاع از ابعاد گوناگون مقصد نظیر جاذبه‌ها، مسیرها، زمان‌های مناسب بازدید و نظایر آن هستند. گروهی از مسافران علاقمندند تا اطلاعاتی که خود از مقصد گردآوری کرده‌اند (اطلاعات پیش از سفر) و یا در تماس با مردم محلی در هر زمان کسب می‌نمایند را در برنامه‌ریزی سفر استفاده کنند. اما بسیاری از گردشگران نیز که اقدام به خرید بسته سفر می‌کنند

تمایل دارند با استخدام یک راهنما در هزینه‌های زمانی کسب اطلاع صرفه‌جویی نمایند. راهنمایان تور نقش بسیار مؤثری در معرفی مقصد گردشگری به مسافران دارند. آنها با عملکردی شایسته می‌توانند تصویری دلپذیر از مقصد پیش روی بازدیدکننده قرار دهند و در عوض عملکرد نامناسب و ناموفق آنها بر وجهه مقصد، تأثیری منفی بر جای خواهد گذارد.

راهنمای تور رابط اصلی میان مقصد گردشگری و گردشگر تلقی می‌شود. راهنما شخصی است که فرد یا گروه‌هایی از افراد را که ممکن است از اهالی کشور یا خارجی باشند به جاذبه‌های مقصد از قبیل مناظر زیبا، موزه‌ها، آثار تاریخی و یادمان‌های فرهنگی هدایت نموده و به زبان مورد نظر گردشگران در خصوص این موارد اطلاعات لازم را به روشی جذاب و جالب توجه در اختیار قرار می‌دهد. تعبیر گوناگون و در عین حال جالب توجهی در خصوص راهنمایان تور به کار رفته است، آنها را مُرشد، رابط میان محیط و گردشگر و واسطه فرهنگی نیز خوانده‌اند. ایفای چنین نقشی از سوی راهنما در معرفی و انتقال اطلاعات، دانش و درک بالاتر گردشگران از مقصد و مسائل فرهنگی آن را در پی خواهد داشت. یک راهنمای تور برای آنکه بتواند وظایف خویش را به‌نحوی مناسب و شایسته به انجام رساند باید از ویژگی‌های فردی و صلاحیت‌های تخصصی خاصی برخوردار باشد. در مواردی راهنمای تور از ابتدای سفر و از مبدأ سفر با گردشگران همراه می‌شود که عموماً نماینده آژانس برگزارکننده تور است. در مواردی نیز راهنمای تور فقط در مقصد به تور اضافه شده و راهنمایی گردشگران را در مقصد به عهده دارد. راهنمای اضافه شده در مقصد عموماً از تسلط بیشتری نسبت به جاذبه‌های مقصد برخوردار است.

۱- Tour Leader



در بازدید از یکی از جاذبه‌های گردشگری، به عنوان راهنمای تور در مورد جاذبه گردشگری موردنظر تحقیق و به همکلاسی‌های خود توضیح دهید.

مکان‌های پذیرایی

یکی از اجزای سفرها، مکان‌های پذیرایی می‌باشند که می‌توانند در بین راه یا در مقصد وجود داشته و به مسافران خدمات‌رسانی نمایند. رستوران‌ها با شیوه‌های مختلف سرو غذا مانند سلف سرویس، بوفه و روش عادی یا بشقاب‌های خود را ارائه می‌نمایند. به‌طور کلی سه دسته از اماکن پذیرایی وجود دارد که به شرح زیر می‌باشد.



شکل ۴۳- واحد پذیرایی کوچک

- **واحدهای پذیرایی کوچک:** در آنها پخت‌وپز، عرضه غذا و سرویس‌دهی وجود دارد اما بسیار محدود است مثل پیتزا فروشی، ساندویچی و جگر فروشی (شکل ۴۳).



شکل ۴۴- مکان فروشگاهی

- **مکان‌های فروشگاهی:** در این مکان‌ها مانند فروشگاه مواد غذایی، لبنی، پروتئینی و سوپرمارکت‌ها، مواد غذایی و نوشیدنی به صورت آماده یا نیمه آماده که باید در خارج از این مکان طبخ شود، به فروش می‌رسند (شکل ۴۴).



شکل ۴۵- غذای بسته‌بندی شده

- **مکان‌های پذیرایی نسبتاً بزرگ و کترینگ‌ها:** این واحدها عمدتاً بخش تولید و توزیع دارند. نحوه سرویس‌دهی، دکور و نوع غذاها بستگی به کلاس و استاندارد هتل یا کترینگ دارند. در هتل‌ها و رستوران‌ها اغلب مکانی جهت سرو و صرف غذا وجود دارد اما کترینگ‌ها اماکنی هستند که غذا را طبخ و بسته‌بندی کرده و به مسافر ارائه می‌نمایند. در این اماکن، محلی برای نشستن و صرف غذا برای مهمانان وجود ندارد (شکل ۴۵).

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۲	نیازسنجی و جمع‌آوری اطلاعات	محل: سایت هنرستان زمان: ۲۵ دقیقه فهرستی از امکانات حمل و نقل، محل‌های اقامتی و اماکن پذیرایی شهر در اختیار هنرجو باشد.	۱- پیشنهاد وسیله حمل، محل اقامت و مکان پذیرایی براساس نیاز و شرایط گردشگر ۲- ناتوانی در ارائه پیشنهاد	ارائه بهترین پیشنهاد وسیله حمل، محل اقامت و مکان پذیرایی براساس نیاز و شرایط گردشگر	۳	
				ارائه پیشنهاد وسیله حمل، محل اقامت و مکان پذیرایی بدون توجه به نیاز و شرایط گردشگر	۲	
				ناتوانی در ارائه پیشنهاد	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش	۱- رعایت دقت، مدیریت زمان و تصمیم‌گیری در انتخاب، رعایت مقررات و استانداردها ۲- رعایت موارد زیست‌محیطی	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

بیمه



شکل ۴۶- نماد شرکت بیمه

بیمه سازوکاری است که طی آن بیمه‌گر، براساس بیمه‌نامه (قرارداد بیمه) تعهد می‌دهد، که خسارت احتمالی را به شرط وقوع یک حادثه در یک دوره زمانی مشخص، جبران یا خدمات مشخصی از طرف بیمه‌گذار پرداخت نماید. بنابراین، بیمه یک روش مقابله با ریسک است. بیمه همچنین به پوشش هزینه‌های مرتبط با مسئولیت قانونی در قبال خسارت یا آسیب وارده به شخص ثالث نیز کمک می‌کند. بدین معنی که بیمه شده در برابر ضررهای مالی غیرمنتظره محافظت می‌شود. بنابراین، در قبال هر اتفاق بدی که

رخ می‌دهد، شرکت بیمه به فرد بیمه شده یا اشخاصی که از جانب او بیمه شده‌اند، پول می‌پردازد. از این رو، اکثر مردم چند مورد از انواع بیمه‌ها را برای ماشین، خانه یا سلامت خود و خانواده‌هایشان خریداری می‌کنند.

اجزای اصلی بیمه نامه ها

حق بیمه: همان قیمت بیمه نامه که معمولاً به صورت یک جا یا ماهانه از بیمه شده (بیمه گذار) دریافت می شود.
سقف بیمه: حداکثر مبلغی است که بیمه گر برای خسارت های تحت پوشش بیمه نامه پرداخت می کند.
فرانشیز: قسمتی از خسارت را که شرکت بیمه پرداخت نمی کند و این خسارت به عهده بیمه گذار باقی می ماند، فرانشیز بیمه است.

انواع بیمه

بیمه ها از نظر موضوع انواع مختلفی دارند که در جدول زیر آمده است، در ادامه موارد مهم و کاربردی بیمه در گردشگری توضیح داده می شود.

تقسیم بندی انواع بیمه

عمر	مسافرتی	حمل و نقل	آتش سوزی
درمان	شخص ثالث	حوادث	بدنه اتومبیل
پول	مهندسی	هواپیما	کشتی
	گردشگری	اعتباری	مسئولیت



شکل ۴۷- نمادی از بیمه مسئولیت

■ بیمه مسئولیت: به تناسب کسب و کارها و فعالیت های متنوعی که در جامعه وجود دارد، رشته ها و زیر رشته های مختلفی از این نوع بیمه نیز ایجاد شده است. مهم ترین تضمین بیمه گر در این نوع از بیمه، جبران خسارت های مالی و جانی است که از طرف بیمه گذار به دیگران وارد شده است. به طور مثال، بیمه مسئولیت متصدی حمل و نقل، جبران کننده آسیب و خسارت هایی است که در حین حمل به کالا وارد می شود و این خسارت از طرف متصدی حمل و نقل به صاحب کالا پرداخت می گردد.



شکل ۴۸- نماد بیمه درمان

■ بیمه درمان: موضوع بیمه درمان، تأمین و جبران هزینه های درمان، اعم از درمان سرپایی یا بستری است. علت هزینه ممکن است بروز بیماری یا حادثه باشد. یکی از پوشش های متداول بیمه درمان، بیمه تکمیلی درمان است که هزینه ای مازاد بر تعرفه های بیمه های اجتماعی (مانند خدمات درمانی یا تأمین اجتماعی) را پوشش می دهد.



شکل ۴۹- نمونه حوادث کاری



شکل ۵۰- نمادی از بیمه گردشگری

■ **بیمه حوادث:** به مجموعه گسترده‌ای از بیمه‌نامه‌های فردی یا گروهی اطلاق می‌شود که طی آن افراد بیمه شده در مقابل بروز حوادث مختلفی از جمله تصادف، سقوط و غیره بیمه می‌شوند. منظور از حادثه، مجموعه‌ای از اتفاقات غیرعمدی و غیرقابل پیش‌بینی است که موجب ضرر یا زیان می‌شود. خسارت پرداختی از سوی بیمه‌گر به بیمه‌شده ممکن است به صورت پوشش بیمه فوت، غرامت نقص عضو، هزینه‌های پزشکی و مواردی از این دست باشد.

■ **بیمه گردشگری:** بیمه سفر خارج از کشور، بیمه‌ای است که به موجب آن، بیمه‌گر متعهد می‌شود چنانچه گردشگر در مدت بیمه نامه در کشور مقصد خود دچار حادثه، مفقودی بار یا گذرنامه و موارد مشابه شود تا سقف مبلغ بیمه‌نامه به‌عنوان کمک‌رسان به بیمه‌شده یاری رساند. امروزه بیمه گردشگری یکی از الزامات گرفتن ویزا برای خیلی از کشورها محسوب می‌شود. این نوع از بیمه، مسئولیت شرکت‌های برگزارکننده تورهای مسافرتی را نیز پوشش می‌دهد. در صورت داشتن بیمه گردشگری یا همان بیمه‌نامه مسئولیت مدنی مدیران اردو و تور گردشگری چنانچه در نتیجه قصور و یا اهمال غیرعمدی

بیمه‌گذار، خسارت جانی به افراد شرکت‌کننده در تور گردشگری وارد شود و بیمه‌گذار براساس رأی مراجع قضایی مسئول جبران خسارت شناخته شود، شرکت بیمه مطابق شرایط و مفاد بیمه‌نامه نسبت به جبران خسارت اقدام خواهد نمود.

با جست‌وجو در اینترنت، سقف تعهدات مالی و جانی مربوط به بیمه سفر و گردشگری دو شرکت مختلف بیمه را بررسی و نتیجه آن را به صورت گزارش (فایل Word) در کلاس ارائه نمایید.

فعالیت کلاسی



انتخاب روش‌های مناسب برای برنامه‌ریزی مکانی و زمانی سفر

زمانی که تورگردانان برحسب مطالعات مقاصد و بررسی بازار مخاطب برای برگزاری برنامه سفر به مقصد معین تصمیم نهایی می‌گیرند، باید به تنظیم برنامه کاری دقیق این سفر بپردازند. این برنامه کاری در اختیار مشتریان بالقوه قرار می‌گیرد تا به درستی دریابند که چه چیزی از سوی تورگردانان در مقصد در انتظار گردشگر است. او چه زمانی در فرودگاه مورد استقبال نماینده تورگردان قرار می‌گیرد، با طی چه زمانی و در کدام هتل مستقر خواهد شد و برنامه روزانه فعالیت او در قالب تور شامل زمان حرکت، محل مورد بازدید، مسیر حرکت و زمان تقریبی توقف در هر محل و خدماتی که در طول روز دریافت خواهد کرد چه خواهند بود.

تنظیم برنامه بسته سفر: پکیج یا بسته سفر به مجموعه امکانات و سرویس‌هایی اطلاق می‌شود که در تور گرد آمده و به صورت بسته گردشگری به گردشگران ارائه می‌شود. این امکانات و سرویس‌ها ممکن است شامل بلیت هواپیما، اتوبوس یا قطار، اقامت در هتل به تعداد شب‌های مورد نظر، حمل و نقل از فرودگاه مقصد به هتل و بالعکس (ترانسفر)، گشت‌های محلی، راهنما، بیمه، غذا و... باشد. روشن است که تمام این برنامه‌ریزی در وهله نخست در ذهن برنامه‌ریز بسته سفر شکل می‌گیرد. چنین برنامه‌ای به صورت ذهنی می‌تواند به دقت براساس زمان پیش‌بینی شده به پیش رود، ولی آنچه در عمل رخ می‌دهد به هر دلیل می‌تواند تا حدودی از ذهنیت اولیه برنامه‌ریز سفر متفاوت باشد. البته مهم است که چنین برنامه‌ای حتماً به صورت مکتوب و مستند تهیه شده و در اختیار گروه‌هایی که با آن سر و کار دارند قرار گیرد. این گروه‌ها را می‌توان به ۲ دسته اصلی تقسیم کرد، نخست عوامل اجرایی سازمان تورگردان و عناصر عرضه‌کننده و گروه دوم مشتریان بالقوه بسته سفر هستند (شکل ۵۱). گروه نخست با دریافت برنامه کاری بسته سفر باید با عوامل مستقر در مقصد و از سوی دیگر با دفاتر عرضه‌کننده بسته سفر (دفاتر خدمات گردشگری و جهانگردی) ارتباط برقرار کند.



شکل ۵۱- تنظیم برنامه بسته سفر

مشتریان این برنامه را به هنگام تصمیم برای خرید خواه به صورت مستقیم از طریق وب سایت یا دفتر تورگردان و یا از طریق دفاتر خدمات گردشگری دریافت خواهند کرد و پس از خرید، در هنگام سفر نیز اوقات و منابع خود را با توجه به این برنامه سازماندهی می‌کنند. بدیهی است گردشگران انتظار دارند، که آنچه در عمل به مورد اجرای گذارده می‌شود با برنامه کاری مستندی که قبلاً در اختیار آنها قرار گرفته است، مطابقت کامل داشته باشد.

نکات مهم در برنامه‌ریزی سفر

۱ در طراحی هر بسته سفر باید به توانایی‌های مخاطبان توجه گردد چون توانایی افراد مُسن، جوانان و یا کودکان متفاوت است و هرکدام برنامه خاص خود را می‌طلبند و از آنجایی که قبل از تور هنوز گردشگرها مشخص نیستند، بهتر است در هنگام بستن برنامه سفر درجه سختی هم ذکر شود.



شکل ۵۲- نمونه‌ای از یک جاذبه گردشگری

۲ بسته سفر باید با توجه به خواسته و نیاز توریست‌ها برنامه‌ریزی شود و جاذبه‌های مدنظر ایشان در آن قرار داده شود چون بازدید از جاذبه‌های زیبای هر منطقه (که نمونه آن در شکل ۵۲ نشان داده شده است)، هدفی است که باعث می‌شود توریست‌ها به آنجا سفر کنند در صورتی که گردشگران برای سفر بعدی تغییر کنند، قطعاً باید تغییراتی در ترکیب بسته سفر و عرضه مجدد آن به شیوه‌ای جدید انجام شود که به این کار، بهینه کردن برنامه می‌گویند. مثلاً

اگر برنامه سفر قبلی خانوادگی بوده ولی در برنامه پیش‌رو گردشگرها همه جوان هستند، باید برنامه جدیدی در نظر گرفته شود. تورگردان پکیج یا بسته سفر را بر اساس خواسته و نیاز گردشگرها برنامه‌ریزی می‌کند، لذا از گردشگران انتظار دارد رفتاری متعارف و هماهنگ با سایر گردشگرها داشته باشند تا تور به بهترین نحو اجرا شود.

۳ در سفرهای زمینی طولانی، تورگردان باید وسیله نقلیه مناسب و راحتی را برای گردشگران در نظر گرفته باشد. ضمن این که توقف‌هایی در استراحت‌گاه‌های مجهز و پذیرایی مناسب از گردشگرها را مدنظر قرار دهد. ۴ هرگاه از دو وسیله نقلیه متفاوت به صورت پشت سرهم مثلاً دو پرواز پشت سرهم در سفر استفاده شود، برای قسمت دوم سفر باید زمان کافی برای حضور در فرودگاه یا بندر یا ایستگاه راه‌آهن در نظر گرفته شود و با رعایت احتمال تأخیر در پرواز نخست و نیز جهت انجام تشریفات اداری زمان لازم لحاظ شود.

۵ سعی شود مسیرهایی برای عبور مد نظر قرار گیرند که جذابیت داشته باشند. همچنین باید تا حد ممکن از نقل و انتقال تکراری و بی مورد گردشگران که موجب هدر رفتن زمان و انرژی آنها می‌شود، خودداری گردد. بنابراین بهتر است تا حد امکان برنامه بازدیدها به گونه‌ای تنظیم شوند که بازدید جاذبه‌های گردشگری نزدیک به هم در یک زمان انجام شوند.



شکل ۵۳- نمونه رستوران جذاب در سفر

۶ باید به زمان صرف غذا، حجم، تنوع و کیفیت غذا، پاکیزگی و جذابیت رستوران توجه شود. غذا باید متناسب با نوع گردشگران و نوع برنامه سفر باشد. مثلاً برای برنامه‌های سفر طبیعت گردی و ماجراجویانه غذا باید کم حجم و انرژی‌زا باشد. برای غذاهای اصلی در تورها، بهتر است غذاهای سنتی و محلی در نظر گرفته شوند. صرف مکرر غذا در سالن رستوران هتل یا هر رستوران دیگری به طور معمول برای گردشگران یک تور کسل کننده خواهد بود. بنابراین بهتر است برنامه غذایی در روزهای مختلف در مکان‌های متفاوت

انجام شود. تنظیم یک برنامه غذایی مناسب به خصوص برای نخستین وعده غذایی حین ورود به مقصد و وعده پایانی پیش از خروج از مقصد، گردشگران را تحت تأثیر قرار خواهد داد. البته باید دقت داشت که در سفر به کشورهای غیرمسلمان باید به نوع تغذیه و مواد مصرفی نیز توجه کرد.

۷ تورگردان در خصوص برنامه‌های گشت شهری باید محل‌هایی را برای سوار و پیاده شدن گردشگران در نزدیکی جاذبه‌های مورد بازدید مدنظر قرار دهد که ضمن داشتن مسافت کوتاه تا جاذبه مورد نظر، دارای امکانات سرویس بهداشتی، مسیر پیاده‌روی مناسب و امکان سوار و پیاده کردن افراد با محدودیت‌های جسمی را داشته باشد و در مجاورت آن فروشگاه‌هایی که اقلام ضروری مورد نیاز گردشگر نظیر آب معدنی و نظایر آن را عرضه می‌کنند، نیز وجود داشته باشند.

۸ زمان برگزاری تورهای گردشگری بسته به مقصد تعیین می‌شود و سفر کردن در تمام فصول امکان پذیر است. طول برنامه کاری در هر روز باید متناسب با شرایط گردشگران و مقصد تنظیم گردد. وقتی گردشگران زمان زیادی را برای رسیدن به مقصد مورد نظر در راه بوده، در روز اول به علت خستگی زیاد، نباید برنامه تور بسیار فشرده و طولانی در نظر گرفته شود زیرا خستگی به آنها اجازه نمی‌دهد که از بازدید لذت ببرند.

۹ خرید یکی از جاذبه‌های سفر است، بنابراین در برنامه سفر باید زمانی را به این امر اختصاص داد. خرید سوغات توسط گردشگران معمولاً با کمک راهنمای تور انجام می‌شود. البته در یک گروه گردشگری، الزاماً همه به یک میزان علاقه‌مند به خرید نیستند ولی در هر حال گردشگران، مشتری کالاهای گردشگری هستند. بنابراین در تنظیم برنامه سفر، زمان و محل خرید باید در نظر گرفته شده و حتی‌الامکان به گونه‌ای برنامه‌ریزی شود که فرایند خرید گروهی اعضای تور، برای دیگران کسالت بار و خسته کننده نباشد.



شکل ۵۴- نمونه یک بازار سنتی

مثلاً بهتر است مرکز خرید در کنار جاذبه‌های سرگرم‌کننده و یا ترجیحاً در کنار رستوران قرار داشته باشد و راهنما از وجود خدمات جانبی مناسب در کنار یا داخل مراکز خرید نظیر نمازخانه و سرویس‌های بهداشتی نیز اطلاع داشته باشد.

۱۰ از جمله اطلاعاتی که باید در اختیار گردشگران قرار بگیرد چگونگی عملکرد و وظایف گردشگران در کشور میزبان است. داشتن اطلاعات کامل درخصوص امکانات و جذابیت‌های مقصد، مسیرهای دسترسی، قواعد و مقررات حاکم بر مقصد و استفاده از نیروی متخصص و با تجربه در مقصد الزامی است. یک راهنمای تور باید نسبت به محیط مقصد شناخت کامل داشته باشد.

۱۱ در برنامه‌ریزی بسته سفر باید به دلایل مختلفی نظیر بازدید مجدد از جاذبه یا سپری کردن وقت خود با دوستان و آشنایان و... وقت آزاد برای گردشگران در نظر گرفته شود. به این ترتیب برای یک تور یک هفته‌ای، شاید بتوان دو نیم روز را برای برنامه آزاد گردشگران لحاظ نمود.

۱۲ گاهی گردشگرانی برای خرید خدمات تور به آژانس‌های گردشگری مراجعه می‌کنند و بنا به دلایلی برنامه سفر آنها یا مدت زمان درخواستی آنها با پکیج تورهای گروهی هم‌خوانی ندارد و از طرفی مایل به دریافت خدمات تور از آژانس مربوطه می‌باشند و یا بعضاً تقاضای سفر با ایرلاین مشخصی غیر از ایرلاین موجود در پکیج را دارند. در این حالت آژانس اقدام به تهیه پکیج خاص براساس درخواست گردشگران می‌نماید.

پکیج‌های خاص می‌تواند شامل موارد زیر باشد:



شکل ۵۵- بازدید گردشگران از فروشگاه سفال

● پکیج خدمات درخواستی یا سفارشی: گروهی از گردشگران که علاقه‌مندند تا با یکدیگر مقاصد خاصی را با برنامه معین و با سلیقه خود مورد بازدید قرار دهند، نماینده‌ای را انتخاب و نماینده درخواست تور موردنظر خود را به تورگردان می‌دهد. این برنامه از انعطاف بسیاری برای گردشگران برخوردار است. شکل ۵۵ یک فروشگاه سفال‌گری را نشان می‌دهد که به درخواست گروهی از گردشگران در برنامه بازدید گنجانده شده است.



شکل ۵۶- پکیج گروهی

● **پکیج گروهی (GIT):**^۱ هرگاه تورگردان براساس پیش‌فرض‌ها، اطلاعات و تجارب خود یک بسته سفر آماده کرده و از طرق مختلف مانند رسانه‌های گروهی، ارسال بروشور یا پست الکترونیک و... اقدام به جذب گردشگر کند، یک بسته سفر گروهی عمومی یا تورهای زمان‌بندی شده را ترتیب داده است. تعداد نفرات در این پکیج از بسته سفر قبلی بیشتر بوده و اغلب شامل گروه‌هایی است که به‌صورت دانشجویی، سازمانی و نظایر آن تصمیم به سفر سیاحتی می‌گیرند.

● **پکیج خاص (MICE):**^۲ برای گروه‌هایی تهیه می‌گردد که اهداف غیرسیاحتی داشته و بیشتر جهت شرکت در همایش‌های علمی، نمایشگاهی، آموزشی و یا ورزشی اقدام به سفر می‌کنند. وجود راهنما در بسته سفر یک الزام است. گردشگران احتمالاً به محیطی جدید وارد می‌شوند که حضور در آنجا شرایط خاص خود را دارد، راهنما رابط میان گردشگران و محیط مورد بازدید است. وظیفه راهنما اجرای پکیجی است که به وسیله مدیر فنی و تورگردانان تهیه می‌شود. هر چند گاهی ممکن است گردشگران تنها از خدمات حمل‌ونقل هوایی، ترانسفر فرودگاهی و هتل استفاده کنند، بدون اینکه ارتباطی میان آنها و نماینده تورگردان شکل بگیرد، که به این نوع خدمات بسته سفر مستقل (FIT)^۳ می‌گویند. همچنین ممکن است تورگردان بر حسب شرایط بسته سفر، راهنما و همراهی در کنار گردشگران به مقصد اعزام نماید که خود مسلط به مقصد و از نظر قانونی مجاز به فعالیت در آن مکان باشد ولی این امر هزینه تورگردان را افزایش می‌دهد. درحالی که اگر تورگردان برای خدمات راهنمایی خود در مقصد، از وجود راهنمایان مجرب محلی که کاملاً مورد اعتماد و تحت نظارت او هستند و قادر به برقراری ارتباط کلامی مناسب با گردشگران می‌باشند (به زبان گردشگران مسلط هستند) استفاده کند، هزینه‌های او کاهش می‌یابد. گاه تورگردانان ترکیبی از راهنمای همراه و راهنمایان محلی را برای برگزاری هرچه بهتر بسته‌های سفر مورد استفاده قرار می‌دهند که این امر هرچند هزینه‌ها را افزایش می‌دهد ولی راهنمای همراه به‌عنوان ناظر کیفی و فرد متعهد به گردشگران، نقش قابل توجهی در برگزاری بهتر بسته سفر ایفا خواهد کرد.

هنرجویان به ۳ گروه تقسیم شوند و برای هر گروه یک مقصد گردشگری با شرایط مشخص توسط هنرآموز تعیین و هرگروه بسته سفر را با توجه به شرایط گردشگران تهیه نمایند.

فعالیت
کارگاهی



۱- Group inclusive Travelers (GIT)

۲- Meeting .Incentive .Conference .Exhibition

۳- Foreign Independent Tours

شکل های مختلف برنامه سفر بر حسب مسیر سفر

به طور کلی برنامه های سفر را بر حسب نوع مسیری که طی می نمایند می توان به ۳ گروه اصلی تقسیم بندی نمود:



شکل ۵۷- یکی از جاذبه های گردشگری استان فارس

بسته سفر با مرکزیت ثابت: گروهی از گردشگران را در نظر بگیرید که توری به مقصد استان فارس تهیه نموده اند. آنان با هواپیما در این شهر پیاده شده و به هتل نقل مکان می کنند. در برنامه سفر آنان بازدید از جاذبه هایی همچون تخت جمشید و نقش رستم در شمال شیراز و جاذبه هایی نظیر شهر بیشابور و غار شاپور در کازرون و همچنین جاذبه های تاریخی فیروزآباد و طبیعت دریاچه بختگان پیش بینی شده است. آنها در برنامه سفر خود هر روز با

وسیله نقلیه زمینی مثلاً اتوبوس به یکی از جاذبه های مذکور سفر کرده و از آن بازدید می کنند و شب را مجدداً به شیراز بازگشته و در هتل خود اقامت خواهند کرد. به این چنین برنامه ها، بسته سفر با مرکزیت ثابت می گویند.

از مزایای این بسته سفر صرفه جویی در زمان و هزینه است. بیشترین صرفه جویی به هزینه هتل محل اقامت باز می گردد، زیرا تورگردان برای شب های متوالی بیشتری یک هتل را اجاره نموده است و متوسط هزینه اجاره هر شب هتل کاهش می یابد یعنی هرچه تعداد شب های اقامت گردشگران در یک هتل بیشتر باشد هزینه هر شب اقامت کاهش می یابد. همچنین هزینه های حمل و نقل بار و اثاثیه گردشگران و نیز زمانی که صرف جابه جایی آن می شود به حداقل میرسد، زیرا گردشگران ناگزیر از تعویض محل اقامت و بنابراین جابه جایی اثاثیه نبوده و از این بابت زمان و خستگی کمتری هم متحمل خواهند شد.

یکی از اشکالات این گونه بسته سفر این است که هر بار که گردشگر قصد بازدید از مقصدی را دارد، ناگزیر از طی مسافت احتمالاً طولانی برای رفت و برگشت به محل اقامت خواهد بود. همچنین محل اقامت، صبحانه، مواد غذایی و محل صرف آن و نیز فضاهای پیرامون هتل برای گردشگر تکراری خواهد بود و این مورد ممکن است تا حدی کسالت بار باشد.

بسته سفر حلقوی: گردشگری را در نظر بگیرید که بسته سفری به مقصد ایران تهیه کرده است. او در این سفر مطابق برنامه از تهران، خوزستان، اصفهان و شیراز بازدید می نماید. برنامه سفر او بدین گونه است که ابتدای روز را در تهران خواهد گذرانید، سپس با هواپیما به اهواز رفته و از جاذبه های دیدنی منطقه شوش و چغازنبیل بازدید می کند، آنگاه با اتوبوس به شیراز سفر کرده و پس از بازدید ۳ روزه از این شهر از طریق زمینی به اصفهان می رود، او ضمن بازدیدی ۲ روزه از اصفهان مجدداً با هواپیما به تهران باز می گردد و از طریق فرودگاه بین المللی امام خمینی به مبدأ باز خواهد گشت. به این ترتیب مسیری حلقوی میان تهران-اهواز-شیراز-اصفهان و مجدداً تهران را طی می کند. مزیت این بسته آن است که گردشگر از اقامت در مکان های مختلف بهره مند می شود و مسیرهای جدیدی را طی می کند. اما با توجه به کمتر بودن طول اقامت در هر هتل، هزینه اقامت افزایش می یابد و راهنمای تور هر بار باید موضوع حمل بار و اثاثیه گردشگران را سازماندهی کند و هزینه ها و زمانی که صرف آن می شود، افزایش خواهد یافت. گردشگر نیز چندین بار ناگزیر از باز کردن و بستن محتویات چمدان خود خواهد بود.



بسته سفر با مسیر باز: گردشگری را در نظر بگیرید که از نیویورک در ایالات متحده سفر اروپایی خود را آغاز می‌کند، او با هواپیما به لندن و سپس با کشتی گروز، سفری به دریاهای شمال و بالتیک را آغاز می‌کند و در این مسیر از اسلو پایتخت نروژ، رکا در لیتوانی، بندر آسن در شمال آلمان، کپنهاگ در دانمارک و بالاخره بندر آمستردام در هلند بازدید می‌کند. او در آمستردام از طریق فرودگاه مجدداً به ایالات متحده باز می‌گردد. بنابراین از آنجا که ورود به مقصد اروپا در شهر لندن بوده و خروج او از این قاره در شهر آمستردام هلند می‌باشد، بسته سفر او بسته سفر باز گفته می‌شود. از مزایای این بسته‌ها آن است که معمولاً ترکیبی از وسایل حمل‌ونقل به کار می‌رود، هر چند در دو نوع بسته قبلی هم تنوع وسایل حمل و نقل را می‌توان دید و چون گردشگر مقاصد مختلفی را از راه‌های مختلف بازدید می‌کند، دامنه جغرافیایی بسته‌های سفر با مسیر باز را باید گسترده تر از دو نوع بسته سفر دیگر دانست. از معایب این بسته هزینه بسیار بالای سفر است و همچنین مستلزم صرف زمان طولانی می‌باشد. این تورها گاه تا یک ماه به طول می‌انجامند.

گردشگری در نظر دارد طی یک سفر از تبریز حرکت نموده و از شهرهای تهران، اردبیل و رشت بازدید و در نهایت به تبریز باز گردد. او می‌خواهد مسیرهای بالاتر از ۵۰۰ کیلومتر را از طریق هوایی مسافرت کند. مسافت بین شهرهای یاد شده و هزینه‌های سفر را با هواپیما و اتوبوس در اینترنت جست‌وجو و بهترین برنامه سفر (پکیج سفر) را پیشنهاد دهید.

نکات مهم در تهیه پکیج سفر

از آنجا که عقد قرارداد برای کلیه تورها با هر قیمت و خدماتی الزامی است و آژانس‌ها و مراکز ارائه‌دهنده خدمات گردشگری ملزم به عقد قرارداد با مسافر هستند، توصیه می‌شود نکات زیر در تدوین قرارداد تور مورد توجه قرار گیرند.

- ۱ قیمت تور.
 - ۲ محل صرف وعده‌های غذایی.
 - ۳ تاریخ و روز رفت و برگشت، نوع وسیله نقلیه و در صورت امکان شماره صندلی مسافران.
 - ۴ مشخصات هتل و یا هتل‌های محل اقامت با قید ستاره و یا درجه آن و تعداد شب‌های اقامت و نوع اتاق.
 - ۵ محل (محل‌های) سوار شدن مسافران و ساعت حضور ایشان در محل.
 - ۶ اگر تور دارای وعده‌های غذایی است (ناهار، عصرانه و یا شام)، نوع غذا، محل صرف آن و چگونگی سرو قید شود.
 - ۷ مکان‌های مورد بازدید و قید این نکته که هزینه ورودیه‌ها به عهده مسافر یا آژانس برگزارکننده است.
 - ۸ وجود راهنمای تور که دارای کارت معتبر از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری باشد.
 - ۹ وسایل مورد نیاز که مسافر باید همراه خود داشته باشد.
- محاسبه هزینه‌های تور: هزینه‌های تور شامل هزینه‌های فردی و هزینه‌های گروهی می‌شود.

هزینه های فردی شامل:

- ۱ مخارج اقامت در هتل.
- ۲ هزینه های رفت و برگشت هواپیما یا قطار (وسیله حمل و نقل تا مقصد).
- ۳ هزینه غذا به تعداد وعده های غذایی که در قرارداد آمده است.
- ۴ بلیت های ورودی به اماکن دیدنی.
- ۵ بیمه حوادث گروهی و درمانی.

هزینه های گروهی شامل:

- ۱ مخارج اقامت و غذای رانندگان و راهنمای تور (معمولاً شامل یک نفر راهنمای تور، یک نفر راننده، یک نفر مهمان دار و راهنمای تور محلی (در صورت استفاده) می باشد).
- ۲ مخارج اتوبوس در بست به تعداد روزهای سفر.
- ۳ هزینه ترانسفر فرودگاهی، ایاب و ذهاب برای گشت ها در صورت وجود تورهای هوایی، ریلی و یا دریایی.
- ۴ هزینه آگهی در جراید محلی.
- ۵ حق الزحمه راهنمای تور.
- ۶ هزینه های پیش بینی نشده.
- ۷ انعام کارگران (اماکن اقامتی، رستوران ها، راننده و مهمان دار اتوبوس)

نکته



نکات دیگری در مورد نرخ گیری تورها وجود دارد که در کتاب همراه هنرجو ارائه شده است.

محاسبه تور یک روزه^۱

برای محاسبه هزینه های تور باید موارد زیر در نظر گرفته شوند (هزینه های در نظر گرفته شده حدودی هستند و به منظور آموزش نحوه محاسبه در جدول محاسبات آمده است).

تعداد نفرات: ۳۰ نفر مسیر حرکت: مشهد به کلات در استان خراسان رضوی

جدول ۴- هزینه های سفر فردی و گروهی (ارقام به تومان)

هزینه های فردی		هزینه های گروهی	
صبحانه	۵۰/۰۰۰	هزینه های پیش بینی نشده	۵۰۰/۰۰۰
نهار	۲۵۰/۰۰۰	اتوبوس	۱۰/۰۰۰/۰۰۰
میان وعده	۳۰/۰۰۰	حق الزحمه راهنما	۲/۰۰۰/۰۰۰
ورودیه	۳۰/۰۰۰	میان وعده راهنما و راننده	$۳۰/۰۰۰ \times ۲ = ۶۰/۰۰۰$
بیمه	۲۰/۰۰۰	غذای راهنما و راننده	$۲۵۰/۰۰۰ \times ۲ = ۵۰۰/۰۰۰$
جمع هزینه های فردی	۳۸۰/۰۰۰	جمع هزینه های گروهی	۱۳/۰۶۰/۰۰۰
هزینه گروهی تقسیم به تعداد نفرات		(تقریباً) $۱۳/۰۶۰/۰۰۰ \div ۳۰ = ۴۳۵/۰۰۰$	

۱- domestic

هزینه فردی	۳۸۰/۰۰۰
هزینه گروهی برای هر نفر	بعد از گرد شدن به ازای هر نفر ۴۳۵/۰۰۰
کل هزینه برای هر نفر	$۳۸۰/۰۰۰ + ۴۳۵/۰۰۰ = ۸۱۵/۰۰۰$
۱۰٪ سود آژانس از پکیج	$۸۱۵/۰۰۰ \times ۱۰\% = ۸۱/۵۰۰$ $۸۱/۵۰۰ \times ۳۰ = ۲۴۴۵/۰۰۰$ تعداد نفرات $۸۱۵/۰۰۰ + ۸۱/۵۰۰ = ۸۹۶/۵۰۰$
۱۰٪ ارزش افزوده	۸۹/۶۵۰
قیمت کل تور برای هر نفر	$۸۹۶/۵۰۰ + ۸۹/۶۵۰ = ۹۸۶/۱۵۰$

فعالیت کلاسی



با استفاده از اقلام هزینه‌ای جدول ۴، تعداد گردشگر و برنامه تور یک روزه که توسط هنرآموز تعیین می‌گردد، هزینه هر گردشگر را به دست آورید.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۳	تعیین اجزای سفر	محل: هنرستان زمان: ۴۰ دقیقه شرایط گردشگر شامل مقصد یا مقاصد سفر و مدت آن توسط هنرآموز تعیین گردد.	۱- بسته سفر و هزینه سفر بر اساس شرایط گردشگر تهیه می‌شود. ۲- عدم توانایی در تهیه بسته سفر	تهیه بسته سفر و قیمت صحیح بر اساس نیاز مسافر با در نظر گرفتن شرایط سفر	۳	
				تهیه بسته سفر و قیمت بر اساس نیاز مسافر بدون در نظر گرفتن شرایط سفر	۲	
				عدم تهیه بسته سفر	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- رعایت دقت، مدیریت زمان، مدیریت کارها و پروژه‌ها و قوانین و مقررات در تهیه بسته سفر ۲- رعایت موارد زیست محیطی در تهیه بسته	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت موارد	رعایت همه موارد	۲	
				رعایت بند ۲	۱	

ارزشیابی شایستگی برنامه ریزی سفر

شرح کار:

انجام مراحل زیر شامل:

- تعیین نوع گردشگری بر اساس نیاز و زمان و محدوده جغرافیایی
- تعیین نوع وسیله حمل و نقل
- تعیین محل اقامت براساس ویژگی های سفر
- تعیین اماکن پذیرایی مورد نیاز
- تعیین نوع بیمه مورد نیاز
- تعیین جاذبه های که باید بازدید شود.
- تعیین قیمت بسته سفر

استاندارد عملکرد:

برنامه ریزی اجزای سفر و تهیه پکیج سفر براساس نوع سفر و با استفاده از نتایج نیازسنجی

شاخص ها:

- دستورالعمل های گردشگری
- روش های حمل و نقل و وسایل نقلیه مورد استفاده
- فهرست و رتبه بندی واحدهای اقامتی
- ضوابط بیمه مرکزی ایران
- جدول قیمت ها و مقررات ارزش افزوده و مالیات

شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

- محل انجام امتحان سایت رایانه هنرستان مجهز به اینترنت

مدت زمان آزمون: ۶۰ دقیقه

ابزار و تجهیزات:

- رایانه، اینترنت، سناریو شامل مقصد سفر، شرایط مسافر و تعداد گردشگر حاضر در تور، نقشه، دیتا پروزکتور، تصاویر جاذبه های گردشگری

روش ارائه: تهیه برنامه سفر با جزئیات در قالب فایل Word

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	بررسی بازار سفر	۲	
۲	نیازسنجی و جمع آوری اطلاعات	۲	
۳	تعیین اجزای سفر	۲	
	شایستگی های غیر فنی، ایمنی و بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش: * - مدیریت کار و پروژه، تصمیم گیری، دقت، تفکر خلاق در تهیه برنامه، مهارت مذاکره، توجه به حفظ محیط زیست، رعایت قوانین و مقررات، مدیریت زمان	۲	
میانگین نمرات **			

* شایستگی های غیر فنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی های فنی و نمره مستمر) است.
** حداقل میانگین نمرات هنرجو برای قبولی و کسب شایستگی، ۲ می باشد.





پودمان ۲

متصدی عملیات سفر



واحد یادگیری ۱

شایستگی پذیرش و اطلاع رسانی سفر



مقدمه



اپلیکیشن‌ها

اجزای سفر، مانند هتل، رستوران، جاذبه‌های گردشگری و حمل و نقل به طور مستقیم و غیرمستقیم بر یکدیگر تأثیر گذاشته و هماهنگی میان آنها می‌تواند تجربه‌ای لذت‌بخش و بدون مشکل برای گردشگران فراهم کند. پذیرش گردشگران و اطلاع رسانی به آنها از مراحل اجرای سفر می‌باشد. گردشگر باید در خصوص اجزای سفر اطلاعات کاملی داشته و این اطلاعات باید از طریق آژانس‌های گردشگری و سایر اجزای سفر به ایشان منتقل گردد. روش‌های اطلاع رسانی به گردشگران از موضوعات این واحد یادگیری است. همچنین در این پودمان به نحوه پذیرش گردشگران، ارتباط بین اجزای مختلف سفر، نقش راهنمای تور و وظایف آن در سفر و در نهایت نقش بیمه و سایر عوامل مؤثر بر سفر پرداخته شده است.

آیا تا به حال پی برده‌اید

- ارتباط بین اجزای سفر چگونه صورت می‌گیرد؟
- راهنمای تور چه نقشی در ارتباط بین اجزای سفر و اطلاع رسانی به گردشگران دارد؟
- بیمه مورد نیاز گردشگر چگونه تعیین و ثبت می‌شود؟
- چگونه می‌توان یک راهنما برای تور معرفی کرد و به چه مواردی باید توجه شود؟
- قوانینی که گردشگران باید در حین سفر رعایت کنند کدام است؟

استاندارد عملکرد

پذیرش و اطلاع رسانی به گردشگران براساس نوع سفر و نیاز مسافر با استفاده از روش‌های اطلاع رسانی براساس دستورالعمل‌های مربوطه و تعیین نوع بیمه‌نامه براساس دستورالعمل‌های صادره بیمه مرکزی ایران با استفاده از فرم‌های درخواست صدور بیمه‌نامه

اطلاع‌رسانی به گردشگران

از مهم‌ترین بخش‌های یک سفر می‌توان به هماهنگی بین اجزای سفر و اطلاع‌رسانی به گردشگران اشاره کرد. نحوه اطلاع‌رسانی به گردشگران و همچنین نحوه ارتباط بین اجزای سفر امروزه به روش‌های مختلفی صورت می‌گیرد. امروزه با وجود فناوری‌های روز مانند فضای مجازی، دغدغه کمتری برای اطلاع‌رسانی به گردشگران وجود دارد. وجود اپلیکیشن‌ها و نرم‌افزارهایی مانند واتساپ، تلگرام، ایتا، روبیکا و... موجب گسترش ارتباط بین گردشگران و خدمات‌دهندگان سفر شده و این ارتباط را راحت‌تر نموده است. فضای مجازی مدام به روز شده و اپلیکیشن‌های جدید و به روز به آنها اضافه می‌شوند که قابلیت‌های بیشتر و بهتری را دارند. برای اجرای سفر نیاز به اطلاع‌رسانی به گردشگران و ارتباط بین اجزای سفر است تا با هماهنگی بتوانند سفری ایمن و راحت و به یاد ماندنی را برای گردشگران به وجود آورند.

ارتباط بین عوامل اجرایی سفر

ارتباط بین اجزای سفر: از مهم‌ترین مواردی که باید بین اجزای سفر صورت گیرد، هماهنگی بین افراد خدمات‌دهنده سفر می‌باشد. این افراد شامل: راننده وسیله نقلیه زمینی، لیدر یا راهنمای سفر، مسئولین جاذبه‌های گردشگری، مدیران و کارکنان واحدهای اقامتی، مدیران و کارکنان واحدهای پذیرایی و سایر افراد مرتبط با ارائه خدمات به گردشگران می‌باشند.

ارتباط با گردشگران: یکی از وظایف شرکت‌های گردشگری ارتباط با گردشگران جهت اطلاع‌رسانی وسیله سفر، ساعت حضور در پایانه، طول سفر، وسایل مورد نیاز برای سفر، مکان‌های مورد بازدید، هزینه‌های مربوطه، راه‌های ارتباطی همراهان گردشگر با ایشان در طول سفر، قوانین و مقررات مقصد و بین راه، پذیرایی‌ها و پرداخت‌های دولتی حین سفر می‌باشد.

امروزه از وسایل ارتباط جمعی گروهی استفاده بیشتری در این زمینه می‌گردد. در هنگام پذیرش و ثبت نام گردشگر تمامی اطلاعات توسط کارمند فروش تور یا بلیت سفر به گردشگر اطلاع‌رسانی می‌شود. عموماً در این مرحله گروه یا کانالی در یکی از اپلیکیشن‌های فضای مجازی تشکیل شده و نام فرد به آن گروه یا کانال اضافه می‌شود و تمامی اطلاعات مورد نیاز سفر در آن گروه یا کانال قرار داده می‌شود. حتی گردشگر می‌تواند یکی از اعضای خانواده یا دوستان و نزدیکان خود را در این کانال یا گروه عضو کند تا از مراحل مختلف سفر او مطلع باشد. این امر موجب آسودگی خاطر نزدیکان گردشگر شده و خاطرات سفر را با ایشان به اشتراک می‌گذارد.



از دیگر موارد مهمی که باید گردشگر آنها را بداند و مورد توجه قرار دهد می‌توان به شرایط قانونی سفر با وسایل نقلیه و حضور در مقصد، ارز، آب و هوا و بیمه اشاره کرد که باید به گردشگر اطلاع‌رسانی شود. در حین گردش نیز اقداماتی نظیر توجه به حرکت راهنمای تور به گردشگران کمک می‌کند که در شکل ۱ نشان داده شده است.

شکل ۱- حرکت گردشگران با هدایت راهنمای تور



در مورد روش‌های اطلاع‌رسانی به گردشگرانی که توان استفاده از اپلیکیشن‌ها را ندارند، در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.

ارتباط بین اجزای سفر



شکل ۲- دورنمایی از یک هتل

هتل: هتل‌ها به‌عنوان یکی از مهم‌ترین اجزای سفر، محلی برای اقامت و استراحت گردشگران فراهم می‌کنند. کیفیت خدمات هتل، موقعیت جغرافیایی و نزدیکی آن به جاذبه‌های گردشگری و رستوران‌ها می‌تواند تأثیر قابل‌توجهی بر تجربه کلی گردشگران داشته باشد. هتل‌هایی که در نزدیکی جاذبه‌های گردشگری واقع شده‌اند، به گردشگران این امکان را می‌دهند که زمان کمتری را صرف رفت‌وآمد کنند و بیشتر به بازدید از مکان‌ها و تجربه لذت‌های سفر بپردازند. برخی از هتل‌ها دارای سرویس رفت و برگشت به پایانه‌ها و به جاذبه‌های گردشگری هستند و از این جهت راحتی و آسایش بیشتری را برای گردشگران فراهم می‌کنند.



شکل ۳- فضای داخلی یک رستوران سنتی

رستوران‌ها: رستوران‌ها بخش مهمی از تجربه سفر هستند و نقشی کلیدی در آشنایی گردشگران با فرهنگ و غذای محلی ایفا می‌کنند. انتخاب رستوران‌هایی با کیفیت بالا و غذاهای متنوع می‌تواند تجربه‌ای به‌یادماندنی برای گردشگران ایجاد کند. نزدیکی رستوران‌ها به هتل‌ها و جاذبه‌های گردشگری نیز اهمیت دارد؛ زیرا گردشگران معمولاً ترجیح می‌دهند در طول بازدید از مکان‌های گردشگری و یا بعد از بازگشت به هتل، به راحتی به رستوران‌های مناسب دسترسی داشته باشند. برخی رستوران‌ها با

ارائه خدمات ویژه مانند آشپزی در دید مهمان یا ارائه غذاهای سنتی محلی (مانند شکل ۳)، به جذابیت سفر و صرف غذا در رستوران کمک می‌کنند. هماهنگی بین هتل‌ها و رستوران‌ها، مثلاً از طریق معرفی بهترین رستوران‌ها به مهمانان یا ارائه تخفیف‌های مشترک، می‌تواند رضایت و اطمینان خاطری برای گردشگران ایجاد کند. امروزه غذاهای سنتی و غذاهای خاص یک منطقه و صرف آنها در رستوران خاص، خود یک جاذبه گردشگری محسوب می‌شود که علاوه بر جنبه تغذیه جسم و لذت از غذا، موجب نشاط گردشگر و تجربه منحصر به فرد می‌شود.



شکل ۴- جاذبه گردشگری ماسوله در استان گیلان

رستوران‌های داخلی متنوع، فروشگاه‌های سوغات و راهنماهای محلی دارند که می‌توانند تجربه‌ای کامل را برای گردشگران فراهم کنند. این امکانات، نیاز به هماهنگی با سایر اجزای سفر را کمتر کرده و تجربه‌ای مستقل و کامل ارائه می‌دهند. از نمونه‌های این نوع جاذبه‌های گردشگری، می‌توان به روستای ماسوله در استان گیلان اشاره کرد (شکل ۴).



شکل ۵- نمونه‌ای از ارائه خدمات حمل‌ونقل

مثال، ارائه خدمات شاتل یا ترانسفر و سرویس رایگان از هتل به جاذبه‌های گردشگری یا فرودگاه می‌تواند رضایت بیشتری برای گردشگران ایجاد کند. همچنین، استفاده از فناوری‌های نوین مانند اپلیکیشن‌های موبایلی برای رزرو وسیله حمل‌ونقل، نقش مهمی در بهبود تجربه سفر دارد. برای مثال، یک گردشگر ممکن است برنامه‌ریزی کند که با یک وسیله نقلیه مطمئن صبح از جاذبه‌های گردشگری بازدید کند، ظهر در یک رستوران محلی غذا بخورد و عصر به هتل باز گردد. در صورتی که این اجزا به خوبی با یکدیگر هماهنگ باشند، سفر او بدون استرس و با لذت بیشتری انجام خواهد شد. در ایام خاص (مانند نوروز) بعضی از شهرداری‌ها اقدام به ارائه خدمات حمل‌ونقل به گردشگران می‌نمایند که نمونه آن در شکل ۵ نشان داده شده است.

ارتباط با گردشگران

از مواردی که خدمات‌دهندگان سفر باید به آن توجه ویژه‌ای داشته باشند ارتباط با گردشگران می‌باشد. گردشگر در زمان سفارش یا خرید تور باید از تمامی شرایط تور آگاهی داشته و پس از تأیید و امضاء قرار داد نسبت به واریز وجه آن اقدام نماید. در این قرارداد شرایط مالی، زمان، خدمات تور، وسیله نقلیه، نوع و درجه هتل و بیمه و سایر خدمات ذکر می‌شود و نام گردشگران و همراهان ایشان ثبت می‌گردد. مواردی که باید در داخل این فرم ثبت شود به‌طور خلاصه در انتهای این پودمان آورده شده است.

روز دوم تخت جمشید نقش رجب نقش رستم رستوران هفت خولی باغ جهان نما حافظیه باغ لرم شیراز	روز اول مسجد نصیرالملک باغ موزه تاریخستان قوام خانه زینت الملوک رستوران صوفی مجتمع خلیج فارس
روز سوم مدرسه خان موزه پارس حمام وکیل مسجد وکیل بازار وکیل رستوران سنتی شرزه باغ عفیف آباد	روز چهارم موزه هنر هخامنشیان فام عمارت شاپوری اثر کزیمخانی خانه تاریخی منطقه نرژاد رستوران سنتی صوفی باغ دلکشیا و آرامگاه سعدی

شکل ۶- نمونه‌ای از بروشور سفر به شیراز

بسته سفر توسط گردشگر از آژانس مسافرتی خریداری شده باشد، تمامی مسئولیت‌های ارتباط با اجزای سفر بر عهده کارمند آژانس و لیدر یا راهنمای تور خواهد بود.

راهنمای تور (لیدر)



شکل ۷- لیدر تور

عملکرد راهنما (لیدر) تور و اهمیت آن در سفر: راهنمای تور یا لیدر تور یکی از عناصر کلیدی در صنعت گردشگری است که نقش مهمی در تجربه کلی گردشگران ایفا می‌کند. این فرد نه تنها مسئول هدایت گروه در سفر است، بلکه با دانش، مهارت‌ها و رفتار حرفه‌ای خود می‌تواند تجربه‌ای لذت‌بخش و بدون استرس برای گردشگران فراهم کند. او نقش حیاتی در موفقیت سفر و رضایت گردشگران ایفا می‌کند و با ارائه توضیحات لازم به گردشگران کمک می‌کند تا با فرهنگ و تاریخ مقصد آشنا شوند و از لحظات سفر نهایت بهره را ببرند (شکل ۷).

یکی از نگرانی‌های گردشگران، مدیریت مسائل پیش‌بینی نشده در سفر است. راهنمای تور با حل این مشکلات و ارائه راهنمایی‌های لازم، استرس گردشگران را کاهش می‌دهد. وجود یک راهنمای حرفه‌ای به گردشگران اطمینان می‌دهد که در طول سفر ایمن هستند و در مواقع اضطراری کمک لازم را دریافت خواهند کرد. او همچنین با ارائه راهنمایی‌های مربوط به قوانین و فرهنگ محلی، از بروز مشکلات جلوگیری می‌کند. سفرهای گروهی ممکن است به دلیل تفاوت‌های فردی چالش‌هایی ایجاد کنند. راهنمای تور با ایجاد تعامل مثبت میان اعضای گروه و مدیریت اختلافات، همبستگی و انسجام را تقویت می‌کند.

وظایف راهنمای تور

راهنمای تور مسئولیت‌های گسترده‌ای دارد که به بهبود کیفیت سفر و رضایت گردشگران کمک می‌کند. مهم‌ترین وظایف او شامل موارد زیر است:

- ۱ برنامه‌ریزی و مدیریت سفر و هماهنگی برنامه‌ها: راهنمای تور مسئول هماهنگی برنامه‌های سفر، زمان‌بندی بازدیدها و اطمینان از اجرای دقیق آنهاست.
- ۲ حل مشکلات: در صورت بروز مشکلاتی مانند تأخیر، لغو برنامه‌ها یا مسائل غیرمنتظره، راهنمای تور باید به سرعت و به‌طور حرفه‌ای واکنش نشان دهد.
- ۳ راهنمایی در مسیر: او باید مسیرها و مکان‌های مورد نظر را به خوبی بشناسد و گروه را در طول سفر هدایت کند.



شکل ۸- ارائه اطلاعات دقیق در مورد جاذبه گردشگری به گردشگران توسط راهنمای تور

- ۴ ارائه اطلاعات فرهنگی و تاریخی: راهنمای تور با ارائه اطلاعات دقیق درباره جاذبه‌های گردشگری، تاریخ، فرهنگ و رسوم محلی، تجربه‌ای آموزشی و جذاب برای گردشگران ایجاد می‌کند.
- ۵ پاسخ به سؤالات: گردشگران ممکن است سؤالات متعددی درباره مقصد داشته باشند و راهنما باید بتواند پاسخ‌های دقیق و مفیدی ارائه دهد. به‌عنوان مثال می‌توان از سؤال در مورد راه‌های دسترسی به جاذبه‌ها، واحد پول مقصد، قوانین، مراکز خرید و... نام برد.

- ۶ ایجاد ارتباط و تعامل با گردشگران: ایجاد ارتباط دوستانه و صمیمانه با اعضای گروه، یکی از وظایف اصلی راهنمای تور است.

- ۷ ایجاد انگیزه و انرژی: راهنمای تور باید با انرژی و رفتار مثبت خود، شور و اشتیاق را در گروه تقویت کند.



شکل ۹- نمونه‌ای از اقدامات ایمنی برای گردشگران در طول سفر

- ۸ مدیریت مسائل امنیتی و حفظ ایمنی گروه: راهنمای تور مسئولیت دارد که ایمنی گردشگران را در طول سفر تضمین کند و در شرایط اضطراری اقدامات لازم را انجام دهد.
- ۹ راهنمایی درباره قوانین محلی: او باید گردشگران را از قوانین و مقررات محلی آگاه کند تا از بروز مشکلات قانونی جلوگیری شود.

ویژگی‌های راهنمای حرفه‌ای تَور

یک راهنمای تَور موفق باید ویژگی‌ها و مهارت‌های خاصی داشته باشد که به او در انجام وظایف کمک کند. برخی از این ویژگی‌ها عبارت‌اند از:

۱ دانش و اطلاعات گسترده: راهنمای تور باید دانش کافی درباره مقاصد گردشگری، تاریخ، فرهنگ و جغرافیای مناطق مختلف داشته باشد. اطلاعات او باید به روز و جامع باشد تا بتواند تجربه‌ای ارزشمند برای گردشگران ایجاد کند.

۲ مهارت‌های ارتباطی قوی: راهنمای تور باید بتواند با افراد مختلف به خوبی ارتباط برقرار کند، به سؤالات پاسخ دهد و از بروز سوء تفاهم‌ها جلوگیری نماید.

۳ توانایی حل مسئله: در شرایط غیرمنتظره مانند تأخیر در پرواز یا گم شدن وسایل گردشگران، راهنمای تور باید به سرعت راه‌حل‌های مناسب پیدا کند و از بروز استرس جلوگیری نماید.

۴ مدیریت زمان: یکی از مهم‌ترین مهارت‌های راهنمای تور، مدیریت زمان است. او باید برنامه‌ها را به گونه‌ای تنظیم کند که همه بازدیدها به موقع انجام شود و گردشگران فرصت کافی برای لذت بردن از سفر داشته باشند.



۵ صبر و تحمل بالا: سفر با گروه‌های مختلف ممکن است چالش‌هایی مانند اختلاف نظرها یا نیازهای خاص برخی از گردشگران به همراه داشته باشد. راهنمای تور باید صبور و انعطاف‌پذیر باشد تا بتواند با این شرایط، که نمونه‌ای از آن در شکل ۱۰ نشان داده شده است، به خوبی کنار بیاید.

شکل ۱۰- اختلاف نظر یکی از چالش‌های راهنمای تَور

چالش‌های پیش روی راهنمای تَور

در کنار وظایف و اهمیت نقش راهنمای تَور، او با چالش‌های متعددی مواجه است مانند:

- **تنوع گروه:** گردشگران ممکن است از نظر فرهنگی، زبانی و شخصیتی متفاوت باشند. راهنمای تور باید بتواند این تفاوت‌ها را مدیریت نماید.
- **شرایط غیرمنتظره:** بروز حوادث غیرمنتظره مانند تأخیر پرواز یا تغییر شرایط آب‌وهوایی می‌تواند برنامه‌های سفر را تحت تأثیر قرار دهد. راهنمای تور باید توان مدیریت این گونه شرایط را داشته باشد.
- **انتظارات بالا:** گردشگران معمولاً انتظارات بالایی از راهنمای تور دارند و او باید تلاش کند که این انتظارات را برآورده سازد.

در بازدید علمی از یک جاذبه گردشگری، هرکدام از هنجاریان یکی از وظایف خاص مربوط به راهنما را بر عهده گرفته و آن را اجرا نماید.



نقش راهنمای تور

نقش راهنمای تور در ارتباط با اجزای سفر: راهنمای تور یکی از کلیدی‌ترین عناصر در صنعت گردشگری است که با مدیریت و هماهنگی مؤثر، نقش مهمی در ارتباط بین اجزای مختلف سفر ایفا می‌کند. راهنمای تور با تسهیل تعامل بین اجزای سفر، تجربه‌ای روان و لذت‌بخش را برای گردشگران ایجاد می‌کند. از مهم‌ترین نقش‌های راهنما در هماهنگی اجزای سفر می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:



شکل ۱۱- رزرو گروهی گردشگران در هتل

- **هماهنگی با هتل‌ها:** یکی از وظایف اصلی راهنمای تور، برقراری ارتباط مؤثر با هتل‌ها است تا اقامت گردشگران بدون مشکل انجام شود. اطمینان از صحت و درستی رزرو اتاق‌ها برای اعضای گروه، هماهنگی زمان‌های ورود و خروج گردشگران با پذیرش هتل برای جلوگیری از ازدحام، حل مشکلات احتمالی گردشگر (مثلاً در صورت بروز مشکلاتی مانند تغییر اتاق یا درخواست خدمات اضافی)، اهمیت

کار راهنمای تور به عنوان واسطه هتل و گردشگران را نشان می‌دهد. شکل ۱۱ هماهنگی راهنمای تور با هتل را در تخصیص اتاق‌های گردشگران نشان می‌دهد.

- **ارتباط با رستوران‌ها و خدمات غذایی:** غذا یکی از بخش‌های مهم سفر است و راهنمای تور نقش کلیدی در هماهنگی با رستوران‌ها ایفا می‌کند. وظایف راهنمای تور در این بخش شامل رزرو وعده‌های غذایی و برنامه‌ریزی وعده‌های غذایی در رستوران‌هایی که ظرفیت و کیفیت مناسبی دارند با در نظر گرفتن نیازهای خاص و توجه به ترجیحات غذایی گردشگران، مانند غذاهای گیاهی یا حساسیت‌های غذایی است. مدیریت زمان و هماهنگی برای صرف غذا با برنامه‌های دیگر سفر نیز بسیار مهم است. راهنمای تور با هماهنگی دقیق، از بروز مشکلاتی مانند تأخیر یا نارضایتی در صرف غذا جلوگیری می‌کند.

- **تعامل با جاذبه‌های گردشگری:** جاذبه‌های گردشگری یکی از اهداف اصلی سفرها هستند و راهنمای تور در برقراری ارتباط با این مکان‌ها نقشی اساسی دارد. وظایف راهنمای تور در این اماکن شامل: برنامه‌ریزی بازدیدها و تنظیم زمان بازدید از جاذبه‌ها به گونه‌ای که گروه به راحتی از مکان‌ها دیدن کنند، رزرو ورودی‌ها و هماهنگی برای خرید بلیت یا رزرو بازدیدهای گروهی، ارائه اطلاعات و توضیح تاریخچه، فرهنگ و جذابیت‌های هر مکان به گردشگران می‌باشد.

- **هماهنگی با حمل و نقل:** حمل و نقل یکی از بخش‌های حیاتی سفر است و راهنمای تور باید ارتباط مؤثری با ارائه‌دهندگان این خدمات برقرار کند. وظایف راهنمای تور در حمل و نقل شامل رزرو وسایل نقلیه و هماهنگی برای تأمین وسایل نقلیه مناسب مانند اتوبوس و تاکسی، مدیریت زمان بندی و اطمینان از انطباق زمان حرکت وسایل نقلیه با برنامه‌های سفر، حل مشکلات در صورت تأخیر یا نقص فنی وسایل نقلیه (راهنمای تور باید به سرعت وسیله نقلیه جایگزین فراهم کند) می‌باشد. راهنمای تور با مدیریت حمل و نقل، سفر را روان‌تر و بدون استرس می‌کند و از بروز مشکلاتی مانند تأخیر یا ازدحام جلوگیری می‌نماید.

● **ارتباط با گردشگران:** راهنمای تور به عنوان واسطه‌ای بین گردشگران و اجزای مختلف سفر عمل می‌کند و نقش مهمی در رضایت گروه دارد. وظایف راهنمای تور در ارتباط با گردشگران شامل اطلاع‌رسانی و ارائه اطلاعات دقیق و به‌روز درباره برنامه‌های سفر، پاسخ‌گویی به سؤالات و نگرانی‌های گردشگران، مدیریت اختلافات احتمالی در گروه و ایجاد تعامل مثبت بین اعضا می‌باشد. تعامل مناسب راهنمای تور با گردشگران باعث می‌شود که آنها احساس آرامش و رضایت بیشتری داشته باشند.

● **نقش راهنمای تور در ایجاد هماهنگی سفر:** راهنمای تور به عنوان نقطه اتصال تمامی اجزای سفر عمل می‌کند و اطمینان می‌دهد که همه بخش‌ها به خوبی با یکدیگر هماهنگ هستند. او با مدیریت زمان، حل مشکلات و ارائه اطلاعات دقیق، برنامه‌های سفر را به نحو مناسبی اجرا می‌کند. او به عنوان واسطه‌ای حرفه‌ای، هماهنگی لازم را بین هتل‌ها، رستوران‌ها، جاذبه‌های گردشگری، وسایل حمل‌ونقل و گردشگران ایجاد می‌کند. این هماهنگی نه تنها باعث روان تر شدن سفر می‌شود، بلکه به بهبود تجربه گردشگران و افزایش رضایت آنها کمک می‌کند. در نتیجه، نقش راهنمای تور در ارتباط بین اجزای سفر بسیار حیاتی است. به همین دلیل، حضور یک راهنمای تور حرفه‌ای و با تجربه، یکی از عوامل کلیدی موفقیت در سفرهای گروهی است.

انواع برنامه در بسته سفر

انواع برنامه در بسته سفر: زمانی که طراحی بسته سفر نهایی می‌شود، اطلاعات مربوط به آن باید به دو گروه اصلی منتقل گردد. **گروه اول** مشتریان احتمالی خرید این برنامه بوده و **گروه دوم** کارکنان تورگردان و عوامل اجرایی آن هستند. تورگردان برای مسافران معمولاً دو گونه از برنامه کاری سفر یا پکیج را تهیه می‌کند.

قیمت	هتل
۱۲۲.۰۰۰	ستاره ۲
۱۵۴.۰۰۰	ستاره ۳
۱۵۹.۰۰۰	ستاره ۴
۱۶۲.۰۰۰	ستاره ۵
۲۱۷.۰۰۰	ستاره ۶

شکل ۱۲- فرم خلاصه برنامه سفر به کیش

● **فرم خلاصه برنامه سفر:** بروشور یا اعلامیه (فرم خلاصه برنامه سفر)، که نمونه‌ای از آن در شکل ۱۲ نشان داده شده است، معرف بسته سفر است لذا نکات کلیدی از قبیل نام تورگردان یا نام دفتر خدمات مسافرتی، برنامه زمانی کلی و جاذبه‌های عمده مورد بازدید باید در آن بیان گردد. بنابراین در برنامه سفر به جزییات پرداخته نمی‌شود بلکه برنامه باید محرک، اطلاع‌دهنده و یادآوری‌کننده برای بسته سفر باشد. این برنامه می‌تواند مبنایی برای مذاکرات میان تورگردان و طرف‌های تجاری او نیز قرار گیرد و مشتری را تبدیل به مسافر آژانس نماید.

● **برنامه تفصیلی یا پکیج:** برنامه دیگری که حاوی جزئیات سفر است و برای اطلاع‌رسانی به گردشگر، توسط تورگردان ارائه می‌شود، برنامه تفصیلی است. در این برنامه، هتل یا محل اقامت، زمان و تاریخ حرکت، محل‌های مورد بازدید در طی سفر، زمان صرف صبحانه و یا هر اطلاعات دیگری که به مسافر جهت برنامه‌ریزی فعالیت‌های روزانه او در مقصد کمک می‌کند، ذکر می‌شود (نمونه برنامه تفصیلی در جدول ۱ آمده است). البته ذکر بسیار دقیق جزئیات، درجه انعطاف‌پذیری برنامه را نیز محدود می‌سازد.

جدول ۱

برنامه تفصیلی تور تفریحی و فرهنگی یک روزه آرامگاه فردوسی تاریخ: جمعه ۱۴۰۳/۰۸/۰۹		
ردیف	ساعت	توضیحات
۱	۷:۰۰	تجمع در مبدأ حرکت (میدان آزادی مشهد به سمت میدان استقلال)
۲	۷:۱۵	رأس ساعت ۷:۱۵ اتوبوس از محل تجمع حرکت می‌کند.
۳	۸:۳۰	بازدید از روستای پاژ (زادگاه حکیم ابوالقاسم فردوسی) و ارائه توضیحات توسط راهنمای تور
۴	۹:۰۰	صرف صبحانه در اقامتگاه بومگردی همراه با مراسم موسیقی سنتی
۵	۱۰:۰۰	حضور در میل اخنگان و ارائه توضیحات بنا
۶	۱۰:۴۵	حرکت به سمت سد کارده
۷	۱۱:۳۰	استقرار در کنار دریاچه سد کارده همراه با پذیرایی میان وعده و قایق سواری (در صورت تمایل)
۸	۱۳:۰۰	صرف ناهار و استراحت در باغ ویلای هماهنگ شده در منطقه کارده
۹	۱۵:۰۰	حرکت به سمت آرامگاه فردوسی
۱۰	۱۶:۰۰	بازدید از آرامگاه فردوسی، موزه توس و مقبره اخوان ثالث به همراه توضیحات توسط راهنمای تور
۱۱	۱۷:۳۰	بازدید از بنای هارونیه
۱۲	۱۸:۰۰	حرکت به سمت مشهد
۱۳	۱۸:۴۵	بازگشت به محل تجمع (میدان آزادی)



شکل ۱۳- نقشه راه‌های اطراف مشهد

برنامه عملیاتی یا داخلی: تورگردان برای برقراری ارتباط با کارکنان خود و عوامل اجرایی اقدام به تهیه برنامه‌های کاری می‌کند. در ابتدا فرم خلاصه برنامه سفر در اختیار کارکنان واحدهای عملیاتی تورگردان قرار می‌گیرد تا اطلاعات کلی در خصوص بسته سفر کسب کنند. اما برای اقدام عملی در جهت مذاکره با طرف‌های قرارداد مانند رزرو هتل یا وسیله حمل‌ونقل در مقصد، آنها نیازمند کسب اطلاعات دقیق‌تری هستند که در قالب یک برنامه عملیاتی

تعریف می‌شود. این برنامه را برنامه داخلی نیز می‌خوانند. در این برنامه، علاوه بر اطلاعاتی که در برنامه تفصیلی وجود دارد اطلاعاتی از قبیل مسیرها و زمان‌بندی حرکت نیز آورده شده است. این برنامه از سوی واحد عملیات تورگردان تهیه و تنظیم می‌شود و هدف آن اطلاع‌رسانی به راهنمایان، همراهان و رانندگان تور است. به‌عنوان مثال چنین برنامه‌ای مانند آنچه که در شکل ۱۳ مشاهده می‌شود، برای راننده مشخص می‌کند که از کدام مسیرها باید فاصله میان هتل تا جاذبه‌ها را طی کند.

دفترچه راهنما: تورگردانان معمولاً دفترچه راهنمایی برای راهنمایان و همراهان تور تهیه می‌نمایند. اطلاعاتی از قبیل نرخ هتل‌ها، رستوران‌ها یا جاذبه‌ها برحسب تعداد مسافران و درجه‌بندی کیفی هتل‌ها و رستوران‌ها در مقصد موردنظر از طریق دفترچه راهنما در اختیار مدیریت عملیات تور قرار می‌گیرد. بر مبنای این اطلاعات، مدیران و کارکنان واحد عملیات، عناصر بسته سفر را انتخاب و با ایشان مذاکره می‌نمایند. همچنین این دفترچه شامل مجموعه اطلاعات کاملی در خصوص جاذبه‌های گردشگری، مسیرهای تردد و مواردی است که از سوی راهنما می‌تواند به‌عنوان نکات جالب توجه در اختیار مسافران قرار گیرد. سابقه تاریخی جاذبه‌ها، ویژگی‌های جالب فرهنگی مردمان سرزمین مقصد، نکات آموزشی مثل برخی لغات اضطراری که ممکن است مورد نیاز مسافران باشد، نکات عمده در خصوص رفتاری که مسافران در مقصد باید از خود نشان دهند و بایدها و نبایدهای کلیدی، از جمله نکات قابل ذکر در این دفترچه راهنما می‌باشد. نقشه‌ها، مسیرها و تلفن‌های ضروری برای اجرای هر مرحله تور از جمله رسیدن به رستوران یا جاذبه، لغو برنامه و... از طریق این دفترچه در اختیار راهنمایان و همراهان تور قرار می‌گیرد.

یک بسته سفر یا پکیج تور یک یا دو روزه داخلی تهیه و برای آن برنامه‌های خلاصه، تفصیلی، عملیاتی و دفترچه راهنما تهیه کنید.

فعالیت
کارگاهی



ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	همه‌نگی عوامل سفر	محل: سایت هنرستان زمان: ۴۵ دقیقه هنرآموز یک برنامه سفر را در اختیار هنرجویان قرار دهد و از هنرجویان بخواهد که برنامه تفصیلی و عملیاتی تهیه نمایند.	۱- برنامه تفصیلی و عملیاتی تهیه می‌شود. ۲- برنامه تفصیلی و عملیاتی تهیه نمی‌شود.	برنامه تفصیلی و عملیاتی با توجه به پکیج تهیه می‌شود.	۳	
				برنامه تفصیلی و عملیاتی بدون توجه به پکیج تهیه می‌شود.	۲	
				عدم تهیه برنامه تفصیلی و عملیاتی	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت، مدیریت زمان و مسئولیت‌پذیری	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

روش‌های اطلاع‌رسانی به گردشگران

اطلاع‌رسانی به گردشگران یکی از مهم‌ترین بخش‌های مدیریت سفر و گردشگری است که به انتقال اطلاعات دقیق و به موقع کمک می‌کند. روش‌های مؤثر اطلاع‌رسانی می‌توانند تأثیر بسزایی در رضایت گردشگران، کاهش مشکلات و بهبود تجربه سفر داشته باشند. این روش‌ها بسته به نوع سفر، مخاطبان و ابزارهای موجود متفاوت هستند. روش‌های اطلاع‌رسانی به گردشگران را می‌توان به سه بخش زیر تقسیم کرد:

اطلاع‌رسانی پیش از سفر

برای اطلاع‌رسانی پیش از سفر می‌توان از روش‌های مختلفی بهره برد تا گردشگر در خصوص سفری که در پیش دارد اطلاعاتی داشته و خود را مهیای سفر نماید، وسایل موردنیاز را تهیه کند، آماده سفر شده و در صورت نیاز مدارک قانونی و ارز خود را آماده نماید. برای این منظور از روش‌های زیر می‌توان استفاده کرد:

(الف) استفاده از وب‌سایت و پلتفرم‌های آنلاین وب‌سایت شرکت‌های گردشگری: اطلاعات کامل درباره مقصد، برنامه سفر، هزینه‌ها و نکات ضروری در وب‌سایت‌ها ارائه می‌شود.



شکل ۱۴- پلتفرم آنلاین رزرو

پلتفرم‌های آنلاین رزرو: سایت‌هایی مانند (Booking) یا (Tripadvisor) اطلاعاتی درباره خدمات اقامتی، رستوران‌ها و جاذبه‌های گردشگری ارائه می‌دهند که نمونه آن در شکل ۱۴ قابل مشاهده است.

(ب) ارسال ایمیل یا پیامک: ارسال ایمیل‌های اطلاع‌رسانی شامل زمان حرکت، مدارک لازم و نکات مهم سفر است. همچنین از طریق ارسال پیامک‌های کوتاه برای یادآوری تاریخ‌ها یا تغییرات لحظه آخری سفر می‌توان استفاده کرد.

(ج) ارائه کاتالوگ‌ها و بروشورهای تبلیغاتی: این بروشورها معمولاً شامل اطلاعاتی درباره مقصد، برنامه سفر و خدمات ارائه شده هستند. تهیه کاتالوگ‌های تصویری که می‌توانند تصویر روشنی از مقصد به گردشگران ارائه دهند، مفید است.

(د) مشاوره حضوری یا تلفنی: ارائه توضیحات کامل توسط آژانس‌های گردشگری به گردشگران پیش از سفر از طریق مشاوره حضوری و همچنین پاسخ‌گویی به سؤالات و ارائه اطلاعات تکمیلی درباره جزئیات سفر به صورت تلفنی کمک بسیاری می‌کند.

اطلاع‌رسانی در طول سفر

(الف) ارتباط مستقیم با راهنمای تور: راهنمای تور نقش مهمی در اطلاع‌رسانی مستقیم به گردشگران ایفا می‌کند و به سؤالات آنها پاسخ می‌دهد. در ابتدای هر روز یا شروع برنامه جدید، راهنمای تور اطلاعات لازم را درباره مقصد، قوانین و نکات ایمنی در جلسه حضوری ارائه می‌دهد.

(ب) اپلیکیشن‌های موبایلی اختصاصی تور: برخی شرکت‌های گردشگری اپلیکیشن‌هایی برای اطلاع‌رسانی درباره زمان‌بندی و مقاصد سفر طراحی کرده‌اند. استفاده از اپلیکیشن‌هایی مانند (Google Maps) یا (TripIt) برای دریافت اطلاعات مسیر و برنامه سفر کاربرد دارند.

ج) تابلوهای اطلاع‌رسانی دیجیتال در وسایل نقلیه: نمایش زمان‌بندی و مقصد بعدی در وسایل نقلیه مانند اتوبوس یا قطار از طریق تابلوهای دیجیتالی و همچنین نصب تابلوهای محیطی در هتل‌ها یا مکان‌های تجمع برای ارائه برنامه‌های روزانه سفر برای اطلاع‌رسانی کاربرد دارد.

د) استفاده از رسانه‌های اجتماعی و گروه‌های پیام‌رسان: ایجاد گروه در پلتفرم‌هایی مانند ایتا یا روبیکا برای به اشتراک‌گذاری اطلاعات بسیار مهم و کاربردی است و امروزه اغلب راهنمایان تورها از آنها استفاده می‌کنند. دسترسی به اینترنت اولین شرط استفاده از این ابزارهاست که معمولاً در سفرها مهیا می‌باشد. انتشار اطلاعات درباره تغییرات یا رویدادهای مهم در صفحات اجتماعی شرکت مانند صفحه تبلیغاتی شرکت گردشگری نیز جزو راه‌های ارتباطی است.

اطلاع‌رسانی پس از سفر

الف) ارسال ایمیل: ارسال ایمیل‌های تشکر و نظرسنجی از گردشگران درباره کیفیت سفر و همچنین ارسال پیام‌های کوتاه برای قدردانی از انتخاب شرکت گردشگری امروزه مرسوم است.

ب) ارائه گزارش سفر یا گزارش تصویری: ارسال گزارش تصویری یا ویدئویی در فضای مجازی از لحظات سفر و ارائه گزارشی از سفر جزو موارد اطلاع‌رسانی بعد از سفر می‌باشد.

ج) دعوت به سفرهای آینده، تخفیف‌ها و پیشنهادات: اطلاع‌رسانی درباره تخفیف‌های ویژه یا برنامه‌های آینده برای ترغیب گردشگران به استفاده مجدد از خدمات شرکت از طریق انتشار خبرنامه‌های دوره‌ای برای اطلاع‌رسانی درباره تورها و خدمات جدید و ایمیل و پیامک و یا فضای مجازی کاربردی است.

برای یک سفر فرضی بروشور اطلاع‌رسانی تهیه و در کلاس ارائه نمایید.

فعالیت کلاسی



یکی از جاذبه‌های گردشگری شهرتان را بازدید نموده و تفاوت‌ها و شباهت‌های آن را با مواردی که در سایت‌های تبلیغاتی ارائه شده است، فهرست و در کلاس ارائه دهید.

فعالیت کارگاهی



چالش‌های اطلاع‌رسانی به گردشگران اختلاف زبان و فرهنگ

ممکن است برخی گردشگران زبان یا فرهنگ متفاوتی داشته باشند که ارتباط را دشوار کند. تغییر در برنامه‌ها یا شرایط، اطلاع‌رسانی فوری و مؤثر را چالش‌برانگیز می‌کند. برخی گردشگران ممکن است به ابزارهای آنلاین دسترسی نداشته باشند و لذا دسترسی ایشان به ابزار گفته شده را محدود می‌کند. از روش‌های سنتی مانند بروشورها و مشاوره حضوری تا روش‌های نوین مانند اپلیکیشن‌ها و چت‌بات‌ها، هر کدام نقش مهمی در انتقال اطلاعات ایفا می‌کنند. انتخاب روش مناسب اطلاع‌رسانی، به نیازها، شرایط و ترجیحات گردشگران بستگی دارد و می‌تواند تجربه‌ای به‌یادماندنی برای آنها ایجاد کند.



شکل ۱۵- اطلاعات پنج روز متوالی آب و هوای تهران

شناخت آب و هوا نه تنها به گردشگران کمک می کند که لباس و تجهیزات مناسب همراه داشته باشند، بلکه بر انتخاب فعالیت ها و حتی مقصد سفر نیز تأثیر می گذارد. در شرایط بارانی، برنامه گردشگران بهتر است به فعالیت های داخلی مانند بازدید از موزه ها تنظیم شوند. در شرایط آفتابی، فعالیت های فضای باز مانند پیاده روی، دوچرخه سواری یا شنا ترجیح داده می شود. انتخاب لباس مناسب با توجه به دمای هوا و میزان رطوبت و همراه داشتن وسایلی مانند چتر، کرم ضد آفتاب یا کفش های مناسب از مواردی است که می تواند نتیجه کاربرد این ابزار باشد. دریافت اطلاعات دقیق در مورد آب و هوا یکی از مهم ترین عوامل موفقیت در سفر است. استفاده ترکیبی از منابع دیجیتال، سنتی و فناوری های نوین به گردشگران کمک می کند که برنامه ریزی دقیق تری داشته باشند.

از مهم ترین ابزار اطلاع رسانی برای آب و هوا می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱ منابع دیجیتال و اپلیکیشن های هواشناسی: این ابزارها در دنیای امروز یکی از سریع ترین و دقیق ترین روش ها برای دسترسی به اطلاعات آب و هوا هستند. این منابع شامل وب سایت ها و اپلیکیشن های موبایلی است که به گردشگران کمک می کند اطلاعاتی جامع و به روز دریافت کنند. ویژگی های اپلیکیشن های هواشناسی به شرح زیر است:

- **پیش بینی روزانه و ساعتی:** بسیاری از اپلیکیشن های هواشناسی مانند (Weather)، (AccuWeather) و (Windy) اطلاعات دقیق درباره دما، رطوبت، باد و احتمال بارندگی را برای چند روز آینده ارائه می دهند.
- **هشدارهای وضعیت خطرناک:** برخی از این برنامه ها هشدارهایی در مورد طوفان، بارش سنگین یا تغییرات شدید آب و هوایی ارسال می کنند. نمونه ای از این قبیل نقشه ها که وضعیت خطرناک جوی را در مناطق مختلف کشور نشان می دهد در شکل ۱۶ نشان داده شده است.



شکل ۱۶- نمونه نقشه هشدارهای جوی

● **پیش‌بینی کوتاه‌مدت و بلندمدت:** این قابلیت به گردشگران کمک می‌کند که هم برای زمان سفر و هم برنامه‌های طولانی‌تر آماده باشند.

● **پوشش جهانی:** بسیاری از این اپلیکیشن‌ها قابلیت ارائه اطلاعات برای هر نقطه از جهان را دارند. استفاده از این منابع مزایای زیادی از جمله اطلاعات لحظه‌ای و دقیق دارد که امکان شخصی‌سازی براساس مقصد و دسترسی به تحلیل‌های گرافیکی و نقشه‌های هواشناسی از آن جمله می‌باشد.

۲ **منابع سنتی و محلی برای دریافت اطلاعات آب و هوا:** علاوه بر ابزارهای دیجیتال، منابع سنتی همچنان یکی از روش‌های مؤثر برای به‌دست آوردن اطلاعات آب و هوا هستند. این منابع شامل تلویزیون، رادیو و روزنامه‌ها می‌شوند. بسیاری از شبکه‌های تلویزیونی محلی برنامه‌های پیش‌بینی آب و هوا را ارائه می‌دهند. در مناطق دورافتاده که اینترنت در دسترس نیست، رادیو یکی از مهم‌ترین منابع اطلاعاتی محسوب می‌شود. این رسانه معمولاً اطلاعاتی جامع درباره شرایط آب و هوایی منطقه و هشدارهای احتمالی ارائه می‌دهد. صحبت با مردم محلی یا کارکنان هتل‌ها و مراکز گردشگری می‌تواند اطلاعات مفیدی ارائه دهد. افراد محلی نیز معمولاً آگاهی بیشتری از تغییرات کوتاه مدت یا جزئیات اقلیمی منطقه دارند.



شکل ۱۷- نمونه‌ای از ساعت هوشمند مجهز به حسگرهای هواشناسی

۳ **فناوری‌های نوین در پیش‌بینی آب و هوا:** پیشرفت فناوری‌های نوین به گردشگران این امکان را داده است که به روش‌های هوشمندانه‌تری اطلاعات مربوط به آب و هوا را به‌دست آورند. استفاده از امکانات هوش مصنوعی برای تحلیل داده‌های هواشناسی منجر به ارائه پیش‌بینی‌های دقیق‌تر شده است. اپلیکیشن‌هایی مانند (Dark Sky) با تحلیل داده‌های محلی می‌توانند تغییرات آب و هوا را حتی در بازه‌های زمانی کوتاه مدت پیش‌بینی کنند. ساعت‌های هوشمند و دست‌بندهای دیجیتال مجهز به حسگرهای هواشناسی اطلاعات فوری درباره تغییرات دما، فشار هوا و احتمال بارندگی ارائه می‌دهند. پهبادهای برخی از سفرهای ماجراجویانه مانند کوهنوردی برای بررسی وضعیت آب و هوا در ارتفاعات یا نقاط دور افتاده استفاده می‌شوند (شکل ۱۷).

۴ **استفاده از نقشه‌های ماهواره‌ای و آنلاین:** نقشه‌های هواشناسی آنلاین ابزارهایی پیشرفته برای بررسی وضعیت آب و هوا در مناطق مختلف جهان هستند. قابلیت‌های نقشه‌های آنلاین از جمله نشان دادن الگوهای بارش، تغییرات دما و مسیر باد به‌صورت زنده است. امکان ردیابی طوفان‌ها و دیگر پدیده‌های جوی با ابزارهایی مانند (Google Weather) و (Windy) به راحتی در اختیار کاربران قرار می‌گیرد. گردشگران و راهنمایان می‌توانند شرایط کلی منطقه را با این نقشه‌ها بررسی کرده و در مورد مسیرهای سفر تصمیم‌گیری کنند. همچنین امکان بررسی جزئیات مناطق خاص، مانند جاده‌ها یا نواحی کوهستانی از طریق این نقشه‌ها وجود دارد.

اطلاع از شرایط آب و هوا از جمله اقداماتی است که قبل از انجام هر فعالیتی نظیر سفر، کوهنوردی، کویرنوردی و... باید صورت گیرد. به این منظور سایت‌ها و اپلیکیشن‌های هواشناسی مختلفی وجود دارند که می‌توان در صورت نیاز آنها را برای اطلاع از کیفیت هوا، بارندگی، میزان رطوبت، پیش‌بینی آب و هوا، بارش برف، شاخص (UV)، اطلاعات ایستگاه‌های هواشناسی و... مورد استفاده قرار داد.

■ سایت (AccuWeather) یکی از سایت‌های هواشناسی جهان است که در صفحه اصلی آن می‌توانید تمامی اطلاعات مربوط به آب و هوای مناطق ملی و محلی را از جمله موضوعاتی نظیر سفر کردن که تحت‌تأثیر آب و هواست را مشاهده کنید. به علاوه سربرگ‌های موجود در بالای صفحه نیز می‌توانند دسترسی شما را به اطلاعات مربوط به هواشناسی دقیق ملی، محلی و پیش‌بینی آب و هوا فراهم کنند. لازم به ذکر است که اطلاعات پیش‌بینی هر منطقه شامل جزئیاتی نظیر دمای فعلی، پایین‌ترین دما، بالاترین دما، بارش و... می‌باشد.



شکل ۱۸- نمونه‌ای از صفحه فارسی سایت هواشناسی AccuWeather

از این رو شما قادر خواهید بود به زمان دقیق شروع باران و همچنین پیش‌بینی‌های هفتگی و ماهانه، پیش‌بینی‌های پیشرفته و نقشه‌های راداری (پیش‌بینی‌های ۹۰ تا ۱۲۰ دقیقه بعد) دست یابید. اگر کار کردن با سایت‌های انگلیسی سخت به نظر می‌رسد، بخش فارسی سایت هواشناسی (AccuWeather) را به منظور مطلع شدن از شرایط آب و هوایی مورد استفاده

قرار دهید. پس از ورود به سایت نام منطقه مورد نظر خود را در کادر جست‌وجو تایپ و وارد سایت شوید. به این ترتیب شما می‌توانید وضعیت دقیق هواشناسی مازندران، گیلان، تهران، شیراز و... را مشاهده نمایید. ■ (Weather Underground) بهترین سایت پیش‌بینی هوا برای مناطق روستایی به شمار می‌آید و اطلاعات مفید و خوبی را در مورد آب و هوا ارائه می‌دهد. می‌توانید در صورت نیاز به این سایت هواشناسی مراجعه کنید و پیش‌بینی هوای امروز با شرایط فعلی، میزان وزش باد، دما و نقشه رادار محلی خود را ببینید. همچنین می‌توانید به اطلاعات مهم دیگری نظیر بارش برف، گرد و غبار، بارندگی، شاخص (UV)، میزان رطوبت و... نیز دست یابید. به علاوه در صورت تمایل می‌توانید اپلیکیشن هواشناسی (Weather Underground) را در دستگاه‌های دارای سیستم‌عامل آیفون یا اندروید خود نصب کنید تا به راحتی از پیش‌بینی روزانه و ساعتی، رادار محلی و شرایط آب و هوای فعلی مطلع شوید.

■ دقیق‌ترین سایت هواشناسی دنیا، یعنی (Dark Sky)، تمامی اطلاعات مورد نیاز کاربران را فراهم می‌کند. اطلاعاتی مانند بالاترین و پایین‌ترین دما، میزان رطوبت، وزش باد، میزان بارش، میزان فشار، شاخص (UV)، درجه حرارت و... در این سایت وجود دارد. نقشه رادار در این سایت نیز شامل علامت‌هایی است که نحوه حرکت ابرها را به شما نمایش می‌دهد. اگر پایین صفحه سایت (Dark Sky) را ملاحظه کنید به پیش‌بینی آب و هوای هفتگی با جزئیات کامل دست خواهید یافت. طراحی فوق‌العاده زیبا و واضح این اپلیکیشن باعث دسترسی ساده و سریع کاربران به اطلاعات پیش‌بینی آب و هوا، زمان طلوع و غروب آفتاب، افزایش دما و... می‌شود.



شکل ۱۹- خروجی سایت هواشناسی فارسی Irimo

■ (Irimo) دقیق ترین سایت هواشناسی ایران است. این وبسایت اطلاعات جامعی اعم از وضعیت هوای مناطق جهان، پیش بینی وضعیت هوای فعلی کشور، هشدارهای هواشناسی، وضعیت هوای راه های کشور، نقشه های زمان واقعی، اخبار و رویدادها، هواشناسی هوانوردی، هواشناسی دریایی و... را در اختیار شما قرار می دهد. به منظور اطلاع از آب و هوای منطقه مورد نظر خود در ایران کافی است وارد سایت هواشناسی فارسی

(Irimo) شوید و منطقه خود را در کادر جست و جو تایپ و به نقشه دسترسی یابید. شکل ۱۹ وضعیت آب و هوای سیرجان در استان کرمان را در زمان تهیه آن نشان می دهد. اگر در هیچ کدام از سایت ها نتوانستید پیش بینی آب و هوای منطقه مورد نظرتان را پیدا کنید، سراغ (Google) بروید و با وارد کردن منطقه مورد نظر خود در (Google) به عنوان مثال برای شیراز، تایپ کنید (Shiraz Weather) و از پیش بینی دما، وضعیت بارندگی، وزش باد، میزان رطوبت و... اطلاع پیدا کنید. همچنین در جدولی که نمایش داده می شود، می توان پیش بینی وضع هوا را به صورت کامل در ساعات و هفته آینده با قابلیت انتخاب جلو و عقب رفتن در تاریخ و ساعت مشخص را نیز مشاهده کنید.

فعالیت کلاسی



هنرجویان به گروه های ۴ نفره تقسیم و هر گروه با استفاده از یکی از سایت های گفته شده، آب و هوای ۱۵ روز آینده برای یک مقصد داخلی و یک مقصد خارجی را بررسی و نتایج را با استفاد از اسلاید در کلاس ارائه دهید.

قوانین مرتبط با سفر

در سفر، گردشگر به اماکن ناشناخته وارد شده و از وسایل حمل و نقل خاص استفاده می کند. همه اجزای سفر دارای قوانین خاصی می باشند که در ادامه به برخی از آنها پرداخته می شود.

قوانین کلی حمل بار به داخل هواپیما

به صورت کلی در شرکت های هواپیمایی، گردشگر مجاز به حمل ۲ نوع بار است: (الف) بار داخل کابین^۱: که شامل وسایل ضروری گردشگر هستند و ابعادی بین (۵۰ تا ۷۰) سانتی متر دارند و می توانند توسط گردشگر وارد کابین هواپیما شوند، وزن این نوع بار در شرکت های هواپیمایی متغیر است ولی معمولاً حدود (۵ تا ۷) کیلوگرم است.

۱- Carry-on Items

همراه بردن وسایل زیر به داخل کابین هواپیما ممنوع است:

- انواع سلاح‌های گرم شامل سلاح‌های نظامی، شکاری و ساچمه‌زن.
- انواع فشنگ جنگی، شکاری و ورزشی.
- انواع اشیا و ابزار برنده مانند: تیغ موکت‌بری، بطری، شیشه، چاقو، دشنه، قیچی، ناخن‌گیر، تیغ جراحی، پنجه بوکس، تیغ تراش و اشیا مشابه.
- انواع ابزار مانند پیچ گوشتی، آچار، چکش، سیم، طناب و...
- انواع اسلحه‌های اسباب‌بازی که شبیه اسلحه واقعی باشند.



شکل ۲۰- میزان بار مجاز داخل بار هواپیما

ب) بار مجاز در انبار هواپیما: همان چمدان‌های گردشگران است که در قسمت بار یا انبار هواپیما قرار می‌گیرد. وزن این نوع از اجسام نیز در شرکت‌های هواپیمایی متغیر است و معمولاً بین ۲۳ (بعضی از ایرلاین‌ها یا شرکت‌های هواپیمایی اروپایی) تا ۵۰ کیلوگرم است که نمونه آن در شکل ۲۰ نشان داده شده است.

مقدار بار مجاز در سفرها: در سفرهای خارجی و داخلی قوانین بار مجاز هر ایرلاینی با دیگری متفاوت

است. همچنین نوع کلاس پروازی در سفرهای خارجی نقش مهمی در این تفاوت دارند. میزان بار هوایی در انواع مختلف بلیت و کلاس پروازی متفاوت بوده و از ۲۰ کیلوگرم در پروازهای داخلی آغاز می‌شود و برای مقادیر بیشتر از ۲۰ کیلوگرم کرایه اضافه بار دریافت می‌گردد.

بار مجاز کودکان و نوزادان در پروازهای خارجی: مقدار بار مجاز رایگان برای کودکان زیر ۲ سال (نوزاد)^۱ در مسیرهای داخلی و خارجی ۱۰ کیلوگرم به همراه یک کالسکه تاشو و برای کودکان بالای ۲ سال ۳۰ کیلوگرم است.

لیست اشیا ممنوعه در پرواز

برای رعایت اصول ایمنی و امنیتی، محدودیت‌هایی برای حمل بعضی از اشیا توسط گردشگران وجود دارد. ورود اشیا زیر (شکل ۲۱) به هواپیما، هم در بخش بار و هم کابین ممنوع است:

- انواع مواد آتش‌زا، منفجره و سریع‌الاشتعال.
- انواع مواد اسیدی و خورنده مانند اسید، سرکه و...
- انواع کپسول و اسپری‌های شیمیایی تحت فشار مانند گاز اشک‌آور، گاز مایع بیهوش‌کننده، دفاع شخصی.



شکل ۲۱- اشیا ممنوعه در هواپیما

۱- Check In Baggage

۲- Infant

همه گردشگران می‌توانند هنگام سفر و خروج از کشور لوازم شخصی و وسایل سفر خود را در حد متعارف و غیرتجاری از کشور خارج نمایند. خروج صنایع دستی و مصنوعات ایرانی به هر میزان بدون محدودیت ارزش به همراه گردشگر بلامانع است. این کالاها نباید جنبه تجاری پیدا کنند که مواردی از آنها به شرح زیر است. **فرش و گلیم:** خروج فرش دستباف به همراه گردشگر تا سقف ۲۰ مترمربع مجاز است و گردشگر از نظر تعداد قطعات فرش محدودیتی ندارد، بشرطی که سقف متراژ ذکر شده را رعایت کند.

خشکبار: خروج انواع خشکبار همراه گردشگر به مقداری که جنبه تجاری نداشته باشد، بلامانع است. حداکثر مقدار مجاز پسته برای خروج، به ازای هر گذرنامه ۱۰ کیلوگرم و زعفران به ازای هر گذرنامه ۱۰۰ گرم می‌باشد. **طلا و نقره:** هر گردشگر می‌تواند هنگام خروج از کشور حداکثر ۱۵۰ گرم طلای ساخته شده بدون نگین و تا ۳ کیلوگرم نقره ساخته شده بدون نگین با خود همراه داشته باشد.

آثار هنری و اشیای عتیقه: خروج فرش‌های نفیس، اشیای عتیقه، آثار هنری اصیل، کتاب‌های خطی و چاپ سنگی، قطعات خوش‌نویسی شده، اوراق مینیاتور، انواع سکه‌های گران‌بها و هر نوع اشیایی که دارای ارزش‌های تاریخی و میراث فرهنگی می‌باشد، به همراه گردشگر ممنوع است.

تحقیق کنید



فهرستی از صنایع دستی استان یا شهر محل اقامت خود را که بیشترین تقاضای خرید را از طرف گردشگران دارند، تهیه و گزارشی به‌صورت مصور در کلاس ارائه نمایید.

زمان حضور گردشگر در فرودگاه برای پروازهای داخلی و خارجی



شکل ۲۲- پیشخوان (کانتر) پرواز

در پروازهای داخلی گردشگر باید ۲ ساعت قبل از پرواز و در پروازهای خارجی ۳ ساعت قبل از پرواز هواپیما در فرودگاه حاضر باشد و با مراجعه به متصدی پیشخوان (کانتر) مربوطه (مانند شکل ۲۲) و با ارائه بلیت و کارت شناسایی، کارت پرواز خود را دریافت نماید. قابل ذکر است ۴۰ دقیقه قبل از زمان پرواز، پیشخوان پرواز بسته می‌شود. زمان خاتمه پذیرش گردشگر در پروازهای خارجی ۴۵ دقیقه و در پروازهای داخلی ۲۰ دقیقه قبل از پرواز است.

بلیت‌های عادی هواپیما دارای ۳ نوع نرخ هستند.

- برای افراد بالای ۱۲ سال هزینه بلیت هواپیما به‌صورت کامل دریافت می‌شود که به آن بلیت بزرگسال گفته می‌شود.
- بلیت هواپیما برای گردشگران بین ۲ تا ۱۲ سال به‌صورت نیم‌بها است که به آن بلیت کودک گفته می‌شود.
- بلیت هواپیما برای گردشگر زیر ۲ سال معادل ۱۰٪ قیمت بلیت بزرگسالان می‌باشد که به آن بلیت نوزاد می‌گویند.



در هواپیما نوزادان صندلی اختصاصی ندارند. بلیت هواپیما برای گردشگر ۲ تا ۱۲ سال در پروازهای چارتری هم قیمت بلیت هواپیما برای بزرگسالان است و مانند پروازهای سیستمی، نیم بها دریافت نمی شود.

بلیت سفر با قطار

در بلیتی که برای گردشگران برای مسافرت با قطار صادر می شود، باید تمامی اطلاعات گردشگران شامل نام، نام خانوادگی، تاریخ تولد و کد ملی به صورت کامل و صحیح وارد شوند. گردشگرانی که اطلاعات بلیت آنان با کارت شناسایی مطابقت نداشته باشد، بدون بلیت تلقی خواهند شد و مسئولیت آن به عهده گردشگر خواهد بود. نمونه ای از بلیت قطار در شکل ۲۳ نشان داده شده است.

از ایستگاه تهران به ایستگاه مشهد
 تاریخ حرکت: 1402/4/14
 نام مسافر: [نام مسافر]
 شماره بلیت: ۲۵
 ساعت حرکت: ۱۷:۱۵:۰۰
 ساعت ورود: ۰۴:۲۵
 جمع کل بلیت: ۴,۲۷۰,۰۰۰ ریال
 چهار میلیون و بیست و هفت هزار ریال

شکل ۲۳- بلیت قطار صادر شده

در صورتی که گردشگر بخواهد بلیت ۲ قطار متوالی را تهیه کند، باید حداقل ۳ ساعت بین زمان رسیدن قطار اول به مقصد و حرکت قطار دوم فاصله در نظر بگیرد. علاوه بر این، استفاده از بلیت قطار دارای قوانین و مقررات خاصی است که در کتاب همراه هنرجو به بخشی از آنها اشاره شده است. همچنین مسافرت با تورهای خارجی نیز دارای قوانین مربوط به خود بوده که در همان کتاب به تفصیل به آنها پرداخته شده است.

نرخ ارز



شکل ۲۴- انواع ارز

ارز: به پول های خارجی ارز گفته می شود، به عبارت دیگر به واحدهای پولی که در کشورهای دیگر دادوستد می شود، ارز می گویند. ارز عموماً نوع پذیرفته شده ای از پول است که شامل سکه و اسکناس های کاغذی می شود و توسط دولت توزیع شده و در داخل اقتصاد گردش دارد. ارز که به عنوان واسطه مبادله کالا و خدمات مورد استفاده قرار می گیرد، پایه و زیربنای کسب و کارها به حساب می آید. برای مبادلات پولی در کشورها از ارز استفاده می شود. مثلاً در ایران برای

انجام مبادلات، از ریال، در آلمان یورو و در آمریکا دلار استفاده می‌شود. وقتی یک ایرانی بخواهد از آمریکا کالایی را تهیه کند باید در ازای آن دلار آمریکا بپردازد، بنابراین باید براساس یک رابطه مبادله تعریف شده (نرخ ارز) ریال بدهد و دلار بگیرد و با آن کالا را بخرد. نمونه‌هایی از ارزهای رایج در شکل ۲۴ قابل مشاهده است.

تعریف نرخ ارز: منظور از نرخ ارز خارجی عبارت است از مقداری از واحد پول ملی که برای به دست آوردن واحد پول کشور دیگر باید پرداخت شود. همچنین می‌توان نرخ ارز را، ارزش برابری یک واحد پول خارجی به پول داخلی دانست. به عبارت دیگر بهای خرید یا فروش یک واحد پول خارجی به پول رایج کشور را نرخ ارز می‌گویند.

عرضه ارز: گردشگران برای ورود به کشور دیگر نیازمند تهیه ارز کشور مقصد یا ارزی که در آن کشور معتبر است، می‌باشند. عموماً دلار آمریکا ارزی است که در تمامی کشورهای دنیا معتبر بوده و خرید و فروش و تبدیل می‌شود و اغلب گردشگران از خرید این ارز برای سفرهای خود استقبال می‌کنند.

ارز در کشور ایران دارای انواع مختلفی است:

ارز رقابتی: ارزی است که از سوی دولت در رقابت با بازار آزاد، عرضه می‌شود.

ارز دولتی: ارزی است که دولت از طریق بانک و به نرخ دولتی می‌فروشد.

ارز دانشجویی: ارزی است که دولت برای تأمین مخارج دانشجویان خارج از کشور در نظر می‌گیرد و به دانشجویان برای ادامه تحصیل می‌دهد.

ارز گردشگری: از جمله ارزهای دولتی است که به گردشگرانی که سفر هوایی خارجی داشته باشند تعلق می‌گیرد و نرخ آن نسبت به نرخ موجود در بازار کمتر می‌باشد. دولت به این دلیل ارز گردشگری را می‌پردازد که بتواند از سفرهای خارجی و گردشگری حمایت نماید.

قوانین و مقررات ورود و خروج و اقامت گردشگران

اتباع خارجی جهت ورود به کشور باید روادید یا ویزا از سفارتخانه‌های ایران در خارج از کشورمان اخذ نمایند.



شکل ۲۵- ویزای سفر به ایران

روادید یا ویزا: به مدرکی گفته می‌شود که می‌تواند به اشخاصی اعطاء گردد که درخواست اخذ اجازه برای گذر از کشوری یا ورود به آن را دارند. این مدرک به دارنده گذرنامه مجوز می‌دهد که به خاک یک کشور وارد شود، در آن بماند یا آن را ترک نماید. پس ویزا براساس نیاز و هدف متقاضی صادر می‌شود. در شکل ۲۵ نمونه‌ای از ویزای صادره برای سفر به ایران نشان داده شده است. روادید معمولاً دارای محدودیت‌هایی

برای افراد خارجی است که به خاک یک کشور وارد می‌شوند، این محدودیت‌ها شامل طول اقامت، تعداد رفت و آمد به خاک کشور یا حقوق کار کردن در کشور مورد نظر است. روادید بیشتر به اجازه ورود به یک کشور مربوط می‌شود، بنابراین در برخی از کشورها روادید با اجازه‌نامه اقامت در آنها متفاوت است.

در هر مورد، ویزا توسط افسر مهاجرت در هنگام ورود تأیید می‌شود و در هر زمان می‌تواند لغو گردد. معمولاً روادید به صورت برچسب یا مهر بر روی کاغذهای مربوطه در سند هویتی اشخاص، چسبانده یا زده می‌شود. به طور کلی ویزا در بردارنده نوع اقامت، مهلت ورود به کشور مقصد و حداکثر مدت اقامت است.

انواع روادید: شامل دیدار از بستگان، تجاری و بازرگانی، دانشجویی، پیوستن به خانواده، درمانی، گردشگری، کارآفرینی^۱، توریستی، پژوهشی، ترانزیت، ترانزیت فرودگاهی می‌شود. در ادامه برخی از انواع روادید تشریح می‌شود.

■ **روادید فرودگاهی:** روادیدی است که براساس توافق دولت‌ها با یکدیگر، به اتباع برخی کشورها داده می‌شود و طی این توافق گردشگر می‌تواند از مبدأ به کشور دارای این ویزا سفر کند و در فرودگاه مقصد با پُر کردن فرم‌های مربوطه و ارائه پاسپورت معتبر و پرداخت هزینه، آن را دریافت کند و وارد کشور مقصد شود. روادید فرودگاهی شامل تخفیفات در هزینه نشده و باید وجه روادید کامل پرداخت شود.

■ **روادید ترانزیت:** که به آن TWOV^۲ می‌گویند برای افرادی صادر می‌شود که قصد دارند برای رسیدن به کشور ثالث از کشور دیگری عبور کنند که در این صورت در مبدأ ورود به مرز کشور دوم با پرداخت هزینه روادید ترانزیت و ارائه اسناد مربوط به سفر به کشور مقصد نهایی، به مدت مشخص که می‌تواند ۲۴ تا ۷۲ ساعت باشد، از داخل کشور دوم عبور نماید.

سالن ترانزیت، محدوده بین‌المللی محسوب می‌شود و تا زمانی که گردشگر سالن را ترک نکرده، در واقع وارد خاک آن کشور نشده است (زیرا مهر ورود به کشور در پاسپورت درج نمی‌شود)، این روادید دو نوع است: در نوع اول گردشگر فقط داخل فرودگاه پس از انتظار چند ساعته در سالن ترانزیت، هواپیما را تعویض کرده و به مسیر خود ادامه می‌دهد. در این حالت گردشگر مجاز به خروج از فرودگاه و عبور از مرز هوایی نیست. این نوع روادید، روادید سفر بار ورود یا ترانزیت فرودگاهی^۳ نام دارد.

در نوع دوم گردشگر مجاز به ترک فرودگاه و رساندن خود به فرودگاهی دیگر (در همان شهر یا شهر دیگری در آن کشور) است.

اتباع خارجی جهت ورود به کشور باید روادید را از سفارتخانه‌های ایران در خارج از کشور اخذ نمایند. از ابتدا باید روادید دریافت شده توسط گردشگر مناسب فعالیت موردنظر (تجاری، توریستی، دانشجویی و...) باشد. در غیر این صورت ممکن است گردشگر در طول سفر دچار مشکلات احتمالی شود. اگر از طریق یکی از آژانس‌های گردشگری که دارای مجوز اخذ روادید ایران برای اتباع خارجی هستند، اقدام گردد از مراجعه به سازمان‌های مختلف معاف و مدت زمان کمتری صرف خواهد شد.

در صورتی که گردشگران کالاهایی را با خود حمل می‌کنند که ورود آنها به کشور ایران نیازمند طی مراحل قانونی باشد، گمرک جمهوری اسلامی ایران موظف است حفاظت و نگهداری کالاهای قابل ورود و غیرقابل ورود جهانگردان را با گرفتن هزینه انبارداری در انبار موقت مرزها حداکثر به مدت ۴ ماه تأمین کند.

۱- Startup

۲- Transit Without Visa

۳- Airport Transit Visa



شکل ۲۶- نمونه‌ای از تابلوی راهنمای دو زبانه برای راهنمایی گردشگران

دستگاه‌های اجرایی در مسیرهای عمده رفت و آمد جهانگردان اعم از جاده‌ها، پایانه‌های گردشگری، هوایی، زمینی، دریایی، داخل و خارج از شهرها، بازار و اماکن تاریخی و دیدنی، تابلو و علائم راهنما به زبان‌های فارسی و در صورت لزوم به زبان‌های دیگر با رعایت معیارهای بین‌المللی و رایج با نظارت و همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تهیه و نصب می‌کنند.

روادید گردشگری: روادید گردشگری عبارت است از اجازه‌ای که مقامات صلاحیت‌دار یک کشور برای بازدید از جاذبه‌های گردشگری به اتباع غیرمقیم آن کشور اعطا می‌کنند.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / شماره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۲	اطلاع‌رسانی به مسافری	محل: سایت هنرستان زمان: ۶۰ دقیقه هنرجویان به سه گروه تقسیم شوند و برای هر گروه یک مقصد گردشگری خارجی مشخص شود. هنرآموز انتخاب اپلیکیشن اطلاع‌رسانی را به هنرجو واگذار نماید.	۱- اطلاعات در مورد زبان، فرهنگ، نوع ارز، شرایط آب و هوایی، صنایع دستی و نوع روادید تهیه و اپلیکیشن مناسب انتخاب شود. ۲- اطلاعات فوق ناقص تهیه شود.	هنرجو تمامی اطلاعات را به صورت کامل تهیه و با انتخاب اپلیکیشن مناسب اطلاع‌رسانی نماید.	۳	
				هنرجو چهار مورد از اطلاعات را به صورت کامل تهیه و اطلاع‌رسانی نماید.	۲	
				اطلاعات به صورت ناقص تهیه شود.	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش	۱- رعایت دقت و قوانین و مقررات ۲- مدیریت زمان و کار تیمی	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

انواع بیمه سفر و اهمیت آن



شکل ۲۷- نمادی از بیمه سفر

بیمه سفر یکی از مهم‌ترین خدماتی است که گردشگران باید قبل از آغاز سفر تهیه کنند. این بیمه برای پوشش دادن هزینه‌ها و خطرات احتمالی در طول سفر طراحی شده است و به گردشگران اطمینان می‌دهد که در مواقع اضطراری تنها نخواهند بود. بیمه سفر سندی برای جبران زیان‌های ناشی از خطرات و مشکلات احتمالی در طول سفر است. با انتخاب بیمه مناسب، گردشگر می‌تواند تجربه‌ای ایمن و بدون استرس داشته باشد و از سفر خود لذت ببرد. بیمه‌نامه‌ها

را می‌توان با استفاده از سایت‌های شرکت‌های مختلف بیمه که از بیمه مرکزی ایران مجوز صدور بیمه‌نامه دریافت کرده‌اند، تهیه نمود. شرکت‌های بیمه برای ایرانیان با ثبت کد ملی و برای خارجی‌ها با ثبت شماره پاسپورت بیمه‌نامه سفر صادر می‌کنند. داشتن بیمه سفر جزو الزامات سفر به خصوص در سفرهای هوایی می‌باشد. آژانس‌های مسافرتی پیش از سفر، اطلاعات انواع بیمه‌های موجود را در اختیار گردشگر قرار می‌دهند تا گردشگر براساس شرایط و نیازهای خود، بهترین گزینه را انتخاب کند.

انواع بیمه‌هایی که گردشگر با آنها در ارتباط است عبارت‌اند از:

۱ بیمه لغو یا تأخیر سفر: این نوع بیمه برای زمانی مفید است که سفر گردشگر به هر دلیلی لغو یا با تأخیر مواجه شود. اگر به دلایلی مانند بیماری، شرایط جوی یا مشکلات شخصی سفر گردشگر لغو شود، این بیمه هزینه‌های از دست رفته را جبران می‌کند. اگر پرواز یا قطار گردشگر با تأخیر مواجه شود، هزینه‌های اضافی او مانند اقامت یا غذا پرداخت می‌شود. سفرها همیشه طبق برنامه پیش نمی‌روند و وجود این بیمه از خسارت‌های مالی جلوگیری می‌کند و در شرایط خاص مانند لغو پرواز، نگرانی‌های مالی گردشگر کمتر خواهد بود.

۲ بیمه پزشکی و حوادث در سفر: یکی از متداول‌ترین انواع بیمه سفر، بیمه پزشکی است. این بیمه هزینه‌های درمانی را که ممکن است در طول سفر پیش بیاید، شامل هزینه‌های پزشکی و خدمات اورژانس پوشش می‌دهد. در صورتی که گردشگر در طول سفر بیمار شود یا حادثه‌ای برایش رخ دهد، این بیمه هزینه‌های بیمارستان، دارو و درمان را پرداخت می‌کند. خدمات اورژانس شامل انتقال به بیمارستان، کمک‌های پزشکی فوری و حتی بازگرداندن گردشگر به کشور خود در صورت نیاز، از خدمات این بیمه می‌باشد. در بسیاری از کشورها، هزینه درمان بسیار بالا است و بدون بیمه، گردشگران ممکن است مجبور به پرداخت مبالغ زیادی شوند. داشتن این نوع بیمه به آنها اطمینان می‌دهد که در هر شرایطی از خدمات درمانی بهره‌مند می‌شوند.

۳ بیمه گم شدن یا سرقت وسایل شخصی در سفر: احتمال گم شدن یا سرقت وسایل شخصی مانند کیف، پاسپورت یا گوشی همراه در سفر وجود دارد. این بیمه برای جبران خسارت‌های مالی ناشی از این مشکلات طراحی شده است. ویژگی‌ها و مزایای آن پوشش گم شدن چمدان و پوشش خسارت ناشی از سرقت است. اگر چمدان گردشگر در مسیر سفر گم شود، این بیمه هزینه جایگزینی آن را پرداخت می‌کند. در صورت دزدیده شدن وسایل ارزشمند گردشگر، بخشی از خسارت جبران خواهد شد. بدیهی است در صورت مفقود شدن مدارک شخصی، پیگیری صدور مجدد آنها به عهده گردشگر خواهد بود.

۴ بیمه مسئولیت مدنی در سفر: این بیمه اغلب برای مدیران آژانس و هتل صادر می‌شود تا در مقابل مشکلاتی که ممکن است در سفر برای گردشگر پیش بیاید، به ایشان کمک نموده و جبران خسارت نماید. این نوع بیمه برای مواقعی مفید است که افراد به‌طور ناخواسته به شخص دیگری آسیب رسانده یا خسارتی وارد کنند که خسارات جانی و مالی را پوشش می‌دهد.

۵ بیمه سفرهای خاص و ماجراجویانه: این بیمه مخصوص افرادی است که در سفر به فعالیت‌های پُرخطر مانند کوهنوردی، اسکی یا غواصی می‌پردازند. ویژگی‌ها و مزایای آن شامل پوشش حوادث ناشی از فعالیت‌های پُرخطر و انتقال اورژانسی به بیمارستان یا بازگرداندن به کشور در صورت بروز حادثه می‌باشد. فعالیت‌های ماجراجویانه خطر بیشتری دارند و وجود بیمه مناسب باعث می‌شود با اطمینان بیشتری این سفرها انجام شوند.

در مورد شرکت‌های بیمه که مجوز صدور بیمه‌نامه سفرهای خارجی را از بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران دریافت کرده‌اند، تحقیق و فهرستی در کلاس ارائه نمایید.

فعالیت کلاسی



با مراجعه به یکی از نمایندگی‌های شرکت‌های بیمه در شهر محل اقامت خود، نمونه فرم درخواست صدور بیمه‌نامه سفر خارجی را دریافت و آن را با مشخصات خود تکمیل و به هنرآموز تحویل دهید.

فعالیت کارگاهی



ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها/ داوری/ نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۳	تعیین نوع بیمه سفر	محل: سایت هنرستان زمان: ۳۰ دقیقه هنرآموز شرایط سفر و مشخصات فردی گردشگر را برای هر هنرجو تعیین کند.	۱- نوع بیمه مورد نیاز گردشگر را مشخص و فرم درخواست بیمه نامه تکمیل گردد. ۲- نوع بیمه نامه مشخص نگردد.	هنرجو براساس شرایط سفر و گردشگر و دستورالعمل های بیمه، نوع بیمه را مشخص و فرم درخواست صدور بیمه نامه را به صورت صحیح تکمیل می کند.	۳	
				هنرجو براساس شرایط سفر و گردشگر و دستورالعمل های بیمه، نوع بیمه را مشخص و فرم درخواست را به صورت ناقص تکمیل می کند.	۲	
				هنرجو توان تشخیص نوع بیمه مورد نیاز گردشگر را ندارد.	۱	
	شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- رعایت دقت و مسئولیت پذیری و قوانین و مقررات ۲- درک موقعیت، تصمیم گیری صحیح	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

ارزشیابی شایستگی پذیرش و اطلاع رسانی

شرح کار:

انجام مراحل زیر شامل:

- تهیه برنامه سفر همراه با جزئیات کامل
- تعیین شرایط کشور مقصد شامل زبان، فرهنگ، نوع ارز، شرایط آب و هوایی، صنایع دستی، نوع روادید، اپلیکیشن مناسب
- تعیین نوع بیمه سفر و تکمیل فرم درخواست بیمه نامه برای گردشگر

استاندارد عملکرد:

تهیه پکیج سفر، پذیرش و اطلاع رسانی و تعیین نوع بیمه براساس دستورالعمل های صادره بیمه مرکزی ایران با استفاده از فرم های درخواست صدور بیمه نامه براساس نوع سفر و نیاز مسافر

شاخص ها:

- پکیج سفر متناسب با سناریوی تعریف شده
- روش های اطلاع رسانی سفر و ابزار آن براساس دستورالعمل های وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- انواع بیمه ها و شرایط صدور
- دستورالعمل های صادره بیمه مرکزی ایران

شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

- هنرآموز برای هر کدام از هنرجویان یک سناریوی سفر خارجی را تعریف و شرایط گردشگر را برای سفر مشخص نماید.
- هنرآموز نمونه فرم های درخواست صدور بیمه نامه را به هنرجویان تحویل نماید.
- محل انجام آزمون سایت هنرستان و مجهز به امکانات مورد نیاز است.

ابزار و تجهیزات:

- رایانه، نقشه، دیتا پروژکتور، فرم های بیمه، نرم افزار پاورپوینت، موبایل

مدت زمان آزمون: ۶۰ دقیقه

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	تهیه برنامه کلی و جزئی سفر	۲	
۲	پذیرش و اطلاع رسانی	۲	
۳	تعیین نوع بیمه سفر	۱	
شایستگی های غیر فنی، ایمنی و بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:*		۲	
- دقت، مسئولیت پذیری، تصمیم گیری، رعایت قوانین و مقررات، مدیریت زمان، مدیریت کارها و پروژه ها			
میانگین نمرات**			

* شایستگی های غیر فنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی های فنی و نمره مستمر) است.

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

واحد یادگیری ۲

شایستگی نظارت و ارزیابی



مقدمه

از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر موفقیت سازمان‌های مرتبط با گردشگری، نظارت و ارزیابی عملکرد آنها می‌باشد. نظارت موجب حفظ کیفیت خدمات و خدمات‌رسانی مناسب به گردشگران و رضایت آنها می‌شود. نظارت به روش‌های مختلف صورت می‌گیرد. روش‌های نظارت می‌تواند به صورت مستقیم یا غیرمستقیم نسبت به امور انجام شده در صنعت گردشگری صورت پذیرد که در شکل ۲۸ نمونه‌ای از نظارت بر اتاق هتل نشان داده شده است. ارزیابی عملکرد اجزای سفر موجب مشخص شدن نقاط قوت و ضعف سفر می‌شود و اجزای مرتبط با گردشگری مانند هتل‌ها، آژانس‌ها، رستوران‌ها، وسایل حمل‌ونقل و سایر اجزای خدمات‌رسان سفر را نسبت به وضعیت ارائه خدمات خود مطلع می‌کند تا با تقویت نقاط مثبت و اصلاح نقاط منفی بتواند خدمات‌رسانی بهتری به گردشگران داشته باشد تا در نهایت به رضایت گردشگران ختم شود.

آیا تا به حال پی برده‌اید

- نظارت بر خدمات گردشگری چگونه صورت می‌گیرد؟
- نظارت بر خدمات اجزای مختلف سفر با ماهیت‌های مختلف چه ویژگی‌هایی دارد؟
- ارزیابی از بخش‌های تخصصی سفر چگونه است و از چه روش‌هایی می‌توان برای این منظور کمک گرفت؟
- پلنفرم‌های مجازی چگونه می‌توانند به انتقال نظر گردشگران و ارزیابی از خدمات آنها کمک کنند؟
- اصول نوشتن گزارش سفر چگونه است؟

استاندارد عملکرد

نظارت بر اجزای سفر و ارزیابی آن با استفاده از روش‌ها و ابزارهای ارزیابی و تهیه گزارش براساس دستورالعمل صادره توسط وزارت گردشگری یا آژانس‌های مسافرتی

نظارت بر عملکرد اجزای سفر

نظارت بر عملکرد بخش‌های مختلف صنعت گردشگری ضامن کیفیت عملکرد بالا و رضایت گردشگر و ارتقای کیفیت خدمات به گردشگر می‌باشد. نظارت بر خدمات در زیربخش‌های مختلف صنعت گردشگری متفاوت است. خدمات متنوع گردشگری، نیازمند روش‌های متنوع و مختلف است که امروزه از فناوری‌های نوین نیز برای نظارت بر بخش‌های مختلف گردشگری استفاده می‌شود که کار نظارت را دقیق‌تر و آسان‌تر نموده است. در این قسمت، ابتدا به نحوه نظارت بر زیربخش‌های مختلف صنعت گردشگری پرداخته می‌شود.

نحوه نظارت بر حمل‌ونقل

حمل‌ونقل یکی از اجزای مهم سفر است که از طریق شیوه‌های مختلف زمینی، هوایی، دریایی و ریلی ارائه می‌شود. نظارت بر عملکرد خلبان، کاپیتان کشتی، راننده اتوبوس، مدیر و راهبر قطار بسیار دقیق بوده و دارای دستورالعمل‌های سختگیرانه‌ای می‌باشد. در حمل‌ونقل زمینی، نظارت از طریق شیوه‌های مختلف انجام می‌شود. هدف اصلی نظارت بر حمل‌ونقل، اطمینان از دقت، کارایی و کاهش هزینه‌های مرتبط با جابه‌جایی گردشگران و توشه آنهاست.

فناوری‌های مورد استفاده در نظارت بر حمل‌ونقل: استفاده از فناوری‌های پیشرفته یکی از اساسی‌ترین ابزارها برای نظارت بر حمل‌ونقل است. برخی از این فناوری‌ها عبارت‌اند از:

- **سیستم‌های مدیریت حمل‌ونقل (TMS):** این نرم‌افزارها برای برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر عملیات حمل‌ونقل طراحی شده‌اند که برای دسترسی به اطلاعات موقعیتی از GPS در این زمینه استفاده می‌نمایند. سامانه GPS یک سیستم موقعیت‌یاب جهانی است که امکان ردیابی موقعیت دقیق وسایل نقلیه و کالاها را فراهم می‌کند.

- **دوربین‌ها و تجهیزات نظارتی:** استفاده از دوربین‌های نصب شده در وسایل نقلیه و مناطق کلیدی و مهم می‌تواند به بهبود ایمنی و نظارت کمک کند. این ابزارها به مدیران کمک می‌کنند تا در زمان واقعی وضعیت حمل‌ونقل را ارزیابی و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی را اعمال کنند.

فرایندهای نظارتی در حمل‌ونقل



شکل ۲۸- نشانه‌ای از مدیریت ناوگان مسافربری

نظارت بر حمل‌ونقل مجموعه‌ای از فرایندهای وابسته است که شامل برنامه‌ریزی و مشخص کردن مسیرهای بهینه، زمان‌بندی و نوع وسایل نقلیه موردنیاز، ردیابی و کنترل مستمر وضعیت وسایل نقلیه و توشه گردشگر از طریق سیستم‌های دیجیتال، مدیریت انحرافات در صورت بروز مشکلات مانند تأخیر، خرابی یا تغییر مسیر، تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از سیستم‌های مختلف برای شناسایی نقاط ضعف و بهبود فرایندها می‌باشد.



فراگیر در خصوص نقاط قوت و ضعف فناوری‌های نظارت در حمل و نقل گزارش مصور تهیه و در کلاس ارائه نماید.

نظارت بر هتل‌ها



شکل ۲۹- کارت قطع و وصل کننده برق اتاق هتل

نظارت بر هتل‌ها یکی از بخش‌های اساسی در مدیریت صنعت گردشگری و خدمات اقامتی است. این نظارت به تضمین کیفیت خدمات، رضایت گردشگران، رعایت استانداردهای بهداشتی و ایمنی و افزایش بهره‌وری کارکنان کمک می‌کند. نظارت بر هتل‌ها نه تنها برای حفظ استانداردهای خدمات و ایمنی بلکه برای افزایش رضایت گردشگران و تقویت موقعیت رقابتی هتل‌ها ضروری است. با استفاده از فرایندهای نظارتی کارآمد و فناوری‌های پیشرفته، می‌توان به عملکرد بهتر و کیفیت بالاتر خدمات

دست یافت. سرمایه‌گذاری در آموزش کارکنان، به‌روزرسانی تجهیزات و استفاده از فناوری‌های نوین، کیفیت نظارت بر هتل‌ها را بهبود می‌بخشد. شکل ۲۹ نمونه‌ای از فناوری‌های نوین در مدیریت مصرف برق در هتل را نشان می‌دهد. هدف اصلی نظارت بر هتل‌ها، بهبود عملکرد و ایجاد تجربه‌ای مطلوب برای مهمانان است.

۱- فرایندهای نظارتی در هتل‌ها

نظارت بر عملکرد هتل‌ها نیازمند فرایندهای دقیق و مستمر است که شامل موارد زیر می‌شود.

- **بازرسی منظم:** مدیران و کارشناسان باید به‌صورت دوره‌ای بخش‌های مختلف هتل از جمله اتاق‌ها، رستوران‌ها، استخرها و سالن‌های کنفرانس را بررسی کنند تا مطمئن شوند که استانداردها رعایت می‌گردند.
- **مدیریت شکایات و بازخوردها:** یکی از راه‌های نظارت مؤثر، جمع‌آوری نظرات و شکایات گردشگران و بررسی دقیق آنها است. تحلیل این بازخوردها می‌تواند به شناسایی نقاط ضعف و بهبود خدمات کمک کند.
- **کنترل عملکرد کارکنان:** نظارت بر رفتار و عملکرد کارکنان برای اطمینان از رعایت عملکرد حرفه‌ای و ارائه خدمات با کیفیت ضروری است.

- **بررسی مالی و حسابداری:** بررسی منظم وضعیت مالی هتل از جمله درآمدها، هزینه‌ها و موجودی‌ها، برای جلوگیری از سوء مدیریت یا تخلفات مالی اهمیت دارد. این فرایندها به مدیریت هتل کمک می‌کنند تا استانداردهای خود را حفظ و ارتقا دهند.

۲- ابزارها و فناوری‌های مورد استفاده در نظارت بر هتل‌ها

استفاده از فناوری‌های پیشرفته، نظارت بر هتل‌ها را کارآمدتر کرده است. برخی از این ابزارها عبارت‌اند از:

- **سیستم‌های مدیریت هتل:** این سیستم‌ها اطلاعات مربوط به رزروها، اقامت‌ها و پرداخت‌ها را ثبت، جمع‌آوری و پردازش می‌نمایند و به مدیران در نظارت بر عملیات روزانه کمک می‌کنند.

- **دوربین‌های مدار بسته:** نصب دوربین در نقاط استراتژیک هتل برای نظارت بر امنیت و عملکرد کارکنان صورت می‌گیرد. در اماکن خصوصی مهمان مانند اتاق نمی‌توان از این ابزار استفاده کرد.
- **نرم‌افزارهای نظرسنجی:** این ابزارها به مهمانان امکان می‌دهند نظرات و تجربیات خود را به صورت برخط ارائه دهند که به شناسایی نقاط ضعف در ارائه خدمات به مدیریت کمک کند.
- **حسگرهای هوشمند:** حسگرهایی که می‌توانند دما، کیفیت هوا و استفاده از انرژی را در بخش‌های مختلف هتل کنترل کنند. این فناوری‌ها به بهبود شفافیت و دقت نظارت کمک می‌کنند و کار نظارت را ساده‌تر می‌سازند.

نحوه نظارت بر واحدهای پذیرایی



شکل ۳۰

واحدهای پذیرایی شامل رستوران‌ها، کافی‌شاپ‌ها، فست‌فودها و سایر مکان‌هایی است که خدمات غذایی و نوشیدنی ارائه می‌دهند. نظارت بر این واحدها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا مستقیماً بر سلامت عمومی، رضایت گردشگران و کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد. نظارت بر واحدهای پذیرایی، که نمونه‌ای از آن در شکل ۳۰ نشان داده شده است، یکی از عناصر کلیدی در حفظ سلامت عمومی و افزایش رضایت

گردشگران است. فرایندهای نظارتی مناسب و استفاده از ابزارهای پیشرفته می‌توانند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش اعتماد گردشگران کمک کنند. با توجه به چالش‌های موجود، نیاز به برنامه‌ریزی دقیق، آموزش کارکنان و بهره‌گیری از روش‌های نوین مدیریتی بیش از پیش احساس می‌شود. فرایند نظارت بر این واحدها با استفاده از روش‌های مدیریتی، ابزارهای نظارتی و رعایت استانداردهای قانونی صورت می‌گیرد.

۱- فرایندهای نظارتی

در واحدهای پذیرایی برای نظارت مؤثر بر واحدهای پذیرایی، باید فرایندهای مشخص و منظمی در نظر گرفته شود. این فرایندها به مدیران کمک می‌کند تا استانداردهای کیفی و بهداشتی را در واحدهای پذیرایی حفظ کنند که شامل موارد زیر است:

- **بازرسی بهداشتی:** یکی از اساسی‌ترین جنبه‌های نظارت، اطمینان از رعایت استانداردهای بهداشتی است. این بازرسی شامل بررسی وضعیت نظافت آشپزخانه، ابزار و تجهیزات، انبار مواد غذایی، و محل نگهداری زباله می‌شود. این اقدام با تکمیل چک لیست مشخصی صورت می‌گیرد که به این منظور طراحی شده است.
- **کنترل کیفیت غذا و خدمات سرو:** نظارت بر کیفیت مواد اولیه، فرایند تهیه غذا، و نحوه سرو آن به گردشگران اهمیت زیادی دارد. تست طعم، دما و ظاهر غذا، بخشی از این فرایند است.
- **ارزیابی عملکرد کارکنان:** رفتار حرفه‌ای، نظافت شخصی و کارایی کارکنان در ارائه خدمات باید به صورت دوره‌ای بررسی شود.
- **رسیدگی به شکایات گردشگران:** تحلیل نظرات و شکایات گردشگران می‌تواند اطلاعات ارزشمندی درباره نقاط ضعف و قوت واحد پذیرایی ارائه دهد.
- **بررسی قیمت‌ها و شفافیت مالی:** اطمینان از شفافیت در قیمت‌گذاری و عدم وجود تخلفات مالی نیز بخشی از نظارت محسوب می‌شود.

۲- ابزارها و فناوری‌های نظارتی در واحدهای پذیرایی

استفاده از فناوری‌های پیشرفته می‌تواند نظارت بر واحدهای پذیرایی را تسهیل کند. برخی از این ابزارها عبارت‌اند از:

- **دوربین‌های نظارتی:** استفاده از دوربین‌ها برای نظارت بر عملکرد کارکنان، رعایت بهداشت، و رفتار گردشگران می‌تواند امنیت و کیفیت خدمات را بهبود بخشد.
- **سیستم‌های مدیریت رستوران:** این نرم‌افزارها برای مدیریت سفارشات، بررسی موجودی مواد اولیه و غذا، و نظارت بر عملکرد کارکنان استفاده می‌شوند.
- **سیستم‌های حسگر هوشمند:** حسگرهایی که دما و رطوبت یخچال‌ها و انبارها را بررسی می‌کنند تا از نگهداری صحیح مواد غذایی اطمینان حاصل شود.
- **نرم‌افزارهای جمع‌آوری بازخورد:** این ابزارها امکان جمع‌آوری و تحلیل نظرات گردشگران را به صورت آنلاین فراهم می‌کنند.
- **سیستم‌های مالی و حسابداری:** نظارت بر درآمدها، هزینه‌ها و مدیریت مالی با استفاده از نرم‌افزارهای مالی به صورت دقیق‌تر و شفاف‌تر انجام می‌شود. این ابزارها باعث می‌شوند فرایند نظارت کارآمدتر و کم‌هزینه‌تر انجام شود.

فراگیر در خصوص فناوری‌های نظارت در هتل‌ها، رستوران‌ها و مراکز غذاخوری گزارش مصور یا پاورپوینت تهیه و در کلاس ارائه دهد.

فعالیت کلاسی



چالش‌های نظارت بر واحدهای پذیرایی: با وجود اهمیت نظارت، اجرای آن با چالش‌هایی همراه است که از آن جمله می‌توان به هزینه‌های اجرای ارزیابی و نظارت، مقاومت کارکنان در مقابل انجام فرایندهای نظارتی و قوانین حرفه‌ای، تعدد سازمان‌های نظارتی و عدم آگاهی کافی مدیران رستوران‌ها از استانداردهای خدمات اشاره کرد.

نحوه نظارت بر جاذبه‌های گردشگری



شکل ۳۱- گنبد سلطانی (جاذبه گردشگری زنجان)

جاذبه‌های گردشگری، از جمله مکان‌های تاریخی، طبیعی، فرهنگی و تفریحی، نقش کلیدی در توسعه صنعت گردشگری ایفا می‌کنند. نظارت بر این جاذبه‌ها برای حفظ کیفیت خدمات، حفاظت از محیط‌زیست، افزایش رضایت گردشگران، و تأمین امنیت ضروری است. نظارت بر جاذبه‌های گردشگری یک ضرورت برای حفظ منابع و ارتقای تجربه گردشگران است. با اجرای فرایندهای نظارتی مناسب و بهره‌گیری از فناوری‌های مدرن، می‌توان چالش‌ها را مدیریت و کیفیت این مکان‌ها را حفظ کرد. آموزش نیروی انسانی، تأمین بودجه کافی و همکاری بین نهادهای مرتبط از جمله اقداماتی است که به بهبود نظارت بر جاذبه‌های گردشگری کمک می‌کند.

۱- فرایندهای نظارتی در جاذبه‌های گردشگری

نظارت بر جاذبه‌های گردشگری شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و مراحل است که به حفظ و ارتقای کیفیت این مکان‌ها کمک می‌کند.

- **حفاظت از منابع طبیعی و تاریخی:** یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های نظارت، حفظ منابع طبیعی و بناهای تاریخی است. این مورد شامل بررسی مداوم وضعیت فیزیکی مکان‌ها و جلوگیری از تخریب ناشی از حضور گردشگران یا عوامل طبیعی می‌شود.

- **مدیریت جمعیت گردشگران:** نظارت بر تعداد بازدیدکنندگان و توزیع آنها در زمان‌های مختلف برای جلوگیری از ازدحام و تخریب جاذبه‌ها ضروری است. این کار معمولاً با استفاده از سیستم‌های رزرو آنلاین یا محدودیت ورود انجام می‌شود. بررسی ظرفیت پذیرش گردشگران در جاذبه‌های گردشگری در این خصوص بسیار اهمیت دارد.

- **بررسی خدمات و امکانات:** بررسی کیفیت خدمات ارائه شده مانند عملکرد راهنمایان گردشگری، امکانات رفاهی (مانند سرویس بهداشتی و پارکینگ) و تابلوهای اطلاعاتی به افزایش رضایت گردشگران کمک می‌کند.
- **رسیدگی به بازخوردها و شکایات:** تحلیل نظرات و شکایات گردشگران می‌تواند اطلاعات ارزشمندی درباره نقاط ضعف و موارد ضروری در بهبود فعالیت‌های گردشگری ارائه دهد.

- **رعایت استانداردهای ایمنی:** بررسی تجهیزات ایمنی، مسیرهای دسترسی و وضعیت تابلوهای هشدار برای جلوگیری از حوادث ضروری است. این فرایندها به مدیران و مسئولان کمک می‌کند تا جاذبه‌های گردشگری را به بهترین شکل مدیریت کنند.

۲- ابزار و فناوری‌های مورد استفاده در نظارت

استفاده از فناوری‌های نوین به بهبود فرایندهای نظارت بر جاذبه‌های گردشگری کمک کرده است. برخی از این ابزارها عبارت‌اند از:

- **سیستم‌های بررسی ویدیویی:** نصب دوربین‌های مدار بسته در مکان‌های کلیدی برای نظارت بر رفتار گردشگران، جلوگیری از تخلفات و تأمین امنیت صورت می‌گیرد.

- **حسگرهای هوشمند:** این حسگرها برای بررسی شرایط محیطی مانند کیفیت هوا، دما و رطوبت در جاذبه‌های طبیعی یا تاریخی استفاده می‌شوند. در برخی جاذبه‌ها مانند موزه‌ها به جهت اهمیت سلامت اشیاء، استفاده از این حسگرها اهمیت بیشتری دارد.

- **نرم‌افزارهای مدیریت گردشگری:** این نرم‌افزارها اطلاعات بازدیدکنندگان، میزان و زمان فروش بلیت و نظرات کاربران را ثبت و تحلیل می‌کنند تا در امور مدیریتی مورد استفاده قرار گیرند.

- **اپلیکیشن‌های راهنمای گردشگری:** این اپلیکیشن‌ها، اطلاعاتی درباره قوانین بازدید، نکات ایمنی و مشخصات سایت‌های گردشگری، راهنمایی‌های لازم به گردشگران ارائه می‌دهند و می‌توانند بازخورد آنها را ثبت کنند.

در خصوص چالش‌های متعددی که در جاذبه‌های گردشگری وجود دارد (مانند صدماتی که به جاذبه‌ها وارد می‌شود)، تحقیق و طی گزارش مصور به کلاس ارائه دهید.

فعالیت کلاسی



در خصوص فناوری‌هایی که برای حفاظت از جاذبه‌های گردشگری مانند موزه‌ها و کاخ‌ها استفاده می‌شوند، تحقیق و به صورت مصور به کلاس ارائه دهید.

فعالیت کلاسی



نظارت بر کار راهنمایان

شرکت‌های گردشگری برای بهبود کیفیت کار راهنمایان خود می‌توانند از روش تنبیه و پاداش استفاده کنند، زیرا این روش می‌تواند موجب تغییر در رفتار افراد شود. بنابراین به‌عنوان نمونه از آنجایی که میزان درآمد راهنمایان تا حدی بستگی به حقوق و پاداشی دارد که در طول سفر عایدشان می‌شود، و همین‌طور میزان حقوق و پاداش آنها به تعداد افراد حاضر در تور و مدت تور گردشگری بستگی دارد، لذا شرکت‌ها می‌توانند با سپردن سفرهای طولانی‌تر با تعداد نفرات بیشتر به راهنما، او را تشویق کنند و یا با امتناع از سپردن چنین توری به او، از روش تنبیه استفاده کنند. در برخی تورها راننده وسیله نقلیه وظیفه رانندگی و هم‌زمان راهنمایی تور را برعهده دارد که در این موارد از ابزارهای نظارتی وسایل حمل و نقل و راهنمایان هم‌زمان استفاده می‌شود.

نظارت بر کار راهنمایان به‌طور مستقیم عملی نیست و این امر تنها از طریق فرم نظرخواهی از گردشگران امکان‌پذیر است.

نظارت بر فعالیت دفاتر و شرکت‌های مسافرتی



شکل ۳۲- نظارت بر فعالیت شرکت‌های مسافرتی

با توجه به گستردگی فعالیت آژانس‌های مسافرتی، نظارت بر عملکرد آنها بسیار مشکل است. استفاده از فرم‌ها و قراردادهای مشخص قانونی، نظارت بر دریافت وجوه قانونی و مصوب و برگزاری تورها براساس قرارداد و مطابق با قراردادهای تنظیم شده با گردشگر، نیازمند به‌کارگیری راهکارهای نظارتی خاص است. مسافران می‌توانند شکایات خود را از نحوه ارائه خدمات با استفاده از روش‌های مختلف ثبت نمایند. (مانند ثبت در پایانه‌های مسافری که در شکل ۳۲ نشان داده شده است). وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع

دستی به‌عنوان متولی آژانس‌ها، اقدام به بررسی و بازرسی‌های دوره‌ای از آنها نموده و به‌صورت فصلی و سالیانه از آنها گزارش پیشرفت دریافت می‌نماید. نظارت بر فعالیت این‌گونه دفاتر از جهت کیفیت، سطح کارایی و رعایت مقررات بر عهده وزارتخانه میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی است. نظارت بر آژانس‌های هواپیمایی به عهده سازمان هواپیمایی کشوری و نظارت بر آژانس‌های زیارتی به عهده سازمان حج و زیارت می‌باشد و در صورت مشاهده تخلف از مفاد آیین‌نامه نظارت بر عملکرد آنها و سایر مقررات مربوطه، سازمان صادرکننده مجوز در اجرای مجازات‌های مشخص شده در آیین‌نامه، به شرح زیر عمل می‌کند:

(الف) تذکر کتبی.

(ب) اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال.

(ج) تعلیق موقت (عدم امکان فعالیت موقت) از یک تا سه ماه.



با جست‌وجو از طریق اینترنت، آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری مصوب، ۱۳۹۴/۴/۶ هیئت محترم وزیران را دریافت و در خصوص فصل چهارم آن در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.

ارزیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره‌دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	نظارت بر اجرای سفر	محل: سایت رایانه هنرستان مدت: ۳۰ دقیقه هنرآموز تعدادی شکایت ثبت شده توسط گردشگران را به هنرجویان ارائه نماید.	۱- تشخیص موارد تخلف و تعیین نحوه برخورد ۲- عدم تشخیص موارد تخلف	بر اساس آیین‌نامه* موارد تخلف مشخص شده و نحوه برخورد (مجازات) را ارائه دهد.	۳	
				فقط موارد تخلف مشخص شده است.	۲	
				موارد تخلف تشخیص داده نشده است.	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری و قوانین و مقررات	۱ رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

* آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۴/۶ هیئت محترم وزیران

ارزیابی



سنجش میزان رضایت

شکل ۳۳- نمادهای تشخیص رضایت

ارزیابی می‌تواند با توجه به اهداف تعیین شده در جاذبه‌های گردشگری، مزیت‌های فراوانی داشته باشد. در واقع ارزیابی که عموماً از طریق انتخاب نمادهای تشخیص رضایت مسافران شکل ۳۳ انجام می‌شود، می‌تواند باعث کاهش هزینه‌ها و هماهنگی مؤثرتر شود. نظارت و ارزیابی بسته‌های سفر و گردشگری

باعث رضایت‌مندی گردشگر و توصیه آن به سایرین پیشرفت و عملکرد بهتر خدمات‌دهندگان گردشگری می‌شود. ارزیابی خدمات به سازمان‌ها و آژانس‌های گردشگری کمک می‌کند تا نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کرده و در راستای بهبود عملکرد، تصمیمات مؤثری اتخاذ کنند. همچنین ارزیابی خدمات سفر و گردشگری باعث تقویت جایگاه رقابتی شرکت‌های گردشگری در بازار می‌شود. این فرایند با استفاده از روش‌ها و شاخص‌های مناسب، به سازمان‌های خدمات‌دهنده مانند هتل و آژانس مسافرتی این امکان را می‌دهد که عملکرد خود را به‌طور دقیق بسنجند و در راستای ارتقای تجربه سفر برای گردشگران گام بردارند.

بنابراین می‌توان گفت ارزیابی خدمات سفر به دلایل زیر اهمیت دارد:

- **ارتقای کیفیت خدمات:** با شناسایی نقاط ضعف، خدمات‌دهندگان گردشگری می‌توانند خدمات خود را بهبود دهند.
- **افزایش رضایت گردشگران:** ارزیابی نیازها و انتظارات گردشگران باعث ارائه خدمات بهتر و رضایت بیشتر آنها می‌شود.
- **کسب مزیت رقابتی:** خدمات‌دهندگانی که خدمات با کیفیت‌تری ارائه دهند، جایگاه بهتری در بازار گردشگری خواهند داشت.
- **شناسایی مشکلات:** ارزیابی به شناسایی مشکلات و ارائه راه‌حل‌های مناسب کمک می‌کند.
- **پایبندی به استانداردها:** ارزیابی خدمات اطمینان می‌دهد که خدمات‌دهندگان استانداردهای کیفیت و ایمنی را رعایت می‌کنند.
- **تعریف ارزیابی:** ارزیابی عبارت است از تعیین ارزش یا میزان شایستگی یا امتیاز برای اموری که توسط یک شرکت یا نهاد خدمات‌رسان مانند هتل و مراکز اقامتی صورت می‌گیرد.
- **ابزارهای ارزیابی:** ارزیابی یکی از ابزارهای کلیدی در شناخت و تحلیل وضعیت‌ها، فرایندها و عملکردها در حوزه‌های مختلف است. از جمله روش‌های رایج برای انجام ارزیابی می‌توان به پرسشنامه، مصاحبه و مشاهده اشاره کرد. این روش‌ها به مدیران، پژوهشگران و سازمان‌ها کمک می‌کنند تا اطلاعات مورد نیاز خود را به‌دست آورند و بر اساس آن تصمیم‌گیری‌های مؤثری انجام دهند. جدول زیر ابزارهای فوق را به صورت خلاصه با ویژگی‌های آنها نشان می‌دهد.

جدول ۲

معایب	مزایا	ابزار جمع‌آوری اطلاعات
از معایب این ابزار وابستگی به صداقت پاسخ‌دهنده، محدودیت در میزان اطلاعات، نیازمند تخصص و دقت طراحی سؤالات می‌باشد.	از مزایای این ابزار می‌توان به امکان جمع‌آوری اطلاعات تعداد زیادی از افراد در مدت زمان کوتاه، هزینه پایین در مقایسه با روش‌های دیگر، تنوع در طراحی، حفظ حریم خصوصی که پاسخ‌دهندگان می‌توانند با خیال راحت و به دور از فشار محیط پاسخ دهند، اشاره کرد.	پرسش‌نامه: از ابزارهای پرکاربرد در جمع‌آوری داده‌ها و نظرسنجی از افراد است. این ابزار شامل مجموعه‌ای از سؤالات است که به‌صورت کتبی یا الکترونیکی در اختیار پاسخ‌دهندگان قرار می‌گیرد.
زمان‌بر بودن به‌ویژه زمانی که تعداد پاسخ‌دهندگان زیاد باشد، هزینه بالا به‌دلیل نیاز به نیروی انسانی متخصص، تأثیر محیط که پاسخ‌دهنده ممکن است تحت تأثیر حضور مصاحبه‌کننده یا شرایط محیط قرار گیرد و پاسخ‌های غیرواقعی ارائه دهد، از معایب این ابزار می‌باشد.	امکان تطبیق سؤالات با شرایط و موضوعات مورد بحث، به‌دست آوردن اطلاعات جزئی‌تر و عمیق‌تر پرسش‌ها نسبت به پرسش‌نامه، امکان مشاهده واکنش‌ها و زبان بدن پاسخ‌دهنده در مصاحبه‌های حضوری، از مزایای این ابزار می‌باشد.	مصاحبه: یکی دیگر از ابزارهای مؤثر برای جمع‌آوری اطلاعات است که در آن پرسشگر و پاسخ‌دهنده به‌صورت مستقیم یا تلفنی یا دیگر ابزارهای ارتباطی مذاکره می‌کنند.
زمان‌بر بودن، محدودیت در موقعیت‌ها و تأثیر حضور مشاهده‌گر از معایب این روش است.	از مزایای این روش، می‌توان به دقت بالا اشاره کرد، چون اطلاعات به‌صورت مستقیم و بدون واسطه جمع‌آوری می‌شوند. کاهش وابستگی به نظرات افراد و شناخت الگوهای رفتاری نیز از دیگر مزایای این روش می‌باشند.	مشاهده: این روش شامل بررسی مستقیم رفتار، فرایندها یا محیط توسط ارزیاب می‌شود و می‌تواند به‌صورت مشارکتی (ارزیاب خود در فعالیت شرکت می‌کند) یا غیرمشارکتی (ارزیاب صرفاً نظاره‌گر است) انجام شود.

ابعاد مختلف ارزیابی خدمات سفر و گردشگری

- ارزیابی خدمات سفر باید تمام جنبه‌های مرتبط با تجربه گردشگران را در برگیرد. این ابعاد عبارت‌اند از:
- ۱ خدمات اقامتی (هتل‌ها و مهمان‌پذیرها)** از جمله کیفیت اتاق‌ها و امکانات رفاهی، رفتار کارکنان هتل، نظافت و بهداشت محیط، موقعیت مکانی و دسترسی به جاذبه‌ها.
 - ۲ خدمات حمل و نقل** شامل کیفیت وسایل نقلیه (اتوبوس، قطار، هواپیما)، رعایت زمان‌بندی، ایمنی و راحتی، رفتار رانندگان یا خدمه.
 - ۳ خدمات رستوران‌ها و غذا** مانند کیفیت و تنوع غذاها، رعایت بهداشت، رفتار کارکنان، تناسب قیمت با کیفیت.
 - ۴ جاذبه‌های گردشگری** از جمله کیفیت مدیریت و امکانات جاذبه‌ها، راهنمایی‌های ارائه‌شده به گردشگران، ایمنی و امنیت مکان‌ها، دسترسی و امکانات جانبی (پارکینگ، فروشگاه‌ها).
 - ۵ عملکرد راهنمای تور** مانند میزان دانش و اطلاعات راهنمای تور، توانایی در مدیریت گروه، نحوه تعامل و ارتباط با گردشگران، حل مشکلات و مدیریت شرایط اضطراری.

روش‌های ارزیابی خدمات سفر و گردشگری

- ۱ نظرسنجی از گردشگران:** از جمله روش‌هایی که امروزه در مراکز گردشگری کاربرد زیادی برای ارزیابی خدمات دارند، استفاده از پرسش‌نامه‌های کتبی برای ارزیابی ابعاد مختلف خدمات سفر و گردشگری است. همچنین نظرسنجی آنلاین مانند ارسال فرم‌های دیجیتال از طریق ایمیل یا پلتفرم‌های آنلاین نیز از روش‌های قابل استفاده است. پرسش‌نامه‌های کتبی عموماً در آخر تور یا اقامت گردشگر توسط خدمات‌دهندگان مانند راهنمای تور و هتل به مهمان ارائه شده و توسط گردشگران به صورت حضوری کامل می‌شود اما نظرسنجی آنلاین عموماً پس از سفر و از طریق ارسال لینک در ایمیل یا پیامک برای گردشگر ارسال می‌شود. نمونه‌ای از فرم‌های یاد شده در شکل ۳۴ قابل مشاهده است.

ردیف	نظر شما راجع به کویه‌های زیر چه می‌باشد	بسیار ضعیف	ضعیف	متوسط	عالی	بسیار عالی
۱	وسایل رفاهی درون اتاق‌ها					
۲	خدمات و امکانات جانبی هتل					
۳	ارائه خدمات صبحانه، ناهار، شام و روم سرویس کیفیت					
۴	کیفیت خدمات ارائه شده در فروشگاه‌های هتل					
۵	خدمات حمل بار توسط خدمه هتل					
۶	فناوری داخلی اتاق‌ها					
۷	کیفیت سیستم سرمایش / گرمایش اتاق‌ها و فضاهای عمومی					
۸	فناوری هتل					
۹	امکانات پارکینگ					
۱۰	کیفیت وسایل ارتباطی نظیر تلفن، اینترنت					
۱۱	خدمات منحصربه‌فرد برای افراد معلول					

شکل ۳۴- نظرسنجی از گردشگران

- ۲ بررسی نظرات و بازخوردها:** از این موارد می‌توان به تحلیل نظرات گردشگران در پلتفرم‌هایی مانند روبیکا و سایر شبکه‌های اجتماعی اشاره کرد. همچنین از طریق سایت‌های نقد و بررسی می‌توان به مطالعه نظرات در سایت‌هایی مانند (Tripadvisor) یا (Google Reviews) پرداخت.
- ۳ مصاحبه حضوری یا تلفنی:** انجام مصاحبه با گردشگران پس از سفر به منظور دریافت بازخوردهای دقیق‌تر و جزئی‌تر و تحلیل آنها از جمله راهکارهای ارزیابی خدمات و توسعه خدمات گردشگری است.
- ۴ مشاهده و ارزیابی مستقیم:** حضور تیم‌های ارزیابی در مکان‌های ارائه خدمات برای بررسی کیفیت آنها و جمع‌بندی نظرات، نمونه‌ای از روش‌های ارزیابی خدمات سفر و گردشگری است (مانند حضور ارزیابان در محل هتل و مشاهده و بررسی خدمات).
- ۵ استفاده از شاخص‌های عملکرد:** شامل اندازه‌گیری معیارهای کمی مانند میزان تأخیر در حمل‌ونقل، تعداد شکایات ثبت‌شده، یا درصد رضایت گردشگران می‌باشد که می‌توان با مقایسه آنها نقاط ضعف و قوت را شناسایی کرد.

شاخص‌های کلیدی برای ارزیابی خدمات گردشگری

- ۱ رضایت گردشگر:** در این شاخص، درصد گردشگران رضایتمند از خدمات ارائه شده از طریق استفاده از مقیاس‌هایی مانند «بسیار خوب»، «خوب»، «متوسط» و «ضعیف» برای ارزیابی خدمات صورت می‌گیرد.
- ۲ کیفیت خدمات:** مانند ارزیابی کیفیت خدمات از نظر امکانات، رفتار کارکنان و عملکرد کلی.
- ۳ میزان بازگشت گردشگران:** یعنی درصد گردشگرانی که مجدداً از خدمات هتل، آژانس یا سایر خدمات‌دهندگان گردشگری استفاده می‌کنند.
- ۴ بهره‌وری کارکنان:** ارزیابی عملکرد کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت.
- ۵ تعداد شکایات ثبت‌شده نسبت به کل گردشگران:** در این شاخص تعداد شکایات ثبت شده به تعداد کل گردشگران تقسیم می‌شود. هر چقدر که این شاخص بزرگ‌تر باشد، نشان می‌دهد که خدمات به نحو مطلوب ارائه نشده است.

با مراجعه به یکی از مراکز اقامتی یا گردشگری شهرتان و با بررسی فضاهای مجازی و سایت‌ها، ضمن دریافت بازخورد گردشگران و تحلیل آنها برای خدمات ارائه شده در آن مرکز و با جمع‌بندی آنها گزارشی تهیه و در کلاس ارائه نمایید.

فعالیت
کارگاهی



مراحل اجرایی ارزیابی خدمات سفر و گردشگری

شروع ارزیابی با جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از روش‌هایی مانند نظرسنجی، مشاهده مستقیم و تحلیل داده‌های گذشته آغاز می‌شود مثلاً فرمی جهت ارزیابی میزان رضایت از خدمات به گردشگران از سفر طراحی و در پایان سفر به آنها داده می‌شود تا پاسخ دهند. این فرم ممکن است آنلاین باشد. سپس داده‌های به‌دست آمده، تحلیل می‌شود و بررسی نتایج نظرسنجی‌ها و بازخوردها برای شناسایی نقاط قوت و ضعف صورت می‌گیرد. این کار در صورت استفاده از فرم‌های آنلاین راحت‌تر است، چون داده‌ها و پاسخ‌ها به محض دریافت در جدول مربوط به خود در برنامه رایانه‌ای قرار می‌گیرند و با بررسی آنها می‌توان پی برد که در کدام بخش‌ها ضعف و در کدام بخش‌ها قوت وجود دارد. در ادامه، تهیه گزارش‌های جامع از نتایج ارزیابی و ارائه آن به مدیران یا مسئولان مربوطه انجام شده و برنامه‌ریزی برای بهبود نقاط ضعف و ارتقای کیفیت خدمات صورت می‌گیرد.

نظارت، بازبینی و ارزیابی خدمات برای اطمینان از تحقق اهداف و بهبود کار باید به صورت مستمر انجام شود. مثلاً در یک هتل، نقاط قوت و ضعف شناسایی شده و برای رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت، برنامه ریزی های لازم صورت گیرد و آموزش های مورد نیاز به پرسنل داده می شود. اگر نظارت و ارزیابی مداوم و مجدد در این موارد انجام نشود، امکان فراموشی آموزش و یا عملکرد ناقص در همان بخش های هتل وجود دارد.

چالش های ارزیابی خدمات گردشگری

ارزیابی خدمات گردشگری با چالش هایی همراه است که می تواند بر دقت و کیفیت نتایج تأثیر بگذارد: از جمله آنها می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- **عدم دسترسی به تمامی گردشگران:** ممکن است همه گردشگران تمایلی به ارائه بازخورد نداشته باشند.
- **ذهنیت های متفاوت:** هر گردشگر براساس تجربیات و انتظارات شخصی خود بازخورد می دهد.
- **هزینه و زمان:** اجرای فرایندهای ارزیابی می تواند هزینه بر و زمان بر باشد.
- **تغییرات غیرمنتظره:** برخی مشکلات ممکن است ناشی از عوامل خارجی مانند تغییرات آب و هوایی باشد ولی گردشگر آن را نتیجه عملکرد خدمات دهندگان تلقی می کند.

بازرس یا ارزیاب هتل

بازرس یا ارزیاب به شخصی گفته می شود که مسئولیت نظارت بر اجرای استانداردها و تطبیق وضعیت موجود با وضعیت مطلوب یا استاندارد را بر عهده دارد. ارزیابی هتل به چهار روش صورت می گیرد.

۱ خودارزیابی: در این نوع ارزیابی به خانه داران یا پرسنل هتل آموزش داده می شود تا در مورد کار خود در حد استاندارد عمل کرده و خودشان، کارشان را ارزیابی و کنترل نمایند. این مورد با آموزش های ابتدای کار و حین کار انجام می شود. در این روش ارزیابی، نیازی به استفاده از دوربین مدار بسته و امثال آن نیست. پرسنل، هتل را متعلق به خود می دانند و فعالیت هتل را در سود و زیان خود شریک می دانند.

۲ ارزیابی توسط شخص حقیقی یا حقوقی: در این روش، سازمان یا فردی غیر از کارکنان هتل، طبق استاندارد بر انجام کار توسط دیگر کارکنان نظارت می کند که این نوع ارزیابی اغلب در تمام مشاغل انجام می شود. اگر ارزیابی به صورت ظاهری انجام شود، پرسنل از ترس بازرسی در آن لحظه کار را درست انجام می دهند و سپس عملیات به طریقه قبلی انجام می شود. بنابراین بهترین روش به کارگیری کنترل های نامحسوس است که تحت عنوان طرح مهمان بازرس در هتل های بین المللی مانند هایت، شرایتون اجرا می شود.

۳ ارزیابی توسط ارائه کنندگان خدمات به هتل: در این روش، ارزیاب ها افرادی هستند که به هتل، کالا و یا خدمات ارائه می کنند و در مقابل آن وجه دریافت می نمایند. این گروه به عنوان تأمین کنندگان خدمات هتل وظیفه اصلی پشتیبانی از فعالیت های ارائه خدمات را به عهده دارند که کیفیت خدمات و کالای آنها نقشی اساسی در کیفیت ارائه خدمات هتل دارد. بنابراین رضایت این گروه ها در تضمین کیفیت ارائه خدمات هتل اهمیت دارد.

۴ ارزیابی توسط مصرف کنندگان: ارزیابان در این گروه، دریافت کنندگان خدمات هتل مانند مشتریان رستوران هتل، مهمانان و گردشگران هستند که براساس نوع خدماتی که دریافت می کنند، وجه می پردازند و متناسب با کیفیت خدمات ارائه شده، به قیمت ها حساس می باشند. بنابراین رضایت این گروه به عنوان عالی ترین هدف هتل، مهم ترین ملاک ارزیابی است حتی اگر آنها اطلاعات کافی نداشته باشند. به همین منظور از فرم های نظرخواهی استفاده می شود که در قالب چک لیست های ارزیابی تا ۶ ماه در هتل نگهداری می شوند.

فُرَم‌ها و چک‌لیست‌های کنترل و ارزیابی در هتل

۱ **فُرَم گزارش خانه‌داری:** نوعی از گزارش‌های کنترل مجدد است که مهم‌ترین فرم کنترلی در هتل می‌باشد. در این گزارش مواردی که به‌صورت کد ثبت می‌شوند، می‌تواند راهنما و منبعی برای ثبت موقعیت خاص هتل باشد. آمار درصد اشغال اتاق‌ها، درصد مهمانان، اشغال تخت‌ها، رزرو و آمار عملکرد تأسیسات و خانه‌داری و آمار نوع مهمانان و مانند آن را می‌توان از روی همین فرم به‌دست آورد. علاوه بر این، یکی از فرم‌های کنترلی در هتل است که باید هر روز توسط سرپرست طبقات (سوپروایزر) تکمیل شود. شکل ۳۵ نمونه‌ای از این فرم را نشان می‌دهد.

۲ **چک‌لیست بازرسی اتاق:** این فرم به ۴ بخش تقسیم می‌شود.

الف) لیست بازرسی اتاق: در صورتی که در این فرم اشکالی در تجهیزات اتاق هتل ثبت شده باشد، باید از طریق ارائه درخواست به بخش تعمیرات یا تأسیسات، خرابی مورد نظر گزارش و رفع گردد. اما اگر نقص در ملزومات اتاق باشد، باید از طریق ارائه فرم درخواست جنس از انبار طبقه یا انبار خانه‌داری، کمبود ملزومات برطرف شود.

ب) لیست نظارت بر نظافت اتاق: در صورتی که در این لیست اشکالی دیده شود (معمولاً در هتل‌هایی که از خانه‌داران حرفه‌ای استفاده می‌کنند این مورد کمتر اتفاق می‌افتد)، اشکال موجود باید به خانه‌دار اعلام شود تا سریعاً نسبت به نظافت اتاق اقدام گردد. در این رابطه به محل‌هایی که از دید مستقیم پنهان می‌مانند (مانند زیر تخت‌ها و بالای کمد‌ها)، توجه خاصی صورت می‌گیرد.

کدهای اتاق‌داری			
ردیف	شرح	اختصاری	شرح کد
۱	اتاق مشکوک (مهمان بیرون خوابیده)	S.O	Sleep out
۲	قفل دبل	D.L	Double lock
۳	اتاق تمیز و آماده	V.C/R	Vacant clean/ Ready
۴	اتاق اشغال شده	O.C.C	Occupied
۵	اتاق تحت تعمیر	U.R	Under Repair
۶	اتاق خارج از سرویس	O.O.O	Out Of Order
۷	مهمان بدون اثاثیه	N.L	No Luggage
۸	سرویس خواب اضافه	E.B	Extra Bed
۹	تعویض اتاق	O.C	On Change
۱۰	اشغال اتاق بیش از موعد مقرر	S.O	Stay Over
۱۱	کارت آویز مزاحم نشوید	D.N.D	Do Not Disturb
۱۲	کارت آویز اتاق را تمیز نمایید	M.U.R	Make Up My Room
۱۳	کارت آویز توجه مخصوص	V.I.P	Very Important person
۱۴	مهمان رزروی که مراجعه نکرده		No Show
۱۵	اتاق تحت سرویس/چک‌اوت	C.O/V.D	Vacant Dirty/Check Out

فرم گزارش اتاق‌داری			
اتاق	تعداد نفرات	کد خانه‌داری	ملاحظات
۱۰۱			
۱۰۲			
۱۰۳			
۱۰۴			
۱۰۵			

الف) نمونه فرم گزارش خانه‌داری

ب) راهنمای کدگذاری برای تکمیل فرم گزارش خانه‌داری

ج) لیست نظارت بر موجودی اتاق: چون موجودی اتاق‌ها باید از طریق لیست درخواست از انبار تهیه شود، برای جبران کاستی‌های ثبت شده در آن فرم، درخواست جنس از انبار صادر می‌شود که این فرم توسط مدیر خانه‌داری امضا و تأیید می‌شود. شکل ۳۶ چک لیست خانه‌داری را نشان می‌دهد.

د) لیست نظارت بر نظافت حمام: این لیست ممکن است مربوط به خرابی تجهیزات حمام و توالت مانند فلاش تانک باشد که عموماً در یک هتل به وجود می‌آید اگر ایراد در تجهیزات حمام و توالت بود، برای تعمیر این قسمت‌ها درخواست تعمیرات صادر و به بخش تعمیرات یا تأسیسات ارجاع می‌شود. اما اگر موجودی مواد مصرفی در حمام کسری داشته باشد به عنوان مثال حوله یا پکیج خانه‌داری کمتر از حد معمول باشد، از طریق انبار خانه‌داری تأمین می‌گردد. در حالت دیگر ممکن است نظافت حمام اشکال داشته باشد که در این صورت اشکال به خانه‌دار وارد بوده و باید نظافت کامل را انجام دهد.

نظافت روزانه	انجام شده	انجام نشده	توضیحات
گردگیری اتاق			
تمیز کردن دفتر طبقه			
مرتب کردن تخت خواب			
جمع‌آوری ملحفه‌های کثیف			
کنترل اتاق‌های فروش نشده			
تعمیر خرابی‌های اتاق و نظارت			
گردگیری اتاق‌های فروش نشده			
نظافت حمام و سرویس بهداشتی			
جمع‌وجور کردن لوازم مهمان‌ها			
جارو زدن کف به وسیله جاروبرقی			
جایگزین حوله‌های تمیز به جای کثیف			
جایگزین ملحفه‌های تمیز به جای کثیف			

شکل ۳۶- بخشی از چک لیست خانه‌داری

فرم نظرخواهی

نکات مهم در تهیه فرم نظرخواهی از مهمانان: فرم نظرخواهی از مهمانان (مانند شکل ۳۷) فرمی است که بیانگر خدمات واقعی سفر می‌باشد و باید دارای مشخصات زیر باشد:

ردیف	نظر شما راجع به کوبه‌های زیر چه می‌باشد	بسیارضعیف	ضعیف	متوسط	عالی	بسیارعالی
۱	وسایل رفاهی درون اتاق‌ها					
۲	خدمات و امکانات جانبی هتل					
۳	ارائه خدمات صبحانه، ناهار، شام و روم سرویس کیفیت					
۴	کیفیت خدمات ارائه شده در فروشگاه‌های هتل					

ردیف	نظر شما راجع به کوبه‌های زیر چه می‌باشد	بسیار ضعیف	ضعیف	متوسط	عالی	بسیار عالی
۵	خدمات حمل بار توسط خدمه هتل					
۶	فناوری داخلی اتاق‌ها					
۷	کیفیت سیستم سرمایش / گرمایش اتاق‌ها و فضاهای عمومی					
۸	فناوری هتل					
۹	امکانات پارکینگ					
۱۰	کیفیت وسایل ارتباطی نظیر تلفن، اینترنت و...					

شکل ۳۷- بخشی از فرم نظرخواهی مهمان

- ۱ تاریخ و زمان داشته باشد.
- ۲ پاسخ‌ها قابل اندازه‌گیری باشند.
- ۳ پرسش‌ها نیازمند پاسخ کوتاه و ترجیحاً چهار گزینه‌ای باشند.
- ۴ سؤالات شفاف، گویا و فاقد اصطلاحات تخصصی باشد.
- ۵ اجباری در تکمیل فرم وجود ندارد بلکه باید برای پُرکردن آن از گردشگر خواش نمود.
- ۶ در پایان پرسش‌نامه از فرد تکمیل‌کننده تشکر و محلی جهت توضیح انتقادات یا پیشنهادات قرار داده شود.
- ۷ در پایان فرم باید نام مدیر واحد تهیه‌کننده فرم ثبت شود.
- ۸ در صورتی که خدمات هتل جداگانه ارزیابی می‌گردد، فرم ارزیابی از خدمات هتل، قبل از ورود مهمان در پوشه (فولدر) اتاق قرار داده شده و پس از خروج از هتل (Check Out) جمع‌آوری شود.
- ۹ در مواردی که گردشگر خارجی در تور شرکت داشته باشد، این فرم به دو زبان تهیه می‌شود.
- ۱۰ از گردشگر بخواهید، در صورتی که خدمات پرسنلی به نظرشان فوق‌العاده بوده، نام، کد و سمت وی را در فرم اعلام نمایند.
- ۱۱ سؤالات فرم باید مرتبط با بخش‌هایی از سفر باشد که با گردشگر در ارتباط بوده است.
- ۱۲ این فرم باید در نهایت به روابط عمومی هتل یا خدمات مشتریان اژانس تحویل شود و خلاصه‌نویسی و طی گزارش به مدیر مربوطه تحویل گردد.

با هماهنگی قبلی با یکی از مراکز اقامتی شهرتان (توسط مدیر هنرستان یا هنرآموز) و با همراه داشتن چک‌لیست اتاق، از آن مرکز بازدید نموده و نسبت به ارزیابی خدمات در آنجا اقدام نمایید.

فعالیت
کارگاهی



ارزیابی توسط گردشگران و راه‌های دسترسی به آنها در فضای مجازی

سفر کردن یکی از جذاب‌ترین و خاطره‌انگیزترین تجربیات هر فردی به‌شمار می‌آید. یکی از عواملی که باعث می‌شود سفر گردشگر به یک سفر به یادماندنی تبدیل شود، برنامه‌ریزی درست و دقیق برای روزهای سفر است. بهترین سایت‌ها و اپلیکیشن‌های سفر، کمک گردشگران در سفرها هستند و به آنها کمک می‌کنند برنامه‌های مرتبط با سفر خود را بهتر مدیریت کنند. اگر گردشگر می‌خواهد یک سفر بی‌نقص و بی‌دردسر داشته باشد، می‌تواند از اپلیکیشن‌های گردشگری استفاده کند که به برخی از آنها اشاره شده است.

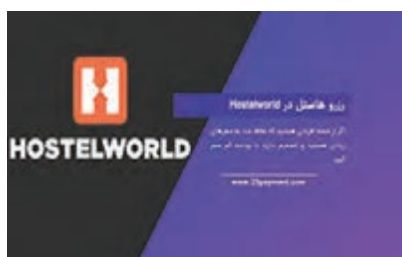
۱ وبسایت بوکینگ (Booking)



شکل ۳۸- سایت بوکینگ

بوکینگ که نشان آن در شکل ۳۸ نشان داده شده است یکی از وبسایت‌های جامع و معتبر برای کسب اطلاعات و رزرو هتل و اقامتگاه در شهرها و کشورهای مختلف است. این وبسایت طیف گسترده‌ای از اقامتگاه‌های مختلف از اقتصادی تا لوکس را پوشش می‌دهد و درباره هر اقامتگاه اطلاعات مختلفی مانند آدرس، قیمت انواع اتاق‌ها، خدمات و امکانات هتل، تصاویر مختلف از محیط اقامتگاه و نظرات دیگر کاربران را به مخاطبان خود ارائه می‌کند. در این سایت هم گردشگر می‌تواند هتل مورد نظر خود را در هر جای جهان رزرو کند.

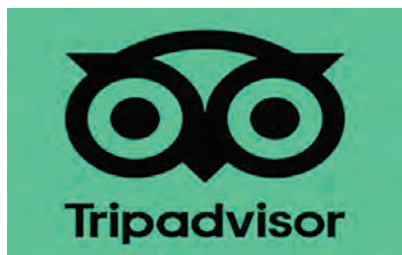
۲ سایت هاستل ورلد (Hostel World)



شکل ۳۹- سایت هاستل ورلد

یکی از بهترین سایت‌های سفر برای کسانی که می‌خواهند از هزینه سفر خود بکاهند و تور خارجی نخرند، سایت هاستل ورلد است. این سایت یک پلتفرم جذاب با طراحی کاربر پسند است که به گردشگران امکان جست‌وجو بین هاستل‌های مختلف در شهر محل اقامت‌شان را می‌دهد. با استفاده از این سایت گردشگر می‌تواند درباره هر هاستل توضیحات کامل و جامعی از جمله آدرس، حدود قیمت، امکانات و نظرات و تجربیات دیگر گردشگران را به دست آورد. در نهایت زمانی که گردشگر هاستل مورد نظر خود را انتخاب کرد، امکان رزرو در این سایت نیز وجود دارد.

۳ پلتفرم تریپ ادوایزر (Tripadvisor)



شکل ۴۰- پلتفرم تریپ ادوایزر

یکی از بهترین سایت‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی (اپلیکیشن‌ها) سفر می‌باشد. این پلتفرم بزرگ‌ترین و محبوب‌ترین پلتفرم مربوط به سفر است و در آن می‌توانید هر اطلاعاتی را درباره مقصدتان به‌دست بیاورید.

در سایت یا اپلیکیشن تریپ ادوایزر، میلیون‌ها نظر از کاربران مختلف در سراسر دنیا وجود دارد که درباره اقامتگاه‌ها، رستوران‌ها، فعالیت‌ها و تفریحات مختلف، خطوط هوایی، مکان‌های دیدنی هر شهر و... صحبت کرده‌اند. علاوه بر اینها تریپ ادوایزر در برنامه‌ریزی سفر نیز می‌تواند به گردشگر کمک کند و با مقایسه هتل‌ها، پروازها و رستوران‌های ارزان قیمت گردشگر را در داشتن یک سفر اقتصادی و با کیفیت یاری کند. متأسفانه در حال حاضر، عده زیادی از هتل‌های ایران در این اپلیکیشن حضور ندارند.

۴ گوگل مپ (Google Maps)



شکل ۴۱- پلتفرم گوگل مپ

گوگل مپ (شکل ۴۱) یکی از معروف‌ترین نرم‌افزارهای کاربردی و سایت‌هایی است که نقشه همه شهرها و کشورهای جهان را با جزئیات کامل می‌توان در آن پیدا کرد. از طریق این اپلیکیشن گردشگر می‌تواند به‌سادگی، مکان‌های موردنظر خود را پیدا کند؛ مثلاً نزدیک‌ترین رستوران‌های اطرافش را پیدا کند و حتی عکس‌ها و نظرات کاربران درباره آنها را بخواند. ضمناً گردشگر را در مسیربایی، چه سواره و چه پیاده، یاری می‌کند، وضعیت ترافیکی را نشان می‌دهد و این امکان را می‌دهد که موقعیت محل مدنظر خود را با دیگران به اشتراک بگذارد.

۵ اپلیکیشن ویز (Waze)

اپلیکیشن مسیریاب ویز براساس سامانه موقعیت‌یاب جهانی کار می‌کند و با تعیین مبدأ و مقصد سفر، بهترین مسیرها را به گردشگر پیشنهاد می‌دهد. به علاوه این آپ، می‌تواند گردشگر را از شرایط جاده‌ها و خیابان‌ها، وضعیت ترافیکی، مسدود شدن مسیرها، حضور پلیس و... مطلع کند.

۶ پلتفرم گوگل تراول (Google Travel)

این پلتفرم یک سرویس برنامه‌ریزی سفر است که ابتدا به‌عنوان یک سایت راه‌اندازی شد و اکنون اپلیکیشن آن نیز در دسترس گردشگران قرار دارد. این برنامه به کاربران این امکان را می‌دهد که در شهر مقصد خود برای روزهای سفر، انجام رزروها و کارهایی که باید انجام بدهند، برنامه‌ریزی کنند و ارزیابی سایر گردشگران در مورد مقاصد را مطالعه نمایند.

۷ وب سایت هتلز (Hotels)

یکی دیگر از وب سایت‌هایی که از طریق آن می‌توانید به بهترین هتل‌ها و مراکز تفریحی در نقاط مختلف جهان دسترسی داشته باشد، وب سایت هتلز است. با استفاده از این وب سایت، گردشگر می‌تواند اطلاعات مختلف هتل‌ها، نظرات کاربران، قیمت‌ها و اطلاعات مربوط به امکانات هتل‌ها را به دست آورد و برای هر زمانی که بخواهد هتل رزرو کند.

۸ اپلیکیشن اوبر (Uber)



شکل ۴۲- نشانه اپلیکیشن اوبر

بی‌تردید یکی از ضروری‌ترین و بهترین ابزار سفر، اپلیکیشن درخواست تاکسی اینترنتی اوبر (شکل ۴۲) است. گردشگر با نصب این برنامه و تعیین مبدأ و مقصد می‌تواند در هر جای جهان درخواست تاکسی اینترنتی دهد و هزینه سفر را نیز به‌راحتی به شکل آنلاین پرداخت کند و از نظرات و ارزیابی ایشان نیز مطلع شود و امتیاز اجزای سفر را نیز مشاهده کند.



روزنامه دیواری یا پاور پوینتی از اپلیکیشن‌های ایرانی که خدمات سفر و گردشگری را ارائه می‌دهند، تهیه و به کلاس ارائه دهید.

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۲	ارزیابی سفر	محل آزمون: هنرستان زمان: ۳۰ دقیقه تعدادی فرم تکمیل شده ارزیابی خدمات هتل در اختیار هنرجویان قرار گیرد.	۱- تحلیل و ارزیابی انجام شود. ۲- تحلیل و ارزیابی انجام نشود.	مشکلات شناسایی و روش حل آنها ارائه شود.	۳	
				فقط مشکلات شناسایی شود.	۲	
				مشکلات شناسایی نشوند.	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت و تفکر انتقادی	۱- استدلال و نتیجه‌گیری صحیح ۲- عدم نتیجه‌گیری صحیح	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

گزارش‌های سفر و گردشگری

صنعت گردشگری، به عنوان یکی از بخش‌های پویای اقتصاد، نیازمند اطلاعات دقیق و منظم است. این اطلاعات از طریق گزارش‌های متنوعی جمع‌آوری و تحلیل می‌شوند تا مدیران و برنامه‌ریزان بتوانند تصمیمات بهتری اتخاذ کنند. گزارش‌های مختلف در حوزه گردشگری اطلاعات ضروری برای برنامه‌ریزی، ارزیابی و بهبود ارائه می‌دهند. این گزارش‌ها باید دقیق، شفاف و قابل تحلیل باشند تا به توسعه پایدار گردشگری کمک کنند. گزارش‌های سفر و گردشگری به دو گروه کلی تقسیم‌بندی می‌شوند.

الف) گزارشاتی که همواره باید مورد توجه قرار گرفته و در سفرها تهیه و تنظیم گردد. این گزارشات و اهمیت هر یک عبارت‌اند از:

۱ گزارش برنامه‌ریزی سفر: این نوع گزارش پیش از انجام سفر تهیه می‌شود و شامل اطلاعات مربوط به برنامه‌ریزی سفر است. موارد اصلی در گزارش برنامه‌ریزی سفر شامل مقصد سفر، زمان‌بندی و برنامه روزانه، هزینه‌های پیش‌بینی شده، فهرست فعالیت‌ها و جاذبه‌های گردشگری، اطلاعات مرتبط با حمل‌ونقل و اقامت است. این گزارش به تسهیل فرایند برنامه‌ریزی کمک کرده و اطلاعات اولیه را در اختیار شرکت‌کنندگان قرار می‌دهد.

۲ گزارش اجرای سفر: این گزارش پس از انجام سفر تهیه می‌شود و شامل جزئیات فعالیت‌ها و رویدادهای سفر است. موارد اصلی در گزارش اجرای سفر شامل خلاصه فعالیت‌ها و برنامه‌های انجام‌شده، ارزیابی کیفیت خدمات (اقامتگاه‌ها، حمل‌ونقل و...)، مشکلات و چالش‌های پیش‌آمده و میزان تحقق اهداف سفر می‌باشد. گزارش اجرای سفر ابزاری برای بررسی عملکرد و بهبود سفرهای آینده است.

۳ گزارش ارزیابی گردشگران: این گزارش براساس بازخورد و نظرات گردشگران تهیه می‌شود. موارد اصلی در گزارش ارزیابی گردشگران شامل میزان رضایت از خدمات راهنما، اقامتگاه، حمل‌ونقل و...، پیشنهادات و انتقادات و ارزیابی کیفیت جاذبه‌های گردشگری است.

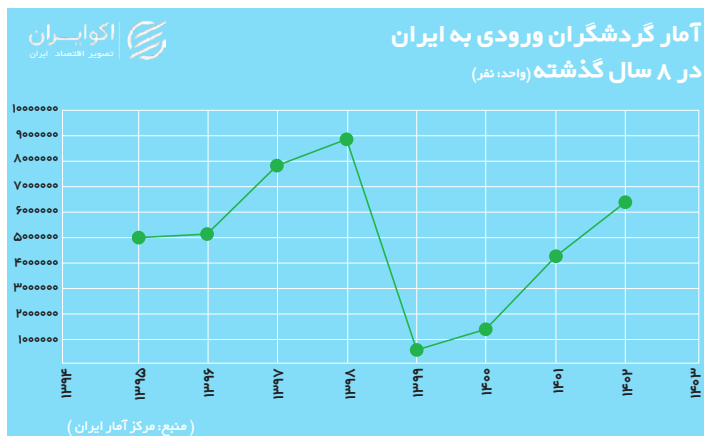
ب) گزارشات خاص و موردی که فقط در برخی زمان‌ها و موارد خاص تهیه می‌شود و عبارت‌اند از:

۱ گزارش مالی و بودجه‌بندی: این گزارش شامل اطلاعات مرتبط با هزینه‌ها و درآمدهای سفر یا فعالیت گردشگری است. موارد اصلی در گزارش مالی شامل هزینه‌های حمل‌ونقل، اقامت، غذا و فعالیت‌های گردشگری و همچنین درآمد حاصل از فروش بلیت‌ها یا تورها، مقایسه هزینه‌های پیش‌بینی شده با هزینه‌های واقعی و تحلیل سود و زیان می‌باشد.

۲ گزارش تأثیرات زیست‌محیطی: این گزارش برای بررسی اثرات سفرها و فعالیت‌های گردشگری بر محیط‌زیست تهیه می‌شود. این گزارش به توسعه گردشگری پایدار کمک می‌کند و از تخریب منابع طبیعی جلوگیری می‌کند.

۳ گزارش بازاریابی و تبلیغات: این گزارش به تحلیل فعالیت‌های تبلیغاتی و بازاریابی در حوزه گردشگری می‌پردازد. موارد اصلی در گزارش بازاریابی شامل تحلیل اثربخشی کارزارها (کمپین‌ها)ی تبلیغاتی، شناسایی بازارهای هدف، بررسی کانال‌های تبلیغاتی (رسانه‌های اجتماعی، وبسایت‌ها و...) و ارزیابی میزان جذب گردشگران می‌باشد. این گزارش به برنامه‌ریزی بهتر برای جذب گردشگران بیشتر و ارتقای برند کمک می‌کند.

۴ گزارش آماری گردشگری: این گزارش شامل داده‌های عددی و آماری درباره وضعیت گردشگری است. در این گزارش تعداد گردشگران داخلی و خارجی، توزیع جغرافیایی گردشگران، میزان درآمد حاصل از گردشگری، الگوی زمانی سفرها (فصل‌ها و ماه‌های پربازدید) ارائه می‌شود. این گزارش به تحلیل روندها و الگوهای گردشگری و پیش‌بینی آینده کمک می‌کند. شکل ۴۳ نمونه‌ای از گزارش آماری گردشگری را نشان می‌دهد.



شکل ۴۳- آمار گردشگران ورودی به کشور ایران در ۸ سال گذشته

۵ گزارش امنیت و ایمنی گردشگری: این گزارش بر مسائل مرتبط با ایمنی و امنیت گردشگران تمرکز دارد. موارد اصلی در گزارش امنیتی شامل ارزیابی ریسک‌های موجود در مقصد، گزارش حوادث و مشکلات پیش آمده، برنامه‌های اضطراری و مدیریت بحران بوده و اطمینان از امنیت گردشگران، اعتمادسازی و بهبود تجربه کلی آنها را تضمین می‌کند. در زمان بروز حادثه برای گردشگر و خسارت مالی یا جانی، گزارش مربوطه باید ظرف ۵ روز از لحظه حادثه به بیمه‌گذار اعلام شود تا نسبت به پرداخت وجوه درمان یا جبران خسارت اقدام گردد.

با توجه به اهمیت گزارش سفر که یکی از ابزارهای مهم برای مستندسازی رویدادها، فعالیت‌ها و نتایج سفر است، باید اصول گزارش‌نویسی سفر در آن رعایت شود. این گزارش‌ها، عموماً توسط راهنمای سفر یا راهنمای تور تهیه شده و به مدیران بخش‌های خدمات‌دهنده کمک می‌کند تا از جزئیات و دستاوردهای سفر مطلع شوند و جهت رفع نواقص و تقویت مزایای سفر اقدام کنند. نوشتن یک گزارش دقیق و جامع نیازمند رعایت اصول خاصی است که در ادامه بیان می‌شود.

۱ ساختار کلی گزارش سفر:

الف) صفحه عنوان گزارش: مانند گزارش اجرای سفر به مقصد مربوطه، شامل نام نویسنده یا نویسندگان، تاریخ سفر، نام سازمان یا شرکت (در صورت لزوم)

ب) مقدمه: اطلاعات کلی درباره سفر در مقدمه ارائه می‌شود، از جمله: هدف از سفر، زمان و مکان سفر، شرکت‌کنندگان یا اعضای تیم، برنامه کلی سفر.

ج) شرح جزئیات سفر: این بخش هسته اصلی گزارش است و شامل جزئیات گزارش روزانه یا مرحله‌ای سفر می‌شود مانند: فعالیت‌های انجام شده در روز اول، مکان‌های بازدید شده و نکات برجسته و شرح دقیق تمام فعالیت‌ها و رویدادها به تفکیک روز یا برنامه در روزهای سفر.

د) تحلیل و ارزیابی: شامل بررسی دستاوردهای سفر در مقایسه با اهداف اولیه، نقاط قوت (مانند اجرای موفقیت‌آمیز برنامه‌ها)، نقاط ضعف (مانند تأخیرها یا مشکلات پیش‌بینی نشده) می‌باشد.

ه) پیشنهادات و راهکارها براساس تجربیات سفر: پیشنهادهایی برای بهبود برنامه‌های آینده ارائه می‌شود. این پیشنهادات می‌تواند شامل اصلاح برنامه‌ریزی، استفاده از منابع بهتر، یا مدیریت زمان مؤثرتر باشد. **و) ضمائم:** اگر گزارش شامل مستندات اضافی باشد، می‌توان آنها را در این بخش افزود. تصاویر و فیلم‌های مربوط به سفر، فهرست هزینه‌ها، برنامه‌های سفر یا جدول زمانی از این جمله هستند. شکل ۴۴ نمونه‌ای از فرمت کلی گزارش سفر را نشان می‌دهد.

گزارش سفر (تور)

عنوان تور	شرح	ملاحظات
محل اجرای تور: مبدأ: مقصد: نقاط توقف و مورد بازدید بین راه:		
زمان تور:		
هدف از برگزاری تور: نوع تور:		
شرح مختصری از برگزاری تور:		
نکات شاخص و وقایع تور:		
چالش‌ها:		
نوع وسایل نقلیه و مشخصات:		
تعداد مسافران:		
محل اقامت مسافران در طی تور:		
لیست ضمائم و تصاویر:		

شکل ۴۴- نمونه‌ای از فرمت کلی گزارش سفر

۲ اصول نگارش گزارش سفر:

- الف) شفافیت و دقت: از زبان ساده و قابل فهم استفاده کنید. تمام اطلاعات کلیدی را با دقت ارائه دهید.
- ب) سازماندهی منطقی: از بخش‌بندی‌های واضح و مرتب استفاده کنید. ترتیب زمانی یا موضوعی را رعایت کنید.
- ج) مختصر و مفید بودن: از توضیحات اضافی پرهیز کنید. اطلاعات مهم را برجسته کنید.
- د) استفاده از شواهد و مستندات: گزارش را با تصاویر، آمار، یا نقل قول‌های مرتبط تقویت کنید. اطمینان حاصل کنید که مستندات به صورت واضح و مرتبط ارائه شوند.
- ه) رعایت اصول نگارشی: از جملات کامل و صحیح استفاده کنید. گزارش را از نظر املايي و گرامري بررسی کنید.

۳ نکات کاربردی برای نوشتن گزارش سفر:

- شروع به موقع: بلافاصله پس از سفر، گزارش را تهیه کنید تا جزئیات فراموش نشود.
- ثبت وقایع در طول سفر: یادداشت‌های روزانه می‌تواند به مستندسازی دقیق کمک کند.
- تمرکز بر اهداف: گزارش باید بر دستیابی به اهداف سفر متمرکز باشد.
- بیان چالش‌ها: مشکلات و چالش‌ها به طور شفاف ذکر شود و راه‌حل‌های پیشنهادی ارائه گردد.
- استفاده از تصاویر و نمودارها: تصاویر و نمودارها می‌توانند گزارش را جذاب‌تر و حرفه‌ای‌تر کنند.

در خصوص یک سفر که در پودمان قبل برنامه سفر آن را تهیه کرده‌اید یا در مورد بازدیدی که از جاذبه‌های گردشگری داشته‌اید، گزارش اجرای سفر را تهیه کنید.

فعالیت
کارگاهی



ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۳	گزارش دهی	زمان: ۶۰ دقیقه هنرآموز تعدادی یادداشت‌های روزانه از یک سفر را در اختیار هنرجویان قرار دهد.	۱- تهیه گزارش اجرای سفر ۲- عدم تهیه گزارش اجرای سفر	تهیه گزارش کامل براساس اصول گزارش نویسی	۳	
				تهیه گزارش کامل بدون توجه به رعایت اصول گزارش نویسی	۲	
				عدم تهیه گزارش	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- رعایت دقت و صداقت ۲- رعایت اصول مستندسازی	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد		
				عدم رعایت یک مورد		

ارزشیابی شایستگی نظارت و ارزیابی سفر

شرح کار: انجام مراحل زیر شامل: ■ نظارت بر اجزای سفر ■ ارزیابی سفر ■ ارائه گزارشات سفر			
استاندارد عملکرد: نظارت و ارزیابی اجزای سفر براساس دستورالعمل و آیین نامه نظارت و ارزیابی و با استفاده از چک لیست های ارزیابی			
شاخص ها: ■ آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۴/۶ هیئت محترم وزیران ■ چک لیست های ارزیابی سفر و اجزای سفر ■ دستورالعمل های وزارت گردشگری ■ ساختار و اجزای گزارش سفر			
شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات: ■ سناریو توسط هنرآموز برای یکی از اجزای سفر تهیه شود. ■ محل انجام امتحان سایت هنرستان مجهز به امکانات مورد نیاز مدت زمان آزمون: ۶۰ دقیقه ابزار و تجهیزات: ■ رایانه (متصل به اینترنت)، نقشه، دیتاپروژکتور، فرم های چک لیست مربوطه			
معیار شایستگی:			
ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	نظارت بر اجزای سفر	۲	
۲	ارزیابی اجزای سفر	۲	
۳	تهیه گزارش براساس استانداردها و فرم های مربوطه	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی و بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:*	۲	
	- دقت، مسئولیت پذیری، تصمیم گیری، رعایت قوانین و مقررات، مدیریت زمان، مدیریت کارها و پروژه ها		
میانگین نمرات**			

* شایستگی های غیرفنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی های فنی و نمره مستمر) است.

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



پودمان ۳

متصدی صدور بلیت و صورت وضعیت



واحد یادگیری ۱

شایستگی صدور بلیت



مقدمه

از اولین روزهایی که حمل و نقل مسافر به شیوه نوین (سفر با کشتی و کالسکه) انجام گرفت، افرادی مسئولیت اطمینان یافتن از وجود جا در داخل کشتی و کالسکه و دریافت کرایه از مسافران را بر عهده گرفتند. با توسعه فناوری و پیشرفت صنعت حمل و نقل به صورتی که امروز وجود دارد، شغل صدور و ذخیره بلیت به حرفه‌ای کاملاً تخصصی مبدل شد. فروش بلیت توسط شرکت‌های مسافربری به صورت حضوری در دفاتر آنها در پایانه‌ها و یا در دفاتر فروش بلیت در سطح شهر و یا به صورت اینترنتی از طریق سایت‌هایی که به این منظور طراحی شده عرضه می‌شود. صدور بلیت به منظور نظم بخشیدن به جابه‌جایی مسافر و تأمین ایمنی مسافر (با توجه به اعتبار بیمه مسافر براساس بلیت صادره) انجام می‌شود.

آیا تا به حال پی برده‌اید

- بلیت چیست و به چه روش‌هایی صادر می‌شود؟
- بلیت سفرهای درون شهری چه تفاوتی با بلیت سفرهای برون شهری دارد؟
- بیمه چیست و چگونه مسافران اتوبوس در سفرهای برون شهری بیمه می‌شوند؟

استاندارد عملکرد

صدور بلیت مسافری برون شهری بر اساس آیین‌نامه «صدور بلیت و صورت وضعیت مسافربری» سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای با استفاده از نرم‌افزار



شکل ۱- استفاده از وسایل نقلیه به منظور جابه جایی

مقدمه: انسان موجودی اجتماعی است و باید برای رفع نیازهای خود در کنار دیگران زندگی کند. زندگی جمعی نیازمند سفر کردن است. معمولاً سفر کردن یا با هدف انجام کار و رفع نیازها و بازدید از مکان مذهبی و فرهنگی و یا برای تماشای طبیعت و دیدن شگفتی‌های آفرینش انجام می‌گیرد. در گذشته سفرها به سختی و با مشقت فراوان به وسیله چهارپایانی مانند اسب و شتر انجام می‌شد. ولی امروزه با پیشرفت تکنولوژی شاهد انواع وسایل نقلیه همراه با امکانات هستیم که با کمک آنها سفرهای دور و نزدیک به راحتی امکان‌پذیر شده‌اند؛ با وجود این آیا تا به حال به این موضوع فکر کرده‌اید که سفر چیست؟ چند نوع سفر وجود دارد؟ سیستم‌های حمل‌ونقل چه مزیتی نسبت به یکدیگر دارند؟

هرگونه جابه‌جایی افراد را از یک نقطه (مبدأ) به نقطه دیگر (مقصد)، که برای انجام دادن کاری (هدف سفر) انجام می‌گیرد، سفر می‌گویند. سفر انواع مختلفی دارد به‌طور مثال براساس محدودیت جغرافیایی شامل سفرهای درون شهری و سفرهای برون شهری، براساس اهداف سفر شامل سفرهای کاری، سفرهای تحصیلی، سفرهای تفریحی، سفرهای سیاحتی و زیارتی و...، براساس سیستم حمل‌ونقل شامل سفرهای جاده‌ای، سفرهای ریلی، سفرهای دریایی و سفرهای هوایی.

زندگی روزمره انسان با سفر پیوند خورده است و همه ما بخشی از عمر خود را در سفر سپری می‌کنیم؛ برای مثال شما هر روز مسیر خانه تا مدرسه و بالعکس را می‌پیمایید که سفری درون شهری محسوب می‌شود. با توجه به مثال، تعداد دیگری از سفرهایی که معمولاً انجام می‌دهید را ذکر کرده و جدول زیر را تکمیل نمایید.

شماره	مبدأ	مقصد	هدف سفر	وسیله نقلیه
۱	خانه	مدرسه	تحصیل علم	سرویس مدرسه
۲				
۳				
۴				



شکل ۲- تعریف سفر

آیا با توجه به مثال‌های بالا و شکل مقابل می‌توانید سفر را تعریف کنید؟

مسیر و شیوه‌های سفر

به چگونگی انجام سفر شیوه سفر می‌گویند. شیوه‌های مختلف حمل‌ونقل را می‌توان براساس مسیر به سه دسته اصلی تقسیم کرد:

۱ حمل‌ونقل زمینی؛

۲ حمل‌ونقل دریایی؛

۳ حمل‌ونقل هوایی.

به عنوان مثال شیوه حمل‌ونقل زمینی شامل ریلی و جاده‌ای است.

از طرف دیگر، سفر براساس مبدأ و مقصد آن به صورت زیر تقسیم‌بندی می‌شود:

الف) سفرهای درون شهری: سفرهایی که مبدأ و مقصد آنها داخل شهر است.

ب) سفرهای برون شهری: سفرهایی که بین دو شهر و یا از مبدأ یک شهر به خارج از محدوده شهر انجام می‌شود.

ج) سفرهای عبوری: سفرهایی که مبدأ و مقصد سفر جای دیگری است و صرفاً برای رسیدن به مقصد از موقعیت فعلی عبور می‌کند.

در زیر، مهم‌ترین وسایل نقلیه مورد استفاده در سیستم‌های حمل‌ونقل درون شهری و برون شهری را ملاحظه می‌کنید.

جدول ۱- وسایل نقلیه مورد استفاده در سیستم زمینی حمل‌ونقل شهری

وسایل نقلیه	وظایف عمومی	ظرفیت تقریبی	
وسيله نقلیه شخصی	حمل‌ونقل شخصی قابل دسترسی برای انجام انواع سفر	۱-۶ نفره برای هر وسیله	
تاکسی / آژانس	حمل‌ونقل نیمه عمومی قابل دسترسی یا با برنامه‌ریزی یا قرار قبلی	وسایل نقلیه با ۴-۱ سرنشین	
اتوبوس‌های محلی	حمل‌ونقل عمومی دارای مسیر مشخص با جدول زمانی مشخص و سرعت کم، با میزان توقف‌های متعدد	۷۰-۴۰ نفر در هر اتوبوس	
اتوبوس‌های سریع‌السیر	حمل‌ونقل عمومی در طول مسیر ثابت با جدول زمانی مشخص با سرعت بیشتر و توقف‌های کمتر	ظرفیت هر اتوبوس بین ۳۰۰-۱۵۰ نفر	

وسایل نقلیه	وظایف عمومی	ظرفیت تقریبی
وسایل نقلیه ویژه معلولین	حمل و نقل عمومی با مسیرهای قابل تغییر و منظم که معمولاً با اعلام نیاز انجام می‌شود.	ظرفیت نشستن قابل تغییر که بستگی به طراحی وسیله نقلیه دارد
ریلی سبک (منوریل)	وسایل ریلی معمولاً با ۳ تا ۶ واگن در طول مسیر مشخص و طبق برنامه مشخص	۸۰-۱۲۰ نفر در هر واگن و حداکثر ۳۰/۰۰۰ نفر در هر ساعت در هر مسیر
ریلی سنگین (مترو)	حمل و نقل عمومی به صورت چند واگنه، با مسیر و برنامه ثابت و در مسیری کاملاً جدا شده از محیط اطراف	ظرفیت هر واگن ۱۵۰-۳۰۰ نفر بسته به نحوه صندلی‌ها و مکان‌های ایستادن تا ۶۰/۰۰۰ نفر در هر وسیله (قطار)

جدول ۲- انواع وسایل نقلیه مورد استفاده در سیستم زمینی حمل و نقل بین شهری

وسایل نقلیه	وظایف عمومی	دامنه تقریبی ظرفیت
وسیله نقلیه شخصی	حمل و نقل شخصی در دسترس برای انجام انواع سفر	همانند وسایل نقلیه شخصی داخل شهری
اتوبوس بین شهری	حمل و نقل عمومی در مسیرهای مشخص بین شهری و با زمان بندی مشخص	۲۷-۵۰ مسافر در هر اتوبوس
کرایه سواری	حمل و نقل نیمه عمومی قابل دسترسی یا با برنامه ریزی یا قرار قبلی	وسایل نقلیه با جمع سرنشین ۱-۴ نفر
حمل و نقل ریلی	ارائه خدمات ریلی به مسافران بین شهری در مسیرهای ثابت، معمولاً با جدول زمانی ثابت	۵۰۰-۱۰۰۰ مسافر در هر قطار بسته به امکانات قطار

وسایل نقلیه	وظایف عمومی	دامنه تقریبی ظرفیت
مینی بوس	حمل و نقل عمومی در مسیرهای مشخص بین شهری، تورهای گردشگری، بازدیدها و سفرهای گروهی	۱۵-۲۲ مسافر در هر سفر
ون	حمل و نقل عمومی در مسیرهای مشخص شهری و بین شهری	۱۰-۱۴ مسافر در هر سفر
میدل باس	حمل و نقل نیمه عمومی در مسیرهای مشخص بین شهری، تورهای گردشگری، بازدیدها و سفرهای گروهی	۱۷-۳۰ مسافر در هر سفر

فعالیت کلاسی



- ۱ در شهر محل زندگی شما کدام یک از وسایل نقلیه در سیستم حمل و نقل عمومی برای انجام دادن سفرهای درون شهری و برون شهری مورد استفاده قرار می گیرد؟
- ۲ در مورد آداب سفر در اسلام تحقیق کنید و نتایج آن را در کلاس به بحث بگذارید.

استفاده از اتوبوس در سفرهای بین شهری



شکل ۳- نمونه یک دستگاه اتوبوس بین شهری

هرکدام از وسایل نقلیه حمل و نقل عمومی دارای مزایایی هستند. به طور مثال سفر با اتوبوس ارزان تر و سفر با هواپیما سریع تر است. حال کدام یک از وسایل نقلیه عمومی را برای سفر خود انتخاب می کنید و مزایای انتخاب این وسیله در مقایسه با سایر سیستم های حمل و نقل چیست؟ (مانند جدول ۳)

امروزه در کشور ما استفاده از اتوبوس برای سفرهای بین شهری و درون شهری رایج است. مهم‌ترین مزیت‌های استفاده از اتوبوس عبارت‌اند از:

جدول ۳- مزایای اتوبوس

مزیت	شرح
ایمنی	اتوبوس ایمن‌تر از وسیله نقلیه شخصی است.
دسترسی	به دلیل پراکندگی ایستگاه‌های پایانه‌های مسافربری امکان دسترسی به آنها افزایش یافته، امکان پیاده شدن در نقاط نزدیک‌تری نسبت به مقصد نهایی، امکان پذیر شده است.
هزینه اولیه کم	قیمت نسبتاً پایین احداث پایانه‌ها و کاهش هزینه‌های تمام شده نسبت به سایر شیوه‌های حمل و نقل
سوخت کم	اتوبوس از نظر مصرف سوخت بسیار مقرون به صرفه است.
ظرفیت مناسب	با توجه به گنجایش بالای آن امکان جابه‌جا شدن تعداد زیادی از مسافران فراهم می‌شود.

طراحی و برنامه‌ریزی ارائه خدمات مسافری

در مراکز استان‌های بزرگ یا درجه یک (مانند تهران، اصفهان، شیراز، مشهد، تبریز و اهواز) که دارای بیش از یک پایانه مسافری هستند طراحی و برنامه‌ریزی ارائه سرویس‌های مسافری متفاوت از شهرها و مراکز استان‌های کوچک‌تر که یک پایانه مسافری دارند انجام می‌شود. در تهران هریک از پایانه‌ها عمدتاً به بخشی از کشور سرویس می‌دهند. مثلاً پایانه جنوب به استان‌های مرکزی و جنوبی، پایانه غرب به استان‌های غربی و شمالی، پایانه شرق به استان‌های شرقی و شمالی، البته از پایانه غرب و جنوب سفر به استان خراسان رضوی (مشهد) انجام می‌شود ولی درصد بیشتر سفرها به مقاصدی که مشخص شده است، انجام می‌شود. شرکت‌های مستقر در پایانه‌ها در تهران قبل از برقراری سرویس و صدور بلیت در مسیرهای مختلف نسبت به ایجاد شعبه (صرفاً شرکت‌ها مجاز هستند) در استان مقصد و یا عقد قرارداد نمایندگی با سایر شرکت‌ها و مؤسسات مسافری همنام (همنامی عبارت است از انتخاب یک نام یکسان برای شرکت‌ها یا مؤسسات همکار است به عبارت دیگر مجموعه شرکت‌های مسافری همکار تحت نام واحدی در سراسر کشور فعالیت می‌کنند) اقدام نمایند. (براساس ضوابط تأسیس و بهره‌برداری شرکت‌های حمل و نقل عمومی مسافر داخلی) بدیهی است تعداد سفر و زمان‌بندی سفرها برحسب میزان تقاضا طبق قرارداد و با توافق شرکت مبدأ و شرکت همکار در مقصد تعیین می‌شود.

از یک شرکت حمل و نقل مسافری در پایانه استان بازدید و نمونه قرارداد همکاری با یک شرکت در استان مقصد را مشاهده و مفاد قرارداد را با ضوابط تأسیس و بهره‌برداری شرکت‌های حمل و نقل عمومی مسافر داخلی مطابقت دهید.

فعالیت
کارگاهی



ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/ نمره‌دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	طراحی و برنامه‌ریزی ارائه خدمات مسافر	زمان: ۲۰ دقیقه (برای هر هنرجو) در سایت هنرستان رایانه، چاپگر	۱- توانایی تنظیم یک قرارداد با یک شرکت در استان مقصد ۲- عدم توانایی در انجام موارد فوق	تنظیم پیش‌نویس یک قرارداد با یک شرکت در استان مقصد جهت ارائه خدمات مسافری براساس ضوابط ابلاغی	۳	
				انجام موارد فوق به طور ناقص یا بیشتر از زمان تعیین شده	۲	
				عدم انجام موارد فوق	۱	

بلیت

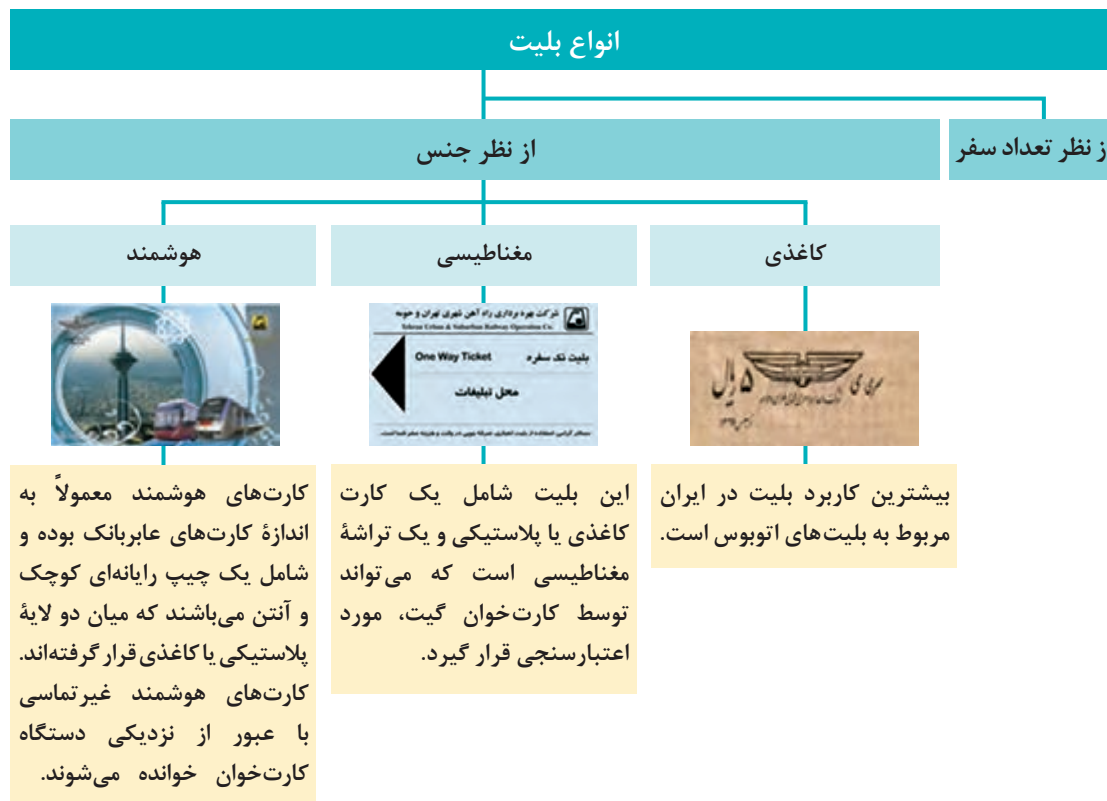


شکل ۴- گیشه فروش بلیت

به نظر شما عکس‌های بالا مربوط به کدام یک از مراحل سفر با اتوبوس است؟ به منظور اجرای این مرحله فرد باید چه مدارکی به همراه داشته باشد؟ آیا می‌توانید انواع بلیت را ذکر کنید و مزایای هر کدام را نام ببرید؟ بلیت مدرکی است که نشان می‌دهد فرد برای ورود به یک مکان مشخص مبلغی پرداخت کرده است. این مکان می‌تواند باغ وحش، سالن تئاتر، سینما یا موزه یا سالن کنسرت باشد. بلیت در عین حال یک اجازه نامه است، زیرا بدون آن نمی‌توان از هواپیما، قطار یا اتوبوس استفاده کرد.

انواع بلیت در حمل‌ونقل درون شهری

در حمل‌ونقل درون شهری بلیت به اشکال مختلفی عرضه می‌شود. بلیت‌ها را می‌توان براساس تعداد سفرها نیز تقسیم‌بندی کرد. همان‌گونه که از شکل صفحه بعد می‌توان دریافت، در گذشته نه چندان دور بلیت‌های کاغذی در حمل‌ونقل درون شهری و برای سفرهای یک طرفه یا دوطرفه بیشتر مورد استفاده قرار می‌گرفتند، در حال حاضر نیز بلیت‌های دیگری مانند بلیت‌های مغناطیسی و بلیت‌های هوشمند در انواع شیوه‌های حمل‌ونقل مسافری (اتوبوس و مترو) استفاده می‌شوند و با کمک دستگاه‌های نصب شده در مراکز سوار و پیاده شدن، مسافران می‌توانند میزان اعتبار آنها را ارزیابی و در هر مرحله از اعتبار آن کم کنند.





شکل ۵- بلیت‌های مغناطیسی

شکل ۶- دستگاه کارت‌خوان بلیت‌های هوشمند

قیمت بلیت

قیمت بلیت سفر به عوامل مختلفی بستگی دارد که مهم‌ترین آنها خصوصیات مسافر و سفر می‌باشد.

الف) خصوصیات سفر: که عبارت‌اند از: مسافت سفر، مدت زمان سفر، کیفیت خدمات و سرویس (برای مثال نوع صندلی، پذیرایی و...)، زمان سفر (برای مثال روز هفته، ساعت شلوغی یا عادی و...).

ب) خصوصیات مسافر: شامل جنبه‌های اجتماعی و اقتصادی (برای مثال خدمات ویژه به بازنشستگان و سالمندان و خرید کارت بلیت یا تعداد سفر که منجر به ارائه تخفیف‌هایی در قیمت بلیت می‌شود)، وابستگی (برای مثال کارمند سیستم حمل‌ونقل، دانش‌آموزان، دانشجویان و...).

با مراجعه به ترمینال مسافربری شهر خود فهرستی از قیمت‌ها برای مسیرهای مختلف و در زمان‌های مختلف تهیه و با یکدیگر مقایسه کرده، درباره نتیجه آن در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.

تحقیق کنید



بلیت اتوبوس شهری

در بحث سفر برون شهری بلیت در واقع قرارداد حمل میان شرکت یا مؤسسه و یک شخص حقیقی است که براساس آن، شرکت یا مؤسسه مکلف به جابه‌جایی مسافر از مبدأ تا مقصد طی یک دوره زمانی مشخص و با وسیله نقلیه معین می‌شود. به همین دلیل بلیت تنها در صورتی معتبر است که توسط شرکت مسافربری و یا نمایندگان آن مهر شود. مسافر در زمان خرید بلیت باید کارت ملی خود را به همراه داشته باشد. در قرارداد مذکور باید مشخصات مسافر (مانند نام و نام‌خانوادگی، شماره صندلی و...) ذکر شود، همچنین توضیحاتی (مانند نحوه استرداد و مقدار توشه همراه مسافر و...) آورده می‌شود.



با توجه به عکس زیر، بلیت حاوی چه اطلاعاتی است؟

The image shows a sample bus ticket form with the following fields:

- Service No (شماره سرویس)
- Ticket No (شماره بلیت)
- Passenger Name (نام مسافر)
- Price (قیمت)
- ID No (کد ملی)
- Date (تاریخ حرکت)
- Time (ساعت حرکت)
- From (مکان مبدا)
- To (مکان مقصد)
- Insurance (بیمه)
- Seat No (شماره صندلی)
- Persons (تعداد نفرات)
- Issue Date & Place (تاریخ و محل صدور)

هر شرکت یا مؤسسه باید دارای بلیت مخصوص به خود باشد و فقط نام و نشان ثبتی همان شرکت یا مؤسسه به صورت کاملاً مشهود و مشخص و متمایز سایر شرکت‌ها و مؤسسات بر روی آن چاپ شود و هر بلیت دارای شماره سریال منحصر به فرد و به صورت مسلسل باشد. شکل و مشخصات بلیت و چگونگی صدور آن به شرح زیر است:

الف) حداقل مشخصات بلیت: شامل نام و نام خانوادگی مسافر، مبدأ و مقصد سفر (در شهرهای مبدأ و مقصد با تعدد پایانه مسافری و مسیرهای چندگانه، ذکر نام و مسیر حرکت الزامی است)، شماره ردیف صندلی، تاریخ و ساعت حرکت و صدور بلیت، مبلغ کرایه (از جمله عوارض و بیمه)، نوع وسیله نقلیه و نوع خدمات (ویژه یا عادی) است.

ب) حداقل توضیحات: شامل نحوه استرداد یا تمدید بلیت، مقدار و نوع توشه معاف از کرایه، میزان پوشش بیمه مسافر در حین سفر، محدودیت زمان رانندگی و ضرورت توقف در زمان و مکان مناسب برای ادای نماز و صرف غذا و همچنین ضرورت پاسخگویی شرکت یا مؤسسه به شکایت مسافران باید در بلیت درج شود. در ضمن شرکت‌ها و مؤسسات باید برای مسیرهای تعیین شده ذیل، بلیت‌هایی با مشخصات و توضیحات کمتر به صورت زیر صادر کنند.

جدول ۴- مشخصات مندرج در بلیت اتوبوس مسیرهای کوتاه

طول مسیر	حداقل مشخصات بلیت	حداقل توضیحات بلیت
کمتر از ۵۰ کیلومتر	مبدأ و مقصد سفر، تاریخ و ساعت حرکت، مبلغ کرایه (مانند بلیت شرکت واحد)	-----
از ۵۰ تا ۱۵۰ کیلومتر	نام و نام خانوادگی مسافر، مبدأ و مقصد سفر، تاریخ و ساعت حرکت، مبلغ کرایه	نحوه استرداد بلیت و میزان پوشش بیمه مسافر

همچنین شرکت‌ها و مؤسسات باید برای مسافران بین راهی به تعداد لازم بلیت سفید مهور به مهر شرکت یا مؤسسه و با عبارت «بلیت بین راهی» در اختیار رانندگان قرار دهند. رانندگان موظفاند برای مسافران مذکور نسبت به صدور بلیت و درج اسم آنان در صورت وضعیت اقدام کنند.

صدور بلیت اتوبوس برون شهری

صدور بلیت در پایانه‌های مسافربری به وسیله رایانه و با کمک نرم‌افزارهای طراحی شده انجام می‌شود. بلیت می‌تواند در پایانه یا خارج از آن و در دفاتر فروش بلیت و یا غیرحضوری از طریق سایت‌های اینترنتی نیز صادر گردد. در مواردی که مسافران از طریق سایت‌های اینترنتی و غیرحضوری بلیت تهیه می‌نمایند، در واقع بلیت را پیش خرید می‌کنند، به دلیل رعایت مسائل حقوقی و مشخص بودن مسئولیت شرکت‌ها و مؤسسات حمل‌ونقل مسافر در قبال مسافران، لازم است بلیت در زمان مراجعه مسافر به ترمینال برای سوارشدن به صورت حضوری صادر شود. هرچند شرکت‌های مسافربری از نرم‌افزارهای متفاوتی استفاده می‌کنند؛ اما روش استفاده از آنها تاحد زیادی مشابه است. به عنوان نمونه روند صدور بلیت توسط یکی از این نرم‌افزارها آورده شده است.



شکل ۷- ورود به سیستم فروش بلیت

پودمان سوم: متصدی صدور بلیت و صورت وضعیت

بعد از وارد کردن اطلاعات لازم و تأیید آن، صفحه زیر نمایش داده می‌شود. در این صفحه ۳ زبانه اصلی (اطلاعات روزانه، اطلاعات کلی و گزارش‌ها) وجود دارد. به منظور صدور بلیت باید روی زبانه فروش در سربرگ اطلاعات روزانه کلیک شود.

کلیک کنید

۲- انتخاب سرویس موردنظر

۱- انتخاب مسیر

ردیف	تاریخ	ساعت	مسیر	سرویس	وضعیت	توضیحات
۱	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	
۲	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	
۳	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	
۴	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	
۵	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	
۶	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	
۷	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	
۸	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	
۹	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	
۱۰	۱۳۹۴/۱۱/۱۹	۱۴:۰۰	اسفند	۲۴	فروش	

شکل ۸- انتخاب و ثبت اطلاعات در نرم‌افزار فروش بلیت



شکل ۹- ثبت مشخصات مسافر

- در هنگام صدور بلیت به نکات زیر توجه کنید:
- به هنگام صدور بلیت باید به جنسیت افراد توجه شود تا از صدور بلیت برای جنسیت‌های مخالف کنار یکدیگر جلوگیری شود.
- چیدمان صندلی‌ها و قیمت سرویس به ترتیب با توجه به نوع وسیله نقلیه و مقصد، به صورت خودکار تعیین می‌شود.
- جاهایی که با ستاره قرمز رنگ مشخص شده‌اند (مانند نام و...) حتماً باید کامل شوند.
- مشخصات مسیر (زمان حرکت، مبدأ و مقصد و نوع وسیله نقلیه) در مرحله قبل با توجه به گزینه‌های ممکن انتخاب می‌شود.
- گزینه عملیات شامل گزینه‌های: فروش، رزرو، فروش دفاتر، تعویض صندلی، لغو رزرو و فروش رزرو است.
- صدور بلیت برای اطفال کمتر از ۲ سال بدون اختصاص صندلی، رایگان است.
- با اعلام انصراف، جهت استرداد کرایه تا یک ساعت قبل از حرکت ۱۰٪ و بعد از آن ۵۰٪ از کل کرایه کسر خواهد شد.
- بعد از انتخاب موارد بالا و فشردن گزینه ثبت، صفحه بعد نمایش داده می‌شود.

پودمان سوم: متصدی صدور بلیت و صورت وضعیت

شکل ۱۰- صدور بلیت

بعد از تأیید، بلیت صادر می‌شود. در صورتی که گزینه تأیید و ارسال پیام کوتاه انتخاب شود، پیام کوتاه به مشتری مورد نظر ارسال می‌شود. پس از تکمیل اطلاعات، صندوقدار از طریق پنجره زیر می‌تواند بلیت شخص را چاپ کند و پس از دریافت کرایه، آن را به شخص تحویل دهد.

شکل ۱۱- چاپ بلیت

بلیت‌های پیش خرید (رزرو شده)

همان گونه که قبلاً اشاره شد در خرید بلیت های غیر حضوری به مسافر رسید تحویل می گردد و نشان می دهد بلیت مسافر پیش خرید شده است. رسید به صورت فایل قابل چاپ و همچنین شماره سریال آن به صورت پیامک در اختیار مسافر قرار می گیرد. شکل ۱۲ نمونه ای از رسید پیش خرید بلیت را نشان می دهد که از طریق سامانه فروش غیر حضوری بلیت در اختیار مسافر قرار می گیرد تا به شرکت یا مؤسسه حمل و نقل مسافر ارائه نماید. همان طور که در شکل مشخص است رسید صادره شامل مشخصات مسافر (نام و نام خانوادگی)، مبدأ و مقصد سفر، تاریخ و زمان حرکت، شماره صندلی اختصاص یافته به مسافر و محل سوار شدن مسافر و مختصری از مقررات مرتبط با نحوه استرداد بلیت است. در شهرهایی که دارای چندین پایانه مسافری است، نام پایانه مسافری نیز در رسید درج می شود.

شماره پستی: ۳۳۳۳۳۳۳۳

شماره مخزن: ۳۳۳-۳۳۳۳

شماره قریب (۳۳۳): ۳۳۳۳۳



نام نعلایی: **رویا سفر**

شماره نامی نعلایی: **۳۳۳۳۳۳۳۳**

شماره و پانجه مبدأ: **تهران - تهران پست**

شماره و پانجه مقصد: **تهران - تهران پست**

گرمی ترخیص مقصد: **۳۳۳۳۳۳۳۳**

شماره پستی: ۳۳۳۳۳۳۳۳

شماره مخزن: ۳۳۳-۳۳۳۳

شماره قریب (۳۳۳): ۳۳۳۳۳



نام نعلایی: **رویا سفر**

شماره نامی نعلایی: **۳۳۳۳۳۳۳۳**

شماره و پانجه مبدأ: **تهران - تهران پست**

شماره و پانجه مقصد: **تهران - تهران پست**

گرمی ترخیص مقصد: **۳۳۳۳۳۳۳۳**

شکل ۱۲- نمونه رسید صادره پیش خرید بلیت مسافر در حمل و نقل برون شهری

شماره بلیت: 128269208		NSALIBABA00	
نام مسافر: آقای عباس محمودآبادی			
میدان: تهران پونک	مقصد: لاهیجان		
زمان حرکت: 1401/09/01	ساعت: 21:00	سه شنبه	
تعداد: 1	صندلی: 8		
بهاء واحد: 2,020,000	کل کرایه: 2,020,000		
محل سوار شدن			
محل پیاده شدن			
تلفن واحد رزرو: 44612181 - 44612171 - 021			
خرید اینترنتی: royall.ir			
از انصها-پایابانی-			
خرید غیر حضوری از: www.Royall.ir			
حضور مسافر نرم بصورت قبل از حرکت در محل سوار شدن الزامی است. موطن بلیت بیش از یک بار شامل جریمه خواهد بود. فقط اکتانته دستی در داخل اتوبوس بر عهده خود مسافر است. از مجاز هر مسافر یک ساک و یا چمدان به وزن 20 کیلو بوده از مجاز شامل اشیا قیمتی نخواهد بود. هر محموله ای غیر از آن تجاری محسوب و مسئول پرداخت کرایه می باشد. با اعلام انصراف حضوری جهت استرداد بلیت صرفاً جهت سفرهای داخلی تا یک ساعت قبل از حرکت 10% و بعد از آن 50% از کل کرایه سر خواهد شد. (از کرایه کارت شناسایی منطبق با اطلاعات بلیت الزامی است) بلیت های صادر شده توسط آژانسهای مسافرتی و یا سایر سایت ها (غیر از سایت شرکت) صرفاً در خود آژانس و یا از طریق سایت مربوطه قابل ستر داد خواهند بود.			

مسافر هنگام مراجعه به محل سوار شدن وسیله نقلیه، رسید خود را ارائه می دهد و شرکت یا مؤسسه حمل و نقل مسافر، بلیت را صادر خواهد نمود. معمولاً کارت شناسایی مشخصاتی که در بلیت صادره درج می گردند، زمان درخواست مسافر رؤیت می شود. شکل ۱۳ نمونه ای از بلیت صادر شده را نشان می دهد.

شکل ۱۳- نمونه بلیت صادر شده مسافر حمل و نقل برون شهری بر اساس رسید

هنرجویان با حضور در سایت به گروه های ۳ نفره تقسیم شده، دو نفر در نقش متصدی و نفر سوم در نقش مسافر ایفای نقش کنند. متصدی باید ضمن کنترل مدارک مسافر، بلیت مسافر را با استفاده از نرم افزار صادر کند.

فعالیت
کارگاهی



ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها/ داوری /نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۲	صدور بلیت	زمان: ۲۰ دقیقه (برای هر هنرجو) در دفتر فروش بلیت یک شرکت رایانه، چاپگر، نرم افزار صدور بلیت در اختیار باشد	۱- توانایی کنترل مدارک مسافر و صدور بلیت ۲- عدم توانایی در انجام موارد فوق	کنترل مدارک مسافر و صدور بلیت مسافر با استفاده از نرم افزار براساس ضوابط صدور بلیت سازمان راهداری بدون خطا در مدت زمان تعیین شده و پیش فروش بلیت	۳	
				انجام موارد فوق به طور ناقص یا بیشتر از زمان تعیین شده	۲	
				عدم انجام موارد فوق	۱	

کنترل و ارزیابی خدمات ارائه شده

با توجه به ضرورت ارائه خدمات مطلوب به مردم در حمل و نقل عمومی مسافری، ضروری است سیستم نظارت بر عملکرد و رسیدگی به شکایات و تخلفات در حمل و نقل مسافری وجود داشته و با پیگیری و نظارت مداوم، امکان ارائه خدمات به شیوه مناسبی فراهم گردد.

رسیدگی به تخلفات شرکت‌ها به استناد «آیین‌نامه نحوه رسیدگی به تخلفات رانندگی شرکت‌ها و مؤسسات حمل و نقل بار و مسافر» انجام می‌شود. در صورت ارتکاب تخلف توسط شرکت یا نمایندگی موارد تخلف در کمیسیون ماده ۱۲ آیین‌نامه اجرایی تبصره ۱ ماده ۳۱ قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی مورد رسیدگی قرار می‌گیرد. کلیه افراد از طریق سامانه ۱۴۱ متعلق به سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای و سامانه‌های طرح شکایات که توسط مراجع بالادست نظیر نهاد ریاست جمهوری، وزارت متبوع و... طراحی و در دسترس قرار گرفته، شکایات خود را از عملکرد حمل و نقل مسافری ثبت نمایند. در سامانه ۱۴۱ بخشی به ثبت شکایات مسافران از حمل و نقل مسافر اختصاص یافته که امکان ضمیمه کردن عکس و صوت نیز در آن وجود دارد و شکایت ثبت شده به استان مربوطه جهت رسیدگی ارجاع می‌شود.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/ نمره‌دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۳	کنترل و ارزیابی خدمات ارائه شده	زمان: ۲۰ دقیقه (برای هر هنرجو) در هنرستان رایانه، چاپگر	۱- تشخیص نوع تخلف گزارش شده و تأیید یا رد گزارش با استناد به ضوابط و دستورالعمل‌ها ۲- ناتوانی در انجام موارد فوق	تشخیص نوع تخلف گزارش شده و تأیید و رد آن براساس ضوابط و دستورالعمل‌ها و تهیه پاسخ مناسب	۳	
				انجام موارد فوق به طور ناقص یا بیشتر از زمان تعیین شده	۲	
				عدم انجام موارد فوق	۱	

ارزشیابی شایستگی صدور بلیت

شرح کار:

- طراحی و برنامه‌ریزی سفر بر حسب مبدأ و مقصد
- پیش فروش بلیت یا رزرو
- پذیرش مسافر و صدور بلیت
- کنترل و ارزیابی خدمات سفر انجام شده

استاندارد عملکرد:

صدور بلیت مسافری برون شهری بر اساس آیین‌نامه «صدور بلیت و صورت وضعیت مسافربری» سازمان راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای با استفاده از نرم‌افزار

شاخص‌ها:

- قانون و آیین‌نامه حمل بار و مسافر در راه‌های کشور و لغو پروانه فعالیت
- انطباق با دستورالعمل نحوه تهیه و تنظیم و دریافت بارنامه و صورت وضعیت توسط شرکت‌ها و مؤسسات حمل‌ونقل داخلی کالا و مسافر
- ضوابط تأسیس و بهره‌برداری شرکت‌های حمل‌ونقل عمومی مسافر داخلی
- ضوابط حمل‌ونقل مسافر موضوع ماده ۹ آیین‌نامه اجرایی تبصره ۱ ماده ۳۱ قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی

شرایط انجام کار:

- محل آزمون: در محل پایانه‌های مسافربری و فروش بلیت یا دفاتر خدمات فروش بلیت
- مدت آزمون: به ازای هر هنرجو ۶۰ دقیقه (۳۰ دقیقه عملی - ۳۰ دقیقه کتبی)
- اخذ آزمون به صورت انفرادی (کتبی)، دو نفره (آزمون عملکردی)

ابزار و تجهیزات:

- نرم‌افزار صدور بلیت
- سخت‌افزار (رایانه و چاپگر)
- نرم‌افزارهای کنترل و نظارت

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	طراحی و برنامه‌ریزی سرویس‌های مسافری	۲	
۲	صدور بلیت	۲	
۳	کنترل و ارزیابی خدمات ارائه شده	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش: [*] - ثبت مشخصات مورد نیاز با رعایت اصول امانتداری - انجام صحیح مراحل کار با حداقل نظارت کارفرما - رعایت صداقت در ارزیابی خدمات ارائه شده	۲	
میانگین نمرات ^{**}			

* شایستگی‌های غیرفنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی‌های فنی و نمره مستمر) است.

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

واحد یادگیری ۲

شایستگی صدور صورت وضعیت

مقدمه

در حمل و نقل نوین با توجه به حجم بالای جابه جایی افراد و کالاها، وجود سیستم های اطلاعاتی و نرم افزاری اجتناب ناپذیر است. در حمل و نقل مسافر با ناوگان عمومی (عمدتاً اتوبوس) با توجه به، ضرورت نظم و برنامه ریزی در شبکه و ارائه سرویس های مربوطه، تعیین مسیرهای مناسب با اولویت تأمین ایمنی بیشتر برای مسافری، به کارگیری وسیله نقلیه مناسب و ایمن، برقراری پوشش های بیمه برای مسافری، اطمینان از سلامت و صلاحیت رانندگان حرفه ای فعال در این حوزه، ثبت اطلاعات مربوطه و برقراری ارتباط بین بانک های اطلاعاتی مختلف باید انجام شود تا امکان صدور صورت وضعیت به سرعت و با دقت لازم فراهم شود. بانک های اطلاعاتی که لازم است مرتبط شوند عبارت هستند از: مشخصات رانندگان، معاینه فنی خودرو، سلامت رانندگان، بیمه وسیله نقلیه و مسافری، اطلاعات کارت هوشمند ناوگان عمومی و کارت فعالیت راننده، گواهینامه رانندگی راننده. شرکت های حمل و نقل با توجه به حدود وظایف و مسئولیت های تعریف شده در قانون ملزم به صدور صورت وضعیت به ازای هر سرویس ارائه شده توسط ناوگان عمومی اعم از اتوبوس، مینی بوس و سواری کرایه است.

آیا تا به حال پی برده اید

- صورت وضعیت چیست و چگونه صادر می شود؟
- راننده اتوبوس باید چه مدارکی داشته باشد؟
- برای هر اتوبوس چه مدارکی برای فعالیت در حمل و نقل جاده ای لازم است؟

استاندارد عملکرد

صدور انواع صورت وضعیت مسافری برون شهری براساس آیین نامه مسافری سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای با استفاده از نرم افزار توسط شرکت های حمل و نقل

سیستم‌های حمل و نقل

به طور کلی سیستم‌های حمل و نقل را می‌توان به سه دسته تقسیم‌بندی کرد؛ دسته اول حمل و نقل شخصی است که در آن افراد با استفاده از وسیله نقلیه خود به سفر می‌روند. ضعف اصلی این سیستم این است که در مقابل تأثیرات ترافیکی که بر سیستم می‌گذارد، جابه‌جایی بالایی ندارد، ولی قابلیت انعطاف نامحدودی دارد و فرد می‌تواند در هر زمان به هر جایی که دارای محدودیت‌های ترافیکی نباشد، سفر کند.

در مقابل حمل و نقل شخصی، با تجمیع سفرها به سیستم حمل و نقل عمومی می‌رسیم. مهم‌ترین ضعف حمل و نقل عمومی در مقایسه با حمل و نقل شخصی راحتی کمتر سفر است؛ هرچند پایین آمدن راحتی سفر به معنای کم شدن مطلوبیت این سیستم نیست. و با مشوق‌های دیگر، نظیر قیمت پایین و سرعت بالا، می‌توان مطلوبیت حمل و نقل عمومی را بالا نگاه داشت. همچنین این سیستم حمل و نقل انعطاف‌پذیری کمتری نسبت به سیستم حمل و نقل روش شخصی دارد.

سیستم حمل و نقل عمومی دارای ویژگی‌های زیر است:

■ وسیله نقلیه متعلق به مسافر نیست.

■ سفر به صورت دسته جمعی انجام می‌شود.

بنابراین اتوبوس‌ها، قطارها، کشتی‌ها و هواپیماهای مسافربری جزو سیستم حمل و نقل عمومی محسوب می‌شوند.

■ سومین گروه، سیستم حمل و نقل نیمه عمومی است، این سیستم مشابه سیستم حمل و نقل عمومی است اما ظرفیت کمتری دارد، برای مثال مینی‌بوس و ون جزو حمل و نقل نیمه عمومی هستند.

با همفکری سایر همکلاسی‌های خود، معایب و مزایای هر کدام از سیستم‌های حمل و نقل عمومی، نیمه عمومی و شخصی را نام ببرید و در جدول زیر یادداشت کنید.

			
حمل و نقل نیمه عمومی	حمل و نقل عمومی	حمل و نقل شخصی	
.....			مزایا
.....			معایب

فعالیت کلاسی



مدارک سفر

مدارک مورد نیاز در بخش مسافری به ۳ گروه تقسیم می‌شوند.

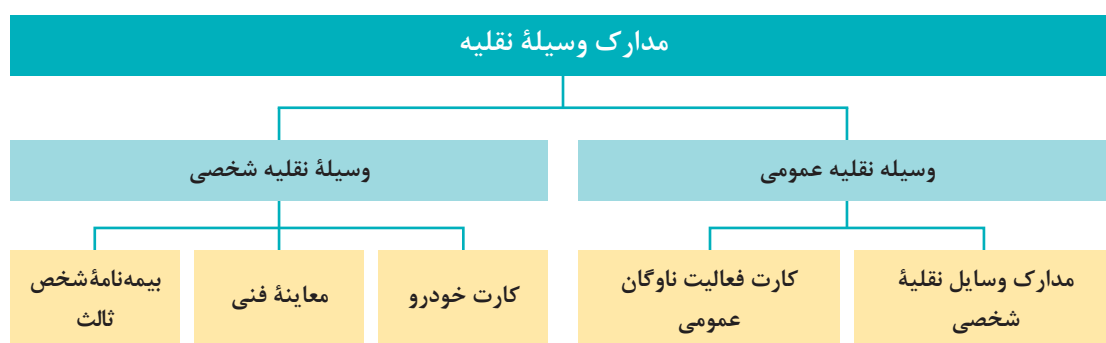
۱ مدارک وسیله نقلیه؛

۲ مدارک راننده؛

۳ صورت وضعیت.

مدارک وسیله نقلیه

وسایل نقلیه باید دارای مدارکی باشند تا بتوان از آنها استفاده کرد. وسایل نقلیه بخش عمومی علاوه بر داشتن مدارک وسایل نقلیه حمل و نقل شخصی باید دارای کارت فعالیت ناوگان عمومی نیز باشند.



شکل ۱۴- کارت مشخصات وسیله نقلیه

کارت مشخصات وسیله نقلیه

این مدرک اساساً توسط دولت‌ها به منظور اطمینان از ثبت همهٔ وسایل نقلیه در سامانه ملی ثبت وسایل نقلیه استفاده می‌شود.

- شماره پلاک خودرو
- مشخصات فردی مالک وسیلهٔ نقلیه
- مشخصات فنی وسیلهٔ نقلیه
- شماره شناسایی خودرو (VIN): کدی است که از ترکیب حروف و اعداد مختلف به وجود می‌آید. این کد همانند اثر انگشت که برای هر فرد واحد است و با فرد دیگر یکسان نیست، برای هر وسیلهٔ نقلیه نیز منحصر به فرد بوده و هیچ دو وسیلهٔ نقلیه‌ای وجود نخواهد داشت که دارای شماره شناسایی یکسانی باشند. این کد حاوی اطلاعاتی از جمله، کشور و کارخانهٔ سازنده وسیلهٔ نقلیه، سال ساخت و... است.

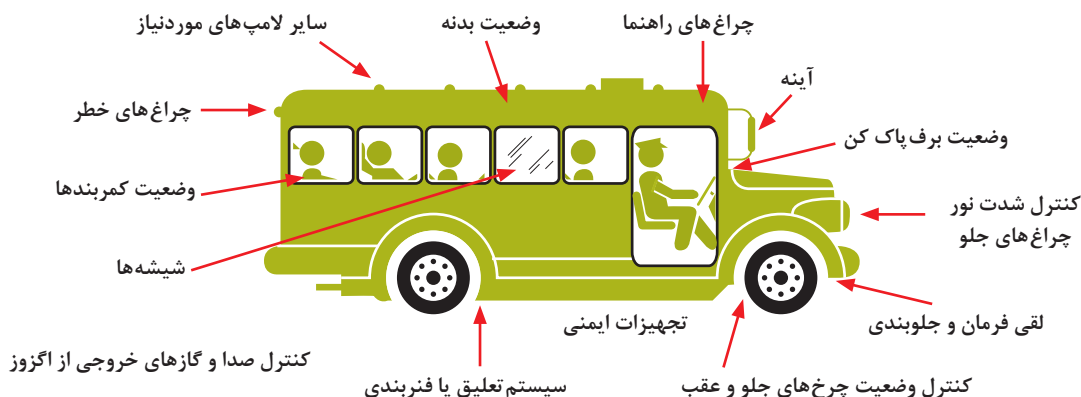


شکل ۱۵- نمونه پشت و روی کارت مشخصات وسایل نقلیه

پیشرفت فناوری‌های مرتبط با صدور کارت‌های شناسایی و استفاده از تراشه‌های مغناطیسی نوع و اندازه کارت مشخصات وسیله نقلیه تغییر یافته و کارت مشخصات وسایل نقلیه با ابعاد و اندازه کارت‌های بانکی صادر می‌شوند. شکل ۱۵ پشت و روی کارت مشخصات وسیله نقلیه مشابه ابعاد کارت‌های بانکی را نشان می‌دهد که به تراشه مغناطیسی حاوی اطلاعات ضروری داخل کارت مجهز است.

معاینه فنی

معاینه فنی، جواز فنی وسیلهٔ نقلیه است. این برگه با هدف کمک به کاهش میزان آلودگی هوا، افزایش ایمنی تردد و در نهایت کاهش خسارات جانی و مالی ناشی از عیوب فنی خودرو، توسط مراکز معاینه فنی خودرو صادر می‌شود.



شکل ۱۶- معاینه فنی اتوبوس

معاینه فنی خودروها عموماً در سه بخش بررسی و کنترل سیستم ایمنی خودرو، بازدید چشمی و اندازه گیری آلاینده‌ها با استفاده از روش دستگاهی، صورت می‌پذیرد و با مقادیر مجاز مربوط کنترل می‌شود. معاینه فنی معمولاً در فواصل زمانی مشخص صورت می‌گیرد و بعد از انجام معاینه فنی، برگ معاینه فنی صادر می‌شود. بر روی این برچسب سال و ماه اعتبار معاینه فنی قابل مشاهده می‌باشد.

کارت معاینه فنی خودرو	
شماره مسلسل: ۵۵۱۴۰۵۸/سرگ ب	
مرکز معاینه: مرکز مکانیزه معاینه فنی آیتامان شماره ۶	تاریخ صدور: ۱۳۹۶/۱۱/۲۲
مشحمان: نام مالک: _____	تلفن: _____
مکان: _____	آدرس: شهران قائم غربی ب ۵۲
خودرو: _____	شماره شناسایی خودرو: IRFC131V100904403
مشحمان: سیستم: پژو	رنگ: بزرگ
خودرو: _____	شماره پلاک: ایران ۲۴ ۱۲۵۰ ۲۲
_____	شماره موتور: ۲۵۱۲۸۲
_____	شماره شناسی: ۸۰۲۴۰۲
_____	کلاسور در زمان معاینه: ۱۸۴۰۰۰
تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۹۶/۱۱/۲۲	تاریخ پایان اعتبار: ۱۳۹۵/۱۱/۲۵

شکل ۱۸- کارت معاینه فنی



شکل ۱۷- برچسب معاینه فنی

اهمیت حفظ محیط زیست

امام صادق (ع) می‌فرماید: زندگی جز با سه چیز خوش نمی‌شود: هوای پاک، آب فراوان و گوارا و زمین نرم و سست.

سوزش چشم، تنگی نفس، خس خس سینه، خستگی، سردرد، سرفه و حالت تهوع، از علائم و نشانه‌های آلودگی هواست. ازن، دی‌اکسیدکربن، اکسیدهای گوگرد و نیتروژن، سرب، ذرات معلق و ترکیبات سمی، مانند: بنزن و فرمالدئید ترکیباتی هستند که در اثر سوخت خودرو ایجاد شده و هوا را آلوده می‌کنند. بررسی‌ها نشان داده است که تماس با میزان بالای ازن، گوگرد و اکسید نیتروژن با بیماری‌های ریوی و مرگ زودرس ارتباط دارد. ذرات معلق موجود در هوا وارد جریان خون می‌شوند و عملکرد عروق را کاهش می‌دهند. این ذرات ممکن است با آلزایمر هم ارتباط داشته باشند. آلودگی هوا بر سیستم عروقی و گردش خون هم اثر می‌گذارد، به طوری که در انگلستان از هر ۵۰ حمله قلبی یکی با آلودگی هوا ارتباط دارد.



شکل ۱۹- تأثیر آلاینده‌های خودرو بر محیط زیست

حال سؤال این است چطور می‌توان مخاطرات بهداشتی آلاینده‌های خودرو را کاهش داد؟

با تعمیر به موقع خودرو می‌توان مانع از انتشار گازهای آلاینده در هوا شد. به همین منظور در فواصل معین باید با مراجعه به مراکز معاینه فنی گازهای خروجی از خودرو را کنترل و در صورت لزوم، نسبت به تعمیر خودرو اقدام کرد.

بیمه خودرو

امروزه استفاده از خودرو قسمتی از زندگی می‌باشد به‌طوری که زمان زیادی را با خودروی خود در حال حرکت از نقطه‌ای به نقطه دیگر هستیم. در نتیجه آمار تصادفات و حوادث رانندگی روز به روز افزایش می‌یابد و مبالغ زیادی جهت خسارت‌های وارده هزینه می‌شود. بیمه خودرو راه‌حلی برای جبران خسارت‌های ناشی از حوادث رانندگی به وسیله نقلیه، سرنشینان آن و اشخاص ثالث است؛ بنابراین بیمه‌های اتومبیل را می‌توان به سه گروه تقسیم کرد:

● **بیمه شخص ثالث:** شخص ثالث به کلیه افرادی می‌گویند که در هنگام رانندگی ممکن است به آنها صدمه وارد شود. طبق قانون، تمامی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی و ریلی باید وسایل نقلیه خود را در قبال خسارت بدنی و مالی که ممکن است در اثر حوادث جاده‌ای به اشخاص ثالث وارد شود، بیمه نمایند و دارندگان وسایل مزبور مکلف‌اند سند حاکی از انعقاد قرارداد بیمه را هنگام رانندگی همراه داشته باشند. باید در نظر داشت که برای جبران خسارات توسط بیمه، داشتن گواهی متناسب با وسیله نقلیه الزامی می‌باشد. همچنین همواره مسئولیت جبران خسارت به عهده وسیله نقلیه مسبب حادثه می‌باشد و خسارت از محل بیمه‌نامه آن پرداخت می‌گردد.

● **بیمه حوادث راننده (سرنشین):** از آنجا که طبق قانون بیمه شخص ثالث، راننده، مقصر حادثه، شخص ثالث محسوب نمی‌گردد بنابراین خسارتی از محل بیمه‌نامه شخص ثالث به فرد مذکور تعلق نمی‌گیرد. در این گونه موارد غرامت جانی و بدنی وارد به او از محل تعهدات حوادث راننده قابل جبران است. لازم به ذکر است که عموماً تعهدات حوادث راننده اجباری نمی‌باشد هرچند بیشتر مواقع همراه با بیمه نامه شخص ثالث و در یک کارت بیمه نامه عرضه می‌گردد و نیازی به خرید بیمه نامه جداگانه نیست. بنابراین تعهدات بیمه شخص ثالث و حوادث راننده به سه بخش تقسیم می‌شود:

(الف) بدنی: منظور از خسارت بدنی، هر نوع دیه ناشی از صدمه، شکستگی، نقص عضو، از کارافتادگی (جزئی یا کلی - موقت یا دائم) یا دیه فوت شخص ثالث است و حداکثر مقدار تعهد آن (به ازای هر نفر) معادل دیه یک مرد مسلمان است.

(ب) مالی: منظور از خسارت مالی، زیان‌هایی است که به سبب حوادث رانندگی به اموال شخص ثالث وارد می‌شود.

(ج) حوادث راننده: خسارات وارد به راننده وسیله نقلیه مقصر که شامل فوت، نقص عضو و از کارافتادگی است.

The image shows a screenshot of the Tasbeeh Insurance Company's website. The main heading is 'بیمه شخص ثالث و حوادث راننده' (Third Party Insurance and Driver Accidents). Below this, there are several sections: 'مشخصات بیمه نامه' (Insurance Policy Details), 'مشخصات وسیله نقلیه' (Vehicle Details), 'مشخصات راننده' (Driver Details), and 'نحوه پرداخت' (Payment Method). Each section contains fields for personal information, policy details, and vehicle specifications. At the bottom, there is a QR code and a note about the insurance company's commitment to service.

شکل ۲۰- بیمه نامه شخص ثالث

شرکت‌های بیمه برای ارائه خدمات و صدور بیمه‌نامه، مبلغی را به‌عنوان حق بیمه، از شخص بیمه‌گذار دریافت می‌کنند. این مبلغ براساس میزان تعهدات بیمه (جانی، مالی و حوادث راننده)، مدت بیمه، کاربری خودرو، تخفیفات و جرایم، تعداد سیلندر در خودروهای سواری و موتورسیکلت و ظرفیت بار در خودروهای باری تعیین می‌شود.

بیمه بدنه وسیله نقلیه، جبران کننده خسارات ناشی از حوادثی است که برای اتومبیل مورد بیمه اتفاق می افتد و به طور معمول و در بیمه نامه های عادی شامل سه خطر: حادثه، آتش سوزی و سرقت است. لازم به ذکر است این بیمه اجباری نیست.

شکا، ۲۱۔ بمبہ نامہ بدنه

کارت فعالیت ناوگان عمومی

کارت هوشمند ناوگان عمومی، مدرک شناسایی ناوگان فعال در بخش حمل و نقل جاده‌ای برون شهری کشور اعم از مسافربری و باری است. این کارت با استفاده از فناوری‌های جدید و تکنولوژی IT توسط سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای صادر می‌شود و هرگونه فعالیت کامیون، اتوبوس، مینی بوس و سواری کرایه برای جابه‌جایی بار و مسافر در جاده‌های برون شهری بدون داشتن این کارت ممنوع است.



شکل ۲۲- کارت فعالیت ناوگان عمومی

کارت هوشمند ناوگان، مجوز فعالیت ناوگان در بخش بین شهری است. این کارت با ضریب ایمنی بالا، امکان ذخیره‌سازی اطلاعات، ادغام اطلاعات کارت با سایر سیستم‌های اطلاعاتی و جلوگیری از صدور کارت‌های تقلبی را فراهم می‌آورد و موجب تسهیل در فرایند صدور صورت وضعیت می‌شود. همچنین از آنجایی که پلاک ماشین تغییر می‌کند، کارت هوشمند، مختص شماره شناسایی خودرو است.

ثبت مشخصات وسیله نقلیه

بعد از کنترل مدارک راننده به منظور صدور صورت وضعیت (در ادامه توضیح داده خواهد شد) باید مشخصات راننده را ثبت کرد. بدین منظور پس از ورود به نرم‌افزار صدور بلیت و صورت وضعیت، از سربرگ اطلاعات کلی، گزینه اتوکار را انتخاب کرده و در پنجره مزبور روی گزینه جدید کلیک شود. سپس کادر کارت هوشمند را کامل نموده و روی استعلام کارت کلیک شود. در صورتی که کارت هوشمند، معتبر باشد سایر جاها به صورت خودکار توسط نرم‌افزار کامل می‌شوند. شکل ۲۳ مشخصات یک اتوکار بعد از استعلام را نشان می‌دهد.

همان‌گونه که مشاهده می‌کنید، تاریخ بازدید فنی و بیمه شخص ثالث اتوکار مزبور گذشته است. بعد از استعلام بر روی گزینه ثبت کلیک نمایید.

با ارائه کارت هوشمند و چند وسیله نقلیه به هنرجویان، آنها با مراجعه به سایت <http://smartcard.rmto.ir> و در قسمت استعلام کارت وسیله نقلیه، صحت کارت های فوق را کنترل کنند.

هنرجویان با حضور در کارگاه به گروه‌های ۳ نفره تقسیم شده، دو نفر در نقش متصدی و نفر سوم در نقش راننده ایفای نقش می‌کنند. متصدی باید ضمن دریافت کارت‌های وسیله نقلیه، آنها را کنترل نموده و مشخصات راننده را ثبت کند.



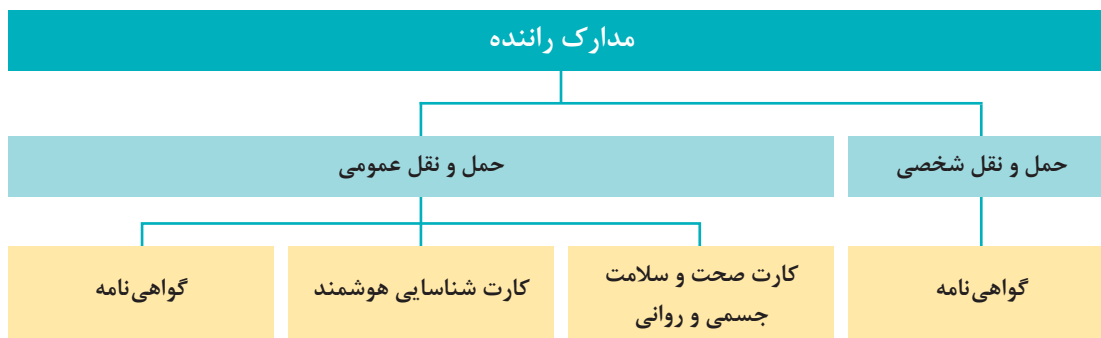
ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	کنترل مدارک و ثبت مشخصات وسیله نقلیه	زمان: ۱۵ دقیقه (برای هر هنرجو) در دفتر شرکت حمل و نقل رایانه، چاپگر، نرم افزار صدور بلیت و صورت وضعیت در اختیار باشد.	- توانایی کنترل مدارک وسیله نقلیه و ثبت مشخصات - عدم توانایی در انجام موارد فوق	کنترل کلیه مدارک وسیله نقلیه و تعیین کفایت و اعتبار مدارک و ثبت مشخصات در نرم افزار براساس دستورالعمل بدون خطا در زمان تعیین شده	۳	
				کنترل مدارک وسیله نقلیه و تعیین کفایت و اعتبار مدارک و ثبت مشخصات در نرم افزار براساس دستورالعمل ناقص یا بیشتر از زمان تعیین شده	۲	
				قادر به انجام موارد فوق نباشد.	۱	

مدارک راننده

با افزایش تعداد وسایل نقلیه، روزه‌روز بر اهمیت ایمنی جابه‌جایی و رفتار راننده افزوده شده است. در این میان از آنجا که رانندگان وسایل نقلیه عمومی بیشتر در معرض حوادث رانندگی قرار دارند، سلامت و رفتار آنها حین رانندگی باید به طور مستمر بررسی شود. اما چگونه می‌توان صلاحیت حرفه‌ای و سلامت راننده را کنترل نمود؟

به منظور اطمینان از سلامت و صلاحیت راننده و همچنین ضابطه‌مند کردن حمل و نقل عمومی، رانندگان بخش مسافربری باید علاوه بر مدارک عمومی از قبیل گواهی نامه (که برای هر راننده اعم از اینکه در بخش حمل و نقل عمومی و یا شخصی فعالیت می‌کند الزامی است) باید مدارک زیر را نیز دارا باشند.



گواهی نامه

تنها با پیروی از قوانین ترافیکی و شناخت علائم راهنمایی و رانندگی، می توان در شرایط مختلف، رانندگی ایمن همراه با آسودگی خاطر داشت. به همین دلیل برای رانندگی با وسایل نقلیه مختلف، راننده موظف است تا گواهی نامه معتبر و مناسب همراه داشته باشد.

گواهی نامه رانندگی، در واقع مدرک رسمی نشان دهنده صلاحیت فرد برای رانندگی با یک یا چند نوع وسیله نقلیه موتوری است. انواع مختلف گواهی نامه وجود دارد و برای رانندگی با هر وسیله نقلیه باید گواهی نامه متناسب با آن را دریافت کرد. در جدول ۵ انواع گواهی نامه آورده شده است:



شکل ۲۴- گواهی نامه

جدول ۵- انواع گواهی نامه

نوع گواهی نامه	گواهی نامه پیش نیاز	شرایط سنی	ویژگی خودرو
موتورسیکلت		۱۸ سال تمام	انواع موتورسیکلت
پایه سوم		۱۸ سال تمام	وسایل نقلیه موتوری با حداکثر مجموع وزن و ظرفیت بار ۳/۵ تن و یا برای حمل حداکثر ۹ نفر سرنشین با احتساب راننده
پایه دوم	پایه سوم	۲۳ سال تمام	وسایل نقلیه موتوری با حداکثر مجموع وزن و ظرفیت بار ۶ تن و یا برای حمل حداکثر ۶۲ نفر سرنشین با احتساب راننده
پایه یکم	پایه دوم	۲۵ سال تمام	وسایل نقلیه موتوری با حداکثر مجموع وزن و ظرفیت بار بیش از ۶ تن یا برای حمل حداکثر ۶۲ نفر سرنشین با احتساب راننده
ویژه		۲۰ سال تمام	انواع وسیله نقلیه عمرانی، صنعتی، کشاورزی و کارگاهی

مدت اعتبار انواع گواهی نامه رانندگی ۱۰ سال است و پس از پایان اعتبار آن و در صورت احراز سلامت جسمی و روانی، برای دوره‌های بعد تجدید می‌شود. افرادی که سن آنها بیش از هفتاد سال تمام باشد، مکلف‌اند هر پنج سال یک بار جهت احراز سلامت جسمی و روانی و در صورت لزوم، تعویض گواهی نامه متناسب با شرایط جسمی و روانی خود به راهنمایی و رانندگی مراجعه نمایند.

کارت صحت و سلامت جسمی و روانی



شکل ۲۵ مربوط به کارت سلامت یک راننده است. به نظر شما اهمیت کارت سلامت برای رانندگان چیست؟
کارت سلامت مدرکی برای تعیین صلاحیت جسمی و روانی رانندگان حمل‌ونقل عمومی برون شهری و روستایی است. تمامی رانندگان بخش حمل‌ونقل عمومی باید از طریق مراجع ذی‌ربط (وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی) نسبت به دریافت این کارت اقدام کنند.

معاینات پزشکی برای صدور کارت سلامت رانندگان متناسب با وضعیت سلامت راننده هر ۶ ماه تا دو سال یک بار انجام می‌گیرد.

الف) رانندگان بالای ۴۰ سال

ب) رانندگان مبتلا به بیماری‌های مزمن غیرواگیر مانند: دیابت، اختلالات کلیوی و...

همچنین رانندگانی که تصادف منجر به فوت داشته باشند، کارت سلامت آنها فاقد اعتبار می‌شود و سلامت شغلی آنها باید مجدداً توسط مراکز تخصصی پزشکی بررسی شود.

چرا بعضی از رانندگان باید در فواصل زمانی کوتاه تری کارت صحت و سلامت خود را تمدید کنند؟

فعالیت کلاسی



کارت فعالیت راننده

کارت فعالیت، مدرک شناسایی رانندگان فعال در بخش حمل‌ونقل جاده‌ای برون شهری کشور اعم از مسافربری و باری و در واقع به منزله شناسنامه فعالیت راننده در بخش حمل‌ونقل عمومی است. این کارت با استفاده از فناوری‌های جدید و تکنولوژی IT توسط سازمان راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای صادر می‌شود و هرگونه فعالیت رانندگان کامیون، اتوبوس، مینی‌بوس و سواری کرایه جهت جابه‌جایی بار و مسافر در حمل‌ونقل عمومی جاده‌ای بدون داشتن کارت مذکور ممنوع است.



شکل ۲۶- کارت فعالیت راننده

همان‌طور که گفته شد، کارت هوشمند حمل‌ونقل مسافری و باری به‌صورت جداگانه صادر می‌شود و یک راننده حداکثر ۲ بار می‌تواند از حمل‌ونقل مسافری به باری و بالعکس تغییر شغل دهد.

مدت کار

در صنعت حمل‌ونقل جاده‌ای فشار زیادی روی راننده است تا مسافران را به موقع به مقصد برساند؛ بنابراین آنها اغلب با وجود خستگی، به رانندگی ادامه می‌دهند و این موضوع سبب بروز تصادفات زیادی می‌شود. به نظر شما چگونه می‌توان مانع رانندگی بیش از حد آنها شد؟



شکل ۲۷- خستگی عامل تصادف

رانندگی اتوبوس و مینی‌بوس بیش از ۹ ساعت در یک شبانه‌روز برای هر راننده ممنوع است و شرکت‌ها و مؤسسات حمل‌ونقل مسافر موظف‌اند برای مسافرت‌هایی که مستلزم بیش از ۹ ساعت رانندگی با سرعت مجاز در یک شبانه‌روز است، راننده کمکی پیش‌بینی کنند.

فاصله تهران تا جیرفت حدوداً ۱۲۱۲ کیلومتر است. با فرض اینکه بخواهیم به طور میانگین با سرعت ۷۵ کیلومتر بر ساعت حرکت کنیم، این اتوبوس حداقل به چند راننده احتیاج دارد؟ (فرض نمایید در طول مسیر، اتوبوس ۲ دفعه و هر دفعه ۲۰ دقیقه توقف کرده است).

فعالیت کلاسی



کدام یک از موارد زیر صحیح و کدام اشتباه است؟

نادرست	درست	
		یک راننده پایه سوم می‌تواند موتورسیکلت را براند.
		یک فرد بالای ۲۰ سال می‌تواند راننده مینی‌بوس باشد.
		برای دریافت گواهی‌نامه پایه یکم ابتدا باید گواهی‌نامه پایه سوم گرفت.
		یک راننده اتوبوس می‌تواند فاصله زاهدان تا تبریز را در طول ۷ شبانه‌روز بپیماید.
		برای دریافت کارت هوشمند، راننده باید تنها دارای گواهی‌نامه باشد.
		مرجع صدور کارت هوشمند راننده، راهنمایی و رانندگی است.
		تنها، داشتن گواهی‌نامه پایه یکم برای رانندگی اتوبوس کافی است.

فعالیت کلاسی



ثبت مشخصات راننده

مشابه وسیله نقلیه، مشخصات راننده نیز پس از کنترل مدارک او باید ثبت شود. بدین منظور با ورود به نرم افزار صدور بلیت و صورت وضعیت، از سربرگ اطلاعات کلی، گزینه رانندگان را انتخاب کرده و در پنجره مزبور روی جدید کلیک شود. سپس پس از تکمیل کادر، شماره کارت هوشمند، روی استعلام کارت کلیک شود. در صورتی که کارت هوشمند، معتبر باشد سایر قسمت ها به صورت خودکار توسط نرم افزار کامل می شود و تنها باید تاریخ کارت سلامت وارد شود. شکل زیر مشخصات یک راننده بعد از استعلام کارت وی را نشان می دهد. بعد از استعلام به روی گزینه ثبت، کلیک شود.

شکل ۲۸- ثبت مشخصات راننده

با ارائه کارت هوشمند و کارت سلامت چند راننده به هنجرویان آنها با مراجعه به سایت <http://smartcard.rmto.ir> و در قسمت استعلام کارت سلامت راننده و کارت هوشمند راننده، صحت کارت های فوق را کنترل نمایند.

فعالیت
کارگاهی



هنرجویان با حضور در کارگاه به گروه های ۳ نفره تقسیم شده، دو نفر در نقش متصدی و نفر سوم در نقش راننده ایفای نقش کنند، متصدی باید ضمن دریافت کارت های راننده آنها را کنترل نماید.

فعالیت
کارگاهی



ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	کنترل مدارک راننده	زمان: ۱۵ دقیقه (برای هر هنرجو) در دفتر شرکت حمل‌ونقل، رایانه، چاپگر، نرم‌افزار صدور بلیت و صورت وضعیت در اختیار باشد	- توانایی کنترل مدارک راننده و ثبت مشخصات - عدم توانایی در انجام موارد فوق	کنترل مدارک راننده و تعیین صلاحیت راننده براساس اعتبار مدارک و دستورالعمل و ثبت مشخصات در نرم‌افزار بدون خطا 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	

صورت وضعیت

ارگان‌های مختلف مانند شهرداری‌ها، بیمه، سازمان حمل‌ونقل جاده‌ای در حمل‌ونقل مسافر نقش دارند و هریک به اطلاعاتی دربارهٔ مسافر احتیاج دارند، برای مثال بیمه‌ها به تعداد و نام مسافران و رانندگان وسیلهٔ نقلیه احتیاج دارند. اما سازمان‌ها چگونه این اطلاعات را دریافت می‌کنند؟ بدین منظور از فرمی به نام صورت وضعیت استفاده می‌شود. طرح این فرم توسط وزارت راه و شهرسازی تهیه و از طریق وزارت امور اقتصادی و دارایی چاپ می‌شود و پس از وصول حق تمبر برای حمل‌ونقل مسافربری مورد استفاده قرار می‌گیرد و چنانچه رانندگان بدون داشتن صورت وضعیت نسبت به جابه‌جایی مسافر اقدام کنند و یا مسافر همراه آنان با مشخصات مسافری که در صورت وضعیت قید شده مطابقت نداشته باشد، عمل آنها تخلف محسوب می‌شود. شایان ذکر است که موارد زیر مشمول صدور و استفاده از اوراق صورت وضعیت مسافربری نیستند:

- (الف) وسایل نقلیهٔ عمومی مسافربری که تحت مالکیت یا نظارت شهرداری در حریم آن شهر فعالیت می‌کنند.
- (ب) وسایل نقلیهٔ عمومی مسافربری که تحت مالکیت یا نظارت شهرداری‌ها در مسیر بین یک شهر با شهرها، شهرک‌ها، شرکت‌ها، کارخانه‌ها و روستاهای اطراف آن شهر فعالیت می‌کنند.

اطلاعات مندرج در صورت وضعیت

صورت وضعیت معمولاً شامل ۳ برگ می‌باشد که یک برگ متعلق به شرکت مسافربری، دیگری به سازمان راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای (این برگ به دو قسمت مجزا تفکیک می‌شود) تعلق دارد و برگ آخر مربوط به شهرداری و بیمه (این برگ نیز به دو قسمت مجزا تفکیک می‌شود) می‌باشد. روی هر نسخه صورت وضعیت با خط قرمز ذکر شده است که باید به کدام سازمان و یا شخص تحویل داده شود.

اطلاعات مندرج در صورت وضعیت به شرح زیر است:

- مشخصات رانندگان: از قبیل نام و نام خانوادگی، شماره و محل صدور گواهی نامه و...
 - مشخصات وسیله نقلیه: از قبیل شماره پلاک، نوع اتوبوس، ظرفیت و...
 - اطلاعات مسافری: شماره صندلی، نام و نام خانوادگی، شماره بلیت و مبلغ کرایه ...
 - سرویس: مبدأ حرکت، ساعت حرکت، مقصد، و...
 - اطلاعات شرکت مسافری: از قبیل نام شرکت، کد فعالیت و...
 - خلاصه گزارش مالی سفر: تعداد مسافران، کل کرایه، کرایه توشه اضافی، عوارض شهرداری و...
- در هر صورت وضعیت حاوی اطلاعات رانندگان، مسافران و... می باشد. باتوجه به شکل ۲۹ اطلاعات کامل مندرج در صورت وضعیت را در جدول زیر یادداشت کنید.

	رانندگان
	وسیله نقلیه
	مسافران
	سرویس
	شرکت مسافری
	گزارش مالی

اطلاعات موجود در نسخه های مختلف (مربوط به سازمان ها و اشخاص مختلف) صورت وضعیت مشابه نمی باشد و در هر کدام تنها اطلاعات مورد نیاز آن سازمان درج می شود. به عنوان مثال در نسخه مربوط به سازمان راهداری از ذکر مشخصات مسافران و گزارش مالی خودداری می شود. لازم به ذکر است که هر صورت وضعیت دارای یک شماره و سری متعلق به خود است که بر روی تمام نسخه ها قابل مشاهده است.

همچنین صورت وضعیت دارای انواع مختلف است که عبارت اند از:

- صورت وضعیت مخصوص اتوبوس مسافری جاده ای داخلی (شکل ۲۹) (صورت وضعیت تکمیل شده با موافقت شرکت حمل و نقل مسافری چاپ شده است).
- نمونه خام صورت وضعیت مخصوص مینی بوس و سواری جاده ای داخلی (شکل ۳۰)
- صورت وضعیت مخصوص سفر درستی
- صورت وضعیت مخصوص اتوبوس مسافری جاده ای بین المللی

در قسمت بالای هر صورت وضعیت، مورد استفاده آن آورده شده است. مهم ترین تفاوت انواع صورت وضعیت، در تعداد کادرهای مربوط به نام مسافران و رانندگان می باشد. به عنوان مثال در صورت وضعیت اتوبوس مسافری جاده ای داخلی، تعداد مسافران ۶۰ و تعداد رانندگان ۳ نفر بوده، اما در صورت وضعیت مینی بوس و سواری این تعداد به ترتیب ۱۲ و ۱ نفر می باشد و در صورت وضعیت درستی تنها به ذکر مشخصات رانندگان و مفاد قرارداد بسنده می شود.

140311201255110083923238

13:00

20/11/1403

اصطلاحاً به کاره

۲ بهمن

تہوں

57039054

تاریخ حرکت

2000

2

14

شعاره پیمانه

کارت مرشد

الماء

0.000000

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

الحارة

گزارت هوشمند

که مالی

گرمیوں کی وجہ سے

1994-1995

شعاره: همه

مکتبہ عربیہ اسلامیہ

نامی

الم

3. 2. 2.

[illegible]

مشتبهات مهماندار : خانم خانم انگریز : نام خانوادگی : 11839 تهران تهران 02188534390

ملاحظات سائر القواعد :	البلد	رقم البريد	الاسم
------------------------	-------	------------	-------

پ بیہوشی اسلہان پ کلوہ

مجلسه اولی: 25 مجلسه دوم: 0 مجلسه سوم: 0 مجلسه چهارم: 0 مجلسه پنجم: 0 مجلسه ششم: 0

ردیف	نام و نام خانوادگی	نوع	کد ملی	تاریخ تولد	محل تولد
1	* زاده فر	31	4420002123	350	
2	محمد مختاری	32 E	1150111941	350	
3	* رحیمی	33	464012410	350	
4	* تهریزی	34	1130557162	350	
5	احمد رضا جابری	35 E	2420512782	350	
6	سید حسین رضازاده	36 E	1282755528	350	
7	سپاسگاه طبیبی	37 E	1270464388	350	
8	مهدي ذوالفقاري	38 E	1160101159	350	
9	آسترن معروف	39 E	1290805504	350	
10	رضا نبیون	40	2296196470	350	
11	مونا ارمیاد	41	1756984409	350	
12	عرفان کریمیان	42 E	4640312431	350	
13	محمد توالی فر	43 E	1743439806	350	
14	narjes fathali	44 E	1271486490	350	
15	..	45 E	1290341443	350	
16	..	46 E	0204642817	350	
17	لها هاشمی زاده	47 E	1230059172	350	
18	حجت هاشمی زاده	48 E	0042656486	350	
19	مرجان سیبانی	49 E	0060256524	350	
20	روژان شجاعت	50 E	4711477942	350	
21	مصطفی میرزایی	51 E	5650038414	350	
22	نگار حبیبی	52 E	1273257693	350	
23	* قرمی	53	5499552975	350	
24	* جهان بخش	54	5499556171	350	
25	عبدالرحمان رحیمی	55	1556325	350	
26		56			
27		57			
28		58			
29		59			
30		60			

تولهای منتهایده که برای 25 مسکن بشرح فوق بابت صادر گردیده و کل کرایه 87.500.000 ریال و نوشته اضافی ----- ریال دریافت شد. مجموع نرخ پایه 87500000 ریال، یکمسیون 12.468.750 ریال، عوارض شهرداری 4.375.000 ریال و خلص پرداختی راننده 70.656.250 ریال میباشد.

مهر و امضای اول	مهر و امضای دوم	مهر و امضای سوم	مهر و امضای مدیر فنی	مهر و امضای شرکت
				محمد حسینی مدیر فنی شرکت مسافر چابکوار

شكل ٢٩- صورت وضعيت

بودمان سوم: متصدی صدور بلیت و صورت وضعیت

..... مهدها:
..... مقصد:
..... ساعت حرکت:

وزارت راه و شهر سازی
سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای
صورت وضعیت مسافری جاده ای داخلی (مخصوص مینی بوس)

۵۵۶۶۵۱ / **۹۴/۱/۱**

تاریخ حرکت: استان:

نام و نام خانوادگی راننده ساکن استان شماره گواهینامه و محل صدور شماره شناسنامه شماره کارت هوشمند شماره بیمه راننده تاریخ اعتبار کارت سلامت راننده تاریخ اعتبار کارت هوشمند تاریخ اعتبار معاینه فنی

شماره پلاک سری پلاک محل شماره گذاری نوع وسیله نقلیه ظرفیت نفر مینی بوس ☐ سواری ☐ شماره کارت هوشمند ناوگان تاریخ انقضاء

تعداد مسافر: نفر توشه اضافی: ریال کل مبلغ کرایه: ریال عوارض شهرداری: ریال بیمه سرنشین: ریال کمیسیون: ریال

مختصات صادر کننده شرکت مسافری کد فعالیت واقع در شهر استان تلفن

مهر شناسایی راننده
کد و مهر و امضاء شرکت یا موسسه مسافری

مختص سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای

وزارت راه و شهر سازی
سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای
صورت وضعیت مسافری جاده ای داخلی (مخصوص مینی بوس)

۵۵۶۶۵۱ / **۹۴/۱/۱**

تاریخ حرکت:

نام و نام خانوادگی راننده ساکن استان شماره گواهینامه و محل صدور شماره شناسنامه شماره کارت هوشمند شماره بیمه راننده تاریخ اعتبار کارت سلامت راننده تاریخ اعتبار کارت هوشمند تاریخ اعتبار معاینه فنی

شماره پلاک سری پلاک محل شماره گذاری نوع وسیله نقلیه ظرفیت نفر مینی بوس ☐ سواری ☐ شماره کارت هوشمند ناوگان تاریخ انقضاء

مختصات مهدها و مقصد:

مقصد ۱	مقصد ۲	مقصد ۳	نام و کد شرکت طرف قرارداد در مقصد
شماره سندلی	نام و نام خانوادگی مسافر	شماره سندلی	نام و نام خانوادگی مسافر
کرایه ریال	بلیت	کرایه ریال	بلیت
۸	۱۵		
۹	۱۶		
۱۰	۱۷		
۱۱	۱۸		
۱۲	۱۹		
۱۳	۲۰		
۱۴	۲۱		

گواهی می نماید که برای: نفر مسافر بشرح فوق بلیت صادر گردیده و کل کرایه: ریال توشه اضافی: ریال دریافت شد. کمیسیون: ریال عوارض شهرداری: ریال بیمه سرنشین: ریال و خالص پرداختی به راننده: ریال می باشد.

مهر و امضاء راننده:
کد و مهر و امضاء شرکت یا موسسه مسافری:
تاریخ:
مختص راننده

شکل ۳۰- صورت وضعیت مینی بوس و سواری

صدور صورت وضعیت

تکمیل صورت وضعیت توسط رایانه انجام می‌شود، بدین منظور ابتدا باید مشخصات سفر، رانندگان و ماشین را ثبت و بلیت را صادر کرده و در مرحله نهایی، صورت وضعیت را صادر کرد. همان‌گونه که قبلاً ذکر شد، این مراحل توسط نرم‌افزار صدور بلیت و صورت وضعیت انجام می‌شود. شرکت‌های مسافربری مختلف، از نرم‌افزارهای متفاوتی استفاده می‌کنند، ولی فرایند ذکر شده در نرم‌افزارها تا حدود زیادی مشابه است. در ذیل به عنوان نمونه، روش انجام این فرایند توسط یکی از نرم‌افزارها توضیح داده شده است.

ثبت سرویس

چگونگی ثبت مشخصات رانندگان، وسیله نقلیه و صدور بلیت قبلاً توضیح داده شد. در این قسمت ابتدا نحوه ثبت سرویس و صدور صورت وضعیت توضیح داده خواهد شد. به منظور ثبت سرویس از سربرگ اطلاعات روزانه، گزینه تعریف سرویس انتخاب شود، در این قسمت دو نوع سرویس، قابل تعریف است که عبارت‌اند از:
الف) سرویس عادی: مختص یک تاریخ مشخص است.
در این قسمت هدف، تعریف یک سرویس عادی است. به همین منظور سرویس عادی انتخاب می‌شود که در این صورت پنجره زیر باز می‌گردد.



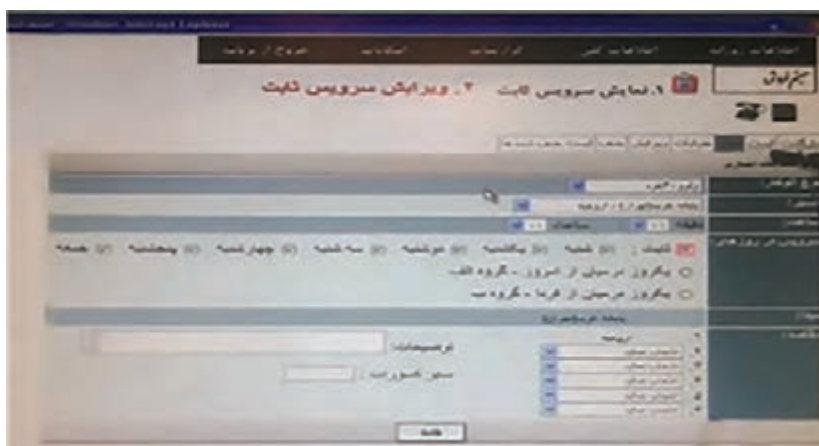
شکل ۳۱- نمایش سرویس‌های موجود

گاهی باید سرویس موردنظر را قفل کرد (در شرایطی مانند بدی آب و هوا و یا مسدود شدن مسیر و...) تا سایر کاربران امکان عملیاتی مانند صدور بلیت، رزرو و... را نداشته باشند. سرویسی که قفل شده است، با علامت ☹ قابل تشخیص است. بعد از اینکه روی گزینه جدید، کلیک شد، پنجره زیر باز می شود.



شکل ۳۲- ایجاد سرویس عادی

در مرحله تعیین قیمت‌ها، هزینه‌ها به صورت خودکار توسط نرم افزار کامل می شود. این هزینه‌ها هر سال توسط سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای تعیین و به شرکت‌های مسافربری ابلاغ می شود.
(ب) سرویس ثابت: در یک بازه زمانی مشخص تعریف شده است.
برای تعریف سرویس ثابت از سربرگ اطلاعات روزانه، گزینه تعریف سرویس را انتخاب کنید. با انتخاب گزینه سرویس ثابت پنجره زیر باز می شود.



شکل ۳۳- ایجاد سرویس ثابت

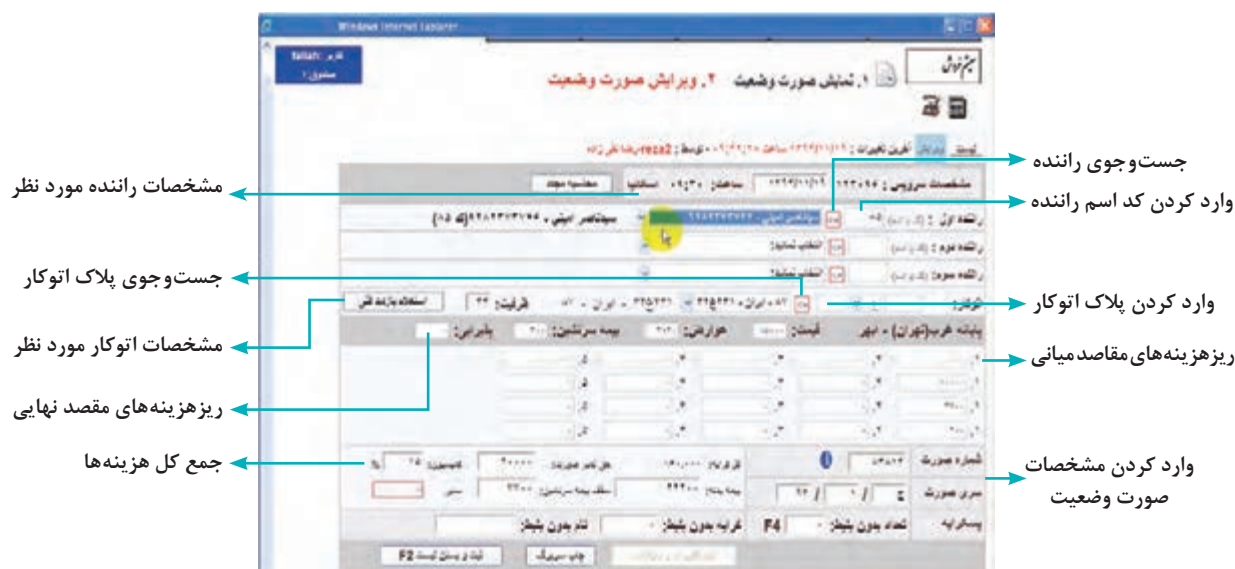
ثبت مشخصات در صورت وضعیت

به منظور ثبت مشخصات در صورت وضعیت، در سربرگ اطلاعات روزانه روی گزینه صورت وضعیت و سپس روی «بستن لیست» کلیک می‌شود. با کلیک روی گزینه فوق، صفحه زیر باز می‌شود، در این صفحه می‌توان سرویس موردنظر را انتخاب کرد.



شکل ۳۴- نمایش سرویس‌های موجود

بعد از انتخاب سرویس موردنظر، پنجره زیر باز می‌شود. در این صفحه باید رانندگان و وسیله نقلیه (مشخصات رانندگان و وسیله نقلیه در مراحل قبل در نرم‌افزار ثبت شده است) انتخاب شوند.



شکل ۳۵- ثبت مشخصات رانندگان و وسیله نقلیه

پودمان سوم: متصدی صدور بلیت و صورت وضعیت



شکل ۳۶- ثبت مشخصات در صورت وضعیت

پس از کلیک روی گزینه چاپ، این اطلاعات روی صورت وضعیت خام درج می گردد.

هنرجویان با حضور در کارگاه رایانه به گروه های ۳ نفره تقسیم شده، دو نفر در نقش متصدی و نفر سوم در نقش راننده ایفای نقش کنند. مشخصات سرویس و صورت وضعیت را صادر نمایید (ثبت مشخصات راننده و وسیله نقلیه در مراحل قبل صورت گرفته است).

فعالیت
کارگاهی



ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها/ داوری/ نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۳	کنترل سفرها برحسب مبدأ و مقصد و صدور صورت وضعیت	زمان: ۲۰ دقیقه (برای هر هنرجو) در دفتر شرکت حمل و نقل رایانه، چاپگر، نرم افزار صدور بلیت در اختیار باشد	۱- ثبت مشخصات و صدور صورت وضعیت ۲- عدم توانایی در انجام موارد فوق	ثبت کامل مشخصات سرویس در نرم افزار بدون خطا براساس شرایط تعیین شده و ضوابط صدور بلیت و صورت وضعیت و چاپ آن بدون خطا در زمان تعیین شده	۳	
				انجام موارد فوق به طور ناقص یا بیشتر از زمان تعیین شده	۲	
				عدم انجام موارد فوق	۱	

ارزشیابی شایستگی صدور صورت وضعیت

شرح کار:

- کنترل و ثبت مدارک راننده
- کنترل و ثبت مدارک وسیله نقلیه
- ثبت سرویس و صدور بلیت
- ثبت مشخصات در صورت وضعیت و صدور آن

استاندارد عملکرد:

صدور بلیت مسافری برون شهری بر اساس آیین نامه «صدور بلیت و صورت وضعیت مسافربری» سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای با استفاده از نرم افزار

شاخص‌ها:

- قانون الزام (شرکت‌ها و مؤسسات به استفاده از اوراق بارنامه و صورت وضعیت)
- قانون و آیین نامه حمل بار و مسافر در راه‌های کشور و لغو پروانه فعالیت
- انطباق با دستورالعمل نحوه تهیه و تنظیم و دریافت بارنامه و صورت وضعیت توسط شرکت‌ها و مؤسسات حمل و نقل داخلی کالا و مسافر

شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

- 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

ابزار و تجهیزات:

- مدارک راننده و وسیله نقلیه
- اوراق صورت وضعیت
- نرم افزار صدور بلیت و صورت وضعیت
- سخت افزار (رایانه و چاپگر)

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
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	۲	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:*			
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			
میانگین نمرات**			

* شایستگی‌های غیرفنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی‌های فنی و نمره مستمر) است.

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



پودمان ۴

متصدی خدمات مسافری



واحد یادگیری ۱

شایستگی مهمان داری



مقدمه

مهمان داری اتوبوس، شغل پرتحرک و جذابی است که بسیاری از هنرجویان اطلاعات زیادی از آن ندارند چرا که در ایران چندان رایج نبوده است اما در آینده رواج بیشتری خواهد داشت. مهمان دار اتوبوس در هر سفر با افراد و اشخاص مختلفی روبه‌رو می‌شود و به آنها خدمات‌رسانی می‌کند و گاه ماجراها و حوادث تلخ و شیرینی را از سر می‌گذرانند که بر تجربه او در زندگی می‌افزاید. کسب تجارب گوناگون و خدمت به هم نوع، احساس رضایتمندی به مهمان دار می‌دهد که در مشاغل دیگر تا به این اندازه وجود ندارد.

در این پودمان و براساس شغلی که تحت عنوان متصدی خدمات مسافری در پایانه‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقل تعریف شده است، سعی می‌شود ضمن آشنایی هنرجویان با تعریف و وظایف مهمان داری در اتوبوس‌های مسافری، به نوع و نحوه خدمات‌رسانی به مسافران و نحوه تعامل و رعایت آداب معاشرت با آنها و اقدامات لازم در هنگام وقوع مشکلات و شرایط اضطراری پرداخته شود. امید است دانش‌آموختگان رشته حمل‌ونقل با شناخت این موارد، در خدمت‌رسانی به مسافران به نحو شایسته عمل نمایند.

آیا تابه حال پی برده‌اید

- تجهیزات رفاهی در اتوبوس‌ها کدام‌اند؟
- توشه مسافر چیست؟ و محدودیت‌های مرتبط با آن کدام‌اند؟
- نحوه ارتباط مؤثر مهمان دار اتوبوس با مسافران چگونه است؟ و آداب معاشرت مهمان دار با مسافران چیست؟
- وسایل و تجهیزات ایمنی و نجات همراه اتوبوس در شرایط اضطراری کدام‌اند؟ و مهمان دار چه اقداماتی در این مواقع باید انجام دهد؟

استاندارد عملکرد

خدمت‌رسانی شایسته به مسافران اتوبوس و پاسخگویی به نیازهای مسافران در طول سفر و یا وقوع شرایط اضطراری با استفاده از تجهیزات و ملزومات رفاهی و خدماتی براساس ضوابط مربوط به تحویل و چیدمان توشه همراه مسافران و ضوابط حمل‌ونقل مسافر برون شهری

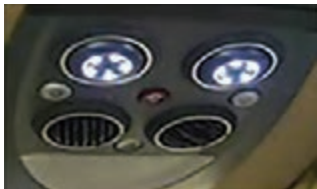
مقدمه

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، فردی به عنوان مهمان‌دار عهده‌دار انجام وظایف ارائه خدمات و تأمین نیازمندی‌های مسافران می‌باشد. مهمان‌دار کسی است که می‌تواند آسایش و ایمنی مسافران را در طی سفر فراهم کند. برای بسیاری از افراد، سفر به شهرهای گوناگون، آشنایی با فرهنگ و آداب و سنن مردم نقاط مختلف سرزمین پهناور ایران و همسفر شدن با اشخاص مختلف به آسانی فراهم نمی‌شود. مهمان‌داری شغلی است که تجربه زندگی پرتحرک و توأم با نشاط و سرزندگی را برای مهمان‌دار امکان‌پذیر می‌کند. هنرجویان با انتخاب این شغل می‌توانند ضمن خدمت به هم‌نوعان و هم‌میهنان، خود نیز از مزایای این شغل جذاب بهره‌مند شوند.

تجهیزات رفاهی

تجهیزات رفاهی مجموعه وسایلی است که برای آسایش و رفاه مسافران در وسایل نقلیه همگانی مسافری (اتوبوس‌های برون شهری) به کار می‌رود. تجهیزات رفاهی قبل از سفر کنترل و علاوه بر اطمینان بخشی از وجود و کارکرد صحیح آنها، برای راحتی مسافران تنظیم و آماده به کار می‌شوند. شرکت‌های مسافربری معمولاً در رقابت برای جذب مسافران از اتوبوس‌هایی با تجهیزات رفاهی مناسب‌تر استفاده می‌کنند تا خدمات بهتری ارائه دهند. علاوه بر این، تجهیزات رفاهی یکی از ملاک‌های رتبه‌بندی کیفی اتوبوس‌ها و در نتیجه تفاوت نرخ بلیت آنها نیز محسوب می‌شود. تعدادی از تجهیزات رفاهی که به صورت مشترک در اغلب مدل‌های اتوبوس وجود دارد در جدول ۱ معرفی و ارائه شده است.

جدول ۱- نمونه‌هایی از تجهیزات رفاهی داخل اتوبوس

شرح وسیله	تصویر وسیله
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 می‌رود. میزان ورودی هوای گرم و خنک به وسیله دریچه تعبیه شده در بالای سر مسافر تنظیم می‌شود.	
یخچال در اتوبوس برای ذخیره آب آشامیدنی، میان‌وعده‌های غذایی و دیگر نوشیدنی‌های مورد نیاز مسافران استفاده می‌شود.	
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.	
گرم‌کننده برای گرم نگه داشتن غذاها و نوشیدنی‌هایی که در اتوبوس میان مسافران توزیع می‌شود، کاربرد دارد.	
از 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.	
پرده برای جلوگیری از تابش نور خورشید و هدر رفتن انرژی داخل اتوبوس است و قابلیت باز و جمع شدن دارد.	
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، 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. در زمان استراحت مسافران، صندلی باید در حالتی باشد که قسمت تحتانی صندلی زیر پای مسافر قرار گیرد.	



با هماهنگی قبلی با مراجعه به یک پایانه مسافری، به همراه هنرآموز خود از تجهیزات داخل اتوبوس مسافری بین شهری بازدید و ضمن بررسی وضعیت عملکرد تجهیزات رفاهی داخل اتوبوس جدول زیر را تکمیل کنید.

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 کرده و جدول زیر را تکمیل کنید.

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

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها/ داوری /نمره دهی)	سطح شایستگی موردانتظار	نمره
۱	آماده سازی اتوبوس	مکان: پایانه مسافری یا شرکت حمل و نقل زمان: ۳۰ دقیقه (هر هنرجو) یک دستگاه اتوبوس مسافربری در اختیار باشد.	۱- بررسی تجهیزات و سلامت آنها و آماده سازی و تکمیل چک لیست تجهیزات داخل اتوبوس ۲- عدم انجام موارد فوق	بررسی موقعیت قرارگیری تجهیزات داخل اتوبوس و اطمینان از سلامت آنها و تکمیل چک لیست تجهیزات داخل اتوبوس به طور کامل	۳	
				بررسی موقعیت قرارگیری تجهیزات داخل اتوبوس و اطمینان از سلامت آنها	۲	
				ناتوانی در بررسی موقعیت قرارگیری تجهیزات	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- رعایت دقت، صداقت و مسئولیت پذیری	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

توشه مسافر

به باری که مسافر در هنگام سفر با خود حمل می کند، توشه می گویند. توشه مجاز همراه مسافر در اتوبوس برون شهری حداکثر ۲۰ کیلوگرم است و برای مقادیر بیش از آن، کرایه اضافه دریافت می شود (شکل ۱). کالاهای تجاری مشمول موارد توشه مسافر نیست. همچنین حمل کالاهای قاچاق و مواد خطرناک به همراه توشه مسافر ممنوع است. مهمان دار در صورت مشاهده تخلف باید موضوع را به مسئولان شرکت حمل و نقل اطلاع دهد.



شکل ۱- نمونه هایی از میزان توشه مجاز

محاسبه کرایه اضافه برای توشه

مبلغ کرایه هر کیلوگرم توشه اضافه معادل ۲/۵ درصد کرایه مسافر در نظر گرفته می شود.

فعالیت کلاسی



اگر مسافری مبلغ ۹۰۰،۰۰۰ ریال بابت اضافه بار توشه پرداخت کرده باشد، در صورتی که کرایه هر مسافر ۵۰۰،۰۰۰ ریال در نظر گرفته شود، مسافر چند کیلوگرم اضافه بار توشه داشته است؟

فعالیت کلاسی



فهرست برخی اقلام غیرمجاز برای حمل توسط مسافر اتوبوس در جدول زیر آورده شده است. با بررسی و جست و جو در منابع جدول را تکمیل کنید.

نمونه کالاهای غیرمجاز به عنوان توشه مسافر

ردیف	اقلام	مواردی از قبیل
۱	اوراق بهادر	چک، سفته، پول نقد
۲	اشیای قیمتی	طلا، جواهر، زینت آلات، اشیای عتیقه
۳	موجودات زنده	انواع پرندگان، خرگوش، سگ و...
۴	مواد اشتعال زا	نفت، بنزین، تینر، گازوئیل
۵	مواد منفجره	باروت، دینامیت، نیتروگلیسرین، نیترات آمونیم و...
۶		
۷		
۸		

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 ۲- الف) و برای توشه های حجیم، مانند چمدان و ساک از جعبه بغل اتوبوس (شکل ۲- ب) استفاده کرد.

مهمان دار 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

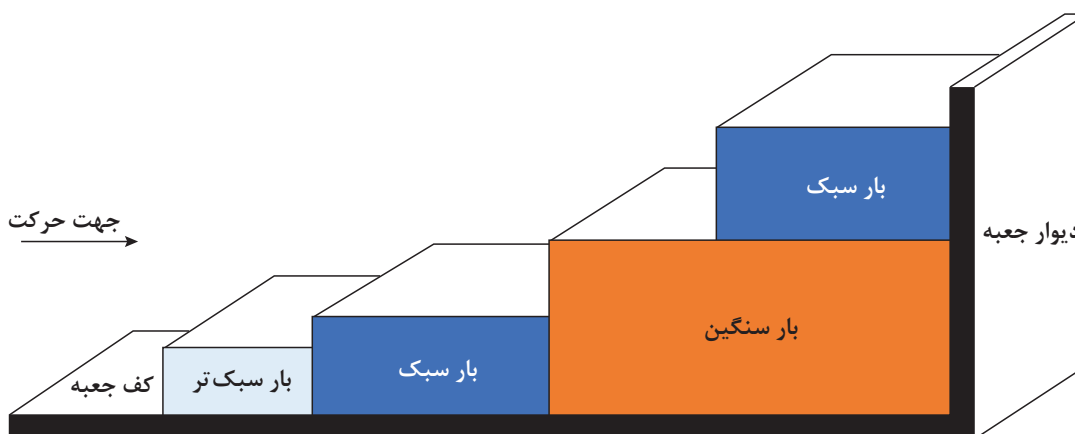


الف) فضای بار بالای سر مسافر در داخل اتوبوس

شکل ۲- فضای چیدمان توشه مسافر در اتوبوس بین شهری

مهمان‌داران باید هنگام قراردادن 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 به نحوی چیده و مهار شده باشد که نیفتد. در چیدمان توشه‌ها در جعبه، باید به موارد زیر و نکاتی که در شکل ۳ نشان داده شده است، نیز توجه شود:

- 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 و در کنار بقیه بارها قرار نگیرند.



شکل ۳- نحوه چیدمان بار داخل جعبه اتوبوس

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 بچینند. 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.

فعالیت
کارگاهی



ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها/ داوری /نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۲	تحويل گيري توشه همراه مسافر	مکان: کارگاه هنرستان زمان: ۲۵ دقیقه (هر هنرجو) تعدادی بار توشه در اختیار باشد. سناریو دریافت و تحويل توشه توسط هنرآموز مشخص شود.	۱- دریافت توشه و بررسی آن (از نظر مجاز بودن یا غیر مجاز بودن)، تعیین وزن آن، صدور رسید توشه و استقرار آن در محل مورد نظر و تحويل آن در مقصد به مسافر ۲- عدم انجام موارد فوق	دریافت توشه و بررسی آن (از نظر مجاز بودن یا غیرمجاز بودن)، تعیین وزن آن و صدور رسید توشه براساس دستورالعمل، و استقرار آن در محل مورد نظر و تحويل توشه در مقصد به مسافر	۳	
				دریافت توشه و تعیین وزن آن و صدور رسید توشه براساس دستورالعمل و استقرار آن در محل مناسب	۲	
				عدم انجام موارد فوق	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت، صداقت و امانت داری، مسئولیت پذیری	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

حقوق مسافر

واقعیت این است که امروزه میلیون ها نفر از هموطنان، اتوبوس را به عنوان وسیله سفر خود انتخاب می کنند و قوانین جمهوری اسلامی ایران نیز بر حق مسافران به بهره مندی 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 می رود که این حقوق از سوی کارکنان شرکت های مسافربری نیز رعایت شود.

نکته مهم این است که مهمان داران در بخش حمل و نقل جاده ای مسافر باید با حقوق مسافران آشنا بوده و نسبت به پاسخگویی به حقوق آنها ساعی و کوشا باشند. علاوه بر آن که تکریم مسافر جزو آموزه های دین مبین اسلام است، رعایت حقوق مسافر و رفتار اسلامی امروزه به عنوان یک روش مناسب برای جلب رضایت مسافران محسوب می شود.

به طور 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 به منظور رعایت حقوق مسافران توأم با احترام
- اعتقاد به فرهنگ مشتری‌مداری و تلاش برای جلب رضایت مسافران

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

فعالیت کلاسی



روش‌های برقراری ارتباط مؤثر

به نظر می‌رسد برقراری ارتباط با مسافران کار ساده‌ای باشد، اما با توجه به روحیات مختلف مسافران، برقراری ارتباط مؤثر با آنان امر دشواری است. در برقراری هر ارتباط سالم، چنانچه به ویژگی‌های آن ارتباط توجه نشود، مشکلات فراوانی به وجود خواهد آمد. برقراری ارتباط مؤثر نیازمند رعایت نکات زیر است:

■ سعی کنید افکار و احساسات خود را آشکارا ابراز کنید و با لحنی مناسب و رعایت ارزش‌های جامعه، آنچه را در دل داریم، بازگو کنید.

■ به طرف مقابل هم امکان دهید تا افکار و احساسات خود را ابراز کند و شنونده خوبی باشید.

■ آداب معاشرت برای برقراری ارتباط مؤثر با مسافران که در قسمت بعد توضیح داده شده، رعایت شود.

آداب معاشرت

مسافران انتظار دارند هنگام سفر مهمان‌دار دارای شخصیت منطقی بوده، از حسن خلق، روابط عمومی قوی، سعه صدر و گشاده‌رویی برخوردار باشد و آداب معاشرت را رعایت کند. مواردی نظیر رعایت اصول و موازین بهداشتی، آداب سخن گفتن، حفظ آراستگی، آداب راه رفتن و آداب پذیرایی از جمله مهم‌ترین آداب معاشرت محسوب می‌شوند که در ادامه به تشریح آنها پرداخته شده است.

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.

توجه



رعایت اصول و موازین بهداشتی: جدول ۲ نمونه‌هایی از اصول و موازین بهداشتی را نشان می‌دهد.

جدول ۲- 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 خوشبوکننده هوا در اتوبوس در صورت نیاز.

در مورد بهداشت فردی مهمان‌دار در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید و موادی را به جدول ۲ اضافه نمایید.

فعالیت کلاسی



فعالیت کلاسی



در مورد وظایف مهمان‌دار در قبال مسافر بیمار در اتوبوس بحث و گفت‌وگو کنید.

آداب سخن گفتن

جدول ۳ نمونه‌هایی از آداب سخن گفتن را بیان می‌کند.

جدول 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 به عنوان میزبان سخن بگوید و طلبکارانه با مسافر صحبت نکند.



به گروه‌های سه نفره تقسیم شوید و در هر گروه دو نفر در مورد موضوعی خاص تبادل نظر کنند و نفر سوم ایرادات مرتبط با آداب سخن گفتن فهرست شده در جدول ۳ را تشخیص دهد و به هر کدام یادآوری نماید.

حفظ آراستگی: مهمان‌داران باید در حین فعالیت خود 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 ۴ بیان شده است.

جدول ۴- 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 حین کار رعایت کند.
۵	از کفش‌های تمیز و واکس زده استفاده کند و پاشنه‌های کفش‌ها را خواباند.
۶	از لباس‌های مناسب در محل کار استفاده کند.

آداب راه رفتن: مهمان‌داران باید در حین انجام کار آداب درست راه رفتن را رعایت کنند. نمونه‌هایی از آداب درست راه رفتن در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵- نمونه‌هایی از آداب درست راه رفتن

ردیف	آداب درست راه رفتن
۱	با نهایت دقت، متانت و وقار راه بروید.
۲	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 را تصور کنید و روی آن راه بروید.

آداب پذیرایی: پذیرایی از مسافران مهم‌ترین وظیفه‌ای است که به مهمان‌داران محول شده است و آنها باید آداب پذیرایی را هنگام کار رعایت کنند. نمونه‌هایی از آداب پذیرایی در جدول ۶ ذکر شده است.

جدول ۶- مواردی از آداب پذیرایی

ردیف	آداب پذیرایی مهمان‌دار از مسافران
۱	نکات بهداشتی را رعایت کند.
۲	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، خویشتن‌دار و صبور باشد.
۸	در انتهای پذیرایی، باقیمانده بسته غذایی را جمع‌آوری کند.

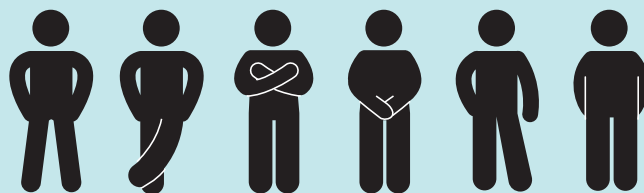
به منظور حفظ محیط‌زیست، ظروف قابل بازیافت را پس از جمع‌آوری به مکان‌های مخصوص پسماند در پایانه‌ها تحویل دهید.

توجه



کدام‌یک از شکل‌های زیر برای ایستادن مقابل مسافر هنگام پاسخگویی به سؤالات مناسب است؟ دلیل خود را ذکر کنید.

فکر کنید





در کارگاه با هدایت هنرآموز یک نفر از بین هنرجویان انتخاب شود تا به عنوان مهمان دار 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 مهمان دار
۱	☐ ظاهری آراسته دارد. ☐ ظاهری نامرتب دارد.
۲	☐ لبخند بر لب دارد. ☐ اخمو است.
۳	☐ نکات بهداشتی را رعایت می‌کند. ☐ نکات بهداشتی را رعایت نمی‌کند.
۴	☐ مؤدب و مهربان است. ☐ بی‌ادب و پرخاشگر است.
۵	☐ ☐
۶	☐ ☐
۷	☐ ☐
۸	☐ ☐

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی موردانتظار	نمره
۳	هدایت و استقرار مسافر و پذیرایی از مسافر حین سفر	مکان: پایانه مسافربری زمان: ۲۵ دقیقه (هر هنرجو) اتوبوس مسافربری در اختیار باشد. سایر هنرجویان در نقش مسافر باشند. بسته پذیرایی در اختیار باشد.	۱- استقبال از مسافر و هدایت آن، پذیرایی از مسافران و پاسخگویی به نیازهای آنها ۲- عدم انجام موارد فوق	استقرار مسافرین و کمک به آنها برای نشستن و بستن کمربند ایمنی، پذیرایی از مسافران و پاسخگویی به نیازهای آنها در مسیر	۲	
				عدم انجام موارد فوق	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت آداب راه رفتن و سخن گفتن، اصول و موازین بهداشتی، آداب پذیرایی، حفظ آراستگی	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

تجهیزات ایمنی

با توجه به اهمیت استفاده از تجهیزات ایمنی و امدادی در مواقع بروز حادثه، لازم است مهمان داران با امکانات و تجهیزات ایمنی وسایل نقلیه همگانی آشنایی کافی داشته باشند. تعدادی از تجهیزات ایمنی در جدول ۷ توضیح داده شده است.

جدول ۷- تجهیزات ایمنی وسایل نقلیه همگانی

	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.
	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 بالون داخل مورد نیاز است.
	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.
	شیشه‌های خروج اضطراری، شیشه‌هایی هستند که در زمان بروز حادثه با وارد شدن ضربه به قطعات بسیار کوچک تبدیل شده و امکان خروج سریع مسافران را از داخل اتوبوس مهیا می‌کنند. روی این شیشه‌ها عبارت «خروج اضطراری» یا «Emergency Exit» درج شده است.

ادامه جدول ۷- تجهیزات ایمنی وسایل نقلیه همگانی

	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.
	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 حلقه زنجیر چرخ به همراه داشته باشند.
	گوه (دنده پنج) 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.

با مراجعه به یکی از پایانه‌های مسافری، فهرستی از تجهیزات ایمنی موجود در داخل اتوبوس را تهیه و موارد نقص آنها را مشخص نمایید.

فعالیت
کارگاهی



ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	سطح شایستگی موردانتظار	نمره
۴	انتخاب تجهیزات و به کارگیری تجهیزات ایمنی	مکان: کارگاه هنرستان زمان: ۲۵ دقیقه (هر هنرجو) تجهیزات ایمنی در اختیار باشد. شرایط توسط هنرآموز تعیین شود.	۱- انتخاب تجهیزات ایمنی و به کارگیری آنها ۲- عدم انجام موارد فوق	با توجه به شرایط تعریف شده توسط هنرآموز، تجهیزات مورد نیاز را تعیین کند، سلامت آنها را تعیین و به نحو صحیح به کار گیرد. عدم انجام موارد فوق	۲	
					۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت و مسئولیت‌پذیری و حفظ محیط زیست در به کارگیری تجهیزات ایمنی	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد عدم رعایت یک مورد	۲	
					۱	

شرایط اضطراری

شرایط اضطراری، وضعیت جدی، غیرمنتظره و اغلب خطرناکی است که نیاز به اقدام فوری دارد. شرایط اضطراری اغلب نیازمند انجام اقدامات مناسب و به موقع و ارائه اطلاعات لازم به مسافران است. اقدامات مناسب در شرایطی که اتوبوس دچار حادثه نشده باشد، در ادامه توضیح داده شده است و در صورتی که اتوبوس دچار حادثه شده باشد، نیازمند اقداماتی است که در بخش امداد و نجات توضیح داده می شود. برخی از شرایط اضطراری در حمل و نقل در شکل ۴ نشان داده شده است.



ریزش کوه



ریزش برف و یخبندان



سوانح رانندگی



خرابی راه

شکل ۴- نمونه هایی از شرایط اضطراری

در شرایط اضطراری مهمان دار 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، مهمان دار اجازه خروج به مسافران را ندهد و در صورت نیاز هر یک از مسافران برای خروج از اتوبوس، مهمان دار باید نسبت به بررسی شرایط ایمن خارج از اتوبوس و در صورت لزوم همراهی مسافر اقدام کند.
- در صورتی که هریک از مسافران به کمک های اولیه نیاز داشته باشد، نسبت به ارائه کمک اقدام نماید و در صورتی که مصدومیت جدی باشد، به مراکز امدادی و شرکت حمل و نقل 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.

امداد و نجات

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



در مواردی که مهمان دار شاهد حادثه‌ای برای دیگر وسایل نقلیه باشد، توصیه می‌شود که به نهادهای مسئول امداد و نجات اطلاع دهد. در ادامه، هریک از اجزای فرایند امداد و نجات که باید توسط مهمان دار انجام شود، توضیح داده شده است.

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 ۸ به ترتیب اولویت به آنها اشاره شده است.

جدول ۸- نهادهای مسئول امداد و نجات جاده‌ای

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

در تماس با هر کدام 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 مهمان دار باید آمادگی پاسخگویی داشته باشد.

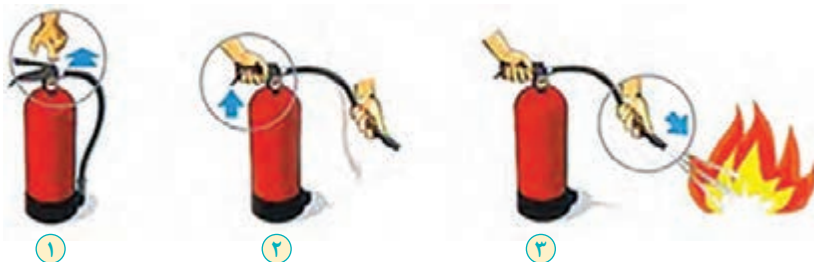
نحوه ایمن سازی منطقه خطر

در صورتی که اتوبوس دچار حادثه شود، مهمان دار باید برای جلوگیری از حوادث بعدی منطقه خطر را به صورت زیر ایمن سازی کند:

- یک مثلث خطر در روز و یک چراغ چشمک زن در شب در فاصله ۱۰۰ متری از وسیله نقلیه متوقف شده به گونه ای قرار دهد که نیفتد.
- برای آنکه وسایل نقلیه امدادی بتوانند به محل حادثه نزدیک شوند، از توقف وسایل نقلیه دیگر در آن محدوده جلوگیری نماید.

در صورتی که وسیله نقلیه دچار آتش سوزی شود، مهمان دار موارد زیر را مطابق شکل ۵ انجام دهد:

- کپسول آتش نشانی را از محل خود بردارد.
- کپسول را به نزدیک محل آتش سوزی برده و شیلنگ کپسول را به طرف محل آتش بگیرد.
- ضامن کپسول را کشیده و مواد خاموش کننده را روی محل آتش سوزی بریزد.
- سعی کند پشت به باد قرار گرفته، مواد خاموش کننده را در ریشه آتش بریزد.



شکل ۵- نحوه استفاده از کپسول آتش نشانی^۱

زمانی که مایعات قابل اشتعال در حال سوختن باشند یا احتمال آتش سوزی 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 می شود.

توجه



کمک به خارج کردن مسافران

هنگام حادثه، مهمان دار باید نسبت به خارج کردن مسافران از اتوبوس با رعایت موارد زیر اقدام کند:

- مسافران را به آرامش دعوت کند.
 - درهای اتوبوس را با هماهنگی راننده باز کند. در صورت باز نشدن درها با شکستن پنجره های خروج اضطراری امکان خارج شدن مسافران از اتوبوس را فراهم سازد.
 - مسافران را با نظم و ترتیب از اتوبوس خارج کند.
 - پس از خروج مسافران، آنها را به محل امن هدایت کند.
- در صورتی که مسافری نیاز به کمک های اولیه داشته باشد، مهمان دار با توجه به مطالب گفته شده در بخش کمک های اولیه به مسافر کمک کند.

۱- نحوه استفاده عملی از انواع کپسول های آتش نشانی را در پودمان خدمات آتش نشانی فرا خواهید گرفت.

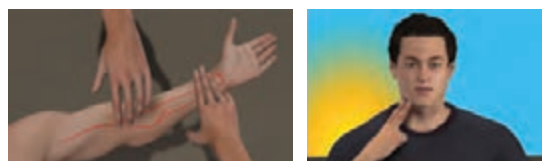
کمک‌های اولیه

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:

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.
ب) اگر پاسخی از طرف مصدوم دریافت نشد، یک محرک درد به او وارد کنید؛ اگر بدن خود را تکان داد، مصدوم هوشیار است.

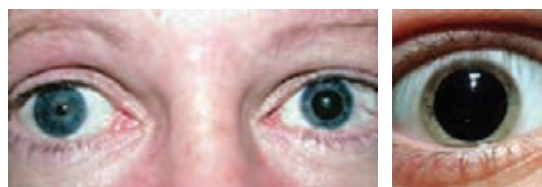
۲ کنترل علائم حیاتی: علائم حیاتی را برای تشخیص زنده بودن مصدوم به صورت زیر کنترل کنید:



شکل ۶- نحوه کنترل نبض

الف) نبض: برای کنترل نبض مصدوم، گردن، مچ دست و یا بازوی او را مطابق شکل ۶ بگیرید تا از زدن نبض او اطمینان حاصل کنید.

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



ب) قرینه نبودن مردمک‌ها

الف) گشادی مردمک چشم

پ) مردمک چشم: در صورتی که مردمک دو چشم مصدوم گشاد باشد، مصدوم دچار خونریزی یا ایست قلبی شده است و اگر مردمک‌های چشم قرینه نباشد، مصدوم دچار ضربه یا سکته مغزی شده است (شکل ۷).

شکل ۷- مردمک چشم مصدوم

در خصوص سایر علائم حیاتی در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید.

فعالیت کلاسی



۳ باز کردن راه تنفس: در صورت بسته بودن راه تنفس مصدوم برای باز کردن آن اقدامات زیر را انجام دهید (رجوع شود به شکل ۸):

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

ب) اگر امکان خارج کردن جسم خارجی با دست وجود نداشت، ابتدا مصدوم را دراز کش بخوابانید و 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.

پ) 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 بین دو کتف او بکوبید.



شکل ۸- روش‌های باز کردن راه تنفس

ت) اگر مصدوم چاق باشد، او را از پشت بگیرید و بازوهایتان را دور قفسه سینه او حلقه کنید. سپس یک دست را مشت کنید و با کمک دست دیگر بدون وارد آوردن 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



۴ **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).



شکل ۹- روش‌های تنفس مصنوعی

پ) **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 ۹).



شکل ۱۰- روش انجام ماساژ قلبی

۵ **ماساژ قلبی:** اگر نبض مصدوم نمی‌زند، برای برقراری جریان خون طبیعی محل ماساژ قلبی را بر اساس جدول ۹ پیدا کنید و با فشار مناسب روی قفسه سینه مطابق شکل ۱۰ جریان خون را برقرار کنید.

جدول ۹- نحوه انجام ماساژ قلبی در افراد با سنین مختلف

سن مصدوم	نبض کنترلی	محل ماساژ	قدرت فشار	میزان فشار
نوزاد (زیر یک سال)	بازویی	یک انگشت پایین تر از محل اتصال نوک سینه	با دو انگشت	۱-۲/۵ سانتی متر
خردسال (۱-۸ سال)	گردنی	محل اتصال نوک سینه ها، وسط جناغ سینه	با یک کف دست	۲-۳ سانتی متر
بزرگسال بالای ۸ سال	گردنی	سه انگشت بالاتر از انتهای جناغ سینه	با دو کف دست	۳-۵ سانتی متر

۶ جلوگیری از خونریزی: در صورت مشاهده خونریزی، اقدامات زیر را انجام دهید:

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

(ب) اگر خونریزی در قسمت هایی از بدن است که می توان آن را بالاتر از سطح قلب نگه داشت، عضو صدمه دیده را بالا نگه دارید.

(پ) در صورتی که با استفاده از روش های گفته شده، خونریزی متوقف نشود، با فشار روی قسمت هایی که عروق خونی از زیر پوست عبور می کنند، می توان خونریزی را متوقف کرد یا کاهش داد.

(ت) در صورتی که خونریزی متوقف نشد، پایین ترین و نزدیک ترین محل به محل خونریزی را با یک نوار پهن گره بزنید. برای اطمینان می توان از یک میله یا خودکار مطابق شکل ۱۱ برای محکم کردن گره استفاده کرد.



شکل ۱۱- روش های جلوگیری از خونریزی

۷ شکستگی: در صورت مشاهده موارد زیر احتمال شکستگی وجود دارد:

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



شکل ۱۲- نمونه ای از شکستگی در عضو

نمونه ای از شکستگی عضو بدن در شکل ۱۲ نشان داده شده است. در صورت وجود شکستگی در عضو صدمه دیده باید اقدامات زیر را انجام دهید:

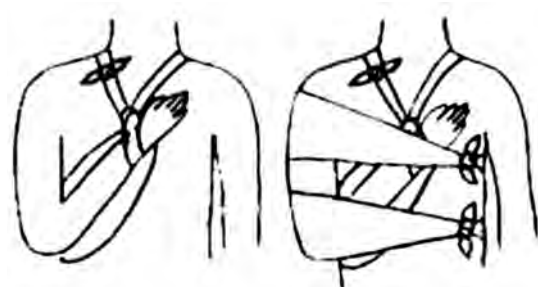
(الف) عضو صدمه دیده را با کمک آتل ثابت و بی حرکت نگه دارید.

(ب) اگر شکستگی با خونریزی همراه باشد، اول خونریزی را کنترل و سپس آتل بندی کنید.

۸ آتل‌بندی: هر وسیله‌ای که برای بی‌حرکت نگه داشتن عضو آسیب دیده بدن به کار رود، آتل نامیده می‌شود. آتل‌ها انواع مختلف دارند و به‌صورت 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. نمونه‌هایی از آتل در شکل ۱۳ مشاهده می‌شود.



شکل ۱۳- نمونه‌هایی از آتل‌بندی



شکل ۱۴- روش‌های ثابت نگه داشتن دست با باند سه‌گوش و باند نواری

اغلب اوقات استفاده از باند سه‌گوش و نواری 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 قفسه‌سینه ثابت نگه می‌دارد. این کار از درد و صدمه بیشتر جلوگیری می‌کند (شکل ۱۴).

بدون توجه به محل بستن و نوع آتل نکات زیر را در آتل‌بندی باید در نظر گرفت:

(الف) 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.

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

(پ) وسایلی مانند النگو و انگشتر را قبل از بستن آتل از دست خارج کنید.

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

(ث) تمام زخم‌ها از جمله شکستگی‌های باز را قبل از بستن آتل، باید پانسمان کرد.

(ج) 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.

۹ 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:

(الف) بیمار را فوراً به محل گرم منتقل کنید.

(ب) ناحیه یخ زده را از طریق انتقال حرارت پوست به پوست گرم کنید.

پ) عضو آسیب دیده را وارد آب خیلی گرم نکنید یا نزدیک حرارت مستقیم آتش قرار ندهید.
ت) در صورت امکان اندام یخ زده را در آبی که دمای آن حدود ۴۰ درجه سانتی گراد است، غوطه ور کنید.
ث) بین انگشتان از لایه های 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 بافت های بدن صدمه می رسد.

۱۰ گرمزدگی: به دلیل قرار گرفتن فرد در هوای فوق العاده گرم یا فعالیت جسمانی شدید به وجود می آید. در چنین شرایطی پوست گرم و خشک شده و غالباً دمای بدن به بالاتر از ۴۰ درجه سانتی گراد می رسد. در صورت گرمزدگی اقدامات زیر را انجام دهید:

الف) بیمار را از تابش مستقیم آفتاب یا محیط گرم دور کنید و لباس های اضافه را در آورید.
ب) اگر بیمار هوشیار نیست، راه هوایی، تنفس و ضربان قلب او را بررسی کنید و در صورت نیاز به تنفس مصنوعی و ماساژ قلبی بپردازید.
پ) با پارچه خیس و پاشویه حرارت بدن بیمار را کاهش دهید.

فعالیت
کارگاهی



با حضور در کارگاه و با ایفای نقش یکی از هنرجویان به عنوان مصدوم همه موارد امداد رسانی به فرد مصدوم را تمرین کنید.

ارزشیابی مرحله پنجم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها/ داوری /نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۵	کمک رسانی به مصدوم	مکان: کارگاه هنرستان زمان: ۲۵ دقیقه (هر هنرجو) تجهیزات امداد و نجات و جعبه و کمک های اولیه در اختیار باشد شرایط اضطراری توسط هنرآموز تعریف شود.	۱- انجام مراحل امداد و نجات با توجه به شرایط تعریف شده و امداد رسانی به مصدوم براساس نوع مصدومیت ۲- ناتوانی در اجرای موارد فوق	یکی از موارد امداد رسانی به مصدوم را (مانند آتل بندی، خارج کردن جسم خارجی از دهان مصدوم، جلوگیری از خونریزی و...) انجام دهد.	۲	
				امداد رسانی به طور ناقص انجام شود.	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت و سرعت عمل و مدیریت زمان، رعایت ترتیب مراحل امداد رسانی، مسئولیت پذیری و حفظ محیط زیست در به کارگیری مواد و ملزومات امدادی	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

ارزشیابی پایانی شایستگی مهمان داری

شرح کار:

۱- هنرستان: ارائه پروژه کاری شامل موارد زیر:

- کنترل و تنظیم تجهیزات رفاهی داخل اتوبوس تکمیل چک لیست
- استقبال از مسافران و کمک به آنها در سوار شدن و نشستن و بستن کمربند ایمنی و استقرار توشه همراه در جعبه اتوبوس
- پذیرایی از مسافران و پاسخگویی به نیازهای آنها حین سفر
- انجام خدمات رسانی ایمنی و امداد رسانی به مسافران در شرایط اضطراری

استاندارد عملکرد: خدمت رسانی شایسته به مسافران اتوبوس و پاسخگویی به نیازهای مسافران در طول سفر و یا وقوع شرایط اضطراری با استفاده از تجهیزات و ملزومات رفاهی و خدماتی براساس ضوابط مربوط به تحویل و چیدمان توشه همراه مسافران و ضوابط حمل و نقل مسافر برون شهری

شاخص ها:

- چک لیست تجهیزات رفاهی داخل اتوبوس
- ضوابط مربوط به تحویل و چیدمان توشه مسافران
- فصل مربوط به ارائه خدمات حین سفر در ضوابط حمل و نقل مسافر برون شهری
- بر اساس مفاد قرارداد و اطمینان از کیفیت و میزان خدمات و کالای دریافتی

شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

- توسط هنرآموز برای هر هنرجو مسئله و شرایط تعیین شود.
- محل برگزاری آزمون: محل برگزاری امتحان عملی ترجیحاً در یک پایانه مسافری یا شرکت حمل و نقل مسافری و یا در محوطه هنرستان با استقرار یک دستگاه اتوبوس برون شهری
- مدت زمان آزمون: ۳۰ دقیقه آزمون کتبی و آزمون عملی (۶۰ دقیقه)
- اخذ آزمون به صورت انفرادی و بعضی موارد گروه های دو نفره

ابزار و تجهیزات:

- تجهیزات ایمنی و امداد رسانی
- چک لیست های تجهیزات رفاهی
- بسته پذیرایی، تrolley، مقادیری توشه همراه مسافر در اختیار باشد

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	آماده سازی اتوبوس	۲	
۲	تحویل گیری توشه همراه مسافر	۱	
۳	هدایت و استقرار مسافر و پذیرایی از مسافر حین سفر	۲	
۴	انتخاب تجهیزات و به کارگیری تجهیزات ایمنی	۱	
۵	کمک رسانی به مصدوم	۲	
	شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:*		۲
	- رعایت دقت، سرعت عمل، توالی مراحل امداد و نجات، مسئولیت پذیری، رعایت آداب معاشرت و برقراری ارتباط مؤثر		
	میانگین نمرات**		

* شایستگی های غیر فنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی های فنی و نمره مستمر) است.

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

واحد یادگیری ۲

شایستگی خدمات ویژه توان یابان



مقدمه

معلولیت در معنی عام یعنی ضعف و یا ناتوانی در انجام برخی کارهای روزمره و پدیده‌ای است اجتماعی و بخشی جداناپذیر از زندگی بشری، به گونه‌ای که ممکن است هر انسانی در طول حیات خود به علل مادرزادی، بیماری، حوادث، جنگ و یا با رسیدن به دوران سالمندی آن را تجربه کند. با پیشرفت علم و تکنولوژی و افزایش حوادث و منازعات نه تنها از تعداد افراد دارای معلولیت کاسته نمی‌شود بلکه هر ساله بر تعداد آنها افزوده می‌شود. برای این گروه از افراد به جای واژه معلول از واژه توان یاب استفاده می‌شود.

متأسفانه به علت عدم آشنایی متولیان سفر و گردشگری با نحوه ارتباط و کمک‌رسانی به توان یابان، رعایت نشدن اصول مناسب‌سازی در بسیاری از اماکن و فضاها به ویژه پایانه‌ها، اقامتگاه‌ها و اماکن گردشگری و عدم مناسب‌سازی وسایل نقلیه حمل‌ونقل عمومی مسافری، این افراد از حضور شایسته و فعال در جامعه و انجام سفر بی‌بهره و یا با مشکلات جدی مواجه هستند.

در این پودمان و براساس شغلی که تحت عنوان متصدی خدمات مسافری در پایانه‌ها و شرکت‌های حمل‌ونقلی تعریف شده است، سعی شده ضمن آشنایی هنجاریان با تعریف و ویژگی‌های انواع معلولیت، به معرفی انواع وسایل کمک توان بخشی پرداخته شود و نحوه تعامل، ارتباط مؤثر و کمک‌رسانی به این افراد همراه با الزامات مناسب‌سازی در پایانه‌ها آموزش داده شود. امید است دانش آموختگان رشته حمل‌ونقل با شناخت این موارد، بتوانند در کمک‌رسانی به افراد دارای معلولیت، عملکرد بهتری از خود نشان دهند.

آیا تابه حال پی برده‌اید

- فرد دارای معلولیت کیست؟
- تجهیزات کمک توان بخشی کدام‌اند و کاربرد آنها چگونه است؟
- ارتباط مؤثر با توان یابان چگونه است؟
- نحوه کمک‌رسانی به توان یابان با توجه به نوع معلولیت چگونه است؟
- الزامات پایانه‌ها و وسایل حمل‌ونقل مسافری برای تردد و جابه‌جایی ایمن و راحت افراد دارای معلولیت چیست؟

استاندارد عملکرد

خدمت‌رسانی به گروه‌های مختلف توان‌یابان (افراد دارای معلولیت) بر اساس کنوانسیون حمایت از حقوق معلولان، قانون جامع حمایت از حقوق معلولان و بخشنامه‌ها و ضوابط سازمان بهزیستی و سایر متولیان فعال در حوزه حمل‌ونقل توان‌یابان با استفاده از تجهیزات کمک توان‌بخشی

مقدمه

بدن انسان دارای ویژگی‌هایی است که او را قادر می‌سازد رفتارها و حرکات مختلفی را در حالت‌های مختلف و به شیوه‌های مختلف انجام دهد. هریک از اعضای بدن انسان وظیفه انجام کار خاصی را برعهده دارند. وظایف اندام‌های حرکتی، حواس مرتبط با آنها (دیداری، شنیداری، بویایی، لامسه) و مغز به‌عنوان فرمانده بدن و نیز چگونگی استفاده از آنها برای برقراری ارتباط با سایرین از موضوعاتی است که همواره ذهن بشر را به خود مشغول داشته است. بدیهی است که نبود این اندام‌ها و یا ضعف در عملکرد آنها در هر فرد می‌تواند وی را با مشکلات جدی در انجام امور روزمره مواجه نماید.

تعریف معلولیت

طبق قانون حمایت از افراد دارای معلولیت (مصوب سال ۱۳۹۷) فردی که با تأیید کمیسیون پزشکی - توان‌بخشی مستقر در سازمان بهزیستی کشور با اختلال و آسیب جسمی، حسی (بینایی، شنوایی)، ذهنی، روانی و یا توأم مواجه بوده و فعالیت‌های روزمره زندگی و مشارکت اجتماعی وی با محدودیت مستمر همراه باشد، به‌عنوان فرد دارای معلولیت شناخته می‌شود.

معلولیت در واقع به ناتوانی در انجام همه یا بخشی از فعالیت‌های روزمره اطلاق می‌گردد. برخی مواقع ناتوانی ناشی از عدم مهارت یا دانش کافی در انجام امور است. به‌طور مثال کودکی که هنوز به مدرسه نرفته است توانایی نوشتن و یا خواندن ندارد. این نوع از ناتوانی به‌مرور و با رشد و بلوغ فرد و کسب دانش و مهارت برطرف می‌شود. ولی ناتوانی که از آن به عنوان معلولیت نام برده می‌شود به دلیل نارسایی یا محدودیت‌های فیزیکی، ذهنی و یا حسی موجود در فرد است که وی را در انجام برخی کارها ناتوان می‌کند. سازمان جهانی بهداشت^۱ (WHO) معلولیت را اختلال ارتباطی میان فرد و محیط تعریف کرده است. معلولیت معمولاً به دو نوع جسمی و ذهنی یا حسی دسته‌بندی می‌گردد. با مناسب‌سازی محیط منزل، کار و فضاهای عمومی می‌توان مشکلات افراد دارای معلولیت را کاهش داد و آنها را به انجام بخش قابل توجهی از امور روزمره‌شان قادر نمود.

استفاده از واژه معلول برای فرد دارای معلولیت توصیه نمی‌شود و به جای آن بهتر است از واژه‌های توان‌یاب یا توان‌خواه استفاده شود.

تعیین نوع معلولیت

به نظر شما کسی که یکی از اندام‌های بدنش را از دست بدهد و یا نقصی در آن وجود داشته باشد، و یا از نظر ذهنی دچار مشکل بشود، چه نام دارد؟ آیا این افراد در گروه‌بندی خاصی قرار می‌گیرند؟

فعالیت کلاسی



فعالیت کلاسی



هر یک از شکل‌های زیر نماد چه چیزی هستند؟



فعالیت کلاسی



شکل‌های روبه‌رو نماد چه چیزی هستند؟



فعالیت کلاسی



با توجه به اینکه چه عضوی آسیب دیده یا فاقد عملکرد باشد، فرد در چه گروهی از توان‌یابان قرار می‌گیرد؟

فعالیت کارگاهی



در محیط کارگاه و با کمک هنرآموز به گروه‌های ۴ نفری تقسیم شده و پاورپوینتی از ویژگی‌های توان‌یابان (نوع معلولیت برای هر گروه را هنرآموز تعیین می‌کند) تهیه کنید و برای دیگر گروه‌ها نمایش دهید. هر گروه باید بتواند نوع معلولیت معرفی شده توسط سایر گروه‌ها را تعیین نماید.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	تعیین نوع معلولیت	محل: کارگاه هنرستان زمان: دقیقه زمان برای هر هنرجو ارائه تصویر یا ارائه توضیح توسط هنرآموز	۱- تعیین صحیح نوع معلولیت ۲- ناتوانی در تعیین نوع معلولیت	تعیین نوع معلولیت مطابق با تعاریف سازمان بهزیستی کشور	۳	
				تعیین نوع معلولیت بدون توجه به تعاریف سازمان بهزیستی کشور	۲	
				ناتوانی در تعیین نوع معلولیت	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش	رعایت دقت و توجه به آیین‌نامه‌های سازمان بهزیستی	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت یک مورد	۱	

وسایل کمک توان بخشی

به نظر می‌رسد که انسان اولیه در صورت مواجهه با ضایعه و نقص حرکتی، از یک وسیله حمایت‌کننده جهت ادامه زندگی استفاده می‌کرده است. تاریخچه استفاده از اولین وسایل حمایت‌کننده به مصر باستان برمی‌گردد که در یک کتیبه در غار Hirkoufs، یک وسیله شبیه عصا که مربوط به قبل از میلاد است، دیده شده است. امروزه پیشرفت در دانش بشری و شناخت بهتر آسیب‌ها و معلولیت‌های ناشی از آن و توسعه در طرح‌ها و مواد، منجر به ساخت انواع وسایل کمک توان بخشی گردیده است. در صورت به کارگیری صحیح این تجهیزات، امکان ادامه فعالیت‌های اجتماعی با کیفیت بهتر برای شخص دارای معلولیت فراهم می‌شود. در این بخش با موارد زیر آشنا می‌شوید:

توان بخشی چیست؟ انواع وسایل کمک توان بخشی کدام‌اند؟ کاربرد وسایل کمک توان بخشی و نحوه استفاده از آنها چیست؟ نحوه انتخاب وسایل کمک توان بخشی چگونه است؟

انواع وسایل کمک توان بخشی

همان‌طور که قبلاً بیان شد توان‌یابان افراد دارای معلولیت هستند که برای انجام برخی از فعالیت‌های روزمره خود نیازمند کمک و یاری دیگران هستند. توان بخشی مراقبتی است که می‌تواند به افراد کمک کند توانایی‌هایی را که برای زندگی روزمره به آن نیاز دارند، بازگردانند، حفظ کنند یا بهبود ببخشند. این توانایی‌ها ممکن است فیزیکی یا ذهنی باشند. وسایل کمک توان بخشی که دارای تنوع زیادی در تولید و عرضه هستند، به طرق مختلف به انسان کمک می‌کنند. عصاها، واکرها، صندلی‌های چرخدار، بالابرها، آرتز، پروتز، عینک و سمعک مهم‌ترین و پرکاربردترین وسایل کمک توان بخشی هستند.



شکل ۱۵- نمونه‌هایی از عصا

یک پایه، چهارپایه وجود دارد و ثبات و تعادل بیشتری را برای فرد فراهم می‌کند، عصای سفید که سفید رنگ، نازک، سبک‌تر از عصاهای معمولی و قابل جمع شدن است و مخصوص افراد کم‌بینا یا نابینا است.



شکل ۱۶- نمونه‌هایی از واکر

افراد قادر به حفظ تعادل خود با عصای معمولی نیستند. واکر با چهارپایه ساده، واکر با دوپایه ساده و دو پایه چرخدار و واکر با چهارپایه چرخدار انواع مختلف واکر را تشکیل می‌دهند. واکرهای چرخدار مجهز به ترمز هستند.



ب) برقی

الف) معمولی

شکل ۱۷- نمونه‌های صندلی چرخدار



شکل ۱۸- بالابر برقی

■ عصاها: عصاها متداول‌ترین وسایل کمکی برای راه رفتن توان‌یابان در اندام پایین بدن، به ویژه پاها و همچنین کمک به راه رفتن افراد نابینا یا کم‌بینا هستند. عصاها برای حرکت در مسافت‌های طولانی مناسب نبوده و باعث خستگی افراد می‌شوند. عصاها انواع متفاوتی دارند که برخی از آنها در شکل ۱۵ نشان داده شده است. عصای معمولی که دارای یک پایه بوده و تکیه‌گاهی برای هر قدم فرد محسوب می‌شود، عصای بازو (زیر بغلی) که بلندتر از عصای ساده بوده و دارای یک میله برای قرارگیری در زیر بغل است، عصای چهارپایه که مشابه عصای معمولی است اما در انتهای آن به جای

■ واکرها: واکر یک وسیله کمک توان‌بخشی برای راه رفتن توان‌یابان به ویژه در ناحیه اندام پایین بدن است. شکل ظاهری آن به صورت یک قاب چهارپایه است که بیمار را احاطه می‌کند و طبقه استفاده از آن به گونه‌ای است که فرد برای حرکت رو به جلو و قدم زدن باید آن را بلند کرده و دوباره بر زمین بگذارد. نمونه‌هایی از واکر در شکل ۱۶ نشان داده شده است. این وسیله برای افرادی مناسب است که می‌خواهند از هر دو دست خود به عنوان تکیه‌گاه استفاده نمایند. معمولاً این

■ صندلی‌های چرخدار: این وسیله ویژه افرادی است که معلولیت جدی در ناحیه کمر و پاها دارند و قادر به ایستادن نیستند. این وسیله کمک توان‌بخشی برای طی کردن مسافت‌های طولانی بسیار مناسب است. انواع مختلف صندلی چرخدار وجود دارد که دو نوع متداول آن صندلی چرخدار معمولی و برقی است. نوع معمولی توسط فرد کمکی هل داده شده و هدایت می‌شود یا توسط خود فرد و با چرخاندن چرخ‌ها هدایت می‌شود (شکل ۱۷- الف). نوع برقی آن به کمک کنترل‌کننده‌های الکتریکی هدایت می‌شود (شکل ۱۷- ب).

■ بالابرها: این وسیله کمک توان‌بخشی برای بالا و پایین رفتن از پله‌ها و سطوح دارای اختلاف سطح و در مکان‌هایی که آسانسور ندارند مورد استفاده قرار می‌گیرد. انواع مختلفی از بالابرها تولید و عرضه شده که متناسب با شرایط محل، انتخاب و به کارگیری می‌شوند (شکل ۱۸).



الف) ارتز ب) پروتز
شکل ۱۹- نمونه‌هایی از ارتز و پروتز

■ **اُرتز، پروتز:** هر دو از تجهیزات مکانیکی کمک توان‌بخشی هستند. ارتزها برای اصلاح و بهبود عملکرد عضوی از بدن به کار می‌روند و در واقع ابزار حمایتی برای تصحیح و تقویت حرکات هستند. درحالی که پروتزها ابزار جایگزین برای اندام‌های از دست رفته مانند دست یا پای مصنوعی در فرد دارای معلولیت هستند (شکل ۱۹).



شکل ۲۰- سایر ابزار کمک توان‌بخشی

■ **سایر ابزار کمک توان‌بخشی:** مانند عینک طبی و یا عینک‌های مخصوص افراد کم بینا و یا سمعک که به افزایش شنوایی در افراد دارای اختلال شنوایی کمک می‌کند (شکل ۲۰).

انتخاب تجهیزات مورد نیاز توان‌یابان

- سعی کنید فعالیت‌های زیر را انجام دهید.
- بدون استفاده از انگشت شصت بنویسید.
- یک پایتان را جمع کنید و راه بروید.
- بدون اینکه زانوهای خود را خم کنید، راه بروید.
- یک دستتان را در کنار بدنتان ثابت نگه داشته و بدوید.
- چه وسایلی در موارد فوق می‌توانند به شما کمک کنند؟

وسایل کمک توان‌بخشی متناسب با نوع معلولیت تعیین شده توسط هنرآموز را از انبار کارگاه فراهم نموده و پس از تأیید وسایل توسط هنرآموز، کاربرد آنها را برای سایر گروه‌ها توضیح دهید.

فعالیت
کارگاهی



قوانین، ضوابط و سازمان‌های مرتبط با توان‌یابان

آیا می‌دانید نهاد متولی ارائه خدمات به توان‌یابان چیست؟ قوانین بین‌المللی یا داخلی در حمایت از توان‌یابان کدام‌اند؟ پاسخ به سؤالات را در ادامه خواهید یافت.

سازمان بهزیستی کشور به عنوان یک نهاد دولتی متولی اصلی شناسایی، ثبت و مدیریت اطلاعات توان‌یابان در کشور است. این سازمان وظیفه ارائه خدمات مختلف به توان‌یابان، از جمله خدمات مربوط به سفر و حمل‌ونقل را برعهده دارد، در این راستا نهادهای غیردولتی نیز برای دفاع از حقوق توان‌یابان تأسیس شده‌اند که در این باره می‌توان به انجمن ملی معلولان ایران اشاره نمود. این انجمن نیز خدمات مختلفی از جمله خدمات سفر به توان‌یابان ارائه می‌دهد.

سازمان بهزیستی، انجمن ملی معلولان ایران و یا هر دستگاه یا سازمان دیگری برای اینکه بتواند خدمات خود را برای کمک به توان‌یابان ارائه داده یا گسترش دهد نیاز به حمایت قانونی دارد. برای این منظور قوانین مهمی در عرصه بین‌المللی و داخلی وجود دارد. در اینجا چند نمونه از قوانین مهم در حمایت از توان‌یابان معرفی شده است.

کنوانسیون بین‌المللی حقوق معلولان و پروتکل الحاقی آن: این کنوانسیون در سال ۲۰۰۶ در مجمع عمومی سازمان ملل متحد به تصویب رسیده و هدف آن شناسایی و رفع تبعیض و ایجاد فرصت‌های برابر بین معلولین و سایر افراد است. این کنوانسیون در سال ۱۳۸۷ در مجلس شورای اسلامی به تصویب رسیده و به‌عنوان قانون، لازم‌الاجراست.

قانون جامع حمایت از حقوق معلولان مصوب سال ۱۳۸۳: این قانون کلیه حقوق و تکالیف مربوط به افراد دارای معلولیت، از جمله حق دسترسی به اماکن، ساختمان‌ها، فضاهای عمومی و وسایل حمل‌ونقل عمومی را مشخص کرده است.

قانون حمایت از حقوق معلولان و آیین‌نامه‌های اجرایی آن مصوب سال ۱۳۹۶: این قانون که در سال ۱۳۹۷ برای اجرا ابلاغ گردیده است حاوی دستورات ارزشمندی در حمایت معیشتی، فرهنگی، آموزشی و حق دسترسی برای افراد دارای معلولیت است.

استاندارد ملی ۲۳۳۹۹: این استاندارد الزامات خدماتی به‌خصوص تدابیر لازم برای دسترسی و تردد در پایانه‌های مسافری اتوبوس بین‌شهری را برای افراد دارای معلولیت ارائه می‌کند.

شیوه‌نامه حمل‌ونقل هوایی مسافران معلول و توان‌خواه: این شیوه‌نامه توسط سازمان هواپیمایی کشوری تدوین شده و دستورالعمل‌های مربوط به حمل‌ونقل هوایی مسافران دارای معلولیت را ارائه می‌دهد.

آیین‌نامه حمل‌ونقل زمینی مسافران معلول و توان‌خواه: این آیین‌نامه توسط وزارت راه و شهرسازی تدوین و ابلاغ شده و دستورالعمل‌های مربوط به حمل‌ونقل زمینی مسافران دارای معلولیت را ارائه می‌دهد.

کتاب‌های منتشر شده توسط سازمان بهزیستی کشور: کتاب استانداردهای دسترسی برای مناسب‌سازی ساختمان‌ها، فضاهای عمومی و تسهیلات حمل‌ونقلی و کتاب چگونگی تعامل با افراد معلول که نحوه رفتار و پاسخ به مشکلات افراد دارای معلولیت‌های مختلف را بازگو می‌کند.

کلیه قوانین مصوب مجلس شورای اسلامی در خصوص حمایت از توان‌یابان را گردآوری کرده و سپس قوانین مرتبط با حمل‌ونقل آنها را استخراج نموده و در کلاس در مورد محتوای آنها بحث کنید. پس از آن به گروه‌های ۴ نفره تقسیم شوید، با استفاده از قوانین به دست آمده، سازمان‌های موظف به حمایت از توان‌یابان را تعیین نموده و در کلاس معرفی کنید.

فعالیت کلاسی





هنرجویان به هفت گروه تقسیم شوند و هر گروه جهت انجام یک تحقیق میدانی درخصوص خدمات سازمان بهزیستی مرتبط با موارد زیر، راهنمایی و سازمان‌دهی گردد. نتایج تحقیق به صورت گزارش به هنرآموز تحویل داده شده و با استفاده از پاورپوینت در جلسه بعد کارگاه ارائه شود.

معلولیت نابینایی و کم‌بینایی
معلولیت ناشنوایی و کم‌شنوایی
معلولیت صوت و گفتار
معلولیت جسمی - حرکتی و نخاعی
معلولیت روانی مزمن
معلولیت ذهنی
سالمندی

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/ داوری/نمره‌دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۲	انتخاب تجهیزات کمک‌توان بخشی متناسب با انواع معلولیت	محل: کارگاه آموزشی زمان: ۲۰ دقیقه زمان برای هر هنرجو وسایل کمک‌توان بخشی در اختیار باشد هنرآموز برای هر هنرجو شرایط فرد توان‌یاب را مشخص کند.	انتخاب صحیح تجهیزات کمک توان بخشی قادر به انتخاب نباشد	انتخاب صحیح تجهیزات کمک توان بخشی بر اساس بر نوع معلولیت	۲	
				عدم توانایی در انتخاب	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت در انتخاب وسایل کمک توان بخشی	۱- رعایت دقت ۲- عدم رعایت	رعایت دقت	۲	
				عدم رعایت	۱	

نحوه برقراری ارتباط با توان‌یابان



شکل ۲۱- نمونه‌ای از برقراری ارتباط با افراد توان‌یاب

انسان موجودی اجتماعی است که برای ادامه حیات و تأمین نیازهای اولیه خود نیازمند برقراری ارتباط متقابل با دیگران است. انسان به جز نیازهای اولیه خود (لباس، غذا، خواب، مسکن و...)، نیازهای دیگری هم دارد که نقش مهمی در زندگی او ایفا می‌نمایند (مانند نیاز به محبت کردن، محبت دیدن، مصاحبت با دیگران و...). بدیهی است تأمین این نیازها منجر به تأمین بهداشت روانی افراد خواهد شد. افراد دارای

معلولیت نیز به عنوان یکی از اعضای گروه‌های متعلق به جامعه، از این قاعده مستثنی نبوده و علی‌رغم وجود مشکلات و معضلات اجتماعی، علاقمند هستند تا با دیگران ارتباطی منطقی و معقول داشته باشند. حال سؤال این است که در مواجهه با توان‌یابان چه نکات اخلاقی را باید رعایت نمود؟ منظور از رعایت شئون اخلاقی و حفظ کرامت انسانی در برقراری ارتباط با توان‌یابان چیست؟ در ادامه به پاسخ این سؤالات پرداخته شده است.



شکل ۲۲- نمونه‌ای از رفتار نادرست با فرد توان‌یاب

رعایت شئون اجتماعی: «شئون اجتماعی» واژه‌ای است که در بسیاری از موارد و در مسائل مختلف روزمره زندگی شنیده می‌شود. شأن و منزلت هر جامعه‌ای وابسته به افرادی است که آن جامعه را تشکیل می‌دهند. در دین مبین اسلام به جایگاه و منزلت اجتماعی انسان بسیار تأکید شده است. تا جایی که حتی هدف از خلقت انسان را رسیدن به کمال، یعنی رسیدن به بالاترین جایگاهی که انسان به عنوان اشرف مخلوقات می‌تواند به آن دست پیدا کند، عنوان می‌کند. در همین راستا تمسخر کردن که در واقع نوعی پایین آوردن منزلت یک شخص، یک

خانواده، یک قوم، یک ملت و یا هر گروه کوچک یا بزرگی از انسان‌ها است، صراحتاً در قرآن کریم نهی شده است. افرادی که دارای نوعی محدودیت در انجام کارها هستند، معمولاً حساس‌تر شده و رفتارهای مختلف افراد را ممکن است ناشی از ترحم و یا خدای نکرده تمسخر قلمداد کنند. در این‌گونه موارد ممکن است حس کنند به شأن اجتماعی ایشان توهین شده است شکل ۲۲ مواجهه نادرست با فرد توان‌یاب را نشان می‌دهد. به همین دلیل در مواجهه با این‌گونه افراد باید نهایت دقت در رفتار و گفتار به عمل آید.



شکل ۲۳- حمایت از حقوق افراد توان‌یاب

حفظ کرامت انسانی: از دیدگاه حقوق شهروندی حمایت از حقوق انسانی وظیفه دولت‌ها در همه جوامع و برای همه شهروندان است. افراد دارای ناتوانی و معلولیت باید حقوق مشابهی برای زندگی همچون دیگر شهروندان داشته باشند و نباید هیچ استثنایی وجود داشته باشد. ناتوانی یک بخش طبیعی از تجربه انسانی است و به هیچ وجه حق افراد توان‌یاب نباید تضییع شود. به‌منظور حفظ کرامت، در نامیدن این افراد ابتدا باید بر فردیت آنها تأکید نمود سپس معلولیت را ذکر کرد همچنین بار معنایی کلمات را در مخاطب قرار

دادن افراد مد نظر داشت و از کلماتی با بار معنایی مثبت (مانند توان‌یاب و توان‌خواه) استفاده نمود.



فهرستی از عبارات و واژه‌های نامناسب و دارای بار منفی که اصول کرامت انسانی را در مخاطب قرار دادن افراد دارای معلولیت خدشه‌دار می‌کند، فراهم نموده و عبارت یا واژه جایگزین و با بار مثبت هریک را عنوان نمایید.



نمایشی ترتیب دهید که در آن فردی قصد کمک به یک شخص نابینا در یافتن یک آدرس و یا تعریف یک خاطره کوتاه بدون استفاده از کلام برای همکلاسی‌ها را دارد. پس از پایان نمایش نظرات همکلاسی‌هایتان را درخصوص بهتر کردن این ارتباط جویا شوید و در این مورد بحث کنید.

سفر و چالش‌های توان‌یابان

برای انجام یک سفر خوب معمولاً باید به سه موضوع مهم و کلیدی توجه نموده و برای آن برنامه‌ریزی کرد. این سه موضوع عبارت‌اند از حمل‌ونقل (وسیله و نحوه انتقال از مبدأ به مقصد سفر)، اقامت و اسکان (هتل، مسافرخانه، مهمانسرا و...) و استفاده از جاذبه‌های گردشگری و تفریحی. حال اگر فرد توان‌یاب قصد سفر داشته باشد با توجه به محدودیت‌هایی که با آنها مواجه است در هر سه بخش ذکر شده با مشکلات و چالش‌هایی مواجه خواهد شد که در این بخش به آنها پرداخته شده است. متأسفانه عدم توجه به این چالش‌ها توسط متولیان حمل‌ونقل و خدمات گردشگری، در مواردی باعث می‌شود که توان‌یابان از انجام سفر بازمانده و از این لذت زندگی محروم شوند که این با قوانین حمایت از معلولان مغایرت جدی دارد. خدمات ویژه مسافران دارای معلولیت در ایران در حال توسعه است، اما هنوز جای پیشرفت زیادی دارد. با این حال، سازمان‌ها و شرکت‌های مختلفی در حال تلاش برای ارائه خدمات و امکانات بهتر به این گروه از مسافران هستند.



شکل ۲۴- نمونه‌هایی از چالش‌های افراد توان‌یاب

به نظر شما مهم‌ترین چالش‌های توان‌یابان در انجام سفر و استفاده از وسایل حمل‌ونقل مسافری و مراجعه به پایانه‌های حمل‌ونقلی چیست؟

چالش‌های بخش حمل‌ونقل

- چالش‌هایی که افراد توان‌یاب در سفرها با آن مواجه هستند را می‌توان به شرح زیر بیان نمود:
- بسیاری از وسایل حمل‌ونقل عمومی (مانند اتوبوس و قطار) و حمل‌ونقل نیمه خصوصی (مانند تاکسی) برای توان‌یابان قابل‌دسترس نیستند.
- شرکت‌های حمل‌ونقل مسافری جاده‌ای (اتوبوس، مینی‌بوس و سواری) معمولاً خدمات ویژه‌ای به مسافران دارای معلولیت ارائه نمی‌دهند (مانند صندلی‌های مخصوص، رمپ و صندلی چرخدار).
- در پایانه‌ها و ایستگاه‌های حمل‌ونقل معمولاً امکانات و خدماتی برای ارائه به مسافران دارای معلولیت ارائه نمی‌شود.
- شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات حمل‌ونقل مسافری اینترنتی در بسیاری مواقع خدمات ویژه‌ای به مسافران دارای معلولیت ارائه نمی‌دهند (مانند خودروهای دارای رمپ و رانندگان آموزش‌دیده).
- شرکت‌ها و پایانه‌ها معمولاً در زمان تهیه بلیت و قبل از مراجعه و انجام سفر، اطلاع‌رسانی در خصوص امکانات و خدمات برای توان‌یابان را انجام نمی‌دهند.
- شرکت‌ها و پایانه‌ها از افراد آموزش‌دیده برای تعامل و ارتباط با توان‌یابان (آشنا به زبان اشاره و خط بریل و آداب معاشرت با افراد دارای معلولیت) بی‌بهره هستند.

چالش‌های بخش اقامت و گردشگری



شکل ۲۵- نمونه‌ای از چالش‌های افراد توان‌یاب در مراکز گردشگری

چالش‌هایی که افراد توان‌یاب در اقامتگاه‌ها و مراکز تفریحی با آن مواجه هستند را می‌توان به شرح زیر بیان نمود:

- هتل‌ها، اقامتگاه‌ها و مکان‌های گردشگری و تفریحی معمولاً فاقد امکانات مناسب برای توان‌یابان مانند رمپ، بالابر، اتاق‌های مخصوص، سرویس‌های بهداشتی مجهز به ابزار کمکی، درب‌های پهن و سایر امکانات هستند. به‌طوری که بسیاری از جاذبه‌های گردشگری در ایران برای توان‌یابان قابل‌دسترس نیستند. شکل ۲۵ نمونه‌ای از چالش‌های افراد توان‌یاب را در مراکز گردشگری نشان می‌دهد.
- معمولاً از حضور پرسنل آموزش‌دیده (مترجم زبان اشاره، آشنا به خط بریل، آشنا به نحوه تعامل با توان‌یابان و پرستاری از آنها) کم‌بهره یا بی‌بهره هستند.
- اطلاع‌رسانی از قبل (در وبگاه یا بلیت) در خصوص نوع و کیفیت ارائه خدمات ویژه توان‌یابان وجود ندارد. اطلاع‌رسانی در محل (تابلوها و علائم) نیز ضعیف است.

سایر چالش‌ها

- هزینه سفر برای توان‌یابان می‌تواند پرهزینه‌تر باشد، زیرا آنها ممکن است به تجهیزات و خدمات خاصی مانند صندلی چرخدار، پرستار یا مترجم نیاز داشته باشند.
- برخی از افراد ممکن است نسبت به توان‌یابان نگرش منفی داشته باشند و آنها را در سفر با مشکلاتی (مانند تبعیض) روبه‌رو کنند.

- برخی از افراد ممکن است از نیازهای خاص توان‌یابان آگاه نباشند و به دلیل بی‌اطلاعی ناخواسته برای آنها مشکلاتی ایجاد نمایند.
- سفر برای توان‌یابان ممکن است زمان‌برتر باشد، زیرا آنها برای انجام کارهای مختلف مانند جابه‌جایی، غذا خوردن و استفاده از سرویس بهداشتی به زمان بیشتری نیاز دارند.
- با وجود این چالش‌ها، با کمی برنامه‌ریزی و پیش‌بینی توسط متولیان و خانواده‌ها، توان‌یابان نیز می‌توانند از سفر خود لذت ببرند.

فعالیت کلاسی



چه رفتارهایی از سوی افراد عادی ممکن است ایمنی توان‌یابان را در حین سفر، در زمان سوار و پیاده شدن به وسیله نقلیه عمومی و در ایستگاه‌ها و پایانه‌های حمل‌ونقل به خطر بیندازد؟ وظیفه ما در این خصوص چیست؟

فعالیت کلاسی



چه امکاناتی برای گروه‌های مختلف توان‌یابان در معابر و ساختمان‌های عمومی (شامل ایستگاه‌های اتوبوس و تاکسی) باید وجود داشته باشد تا این افراد بتوانند ایمن‌تر تردد نمایند؟

فعالیت کارگاهی



در گروه‌های ۵ نفره و در قالب یک گزارش تحقیقی فهرستی از رفتارهای خطرآفرین برای توان‌یابان را در معابر و ساختمان‌های عمومی تهیه نموده و نوع خطرآفرینی هریک را بیان نمایید. نتایج تحقیق را با سایر گروه‌ها در میان بگذارید.

نحوه کمک‌رسانی به توان‌یابان

سفر کردن تجربه‌ای لذت‌بخش است که می‌تواند برای همه افراد، فارغ از توانایی‌هایشان، خاطره‌ای خوش به ارمغان بیاورد. با کمی برنامه‌ریزی و توجه، می‌توان به افراد توان‌یاب در سفرهای برون‌شهری کمک کرد تا از این تجربه به‌طور کامل لذت ببرند، با توجه به چالش‌های مطرح شده در بند ۶ به نظر شما چه اقداماتی توسط متولیان و به‌طور خاص متصدی خدمات مسافری در سفرها می‌تواند ارائه شود تا سفر لذت‌بخشی برای توان‌یابان فراهم شود؟ این خدمات قبل و حین سفر چگونه است؟ نحوه کمک‌رسانی به افراد توان‌یاب با توجه به نوع معلولیت چگونه است؟ در این بخش به سؤالات مطرح شده پاسخ داده شده است.

نکات مهم در کمک به توان‌یابان در سفر

قبل از سفر

- اخذ اطلاعات از متقاضیان سفر در خصوص فرد یا افراد دارای معلولیت احتمالی و نوع معلولیت آنها. این کار می‌تواند به روند اخذ بلیت اضافه شود.
- در تهیه ملزومات سفر برای توان‌یابان توسط شرکت‌ها و پایانه‌ها برنامه‌ریزی شود.
- اطلاع‌رسانی کامل به مسافران دارای معلولیت در خصوص نوع و کیفیت خدماتی که توسط شرکت مسافرتی، حمل‌ونقلی و پایانه ارائه می‌گردد.



شکل ۲۶- کمک به فرد نابینا در ورود به وسیله نقلیه گردشگری

در حین سفر

- صبوری و همدلی با فرد توان یاب و تمرکز و توجه به نیازهای وی.
- کمک به جابه جایی فرد توان یاب (خروج از وسیله / پایانه / اقامتگاه، ورود به وسیله / پایانه / اقامتگاه، جابه جایی در مسیرها).
- اطلاع رسانی به دیگران در صورت نیاز، به منظور همدلی و همراهی در ارائه بهتر خدمات.
- ایجاد فضایی امن و راحت برای فرد توان یاب تا از سفر خود لذت ببرد.

نکات تکمیلی

- از افراد توان یاب یا همراهان آنها در مورد نحوه کمک به آنها سؤال شود.
- به قوانین و مقررات مربوط به افراد توان یاب در مکان های عمومی توجه شود.

وظایف عمومی متصدی خدمات مسافری در پایانه در ارتباط با توان یابان



شکل ۲۷- رفتار توأم با احترام با توان یاب

- باید همیشه با توان یابان با عزت و احترام رفتار کند.
- از برقراری تماس فیزیکی با توان یابان بدون اجازه آنها خودداری کند.
- در هنگام صحبت با توان یابان، مستقیماً با آنها صحبت کرده و از بلند کردن صدا خودداری کند.
- از به کار بردن اصطلاحات توهین آمیز یا تبعیض آمیز در مورد توان یابان خودداری نماید.
- سایر مسافران و کارکنان پایانه را از حضور توان یابان و نیازهای آنها آگاه سازد.
- از ایجاد موانع و خطرات برای توان یابان در داخل پایانه جلوگیری نماید.

- فضایی صمیمی و گرم برای توان یابان ایجاد کند.
- همیاری به توان یابان می تواند زمان بر و چالش برانگیز باشد. متصدی باید صبور و باحوصله باشد تا به این افراد در رسیدن به اهدافشان کمک کند.
- باید بتواند به طور مستقل وظایف خود را انجام دهد و در عین حال در شرایط خاص و در صورت نیاز (مانند کمک به رفع مشکلات افراد دارای معلولیت ذهنی) با سایر اعضای تیم برای ارائه خدمات بهتر همکاری کند.
- باید بتواند در مواقع بحرانی به طور مؤثر عمل نماید و راه حل مناسب برای مشکلات احتمالی پیدا کند.
- از توانایی و آمادگی کافی جسمانی برای کمک به توان یابان برخوردار باشد.

وظایف متصدی در کمک به افراد نابینا در پایانه

ارتباط مؤثر



شکل ۲۸- اطلاع به فرد نابینا قبل از هرگونه تماس فیزیکی

- در صورت درخواست فرد نابینا، قبل از هرگونه تماس فیزیکی با فرد نابینا جهت راهنمایی و هدایتش به او اطلاع داده شود (شکل ۲۸).

- تشویق فرد نابینا به پرسیدن سؤالات و ارائه بازخورد و اطمینان از اینکه فرد نابینا پیام را به درستی درک کرده است.
- حریم شخصی فرد نابینا را حفظ نماید و از هرگونه رفتار تحقیرآمیز یا محدودکننده پرهیز کند.

راهنمایی و هدایت

- برای درک نیازها و خواسته‌های فرد نابینا، به سؤالات و درخواست‌های فرد نابینا دقیق گوش فرا دهد تا بتواند به سؤالات مطرح شده پاسخ‌های روشن و کامل ارائه دهد.
- به علائم و نشانه‌های غیرکلامی که بیانگر نیازهای فرد نابینا باشد توجه شود.
- مسیرها، امکانات و خدمات موجود در پایانه به منظور راهنمایی فرد نابینا به صورت گام به گام توضیح داده شود.
- همراهی فرد نابینا در طی مسیرها در صورت درخواست او، همچنین در صورت نیاز وسایل و بار فرد نابینا حمل شود.
- در تکمیل فرایندهای اداری، خرید بلیت، هماهنگی با سایر کارکنان برای ارائه خدمات ویژه و پرداخت‌های



شکل ۲۹- برقراری ارتباط صمیمی با فرد نابینا

- مالی و دریافت رسیده‌ها به فرد نابینا کمک‌رسانی شود.
- ایجاد حس اطمینان و آرامش در فرد نابینا و همچنین ارتباط صمیمی و مهربانانه با فرد نابینا برقرار شود (شکل ۲۹).
- اطلاعات لازم در مورد زمان حرکت و رسیدن وسایل نقلیه، مسیرها، مقصدها و سایر اطلاعات مربوط به سفر به افراد نابینا داده شود.

کمک به انجام امور



شکل ۳۰- کمک به افراد نابینا در سوار و پیاده شدن ایمن از اتوبوس

- به افراد نابینا برای سوار و پیاده شدن ایمن و راحت کمک‌رسانی شود (شکل ۳۰).
- از ابزارهای کمکی مانند عصای هدایت در صورت نیاز برای هدایت فرد نابینا در مسیرهای حرکت استفاده شود.
- برای استقرار در صندلی، چیدمان وسایل و بررسی نیازهای ویژه فرد نابینا جهت اسکان مناسب کمک‌رسانی شود.
- در استفاده از تسهیلات پایانه و سرویس‌های ویژه توان‌یابان با فرد نابینا همراهی شود.

مهارت‌ها و ویژگی‌های لازم

- به مشکلات و نیازهای افراد نابینا آگاه باشد.
- استانداردها و خدمات موجود، همچنین تجهیزات و ابزارهای کمکی مورد استفاده افراد نابینا و کاربرد آنها را بداند.
- برای کمک به جابه‌جایی و انتقال وسایل افراد نابینا توانایی فیزیکی لازم داشته باشد و بر تکنیک‌های هدایت و راهنمایی افراد توان‌یاب مسلط باشد.
- در ارائه واکنش مناسب به نیازهای متنوع افراد و توانایی سازگاری با تغییرات و شرایط غیرمنتظره آمادگی لازم را داشته باشد.

وظایف متصدی در کمک به افراد دارای مشکلات شنوایی و گفتاری در پایانه

ارتباط مؤثر



شکل ۳۱- زبان اشاره برای ارتباط با افراد ناشنوا

- با افراد دارای مشکلات شنوایی و گفتاری از طریق روش‌های مختلف مانند زبان اشاره، لب‌خوانی و نوشتن یا استفاده از ابزارهای کمکی ارتباط برقرار نماید (شکل ۳۱).

- صحبت‌های افراد دارای مشکلات شنوایی و گفتاری را برای سایر افراد ترجمه کند.
- به افراد دارای مشکلات شنوایی و گفتاری در برقراری ارتباط با کارکنان پایانه، مسافران و سایر افراد کمک شود.

- با حوصله و صبوری به نیازهای این افراد رسیدگی شود.

کمک به انجام امور

- به افراد دارای مشکلات شنوایی و گفتاری در انجام امور مربوط به سفر که نیاز به صحبت کردن دارند مانند خرید بلیت کمک‌رسانی شود.

- اطلاعات لازم به افراد دارای مشکلات شنوایی و گفتاری در مورد زمان حرکت و رسیدن وسایل نقلیه، مسیرها، مقصدها و سایر اطلاعات مربوط به سفر ارائه شود (شکل ۳۲).



شکل ۳۲- انتقال اطلاعات زمان و مسیر سفر به افراد ناشنوا در پایانه‌ها

- در زمینه راهنمایی و همراهی این افراد در طول مسیر و استفاده از تجهیزات و امکانات پایانه مانند اتاق استراحت، پذیرش و محل بررسی بلیت کمک‌رسانی شود.

- کمک‌های فیزیکی در صورت نیاز ارائه شود.

مهارت‌ها و ویژگی‌های لازم

- از مهارت‌های ارتباطی مناسب با افراد دارای مشکلات شنوایی و گفتاری بویژه زبان اشاره در پایانه برخوردار باشد.
- از مهارت‌های صحبت کردن با کندی، استفاده از جملات ساده و واضح، و استفاده از حرکات بدن برای کمک و برقراری ارتباط با افراد دارای مشکلات گفتاری برخوردار باشد.
- به محیط پایانه و مسیرهای دسترسی کاملاً آشنا باشد.

وظایف متصدی در کمک به افراد دارای مشکلات حرکتی در پایانه

ایجاد فضای ایمن

- از مناسب‌سازی فضای پایانه و دسترسی آسان افراد دارای مشکلات حرکتی به تمام قسمت‌های پایانه، از جمله غرفه‌های بلیت، گیت‌های امنیتی، رستوران‌ها و دستشویی‌ها مطمئن باشد.
- از وجود سرویس‌های بهداشتی مناسب‌سازی شده مطمئن باشد.
- از وجود وسایل و تجهیزات کمک توان‌بخشی در پایانه مانند صندلی چرخدار، عصا، واکر و سایر تجهیزات مرتبط مطمئن باشد.

کمک به انجام امور

- به خرید بلیت و چک کردن بارشان در غرفه‌های مربوطه و حمل و نقل آنها کمک‌رسانی شود. (شکل ۳۳)
- به سوار و پیاده شدن ایمن و راحت این افراد کمک‌رسانی شود.
- هنگام استفاده از آسانسور، پله برقی، دستشویی و سایر تسهیلات رفاهی پایانه به آنها کمک‌رسانی شود.
- در جابه‌جا کردن موانع و هشدار دادن به افراد دارای مشکلات حرکتی در مورد خطرات احتمالی کمک‌رسانی شود.



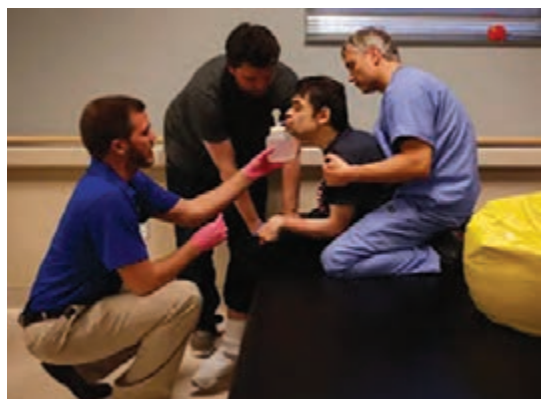
شکل ۳۳- کمک به افراد دارای مشکلات حرکتی در کنترل بارشان

مهارت‌ها و ویژگی‌های لازم

- متصدی باید دانش و آگاهی لازم را در مورد انواع مشکلات حرکتی و نیازهای این افراد داشته باشد.
- باید از دانش کافی در خصوص روش‌های مناسب‌سازی فضای پایانه برخوردار باشد.
- باید از دانش و مهارت کافی در به‌کارگیری تجهیزات کمک توان‌بخش برخوردار باشد.
- باید از مهارت‌های ارتباطی و همدلی برخوردار باشد تا بتواند ارتباط مؤثر و درک نیازهای آنها را برقرار کند.
- باید توانایی فیزیکی برای کمک در جابه‌جایی و استفاده از تجهیزات کمک توان‌بخشی را داشته باشد.
- باید از مهارت‌های سازماندهی و هماهنگی برای ارائه خدمات مناسب برخوردار باشد.

وظایف متصدی در کمک به افراد دارای مشکلات ذهنی در پایانه

ارتباط مؤثر



شکل ۳۴- همکاری با مراقبان در هنگام بروز حملات اضطرابی

- ارتباط مناسب و دوستانه همراه با کاهش محرک‌های استرس‌زا برقرار نماید.
- درک و پاسخ به نیازهای عاطفی آنها به‌طوری‌که احساس امنیت و آرامش پیدا کنند.
- با تشویق و تقویت اعتماد به نفس این افراد حمایت روحی و عاطفی ایجاد کند.
- به آرام کردن آنها در هنگام بروز حملات اضطرابی و مدیریت هیجانات کمک نماید.
- در صورت نیاز به خدمات تخصصی‌تر با متخصصان بهداشت روان و مراقبان (مددکاران اجتماعی) هماهنگی و همکاری کند (شکل ۳۴).

- نباید افراد دارای مشکلات ذهنی را قضاوت کند یا به آنها برچسب بزند.
- باید حریم خصوصی افراد دارای مشکلات روانی را حفظ کند و از افشای اطلاعات شخصی آنها خودداری نماید.

کمک به انجام امور در صورت نیاز

- اطلاعات لازم به افراد در مورد زمان حرکت و رسیدن وسایل نقلیه، مسیرها، مقصدها و سایر اطلاعات مربوط به سفر ارائه دهد.
- در پیدا کردن مسیرهای مختلف مانند گیشه‌ها، رستوران‌ها، دستشویی‌ها، سایر تسهیلات رفاهی داخل پایانه و سکوهای سوار شدن آنها را راهنمایی و همراهی نماید.
- افراد را در انجام امور مختلف مانند خرید بلیت، چک کردن، انتقال و جاسازی چمدان‌ها در وسیله نقلیه و سوار شدن و پیاده شدن به‌صورت ایمن و راحت همراهی نماید.
- در پیدا کردن و استفاده از فضاهای مناسب برای استراحت و آرامش، مانند نیمکت‌ها یا اتاق‌های استراحت کمک کند.
- با سایر کارکنان پایانه برای تأمین نیازهای شخصی ویژه افراد دارای مشکلات ذهنی هماهنگی نماید.

مهارت‌ها و ویژگی‌های لازم

- باید آگاهی و دانش لازم را در مورد مسائل روان شناختی، علائم اختلالات روانی و حساسیت‌ها و نشانه‌های رفتاری افراد دارای مشکلات ذهنی داشته باشد تا بتواند تشخیص دهد چه زمانی نیاز به ارائه کمک تخصصی است.
- باید صبور، آرام و دارای ثبات عاطفی باشد.
- با توجه به تنوع نیازهای افراد دارای مشکلات ذهنی، متصدی باید انعطاف‌پذیر بوده و بتواند با خلاقیت به نیازهای متفاوت فرد پاسخ دهد.

کدام گروه از توان‌یابان در هنگام سوار شدن و یا پیاده شدن از وسایل نقلیه عمومی مسافری نیاز به توجه بیشتری دارند؟

فعالیت کلاسی



چه نکاتی در زمان کمک‌رسانی به افراد دارای معلولیت ناشی از اختلالات بینایی باید مورد توجه قرار گیرد؟

فعالیت کلاسی



در گروه‌های ۳ نفره با ایفای نقش تحت عناوین: داور، فرد دارای معلولیت و متصدی خدمات مسافری، فعالیت‌های زیر را در محیط کارگاه انجام دهید. هر گروه باید حداقل ۳ فعالیت از ۸ فعالیت زیر را با انتخاب هنرآموز انجام دهد.

فعالیت کارگاهی



افرادی که دارای نوعی محدودیت در انجام کارها هستند، معمولاً حساس‌تر شده و رفتارهای مختلف افراد را ممکن است ناشی از ترحم و یا خدای نکرده تمسخر قلمداد کنند. در این گونه موارد ممکن است حس کنند به شأن اجتماعی ایشان توهین شده است. به همین دلیل در مواجهه با این گونه افراد باید نهایت دقت در رفتار و گفتار به عمل آید. لذا رعایت کلیه مطالب ارائه شده در کتاب همراه هنرجو الزامی است.

توجه



از آنجا که انسان یک موجود اجتماعی است، لذا تنها در سایه ارتباطات مفید و سازنده است که بشر قادر است نیازهای مادی و معنوی خود را برآورده نماید. برای دوام یافتن و هرچه بیشتر بهره بردن از یک ارتباط سالم، رعایت شرایط فکری، روحی و جسمی طرف مقابل ضروری است. یعنی باید شأن اجتماعی طرف (طرف‌ها) ارتباط را رعایت نمود تا این ارتباط در راستای یک ارتباط دو سویه (چند سویه)، مداوم و سودآور به پیش برود. ارتباطی که بر پایه رعایت شأن اجتماعی همه طرف‌ها بنا شده باشد، ارتباطی اخلاقی است که رضایت خاطر همه افراد در ارتباط را تأمین کرده و هیچ یک از آنها احساس بد مورد سوء استفاده قرار گرفتن را نخواهند داشت. لذا رعایت کلیه مطالب ارائه شده در کتاب همراه هنرجو الزامی است.

توجه



۱ به شخص استفاده‌کننده از عصای زیر بغل کمک کنید تا ابعاد عصای خود را تنظیم کرده، به وسایل حمل‌ونقل عمومی سوار و در محل مناسب مستقر شود. سپس کمک نمایید تا فرد معلول از وسیله نقلیه پیاده شود. فرد داور به نحوه برقراری ارتباط و اجرای کمک‌رسانی امتیاز بدهد. با تغییر نقش‌ها فعالیت را تکرار کنید. نتیجه فعالیت‌ها را به هنرآموز ارائه دهید.

فعالیت کارگاهی



۲ به شخص استفاده‌کننده از ویلچر کمک کنید از ویلچر پیاده شود و با استفاده از تجهیزات مناسب (در صورت لزوم) به وسایل حمل‌ونقل عمومی سوار و در محل مناسب مستقر شود. ویلچر وی را جمع کرده و در فضایی مناسب قرار دهید. سپس ویلچر وی را از محل قرارداده شده خارج کرده و آن را جهت

استفاده آماده نمایید و کمک کنید تا فرد معلول از وسیله نقلیه پیاده و به ویلچر خود سوار شود. فرد داور به نحوه برقراری ارتباط و اجرای کمک‌رسانی امتیاز بدهد. با تغییر نقش‌ها فعالیت را تکرار کنید. نتیجه فعالیت‌ها را به هنرآموز ارائه دهید.

۳ به شخص استفاده‌کننده از ویلچر کمک کنید تا از یک سطح شیب‌دار (رمپ) بالا برود و به پایین برگردد. فرد داور به نحوه برقراری ارتباط و اجرای کمک‌رسانی امتیاز بدهد. با تغییر نقش‌ها فعالیت را تکرار کنید. نتیجه فعالیت‌ها را به هنرآموز ارائه دهید.

۴ به شخص نابینا (همکلاسی شما که با چشم‌بند، چشمان او را بسته‌اید) کمک کنید تا از مسیر تعیین شده (به عنوان مثال عرض خیابان، مسیر داخل پایانه، راهروی داخل اتوبوس یا قطار و...) عبور کند و در محل مناسب قرار گیرد. فرد داور به نحوه برقراری ارتباط و اجرای کمک‌رسانی امتیاز بدهد. با تغییر نقش‌ها فعالیت را تکرار کنید. نتیجه فعالیت‌ها را به هنرآموز ارائه دهید.

۵ مسیر مناسب برای رسیدن شخص ناشنوا به مقصد را به وی ابراز نمایید. فرد داور به نحوه برقراری ارتباط و اجرای کمک‌رسانی امتیاز بدهد. با تغییر نقش‌ها فعالیت را تکرار کنید. نتیجه فعالیت‌ها را به هنرآموز ارائه دهید.

۶ توضیحات شخص دارای اختلال گفتاری که مسیر خود را گم کرده را بشنوید و راهنمایی‌های لازم را به او ارائه دهید. فرد داور به نحوه برقراری ارتباط و اجرای کمک‌رسانی امتیاز بدهد. با تغییر نقش‌ها فعالیت را تکرار کنید. نتیجه فعالیت‌ها را به هنرآموز ارائه دهید.

۷ به شخص استفاده‌کننده از واکر کمک کنید تا ابعاد واکر خود را تنظیم کرده و از مسیر تعیین شده عبور نماید. فرد داور به نحوه برقراری ارتباط و اجرای کمک‌رسانی امتیاز بدهد. با تغییر نقش‌ها فعالیت را تکرار کنید. نتیجه فعالیت‌ها را به هنرآموز ارائه دهید.

۸ به شخص استفاده‌کننده از واکر کمک کنید به وسایل حمل‌ونقل عمومی سوار و در محل مناسب مستقر شود. واکر وی را جمع کرده و در فضایی مناسب قرار دهید. سپس واکر را از محل قرارداده شده خارج کرده و آن را جهت استفاده آماده نمایید و کمک کنید تا فرد معلول از وسیله نقلیه پیاده شده و واکر خود را در دست گیرد. فرد داور به نحوه برقراری ارتباط و اجرای کمک‌رسانی امتیاز بدهد. با تغییر نقش‌ها فعالیت را تکرار کنید. نتیجه فعالیت‌ها را به هنرآموز ارائه دهید.

توجه



الف) داوران در فرایند داوری ضمن در نظر گرفتن ندای وجدان، رعایت عدالت و انصاف را مدنظر داشته باشند.

ب) شما می‌توانید در صورتی که به امتیازات اکتسابی خود اعتراضی دارید، آن را به هنرآموز منتقل نمایید. پ) توجه داشته باشید که نحوه امتیازدهی توسط شما می‌تواند بخشی یا تمام امتیازتان را از بین برده و یا به آن اضافه نماید.

ت) در اجرای فعالیت‌های این درس باید رعایت شئونات اجتماعی و اصول کرامت انسانی را مطابق توصیه‌ها و آموزه‌های دینی و اجتماعی مدنظر قرار گیرد. خلاصه‌ای از این آموزه‌ها در کتاب همراه هنرجو آمده است.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری /نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۳	خدمت‌رسانی	محل آزمون: پایانه مسافربری یا شرکت حمل‌ونقل ۲۰ دقیقه زمان برای هر هنرجو به صورت یک یا دو نفره وسایل کمک‌توان‌بخشی در اختیار باشد یکی از هنرجویان در نقش مسافر توان‌یاب باشد	۱- ارائه خدمات مورد نیاز به فرد توان‌یاب به صورت صحیح ۲- قادر ارائه خدمات نباشد	ارائه خدمات شامل سوار شدن و پیاده شدن، استقرار در محل صندلی به صورت صحیح براساس نوع معلولیت و کمک در جابه‌جایی بار و تجهیزات توان‌بخشی.	۳	
				ارائه خدمات شامل سوارشدن و پیاده‌شدن و استقرار در محل صندلی براساس نوع معلولیت.	۲	
				قادر به ارائه خدمات نباشد.	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت در خدمات‌رسانی به افراد توان‌یاب، برقراری ارتباط مؤثر، رعایت آداب معاشرت	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت همه موارد	۱	

الزامات پایانه‌ها برای توان‌یابان

پایانه از نظر شرایط فیزیکی، برخورداری از تسهیلات رفاهی، علائم و سامانه‌های اطلاع‌رسانی و مجهز بودن به تجهیزات کمک توان‌بخشی برای توان‌یابان مناسب‌سازی شود. بنابراین سؤال اینست که شرایط فیزیکی مناسب برای پایانه چیست؟ روش‌های اطلاع‌رسانی به توان‌یابان در پایانه کدام است؟ و تجهیزات کمک توان‌بخشی که باید در پایانه به منظور کمک‌رسانی به توان‌یابان وجود داشته باشد کدام‌اند؟ در این بخش به سؤالات ذکر شده پاسخ داده می‌شود.

مناسب‌سازی فضای فیزیکی پایانه

- ایجاد رمپ و بالابر: در تمام بخش‌های پایانه، از جمله ورودی، خروجی، سالن انتظار، گیشه‌ها، سرویس بهداشتی و نمازخانه باید رمپ و آسانسور مناسب برای تردد افراد دارای معلولیت و کم‌توان حرکتی تعبیه شود. نمونه‌ای از رمپ و بالابر در شکل‌های (۳۵، ۳۶ و ۳۷) نشان داده شده است.



شکل ۳۵- تخصیص رمپ اختصاصی برای تردد افراد دارای معلولیت و کم‌توان حرکتی



شکل ۳۶- رمپ مخصوص استفاده افراد دارای مشکلات حرکتی برای ورود و خروج از قطار



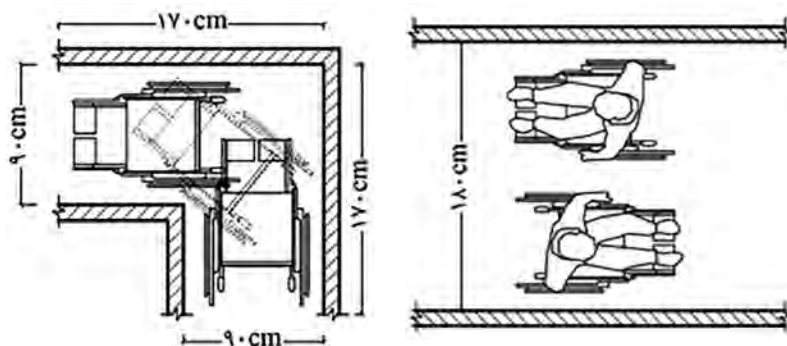
شکل ۳۷- بالابر برای تردد افراد دارای مشکلات حرکتی در بالا رفتن از پله



شکل ۳۸- کفیوش مناسب برای تردد توان یابان در ایستگاه مترو

● کفیوش صاف و هموار: کفیوش تمام بخش‌های پایانه باید صاف، هموار و بدون لغزندگی باشد تا افراد دارای معلولیت و کم‌توان حرکتی به راحتی بتوانند در آن تردد کنند (شکل ۳۸).

● عرض مناسب راهروها: عرض راهروها و مسیرهای عبور و مرور در پایانه باید به اندازه کافی باشد تا افراد دارای صندلی چرخدار یا سایر تجهیزات کمک‌توان بخشی به راحتی در آن عبور و مرور کنند. برای این منظور به شکل ۳۹ مراجعه کنید.



شکل ۳۹- عرض راهروها و مسیرهای عبور و مرور مناسب برای افراد دارای صندلی چرخدار

- سرویس بهداشتی و نمازخانه مناسب: سرویس بهداشتی و نمازخانه پایانه باید به گونه‌ای طراحی و تجهیز شده باشد که برای توان‌یابان قابل‌دسترس و استفاده باشد (شکل‌های ۴۰ و ۴۱).



شکل ۴۱- نمونه‌ای از سرویس بهداشتی مناسب برای استفاده افراد دارای معلولیت و مشکلات حرکتی



شکل ۴۰- اختصاص محلی مناسب در نمازخانه برای توان‌یابان

- تابلوها و علائم راهنما: تابلوها و علائم راهنما در پایانه باید به وضوح قابل مشاهده و به خط بریل و زبان اشاره نیز ترجمه شده باشند تا افراد دارای معلولیت بینایی و شنوایی به راحتی بتوانند از آنها استفاده کنند. نمونه این تابلوها در شکل‌های ۴۲ و ۴۳ نشان داده شده است.



شکل ۴۳- نمایشگر اطلاعاتی مخصوص افراد دارای معلولیت بینایی



شکل ۴۲- نمایشگر اطلاعاتی مخصوص افراد دارای معلولیت شنوایی

سایر تسهیلات کمکی مورد نیاز در پایانه

● **تجهیزات و وسایل کمک توان بخشی امانی:** وجود وسایل کمک توان بخشی مانند انواع عصا، واکر، صندلی‌های چرخ‌دار، سمعک و باتری سمعک و سایر تجهیزات کمکی به صورت امانی به منظور کمک به توان‌یابان به ویژه افراد دارای مشکلات فیزیکی - حرکتی در فضای پایانه. نمونه‌ای از تجهیزات امانی در شکل‌های ۴۴ و ۴۵ مشاهده می‌شود.



شکل ۴۵- صندلی‌های چرخ‌دار برقی امانی برای استفاده توان‌یابان در پایانه



شکل ۴۴- صندلی‌های چرخ‌دار معمولی امانی برای استفاده توان‌یابان در پایانه



شکل ۴۶- تابلو و فلش راهنما برای نشان دادن محل استقرار متصدی خدمات مسافری (همیار توان‌یاب) در پایانه



شکل ۴۷- حضور متصدیان خدمات مسافری در پایانه جهت کمک‌رسانی و ارائه خدمات به توان‌یابان

● **حضور متصدیان خدمات مسافری:** در پایانه‌ها باید متصدیان خدمات مسافری که وظیفه کمک و خدمت‌رسانی به توان‌یابان را دارند حضور داشته باشند و محل استقرار آنها از طریق تابلو و علائم هدایت‌کننده به مراجعه‌کنندگان به پایانه اطلاع‌رسانی شود. نمونه‌ای از آن در شکل ۴۶ نشان داده شده است.

● **خدمات اطلاع‌رسانی:** اطلاعات مربوط به خدمات و امکانات مناسب برای توان‌یابان در پایانه باید به‌طور واضح و به زبان‌های مختلف در وب‌گاه پایانه، بروشورها و سایر کانال‌های اطلاع‌رسانی ارائه شود.

● **خدمات رفاهی:** در پایانه باید تسهیلات رفاهی موجود قابلیت استفاده و دسترسی توسط توان‌یابان را داشته باشند. برای این منظور معمولاً باید میز یا بخش مجزا با ویژگی‌های مورد نیاز توان‌یابان در محل‌های رفاهی پیش‌بینی شود. همچنین محل استراحت و نگهداری توان‌یابان نیز باید در پایانه فراهم باشد.

پایش الزامات پایانه

با توضیح و تشریح نیازها و الزامات پایانه برای خدمت‌رسانی به توان‌یابان، یکی از وظایف مهم متصدیان خدمات مسافری در پایانه‌ها، پایش و بازرسی محیط پایانه به منظور اطمینان از آمادگی و تجهیز پایانه برای ارائه خدمات به توان‌یابان است. بنابراین اساس متصدیان می‌توانند نواقص و مشکلات احتمالی موجود در پایانه را شناسایی و جهت اقدامات اصلاحی و رفع نواقص به مدیران پایانه و شرکت‌های حمل‌ونقلی گزارش نمایند. این موضوع تا حصول نتیجه و رفع نواقص و مشکلات باید توسط متصدیان خدمات مسافری پیگیری و دنبال شود.

- **نظرسنجی از مسافران:** به‌طور مرتب باید از مسافران دارای معلولیت در مورد کیفیت خدمات ارائه شده نظرسنجی شود.

- **بررسی و رفع نواقص:** نواقص و مشکلات شناسایی شده در زمینه ارائه خدمات به توان‌یابان باید به سرعت بررسی و رفع شود.

علاوه بر موارد فوق، در نظر گرفتن نکات زیر نیز می‌تواند به ارتقای خدمات به مسافران دارای معلولیت در پایانه‌ها کمک کند:

- **استفاده از فناوری‌های جدید:** می‌توان از فناوری‌های جدید مانند اپلیکیشن‌های موبایل و سیستم‌های راهنمای صوتی برای ارائه خدمات بهتر به توان‌یابان در پایانه‌ها استفاده کرد.
- **ایجاد فضایی فراگیر:** باید تلاش شود تا فضایی فراگیر و احترام‌آمیز در پایانه‌ها ایجاد شود که در آن همه افراد، فارغ از توانایی‌هایشان، احساس راحتی و امنیت کنند.

فعالیت
کارگاهی



هنرجویان به چند گروه تقسیم شده و هر گروه با نظر هنرآموز یک پایانه مسافری (این پایانه می‌تواند مربوط به اتوبوس‌های درون‌شهری، اتوبوس برون‌شهری، قطار یا فرودگاه باشد) را بازدید نموده و گزارشی از وضعیت مناسب‌سازی فیزیکی، وضعیت اطلاع‌رسانی و وجود تجهیزات کمک توان‌بخشی امانی برای ارائه خدمات به توان‌یابان به‌صورت مصور و همراه با ذکر نکات اصلی تهیه و آن را برای سایر هنرجویان ارائه نمایند.

خدمات ویژه حمل‌ونقل

تا اینجا مطالب در مورد خدمات ویژه به افراد دارای معلولیت توسط شرکت‌های فعال در حوزه سفر و گردشگری و حمل‌ونقلی و پایانه‌ها متمرکز بود. البته این واقعیت را باید پذیرفت که تمام خدمات را نمی‌توان از طریق عوامل اشاره شده ارائه نمود. شرکت‌های دولتی و خصوصی در دنیا و از جمله ایران وجود دارند که خدمات تخصصی به توان‌یابان ارائه می‌دهند. این موضوع می‌تواند زمینه‌ای برای علاقمندان به سرمایه‌گذاری و کارآفرینی فراهم نماید. در ادامه به معرفی برخی از این سازمان‌ها و شرکت‌های عمومی و خصوصی در ایران پرداخته می‌شود.

شرکت‌ها و سازمان‌های دولتی و عمومی

۱ سازمان بهزیستی: سازمان بهزیستی به عنوان متولی اصلی امور توان‌یابان، در زمینه حمل‌ونقل اقداماتی انجام داده است. در سال‌های اخیر، برنامه‌هایی برای ارتقای کیفیت خدمات حمل‌ونقل به توان‌یابان در دست اجرا دارد. از جمله این برنامه‌ها می‌توان به توسعه سامانه حمل‌ونقل معلولین و جانبازان، افزایش تعداد خودروهای مخصوص توان‌یابان، مناسب‌سازی بیشتر وسایل حمل‌ونقل عمومی و ارائه آموزش‌های بیشتر به رانندگان وسایل حمل‌ونقل عمومی اشاره کرد.



شکل ۴۸- اتوبوس ویژه برای مسافران دارای معلولیت

۲ سامانه حمل‌ونقل معلولین و جانبازان: این سامانه که توسط سازمان بهزیستی راه‌اندازی شده است، امکان درخواست تاکسی و ون‌های ویژه را برای توان‌یابان فراهم می‌کند. این سامانه در سال ۱۳۹۹ دارای سه هزار و ۶۹۴ مشترک معلول بوده (نیازمند صندلی چرخدار سه هزار و ۱۳ نفر، دارای مشکلات بینایی ۴۲۴ نفر، واکری ۵۸ نفر و عصایی ۱۹۹ نفر) و از خدمات سامانه معلولان و جانبازان از ۶۲ دستگاه خودروی ون ویژه و ۷۴ دستگاه اتوبوس مناسب‌سازی شده استفاده کرده‌اند. نمونه‌ای از اتوبوس ویژه مسافران دارای معلولیت در شکل ۴۸ مشاهده می‌شود.



شکل ۴۹- تاکسی ون ویژه برای مسافران دارای معلولیت

۳ شهرداری‌ها: شهرداری‌ها نیز در برخی از شهرها اقدام به ارائه خدمات حمل‌ونقل ویژه توان‌یابان کرده‌اند. به عنوان مثال در شهر تهران، شرکت تاکسی‌رانی طرحی را برای ارائه خدمات تاکسی‌های ویژه به توان‌یابان اجرا کرده است. نمونه‌ای از تاکسی ون دارای رمپ ویژه افراد دارای معلولیت در شکل ۴۹ نشان داده شده است.

۴ ارائه‌دهندگان خدمات حمل‌ونقل عمومی در کشور: افراد دارای معلولیت شدید و خیلی شدید می‌توانند از خدمات حمل‌ونقل عمومی دولتی درون شهری (اتوبوس و مترو) به صورت رایگان استفاده کنند. همچنین بلیت قطار و هواپیما برای این افراد به صورت نیم‌بها ارائه می‌شود. برای استفاده از این تسهیلات، افراد دارای معلولیت باید کارت شناسایی معتبر خود را به همراه داشته باشند و آن را به متصدی مربوطه ارائه کنند.

شرکت‌های خصوصی داخلی

تعدادی شرکت خصوصی در کشور در زمینه حمل‌ونقل توان‌یابان فعال هستند. این شرکت‌ها طیف وسیعی از خدمات را ارائه می‌کنند، از جمله:

- حمل‌ونقل درون شهری
- حمل‌ونقل برون شهری
- حمل‌ونقل به مراکز درمانی
- حمل‌ونقل به فرودگاه‌ها

برخی از این شرکت‌های خصوصی عبارت‌اند از:

۱ **اسنپ:** اسنپ یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های تاکسی اینترنتی در ایران است که خدماتی را نیز برای توان‌یابان ارائه می‌دهد.

۲ **تپسی:** تپسی یکی دیگر از شرکت‌های تاکسی اینترنتی در ایران است که خدماتی را نیز برای توان‌یابان ارائه می‌دهد.

۳ **کارون:** کارون یک شرکت خصوصی است که خدمات حمل‌ونقل ویژه را برای توان‌یابان در تهران ارائه می‌دهد.

۴ **ایران پویا:** ایران پویا یک شرکت خصوصی دیگر است که خدمات حمل‌ونقل ویژه را برای توان‌یابان در تهران ارائه می‌دهد.

اینها تنها تعدادی از شرکت‌های بسیاری هستند که خدمات حمل‌ونقل ویژه را برای توان‌یابان ارائه می‌دهند. هنگام انتخاب یک شرکت، مهم است که نیازهای توان‌یابان در نظر گرفته شود و شرکتی انتخاب شود که بتواند خدمات مورد نیاز آنها را پوشش دهد. در اینجا چند نکته برای انتخاب یک شرکت حمل‌ونقل ویژه آورده شده است:

- نوع خدمات ارائه شده توسط شرکت در نظر گرفته شود. آیا آنها طیف گسترده‌ای از خودروهای قابل دسترسی را ارائه می‌دهند یا فقط نوع خاصی از آن را ارائه می‌دهند؟
- نیازهای خاص مانند بالابر صندلی، رمپ یا سایر تجهیزات ویژه در صورت نیاز در نظر گرفته شود.
- اعتبار و شهرت شرکت بررسی شود. قبل از استخدام یک شرکت، نظرات آنلاین را خوانده و با مشتریان سابق تماس گرفته شود.
- هزینه خدمات مقایسه شود. از چند شرکت استعلام قیمت انجام شده تا بهترین قیمت تعیین شود.
- بیمه شرکت بررسی شود. مطمئن شوید که شرکت دارای بیمه کافی برای پوشش و وسیله نقلیه در صورت تصادف است.

فعالیت کلاسی



با جست‌وجو در اینترنت در مورد شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات به افراد توان‌یاب که در خارج از کشور فعال هستند بررسی و فهرستی از شرکت‌ها و نوع خدمات قابل ارائه و تجهیزات ویژه توان‌یابان را تهیه و به صورت اسلاید در کلاس ارائه دهید.

فعالیت کارگاهی



هنرجویان به چند گروه تقسیم شده و هر گروه جزئیات خدماتی را که توسط یک شرکت عمومی یا خصوصی در کشور برای سفر و جابه‌جایی توان‌یابان ارائه می‌گردد را بررسی و در قالب گزارش تهیه نمایند. سپس نقاط ضعف یا قوت خدمات و نواقص احتمالی را به منظور دستیابی به شرایط ایده‌آل در خدمت‌رسانی مشخص نموده و در نهایت گزارش خود را برای دیگر هنرجویان در کلاس ارائه دهند.

نکات تکمیلی در ارائه خدمات به توان‌یابان

- توصیه‌های تکمیلی مناسب‌سازی سفر برای توان‌یابان به شرح زیر است.
- کاشت گیاهانی که ریختن میوه‌های آنها در اطراف پیاده‌رو ایجاد لغزندگی نماید ممنوع است.
- وسایل نقلیه عمومی باید به بالابرهای مکانیکی برای دستیابی معلولان به داخل آنها مجهز گردد.
- در صورتی که ارتفاع سکوی مسافربری هم‌سطح کف وسیله نقلیه عمومی باشد باید یک سکوی فلزی مکانیکی بین ایستگاه و اتوبوس برای هدایت معلولان به داخل اتوبوس تعبیه گردد.
- مشخص کردن قسمت به‌خصوصی از اتومبیل و دیگر وسایل نقلیه با کمترین فاصله از درهای ورود و خروج برای استفاده معلولان الزامی است. این محل‌ها باید بدون صندلی و مجهز به کمربند؛ دستگیره؛ بست‌های دیگر برای ثابت نگاه داشتن صندلی چرخدار در برابر حرکت‌های ناگهانی باشد (شکل ۵۰).
- صندلی‌های چرخدار با عرض کم جهت استفاده معلولان در داخل وسایل نقلیه مسافری باید در اختیار آنان قرار داده شود.



شکل ۵۰- کمربند برای ثابت نگاه‌داشتن صندلی چرخدار در اتوبوس یا قطار

- پیش‌بینی فضایی بدون صندلی در کنار ورودی قطارهای راه‌آهن شهری (مترو) برای معلولان و تعبیه کمربند و یا دستگیره و بست برای ثابت نگاه داشتن صندلی‌های چرخدار ضروری است (شکل ۵۰).

- وجود علائم بصری برای ناشنویان و علائم صوتی برای نابینایان ضروری است (شکل‌های ۵۱ و ۵۲).

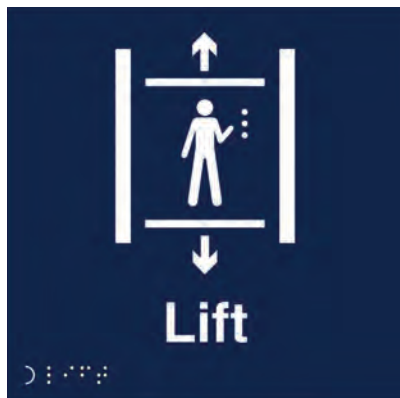


شکل ۵۲- علائم صوتی برای نابینایان هنگام عبور از خیابان



شکل ۵۱- علائم بصری برای ناشنویان هنگام عبور از خیابان

- نصب تابلو برای افراد با دید محدود و کم‌سویی باید در رابطه با زوایای افقی؛ عمودی و جانبی صورت پذیرد در این گروه زوایای افقی دید برای افراد نشسته ۱۵ درجه و برای افراد ایستاده ۳۰ درجه باشد.



شکل ۵۳- رنگ تابلو با زمینه تیره و حروف سفید همراه با خط بریل

- لازم است که تابلوها با زمینه تیره (آبی، سبز یا مشکی) و حروف و علائم سفید تهیه گردند (شکل ۵۳).
- برای نابینایان باید توضیحات با خط «بریل» در گوشه چپ بالای تابلو نوشته و در این حالت حداکثر ارتفاع تابلو برای افراد ایستاده ۱۲۲ سانتی متر باشد. (این مسئله در مورد تابلوهای نصب شده به دیوار است.) ارائه علائم تنها به صورت تصویری مجاز نیست.

- میله‌ها، نرده‌های راهنما و راه‌پله‌ها در نقاط حساس خطرناک باید دارای علائم حسی باشند تا نابینایان را آگاه نماید (شکل‌های ۵۴ و ۵۵).



شکل ۵۵- علائم روی نرده‌ها برای نابینایان



شکل ۵۴- علائم روی پله‌ها برای نابینایان

علائم راهنمای بین‌المللی

برای راهنمایی توان‌یابان در اماکن و فضاهای عمومی و پایانه‌ها لازم است از تابلوها و علائم ویژه استفاده شود. البته معمولاً تابلوها و علائم باید عمومیت داشته باشند و توسط مسافران داخلی و خارجی قابل فهم و درک و استفاده باشند. از این رو معمولاً از علائم بین‌المللی استفاده می‌شود. در شکل ۵۶ تعدادی از علائم و تابلوهای بین‌المللی که قابلیت دسترسی توان‌یابان را به برخی امکانات و تسهیلات در فضاهای عمومی نشان می‌دهند را مشاهده می‌کنید.



شکل ۵۶- علائم بین المللی دسترس پذیری

مواردی که برای مناسب سازی سفر توان یابان (نابینایان، ناشنویان، توان یاب حرکتی، و...) در یک اتوبوس باید در نظر گرفته شود را توضیح دهید.

فعالیت کلاسی



ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و ...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۴	کنترل الزامات مناسب سازی فضای پایانه	مکان آزمون: پایانه مسافربری ۲۰ دقیقه زمان برای هر هنرجو چک لیست در اختیار باشد	۱- کنترل الزامات فیزیکی پایانه ها ۲- قادر به کنترل الزامات نباشد	کنترل الزامات در تمام فضاهای پایانه براساس دستور مناسب سازی فضای فیزیکی (محتوای کتاب) به صورت کامل و تکمیل چک لیست	۳	
				کنترل نیمی از الزامات فیزیکی در پایانه و تکمیل چک لیست	۲	
				قادر به کنترل الزامات نباشد	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	رعایت دقت، صداقت و مسئولیت پذیری توجه به قوانین و مقررات و دستورالعمل ها در کنترل الزامات	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت ۳ مورد	۱	

ارزشیابی شایستگی خدمات ویژه افراد توان یاب

شرح کار:

۱- هنرستان: ارائه پروژه کاری شامل موارد زیر:

- تعیین نوع معلولیت
- انتخاب تجهیزات کمک توان بخشی متناسب با نوع معلولیت
- خدمت رسانی و برقراری ارتباط با رعایت اصول ایمنی، شأن اجتماعی، کرامت انسانی و آداب معاشرت اجتماعی و توجهات زیست محیطی
- کنترل الزامات فیزیکی پایانه براساس چک لیست

استاندارد عملکرد: خدمت رسانی به گروه های مختلف توان یابان (افراد دارای معلولیت) براساس کنوانسیون حمایت از حقوق معلولان، قانون جامع حمایت از حقوق معلولان و بخشنامه ها و ضوابط سازمان بهزیستی و سایر متولیان فعال در حوزه حمل و نقل توان یابان

شاخص ها:

- ضوابط سازمان بهزیستی در خدمات رسانی به افراد توان یاب
- ضوابط ساخت الزامات فیزیکی در مکان های عمومی کمک به افراد توان یاب
- نکات ارائه شده در کتاب در مورد نحوه کمک رسانی به افراد توان یاب

شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

- محل آزمون پایانه مسافری
- زمان آزمون کتبی ۴۰ دقیقه و عملکردی ۶۰ دقیقه
- یک نفر از هنرجویان در نقش فرد توان یاب باشد.
- نوع معلولیت را هنرآموز مشخص کند.

ابزار و تجهیزات:

- تجهیزات کمک توان بخشی در اختیار باشد.
- چک لیست الزامات فیزیکی در اختیار باشد.

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	تعیین نوع خدمات	۱	
۲	تدارک تجهیزات	۲	
۳	خدمت رسانی	۲	
۴	کنترل الزامات فیزیکی پایانه	۱	
شایستگی های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:*			
- رعایت شأن اجتماعی، اصول کرامت انسانی و آداب معاشرت اجتماعی در ارائه خدمات به توان یابان نکات ایمنی در ارائه خدمات مورد نیاز به افراد دارا معلولیت و رعایت دقت در تکمیل چک لیست			
میانگین نمرات**			

* شایستگی های غیر فنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی های فنی و نمره مستمر) است.

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





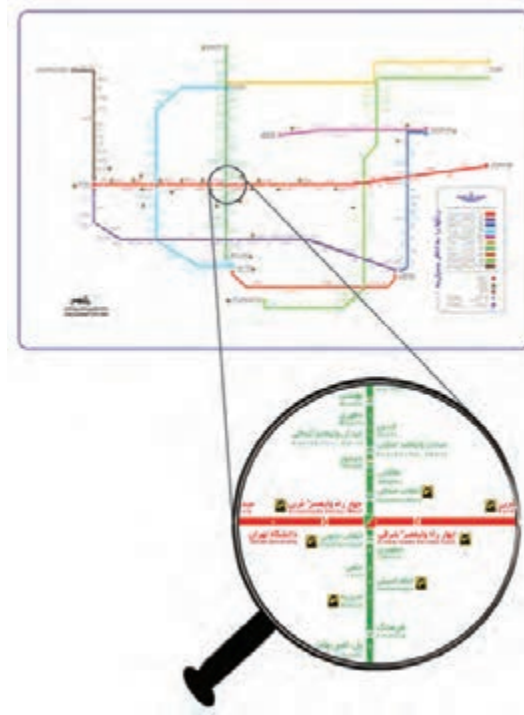
پودمان ۵

متصدی (راهبر) کنترل خطوط مسافری درون شهری



واحد یادگیری ۱

شایستگی کنترل خطوط اتوبوس رانی درون شهری



کنترل، رصد و نظارت بر عملکرد خطوط مسافری درون شهری نیازمند آشنایی با روش ها و ابزارهایی است که در این پودمان با آنها آشنا می شویم.

آیا تا به حال پی برده اید

- برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی درون شهری چگونه انجام می شود؟
- از نرم افزارهای مسیریابی و نحوه کار با آنها آگاهی دارید؟
- مفاهیم عرضه و تقاضا در ارتباط با برنامه ریزی حمل و نقل چه کاربردی دارند؟
- کنترل خطوط اتوبوس رانی درون شهری چه اهمیتی در حمل و نقل درون شهری دارد؟

استاندارد عملکرد

کنترل تردد خطوط اتوبوس رانی درون شهری با استفاده از نرم افزار تردد خطوط اتوبوس رانی و براساس برنامه زمانی خطوط اتوبوس رانی و شاخص های کنترلی عملکرد افراد

مقدمه

یکی از نیازهای جوامع امروز، مدیریت و برنامه‌ریزی سیستم حمل‌ونقل مسافر و کالا است. سیستم حمل‌ونقل در دو بخش کالا و مسافر به زیربخش‌هایی تقسیم می‌شود. از مهم‌ترین زیربخش‌های حمل‌ونقل مسافر، جابه‌جایی درون‌شهری است که به دو دسته زیر تقسیم می‌شود:

- حمل‌ونقل موتوری؛ شامل حمل‌ونقل عمومی مانند مترو و اتوبوس، حمل‌ونقل نیمه عمومی مانند تاکسی و حمل‌ونقل شخصی
- حمل‌ونقل غیرموتوری مانند پیاده‌روی و دوچرخه.

مهم‌ترین شیوه‌های حمل‌ونقل موتوری عبارت‌اند از:

- حمل‌ونقل همگانی (عمومی)
- حمل‌ونقل شخصی



شکل ۱- ماشین دودی تهران - شهر ری (در ایستگاه متروی شهر ری نگهداری می‌شود)

تا پیش از جنگ جهانی اول جابه‌جایی بار و مسافر در ایران از طریق چهارپایان و سپس با کالسکه و گاری انجام می‌شد. گاری در قشون‌کشی روس‌ها به ایران، شناخته شد و درشکه نیز، هدیه آنها به افراد بانفوذ بود. پادشاه و نزدیکان او در روزگار قاجار با کالسکه یا دلیجان رفت و آمد می‌کرده‌اند.

از نخستین وسیله‌های حمل‌ونقل همگانی در ایران، ماشین دودی بود که تهران را به شهری وصل می‌کرد. ناصرالدین شاه امتیاز ماشین دودی را به یک شرکت بلژیکی واگذار کرده بود، که پس از مدتی به دلیل عدم پذیرش مردم، این خط تراموا میان تهران و ری تعطیل شد.

در سال‌های آغازین سده نوزدهم میلادی (سده چهاردهم خورشیدی)، هم‌زمان با سرمایه‌گذاری روس‌ها و اروپاییان در ایران و در صنعت حمل‌ونقل، نخستین اتوبوس وارد ایران شد. اما چون در آن سال‌های قحطی، مردم توانایی پرداخت کرایه اتوبوس را نداشتند، شرکت روسی آن را به یک تاجر ایرانی در رشت واگذار کرد. هم‌زمان با گسترش تقاضای سفر در تهران، صنایع مونتاژ اتوبوس در ایران راه‌اندازی شد. نخستین اتوبوس‌های مونتاژ شده در سال ۱۲۹۰ خورشیدی در تهران آغاز به کار کردند.

در سال ۱۲۹۸ و در زمان صدارت وثوق‌الدوله نارضایتی مردم از حمل‌ونقل عمومی افزایش یافت و دولت تصمیم گرفت با ایجاد یک اداره، به سازماندهی و نظم بخشیدن به حمل‌ونقل شهری بپردازد که پس از مدت‌ها بررسی، این اداره در شهرداری (بلدیه) پایه‌گذاری شد.

شهرداری موظف شد قوانینی برای آسان شدن سفرهای درون‌شهری وضع نماید. این قانون‌ها شامل میزان کرایه‌ها، ساعت کارکرد رانندگان و آیین‌نامه انضباطی بود و اولین گام در این راستا، دریافت پلاک شناسایی خودرو بود. پس از آن، کریم آقا بوذرجمهری (رئیس بلدیّه تهران) ناظمی برای کنترل عملکرد خطوط اتوبوس‌رانی تعیین کرد. این زمان را می‌توان آغاز شکل‌گیری شغل متصدی کنترل خط اتوبوس‌رانی دانست.

برای افزایش سهم حمل و نقل همگانی در سفرهای درون شهری، لازم است تا اقداماتی برای بهبود و گسترش سیستم‌های حمل و نقل همگانی انجام شود. از جمله می‌توان به گسترش زیرساخت‌ها، پوشش شبکه، امکانات وسیله نقلیه همگانی و تعداد ناوگان در دسترس اشاره کرد.

یکی از فعالیت‌های مورد نیاز بهبود حمل و نقل همگانی، کنترل و برنامه‌ریزی خطوط اتوبوس‌رانی شهری به صورت مناسب و کارآمد است که می‌تواند سطح کیفی خدمات و گرایش مردم به استفاده از این شیوه حمل و نقل را افزایش دهد.

اتوبوس نسبت به سایر وسایل حمل و نقل همگانی مزایایی دارد؛ از جمله اینکه برای راه‌اندازی اتوبوس نیاز به سرمایه‌گذاری کمتری است و این وسیله نقلیه در مقایسه با دیگر سیستم‌های حمل و نقل همگانی مانند مترو، به مسیر خاصی وابستگی ندارد و از این رو ساده‌تر قابل توسعه و تغییر است. علاوه بر این، اتوبوس با توجه به میانگین تعداد سرنشینان، در مقایسه با وسایل حمل و نقل شخصی (خودروهای شخصی) سطح بسیار کمتری از خیابان‌ها و فضای شهری را اشغال می‌کند.

وظایف متصدی کنترل خطوط اتوبوس‌رانی

گرچه ممکن است برخی وظایف متصدی کنترل خط، بسته به شلوغی و اهمیت پایانه‌ها یا خطوط، متفاوت باشد، اما مهم‌ترین وظایفی که از متصدی کنترل خط انتظار می‌رود، موارد زیر است:

- نظارت بر رفت و آمد اتوبوس‌ها در خطوط، مطابق با جدول زمان‌بندی خط
- تهیه گزارش کمبودها و مشکلات خط و ارائه به رئیس پایانه
- نظارت بر نگهداری و تعمیرات اتوبوس‌ها یا برنامه‌های تعمیراتی شرکت‌های پیمانکار
- ثبت و نظارت بر ورود و خروج اتوبوس‌ها از پایانه و ایستگاه‌ها
- نظارت بر حضور و غیاب و مرخصی رانندگان
- اعزام اتوبوس فوق‌العاده در صورت خرابی اتوبوس یا غیبت راننده خط
- ...

بنابر وظایف نام‌برده در بالا، می‌توان نتیجه گرفت متصدی کنترل خط، بیش از هر چیز به فعالیت رانندگان و عملکرد اتوبوس‌های خط و شرایط عمومی پایانه نظارت می‌کند. همچنین ممکن است، متصدی آمار پایانه یا کارگران زیر نظر او مشغول به کار باشند.

خطوط اتوبوس‌رانی درون شهری

در شهرهای بزرگ علاوه بر خطوط اتوبوس‌رانی معمول که ممکن است هر نقطه‌ای از شهر را به نقطه دیگری متصل کنند، خطوط اتوبوس‌رانی تندرو^۱ (BRT) نیز وجود دارد. از ویژگی‌های خطوط تندرو می‌توان به موارد صفحه بعد اشاره کرد:

- **مسیر ویژه:** یکی از اصلی‌ترین ویژگی‌های یک سامانه اتوبوس تندرو اختصاص یک خط ویژه به آن است که بتواند فارغ از ترافیک شهری فعالیت کند. این کار موجب می‌شود هم سرعت اتوبوس‌ها افزایش یابد و هم خطر تصادف با وجود افزایش سرعت، کاهش بیابد. و مزیت دیگر این کار این است که حتی رانندگان غیرحرفه‌ای نیز می‌توانند در این مسیر حرکت کنند.

■ پوشش کامل: در این صورت علاوه بر مسیر ویژه که برای این اتوبوس‌ها در نظر گرفته می‌شود. آنها می‌توانند در صورت نیاز از تمام خیابان‌های سطح شهر نیز استفاده کنند.

■ کارایی بالا: در صورتی که این سامانه سطح زیادی از شهر را پوشش بدهد می‌تواند حجم زیادی از مسافران را در کمترین زمان ممکن و حتی در زمان ترافیک سنگین و با هزینه کم جابه‌جا کند. چنانچه یکی از موارد بالا در این سامانه رعایت نشود، سامانه اتوبوس تندرو نمی‌تواند کارایی لازم را داشته باشد.

■ سامانه اولویت دادن به اتوبوس: سامانه اولویت دادن به اتوبوس‌ها در تقاطع‌ها به این شکل می‌باشد که اگر حرکتی موجب شود اتوبوس حتی با سبز شدن چراغ راهنمایی با تأخیر حرکت کند، حرکت وسیله نقلیه‌ای که می‌خواهد به شمال یا جنوب حرکت کند با تأخیر انجام می‌شود، تا اتوبوس به راحتی حرکت کند و وسایل نقلیه دیگر مانع حرکتش نشوند. برای این منظور حسگرهایی در اتوبوس و چراغ راهنمایی گذارده می‌شود تا چراغ راهنمایی از نزدیک شدن یک اتوبوس مطلع شود.

■ ایستگاه‌ها: ایستگاه‌های سامانه‌های تندرو نیز با دیگر ایستگاه‌ها متفاوت‌اند.

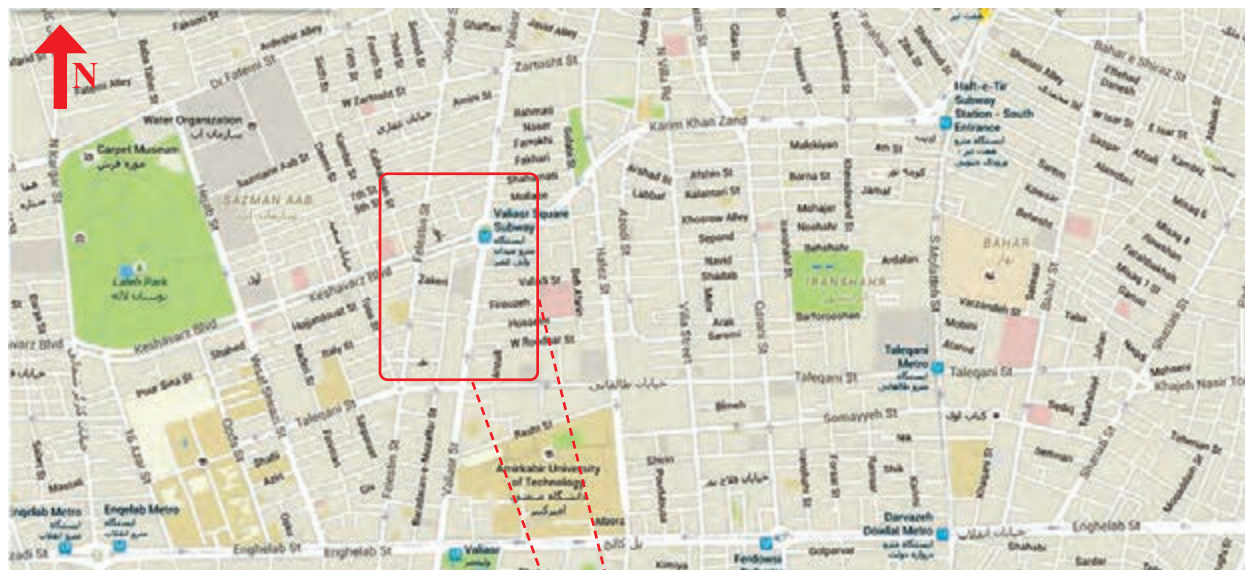
در سامانه‌های اتوبوس تندروی با کیفیت، هزینه زیادی بر روی ساخت ایستگاه‌ها می‌کنند. مثلاً ساخت ایستگاه‌هایی با بدنه شیشه‌ای و با اتاقک‌هایی ویژه فروش بلیت یا اطلاع‌رسانی، هزینه بیشتری نسبت به ساخت ایستگاه‌های معمولی دارد. در سامانه‌های اتوبوس تندروی با کیفیت، هزینه زیادی بر روی ساخت ایستگاه‌ها می‌کنند. مثلاً ساخت ایستگاه‌هایی با بدنه شیشه‌ای و یا اتاقک‌هایی ویژه فروش بلیت یا اطلاع‌رسانی، هزینه بیشتری نسبت به ساخت ایستگاه‌های معمولی دارد.



شکل ۲- نمونه‌ای از تجهیزات کنترل بلیت مسافران در ایستگاه‌های اتوبوس تندرو

ویژگی دیگری که در طراحی ایستگاه‌های خطوط اتوبوس‌رانی تندرو در نظر گرفته شده، هم‌سطح بودن سطح ایستگاه با محل سوار شدن مسافران در اتوبوس است. این ویژگی برای سهولت سوار شدن معلولین و افراد کم‌توان (مانند افراد مسن) در نظر گرفته شده است که به راحتی بتوانند با ویلچر و حتی به صورت پیاده و به آرامی به اتوبوس تندرو سوار شده و یا از آن پیاده شوند. ویژگی دیگر امکان پرداخت کرایه خارج از اتوبوس می‌باشد که از آن به عنوان پرداخت پیاده (Off board Ticketing) یاد می‌شود. از آنجا که هدف ایجاد این سامانه‌ها، کاهش زمان سفرهای درون شهری است؛ این ویژگی موجب کاهش زمان دریافت کرایه و کنترل بلیت حجم بالای مسافرانی که هم‌زمان سوار و پیاده می‌شوند، شده است. بنابراین رانندگان در ایستگاه‌های خطوط تندرو اتوبوس کرایه و بلیت مسافران را کنترل نمی‌نمایند و این کار از طریق نصب دستگاه‌های کنترل بلیت و یا در مواردی اپراتور دیگری که در ایستگاه مستقر شده است صورت می‌گیرد. شکل ۲ نمونه‌ای از تجهیزات مستقر در محل ایستگاه‌های خطوط اتوبوس تندرو را نشان می‌دهد که برای کنترل بلیت مسافران مورد استفاده قرار می‌گیرند. این گونه از دستگاه‌ها براساس سامانه‌ای که طراحی شده است، از اعتبار کارت بلیت مسافران به میزان کرایه خط اتوبوس‌رانی کم می‌کنند.

نقشه زیر بخشی از نقشه شهر تهران است. با توجه به آن بر روی روش های ممکن سفر از دبیرستان پسرانه شهید مطهری به ایستگاه مترو میدان ولیعصر بحث کنید. پیکان ها نشانگر جهت ترافیکی خیابان ها و معابرند؛ به یک طرفه بودن آنها دقت کنید.



جدول ۱- برخی از مهم ترین نقاط قابل دسترسی بر روی نقشه های شهری

مثال	نقاط قابل دسترسی
- پایانه های اتوبوس رانی - ایستگاه های مترو	نقاط مربوط به حمل و نقل
- پاساژها - بازارها	نقاط مربوط به مراکز تجاری و خرید
ادارات دولتی و خصوصی	نقاط اشتغال و اداری
ورزشگاه ها	نقاط فرهنگی و ورزشی
بیمارستان ها	نقاط مربوط به مراکز درمانی و سلامت



شکل ۳- نقشه شناسایی نقاط قابل دسترسی در یک نقشه

- نقشه چیست و چه هنگامی به آن نیاز پیدا می‌کنیم؟
- به نظر شما نقشه‌های مورد استفاده برای اهداف گوناگون، در یک نوع و با یک مقیاس یکسان تهیه می‌شوند یا انواع مختلفی دارند؟
- یک نقشه شهری چه کمکی به شناخت ما از شهر و سیستم‌های حمل‌ونقلی موجود در آن می‌کند؟ همان‌طور که می‌بینید از روی یک نقشه شهری، اطلاعات مفید و نقاط قابل دسترسی (کاربری‌های زمین) متفاوتی استخراج می‌شود؛ مثلاً با استفاده از آن می‌توان از وجود نقاط و کاربری‌های مسکونی، تجاری، اداری، آموزشی و غیره اطلاع پیدا کرد. همچنین می‌توان اسامی خیابان‌ها، معابر و جهت ترافیکی آنها را استخراج کرد. تمرین‌های زیر را انجام دهید تا بیشتر با این موضوع آشنا شوید.

فعالیت کلاسی



- ۱ با استفاده از نقشه صفحه قبل، نقاط قابل دسترسی مختلف موجود در آن را همانند جدول ۱ طبقه‌بندی کرده، برای هر کدام نمونه‌هایی ذکر کنید.
- ۲ در کلاس درس و با همکاری دیگر هنرجویان، جدول ۱ را تکمیل کنید.

نقشه‌ها دارای مقیاس‌های متفاوتی هستند که از آن برای اندازه‌گیری مسافت واقعی مابین دو نقطه استفاده می‌شود. مقیاس نقشه، نسبت طول اندازه‌گیری شده بر روی نقشه به طول افقی مشابه بر روی زمین است؛ برای مثال در یک نقشه با مقیاس ۱ به ۱۰۰ (نقشه با مقیاس یک صدم)، یک سانتی‌متر بر روی نقشه برابر با یک متر بر روی زمین است.

هرچه مقیاس نقشه کوچک‌تر باشد، طول اندازه‌گیری شده بر روی آن، با طول بزرگ‌تری (بیشتری) بر روی زمین برابر است. برای استخراج صحیح اطلاعات از روی نقشه‌های شهری، اطلاع از چهار جهت اصلی و مقیاس نقشه ضروری است. معمولاً بر روی نقشه‌ها، شمال جغرافیایی را با حرف N (حرف آغازین کلمه لاتین North، به معنی شمال) مشخص می‌کنند.

فعالیت کلاسی



- ۱ با بهره‌گیری از منابع کتابخانه‌ای و اینترنتی، انواع مقیاس نقشه را به طور کامل بیان کنید و بگویید در نقشه‌هایی با مقیاس یک‌دهم و یک‌هزارم، یک سانتی‌متر بر روی نقشه چند متر بر روی زمین است.
- ۲ با همفکری هم‌کلاسی‌های خود مهم‌ترین اطلاعات و نقاط مربوط به حمل‌ونقل را از روی یک نقشه شهری پیدا کنید و به صورت گزارش در کلاس ارائه دهید.

مسیریابی روی نقشه

در شکل ۴ تصویری از صفحه نقشه سایت گوگل (Google Maps) و مسیرهای شناسایی شده از پارک لاله تا میدان ولی عصر را مشاهده می‌کنید. در این سایت (و نرم‌افزار گوگل میپس که نام آن به معنی نقشه‌های گوگل است) ابزارهایی برای مشخص کردن نشانی مبدأ و مقصد دارد. همچنین با انتخاب نشانه‌های  مسیر مربوط به هر یک از وسایل نقلیه را شناسایی کنید. افزون بر این، گوگل میپس می‌تواند ازدحام مسیر را نشان دهد. همان‌طور که در شکل ۴ می‌بینید، مسیر مربوط به خودروی شخصی روی نقشه ۱/۸ کیلومتر است و زمان گذر از آن ۵ دقیقه است. زمان گذر از یک مسیر در ساعت‌های مختلف روز متفاوت است. نرم‌افزار گوگل میپس داده‌های ماهواره‌ای را در لحظه از ترافیک خیابان‌ها ثبت می‌کند و بر اساس آن داده‌ها زمان گذر واقعی را نمایش می‌دهد.



شکل ۴- نقشه مسیریابی با استفاده از سایت یا نرم‌افزار گوگل میپس (Google maps)

شرکت اتوبوس‌رانی تهران و بسیاری از شهرهای کشور نیز از سامانه مسیریاب مشابهی برخوردار است که به همین شیوه می‌توان از آنها برای مسیریابی استفاده کرد.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها / داوری /نمره دهی)	سطح شایستگی موردانتظار	نمره
۱	نقشه خوانی و یافتن نقاط دسترسی	- رایانه - زمان ۳۰ دقیقه - محل: سایت رایانه یا کلاس - مجهز به رایانه - نقشه خطوط و مسیرها - تعداد وسایل نقلیه در اختیار - هنرجو باشد.	جدول نقاط قابل دسترس تهیه می شود. جدول نقاط قابل دسترس تهیه نمی شود.	جدول با نقشه کاملاً تطابق دارد.	۳	
				جدول با نقشه کاملاً تطابق ندارد.	۲	
				جدول تهیه نشده است.	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	- رعایت دقت در نقشه خوانی - استفاده صحیح از فناوری مورد نظر	۱- رعایت می شود ۲- رعایت نمی شود	رعایت همه موارد	۲	
				عدم رعایت موارد	۱	

برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی درون شهری

- تصویر زیر چه چیزی را نشان می دهد؟
 - فکر می کنید عدم استفاده از اتوبوس برای جابه جایی و انجام سفر درون شهری ممکن است چه مشکلاتی را به بار آورد؟
- اتوبوس یکی از وسایل حمل و نقل عمومی در شهرهای پرجمعیت است. عملکرد مناسب اتوبوس های هر خط، مستلزم برنامه ریزی دقیق برای شبکه خطوط اتوبوس رانی است. به این منظور باید آمار گسترده ای را جمع آوری کرد که عبارت است از:



شکل ۵

اطلاعات ایستگاه‌های تحت پوشش هر خط، طول خط، فاصله بین ایستگاه‌ها، موقعیت ایستگاه نسبت به تقاطع، نوع ایستگاه (کنار خیابان، دارای فرورفتگی)، تقاضای سفر هر ایستگاه در هر اعزام، زمان توقف، زمان سفر و زمان تخلیه اتوبوس.

با استفاده از این اطلاعات می‌توان تمامی ایستگاه‌های خطوط مورد نظر را از لحاظ ظرفیت، تحلیل و بررسی کرد و برای همه خطوط برنامه‌ریزی انجام داد.

برنامه‌ریزی خطوط چگونه انجام می‌شود؟

برای برنامه‌ریزی بهتر خطوط اتوبوس‌رانی باید ظرفیت ایستگاه‌های پرتراکم را براساس گام‌های زیر تحلیل کرد. ظرفیت یک ایستگاه، یعنی تعداد اتوبوس‌هایی که در یک ساعت امکان توقف در آن ایستگاه را دارند.

■ از هر ایستگاه چه خطوطی عبور می‌کنند؟

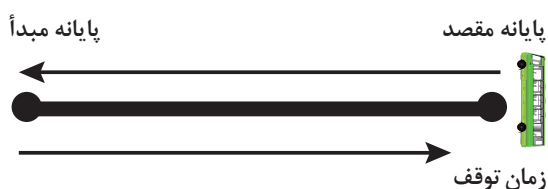
■ تواتر هر خط (فاصله زمانی اعزام اتوبوس‌های هر خط) در ایستگاه چقدر است؛ یعنی در طول یک ساعت چه تعداد اتوبوس از آن ایستگاه استفاده می‌کنند (تواتر خط در ایستگاه)؟

در صورتی که ظرفیت ایستگاه برابر با تواتر ایستگاه یا بیشتر از آن باشد، ایستگاه با مشکل مواجه نیست و شرایط آن قابل قبول گزارش می‌شود. در غیر این صورت ظرفیت ایستگاه پاسخگوی تواتر خطوط عبوری از آن ایستگاه نیست و باید برای افزایش ظرفیت ایستگاه راهکارهایی یافت.

مفاهیم برنامه‌ریزی خطوط اتوبوس‌رانی

■ **زمان سیکل:** مدت زمان مورد نیاز برای انجام یک سفر رفت و برگشتی (از یک مبدأ مشخص به مقصدی خاص و بازگشت به همان مبدأ) با در نظر گرفتن زمان‌های توقف (خواب) وسیله نقلیه در دو انتها را زمان سیکل می‌گویند.

به عبارت ساده‌تر فاصله زمانی بین ترک یک پایانه توسط یک وسیله نقلیه عمومی (در اینجا اتوبوس) و بازگشت دوباره به همان پایانه را زمان سیکل می‌گویند. واحد زمان سیکل، دقیقه است.



شکل ۶

■ **مثال:** زمان سیکل مسیری با زمان سفر ۳۰ دقیقه و مجموع زمان توقف ۱۵ دقیقه در دو انتهای خط (مبدأ و مقصد) چقدر است؟

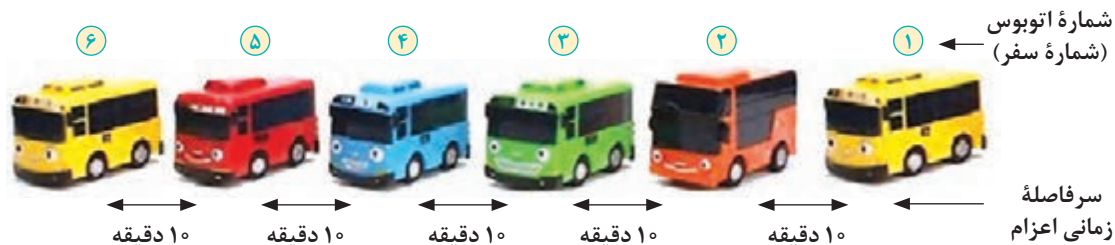
با فرض مساوی بودن زمان سفر رفت و برگشت، زمان سیکل برابر خواهد بود با:

$$\text{زمان سیکل} = ۳۰ + ۳۰ + ۱۵ = ۷۵ \text{ دقیقه}$$

← زمان سفر رفت
↓ زمان سفر برگشت
← مجموع زمان توقف

■ **سرفاصله زمانی اعزام (توالی سرویس):** به فاصله زمانی حرکت میان دو وسیله نقلیه که در جهت مشخصی (رفت یا برگشت) از یک مسیر خاص سرویس‌دهی می‌کنند، سرفاصله زمانی اعزام گفته می‌شود.

برای مثال اگر سرفاصله زمانی اعزام ۱۰ دقیقه باشد، توالی سرویس، ۱ اتوبوس در هر ۱۰ دقیقه یا ۶ اتوبوس در هر ساعت خواهد بود.



شکل ۷

تعداد اتوبوس‌های مورد نیاز در یک خط

$$\text{تعداد اتوبوس‌های مورد نیاز} = \frac{\text{زمان سیکل}}{\text{سرفاصله زمانی}}$$

دقت شود که حاصل این کسر به بالاترین عدد صحیح بعد از خود گرد می‌شود. در صورت کافی بودن ناوگان (تعداد اتوبوس‌ها) مسئول کنترل خط می‌تواند براساس میزان تقاضای سفر و ترافیک خط در ساعت‌های مختلف روز، سرفاصله زمانی اعزام اتوبوس‌ها را تغییر دهد.

به نظر شما در برنامه‌ریزی خطوط اتوبوس‌رانی به جز موارد بالا، چه موارد دیگری را باید در نظر گرفت؟

فعالیت کلاسی



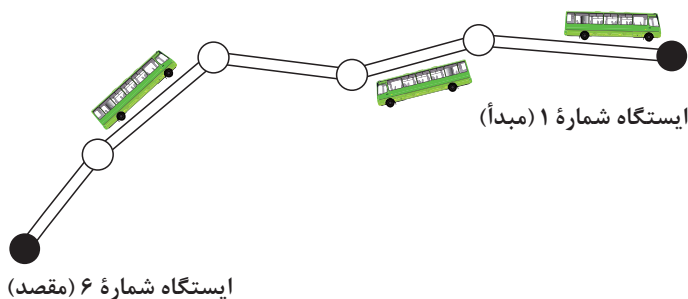
فعالیت کارگاهی



با هماهنگی هنرآموزتان به صورت دسته‌جمعی با مسئول کنترل خط یکی از پایانه‌های اتوبوس‌رانی شهر محل سکونت خویش مصاحبه کنید و در خصوص مراحل برنامه‌ریزی خطوط اتوبوس‌رانی و همچنین معیارهایی که برای این کار در نظر گرفته می‌شود، اطلاعات لازم را کسب کرده و به کلاس گزارش دهید. از روی نقشه، ایستگاه‌های یکی از خطوط را شناسایی کنید و در جدولی مانند جدول ۱ نقاط دسترسی ایستگاه‌های مهم آن خط را ثبت نمایید.

جدول زمان‌بندی حرکت اتوبوس‌ها

شکل روبه‌رو مسیر یک خط اتوبوس‌رانی است که از ۶ ایستگاه تشکیل شده است.



شکل ۸

در جدول ۲ تعداد سفر در ساعات اوج ترافیک صبح و عصر (ساعاتی که در مسیر مورد نظر بیشترین تقاضای سفر وجود دارد) و همچنین لحظه‌ای که هر اتوبوس به ایستگاه می‌رسد، برای مسیر رفت این خط مشخص است؛ برای مثال همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌کنید در سفر شماره ۱، اتوبوس اول رأس ساعت ۶:۴۲ به ایستگاه شماره ۳ می‌رسد.

**جدول ۲- بخشی از جدول زمان‌بندی حرکت اتوبوس‌های یک خط اتوبوس‌رانی برای مسیر رفت
(از مبدأ به مقصد)**

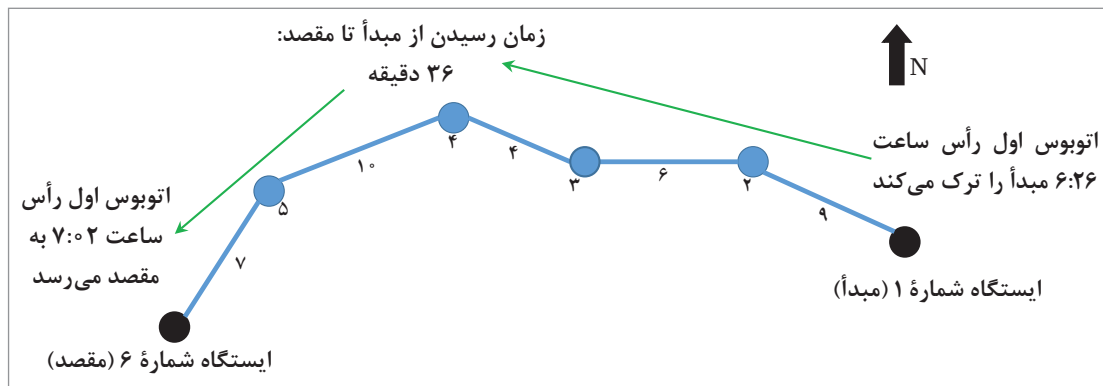
شماره سفر	شماره ایستگاه					
	۱ (مبدأ)	۲	۳	۴	۵	۶ (مقصد)
۱	۶:۲۸	۶:۳۴	۶:۴۲	۶:۴۹	۶:۵۳	۶:۵۸
۲	۶:۵۳					
۳	۷:۱۸					
۴	۷:۴۳					
۵	۸:۰۸					
۶	۸:۳۳					
۷	۸:۵۸					
۸	۹:۲۳					۹:۵۳
۹	۱۶:۰۰	۱۶:۰۷	۱۶:۱۵	۱۶:۲۳	۱۶:۲۸	۱۶:۳۳
۱۰	۱۶:۲۰					
۱۱						
۱۲						
۱۳						
۱۴						
۱۵						
۱۶						



۱ الف) مطابق جدول ۲، برای زمان بندی اوج صبح، زمان سفر کل از مبدأ تا مقصد را بر حسب دقیقه محاسبه کنید.

ب) سرفاصله زمانی اعزام اتوبوس ها در زمان بندی اوج صبح و عصر چند دقیقه است؟
۲ فرض کنید مجموع زمان توقف هر یک از اتوبوس ها در دو انتهای خط (مبدأ و مقصد) ۱۵ دقیقه باشد؛ در این صورت این خط به چه تعداد اتوبوس نیاز خواهد داشت؟

مسیری مطابق شکل زیر را در نظر بگیرید:



شکل ۹

همان طور که در شکل آمده است، زمان رسیدن از مبدأ تا مقصد سفر (زمان سفر) ۳۶ دقیقه است. همچنین زمان رسیدن از هر ایستگاه به ایستگاه بعدی نیز بر روی شکل بر حسب دقیقه مشخص است. فرض می شود در ساعات اوج ترافیک صبح (حدوداً از ساعت ۶:۳۰ تا ۱۰:۳۰ صبح) سرفاصله زمانی اعزام وسایل نقلیه ۳۰ دقیقه باشد (هر ۳۰ دقیقه یک اتوبوس اعزام شود). با این اطلاعات جدول ۳ را تکمیل کنید.
جدول ۳- بخشی از جدول زمان بندی حرکت اتوبوس های یک خط اتوبوس رانی برای مسیر رفت (ترافیک اوج صبح)



شماره ایستگاه	۱ (مبدأ)	۲	۳	۴	۵	۶ (مقصد)
شماره سفر	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	۶:۲۶	۶:۳۵	۶:۴۱	۶:۴۵	۶:۵۵	۷:۰۲
۲	۶:۵۶					
۳	۷:۲۶					
۴	۷:۵۶					
۵	۸:۲۶					
۶	۸:۵۶					
۷	۹:۲۶					
۸	۹:۵۶					۱۰:۳۲



تهیه جدول های زمان بندی حرکت اتوبوس ها (Time shift)

به دو گروه تقسیم شوید. یکی از گروه ها جدول زمان بندی مسیر رفت یک خط اتوبوس رانی دلخواه و گروه دیگر جدول زمان بندی مسیر برگشت همان خط را تهیه کند. برای انجام این کار می توانید از جدول ۲ کمک بگیرید. سعی کنید تهیه جدول زمان بندی را برای یکی از خطوط اتوبوس رانی محل سکونت خویش انجام دهید.

تذکر: دقت کنید که نکات ایمنی بسیار مهم است و هنگام انجام کار میدانی باید ایمنی را رعایت کنید.

ارزشیابی مرحله دوم

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

شرایط کار در پایانه های اتوبوس رانی درون شهری

به نظر شما پایانه اتوبوس رانی شکل ۱۰ چه شرایطی دارد؟



همان طور که در شکل ۱۰ می بینید، شرایط محیط کار در خطوط اتوبوس رانی و به ویژه در پایانه های مبدأ و مقصد با توجه به وجود خطوط مختلف، متغیر و پیچیده است. بعضی از شرایط محیطی در پایانه ها و خطوط اتوبوس رانی عبارت است از:

- ✓ کار در فصول مختلف سال و در شرایط آب و هوایی گوناگون (گرم، سرما، بارش برف و باران و غیره).
- ✓ کمبود ناوگان به دلایل مختلف، از جمله خرابی اتوبوس ها و نیاز به تعمیر آنها، حاضر نشدن به موقع رانندگان در سر کار و غیره.
- ✓ ازدحام بیش از حد مسافران در پایانه های مبدأ و مقصد در اعیاد و مراسم مذهبی و روزهای ویژه سال.

شکل ۱۰- پایانه اتوبوس رانی شهری

- ✓ انسداد در مبدأ و مقصد خطوط و یا هر بخشی از طول مسیر.
- ✓ آلاینده‌گی اتوبوس‌ها، تجمع زباله در پایانه‌ها، آلودگی بیش از حد هوا در پایانه‌ها به دلیل خاموش نکردن اتوبوس‌ها.

حس مسئولیت‌پذیری، استقلال فردی، دانش و توجه مسئول کنترل خط به محیط‌زیست در شرایط محیطی کار او، مؤثر خواهد بود.

مدیریت عرضه و تقاضای سفر درون شهری

به بیان ساده، هر درخواست جابه‌جایی درون‌شهری، یک تقاضا ایجاد می‌کند. مجموع درخواست‌های جابه‌جایی درون‌شهری «تقاضا»یی است که سیستم حمل‌ونقل شهری باید به شیوه‌های مختلف (موتوری و غیرموتوری، همگانی و شخصی) پاسخگوی آن باشد و آن را مدیریت کند. مجموع شیوه‌های حمل‌ونقل، امکانات، خودروها، کارکنان و زیرساخت‌های ارائه شده برای پاسخ به تقاضای سفرهای درون‌شهری، میزان عرضه سیستم حمل‌ونقل را مشخص می‌کنند. با توسعه روزافزون شهرها، برنامه‌ریزان دریافته‌اند که راه پاسخگویی به تقاضای سفر تنها افزایش تعداد خودروها و اتوبوس‌ها یا گسترش بزرگراه‌ها نیست. پس به جای افزایش «عرضه» راه‌حل را در مدیریت «تقاضا» جست‌وجو کردند.

مدیریت تقاضای سفر

یک راه سودمند برای مدیریت مسافران منتظر در ایستگاه‌ها، اعلام زمان‌بندی حرکت اتوبوس‌ها است. زمان‌بندی حرکت اتوبوس‌ها توسط کنترل‌کننده خط در جدول زمان‌بندی (کاغذی یا نرم‌افزاری) مشخص شده است. امروزه در شهرهای بزرگ، زمان‌بندی حرکت با استفاده از نمایشگرهای الکترونیکی در هر ایستگاه، و همچنین از راه پیامک یا انواع نرم‌افزارها از جمله نرم‌افزارهای نصب شده روی گوشی‌های تلفن همراه به اطلاع مسافران می‌رسد.

- می‌توانید چند نمونه از ابزار یا نرم‌افزارهای اطلاع‌رسانی زمان سفر را نام ببرید؟
- آیا شهر شما هم نرم‌افزار موبایلی برای اعلام ساعت حرکت اتوبوس‌های درون شهری دارد؟ اگر بله، نام ببرید.
- اگر قرار باشد برنامه زمان‌بندی را در یک نرم‌افزار تهیه کنید، این نرم‌افزار باید شامل چه امکانات و اطلاعاتی باشد؟

سامانه‌های نرم‌افزاری را که برای مدیریت و اطلاع‌رسانی رفت و آمد اتوبوس‌ها به مسافران اختصاص یافته‌اند، **سامانه حمل و نقل هوشمند (ITS)** می‌نامند. ساختار کلی این سامانه را در شکل ۱۱ می‌بینید. اجزای این سامانه عبارت‌اند از:

- مکان‌یاب خودکار خودرو (AVL)
 - سیستم مکان‌یاب جهانی (GPS) که روی خودرو و اتوبوس نصب می‌شود.
 - مرکز کنترل یا مرکز اطلاعات اعزام
- این سامانه، زمان ورود اتوبوس‌ها را به نمایشگرها و نرم‌افزارهای متصل به آن ارسال می‌کند.



شکل ۱۱- سامانه حمل و نقل هوشمند (ITS)



شکل ۱۲- نمایشگرهای اطلاع‌رسانی زمان‌بندی حرکت اتوبوس‌ها در شهر تهران



شکل ۱۳- تابلوی راهنمای خط ایستگاه اتوبوس

به جز سامانه‌های هوشمند حمل و نقل، ابزارهای اطلاع‌رسانی دیگری را نیز می‌توان در ایستگاه‌های اتوبوس‌رانی نصب کرد. این ابزار با هدف صرفه‌جویی در زمان مسافران، جلوگیری از سردرگمی آنها، دسترسی راحت به خطوط گذرنده از مکان‌های اداری، توریستی و پرتردد و همچنین انتخاب سریع مسیرها توسط مسافران به کار می‌رود و عبارت‌اند از:

- نقشه‌های اطلاع‌رسانی
- برنامه زمان‌بندی نصب شده بر روی ایستگاه
- تابلوی راهنمای ایستگاه و خطوط عبوری از آن (شکل ۱۳).



در شکل زیر تصویرهای نرم افزار اطلاع رسانی خطوط و زمان بندی اتوبوس شهری شهر تهران را مشاهده می کنید. در این تصویر خطوط عبوری از ایستگاه میدان بهارستان، زمان ورود اتوبوس مربوط به یک خط و مسیر و جدول زمان بندی آن خط دیده می شود. در کلاس بحث کنید که اطلاعات این شکل چگونه به مدیریت مسافران و تقاضا کمک می کند.



اطلاع رسانی خطوط اتوبوس رانی شهر تهران در نرم افزار TehranBUS (نسخه اندروید)

سامانه اطلاع رسانی زمان انتظار برای رسیدن اتوبوس

یکی از مهم ترین ویژگی های سامانه های حمل و نقل عمومی در جهان قابلیت اطمینان^۱ آنهاست. قابلیت اطمینان به صورت کلی عبارت اند از اینکه مسافران تا چه میزان تحمل انتظار برای استفاده از اتوبوس را در ایستگاه دارند و تمایل خواهند داشت که از حمل و نقل عمومی استفاده کنند. به منظور ارتقای قابلیت اطمینان در سامانه های حمل و نقل عمومی روش های متفاوتی به کار گرفته می شود. یکی از آنها استفاده از سامانه اطلاع رسانی زمان انتظار برای رسیدن اتوبوس است. این سامانه به نحوی طراحی شده است که اتوبوس های اختصاص داده شده به یک خط اتوبوس رانی را در پایگاه اطلاعاتی خود ثبت و حرکت آنها را در طول مسیر با استفاده از سامانه های مختلفی که به صورت خودکار قابلیت ثبت حضور اتوبوس را دارند، کنترل می کند. به کمک این سامانه راننده اتوبوس با باز و بسته نمودن درب اتوبوس حضور خود را در ایستگاه اعلام می کند و سامانه حضور اتوبوس در ایستگاه را ثبت می نماید. از آنجا که فاصله زمانی تقریبی بین هریک از ایستگاه ها در خطوط اتوبوس رانی قبلاً بررسی و در سامانه مشخص شده است، زمان تقریبی رسیدن اتوبوس به ایستگاه بعدی قابل ارائه خواهد بود. بنابراین در هر ایستگاه اتوبوس، سامانه قادر خواهد بود که به مسافر اعلام نماید زمان تقریبی رسیدن اتوبوس بعدی به ایستگاه کی خواهد بود. این مهم از دو طریق زیر قابل انجام است:



شکل ۱۴- نمونه تابلوی نصب شده در ایستگاه اتوبوس دارای کد ۱۶۶۳ میدان صنعت

الف) روش ارسال پیامک یا کد دستوری: در این روش تابلویی حاوی شماره سامانه دریافت پیامک یا کد دستوری^۱ (USSD) در ایستگاه‌ها نصب شده است، مسافر می‌تواند کد ایستگاه و در مواردی شماره خط اتوبوس‌رانی شکل ۱۴ محل سوار شدن خود را به سامانه پیامکی ارسال یا کد دستوری مربوط را شماره‌گیری نماید و سامانه براساس داده‌های ثبت شده در پایگاه اطلاعاتی، از آخرین اتوبوس حاضر در ایستگاه یا یکی از ایستگاه‌های قبلی زمان حضور اتوبوس بعدی را به مسافر اعلام نماید. نکته قابل توجه آن است که کدهای دستوری و نیز شماره سامانه پیامکی در شهرهای کشور، متفاوت بوده و در هر شهر باید کدهای ویژه آن شهر استفاده شود. معمولاً این روش در ایستگاه‌های اتوبوس عادی مورد استفاده قرار می‌گیرد زیرا تعداد پیامک‌های دریافتی به سامانه قابل توجه نبوده و امکان پاسخگویی از طریق سامانه وجود دارد.

همان‌گونه که در شکل ۱۴ نیز مشخص است، ایستگاه میدان صنعت

در شهر تهران دارای کد ۱۶۶۳ و خط عبوری با کد ۲۸۸ به سمت پایانه آزادی است.

ب) روش اعلام مستمر: در این روش در ایستگاه اتوبوس یک یا چند صفحه نمایش نصب شده است که همواره زمان رسیدن اتوبوس بعدی را به ایستگاه نمایش می‌دهند. از آنجا که ایستگاه‌های اتوبوس ممکن است در چندین خط اتوبوس‌رانی مورد استفاده قرار گیرند، صفحه نمایشگر علاوه بر زمان رسیدن اتوبوس شماره خط یا مقصد نهایی را نیز اعلام می‌نماید. از این روش در ایستگاه‌های اتوبوس تندرو یا ایستگاه‌های اتوبوس معمولی استفاده می‌شود که حجم قابل توجهی از مسافران سوار و پیاده می‌شوند و توانایی پاسخ از طریق سامانه‌های پیامکی به درخواست‌های انبوه مسافران میسر نیست.

برآورد تقاضای سفر

پیش‌نیاز مدیریت کارآمد تقاضا، داشتن برآورد درست از تقاضای مسافران در بخش‌های مختلف خط است. یکی از روش‌های برآورد تقاضا، شمارش تعداد مسافران در بازه‌های زمانی مختلف در طول سال، در ساعت‌های مختلف روز و در ایستگاه‌های متفاوت خط است. شمارش مسافران می‌تواند به صورت دستی یا خودکار انجام شود:

شمارش مسافران به صورت دستی (توسط اپراتور)

روش دستی، روشی ساده اما زمان‌بر و دشوار برای شمارش مسافران است و توسط اپراتور یا متصدی آمار انجام می‌شود؛ برای نمونه برای برآورد کل مسافران یک خط اتوبوس‌رانی مشخص در یک روز، آماربردار می‌تواند سوار اتوبوس شود و کار شمارش مسافران سوار شده به یک اتوبوس و پیاده شده از آن را انجام دهد. برای افزایش دقت شمارش در مورد اتوبوس‌هایی که چند در دارند، این کار می‌تواند توسط ۲ یا ۳ آماربردار انجام شود. سپس با ضرب کردن تعداد مسافران یک اتوبوس در تعداد اتوبوس‌هایی که در یک روز در خط مورد نظر فعالیت می‌کنند، میانگین تقریبی تعداد مسافران به دست می‌آید. مشخص است که این رقم برای روزهای کاری و تعطیل متفاوت خواهد بود. جدول ۴، یک نمونه جدول آمارگیری تعداد مسافران است.

جدول ۴- نمونه جدول برداشت و جمع آوری آمار و اطلاعات مسافران در خطوط اتوبوس رانی

[illegible]

شکل ۱۵- سیستم‌های جمع‌آوری خودکار بلیت

شمارش مسافران به صورت خودکار (اتوماتیک)

در این روش شمارش و آماربرداری مسافران از طریق سیستم‌های خودکار صورت می‌گیرد که سریع‌تر و دقیق‌تر از روش دستی است. در شمارش خودکار معمولاً مسافران اتوبوس، زمان سوار شدن به اتوبوس یا پیاده‌شدن از آن شمارش می‌شوند، نه زمان ورود به ایستگاه، یا خارج شدن از آن. البته در سامانه اتوبوس‌های تندرو (BRT)، عکس این عمل اتفاق می‌افتد.

شمارش خودکار مسافران به دو روش زیر صورت می‌گیرد:

شمارش از طریق سامانه‌های جمع‌آوری خودکار بلیت (AFCs)

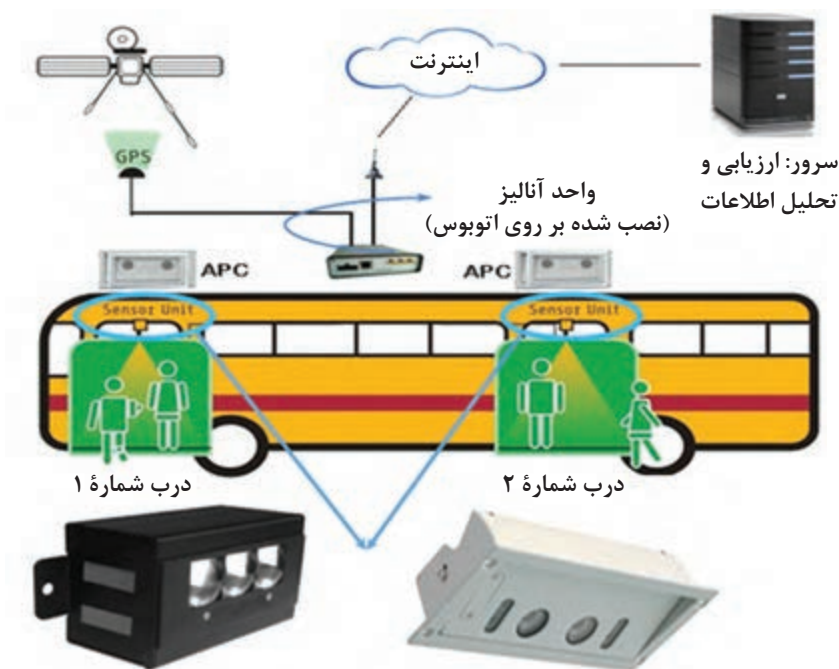
به مجموعه دریافت کرایه به صورت هوشمند، AFCs گفته می‌شود. در این روش تعداد مسافران از طریق میزان بلیت‌های الکترونیکی استفاده شده در اتوبوس توسط آنها، قابل شمارش خواهند بود. از این بلیت‌ها می‌توان پیش از سوار شدن به اتوبوس (در ورودی ایستگاه) و یا پس از سوار شدن به اتوبوس (در داخل اتوبوس) استفاده کرد.

از مزایای این روش این است که زمان و تعداد مسافران استفاده‌کننده از اتوبوس و همچنین ایستگاهی که سوار اتوبوس می‌شوند نیز مشخص است.

شمارش مسافر خودکار (APC)

سامانه‌های شمارش مسافر خودکار، تعداد مسافران سوار شده و پیاده شده از اتوبوس در هر ایستگاه را با استفاده از دوربین‌های نصب شده در قسمت بالای درهای اتوبوس شمارش می‌کنند. در این سامانه‌ها زمان، موقعیت و جهت حرکت نیز مشخص است. پرتوهای مادون قرمز رایج‌ترین ابزار به کار رفته در این سامانه‌ها است. این سامانه‌ها معمولاً همراه با سامانه مکان‌یاب خودکار وسیله نقلیه به کار گرفته می‌شوند.

در شکل ۱۶ روش کار سامانه شمارش مسافر خودکار به صورت شماتیک نشان داده شده است. نمونه‌ای از گزارش‌های نفرشمار شهر تهران را می‌توانید در وبگاه سامانه حمل‌ونقل همگانی شهر تهران به نشانی <http://publictransport.tehran.ir> در بخش تقاضای سفر ببینید.



شکل ۱۶- سامانه شمارش مسافر خودکار (اتوماتیک)



به همراه هنرآموز خود و با مراجعه به یکی از پایانه‌های مرکزی، گزارش تعداد مسافران یکی از خطوط را از مسئول پایانه دریافت کنید. چنانچه این گزارش موجود نبود، به صورت گروهی تعداد مسافران را در یک بازه زمانی دو ساعته تخمین بزنید (با شمارش دستی). سپس با توجه به اتوبوس‌های تخصیص یافته بررسی کنید که آیا میان تقاضای خط و عرضه (تعداد اتوبوس‌ها) تعادل وجود دارد یا خیر. هر یک از هنرجویان گزارشی از بررسی خود تهیه کند و در کلاس ارائه دهد.

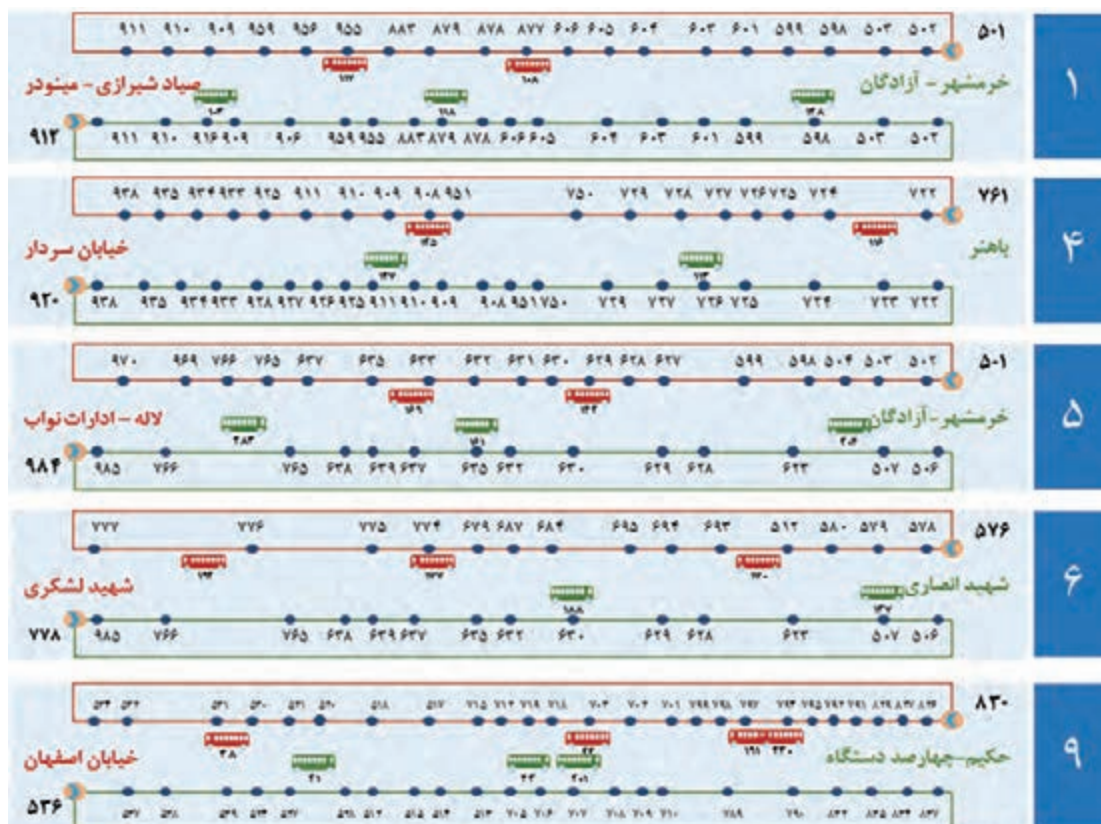
ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری /نمره‌دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۳	اجرای برنامه تردد خطوط وسایل نقلیه	- آزمون در محل پایانه - زمان ۶۰ دقیقه - برنامه زمان حرکت در اختیار باشد - حضور وسایل نقلیه	۱- تعداد مسافران برآورد شده، اعزام به موقع انجام شده و به نیاز مسافران پاسخ داده می‌شود.	گزارش درباره تعادل عرضه شده، اعزام به موقع انجام شده و به نیاز مسافران پاسخ داده می‌شود. عرضه و تقاضای سفر در مبدأ خط تهیه شده است و تحلیل تعادل عرضه و تقاضا درست است.	۳	
			۲- تعداد مسافران برآورد شده ولی اعزام به موقع نباشد و پاسخگویی به نیازها انجام شود.	گزارش تهیه شده، اما تعادل عرضه و تقاضا تحلیل و شناسایی نشده است.	۲	
			۳- برآورد مسافر انجام نشود و پاسخگویی ناقص باشد.	گزارش تهیه نشده است	۱	

سامانه‌های کنترل خطوط اتوبوس‌رانی شهری

امروزه برای کنترل خطوط اتوبوس‌رانی و پیاده‌سازی برنامه زمان‌بندی و رفت و آمد آنها از سامانه‌های ویژه این کار استفاده می‌شود. اساس کار این سامانه‌ها، سیستم‌ها و وسایل الکترونیکی نصب شده بر روی اتوبوس‌ها و در ایستگاه‌هاست. اطلاعات دریافتی از این وسایل به مراکز کنترل ارسال می‌شود و در آنجا مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

در این سامانه‌ها به هریک از خطوط اتوبوس‌رانی، اتوبوس‌ها و ایستگاه‌های مسیرهای مختلف، یک کد (شماره) اختصاص داده می‌شود تا کنترل و برنامه‌ریزی آنها آسان‌تر باشد. یکی از این سامانه‌ها، سامانه کنترل تردد خطوط اتوبوس‌رانی است که نمونه‌ای از خروجی رایانه‌ای آن در شکل ۱۷ آمده است.

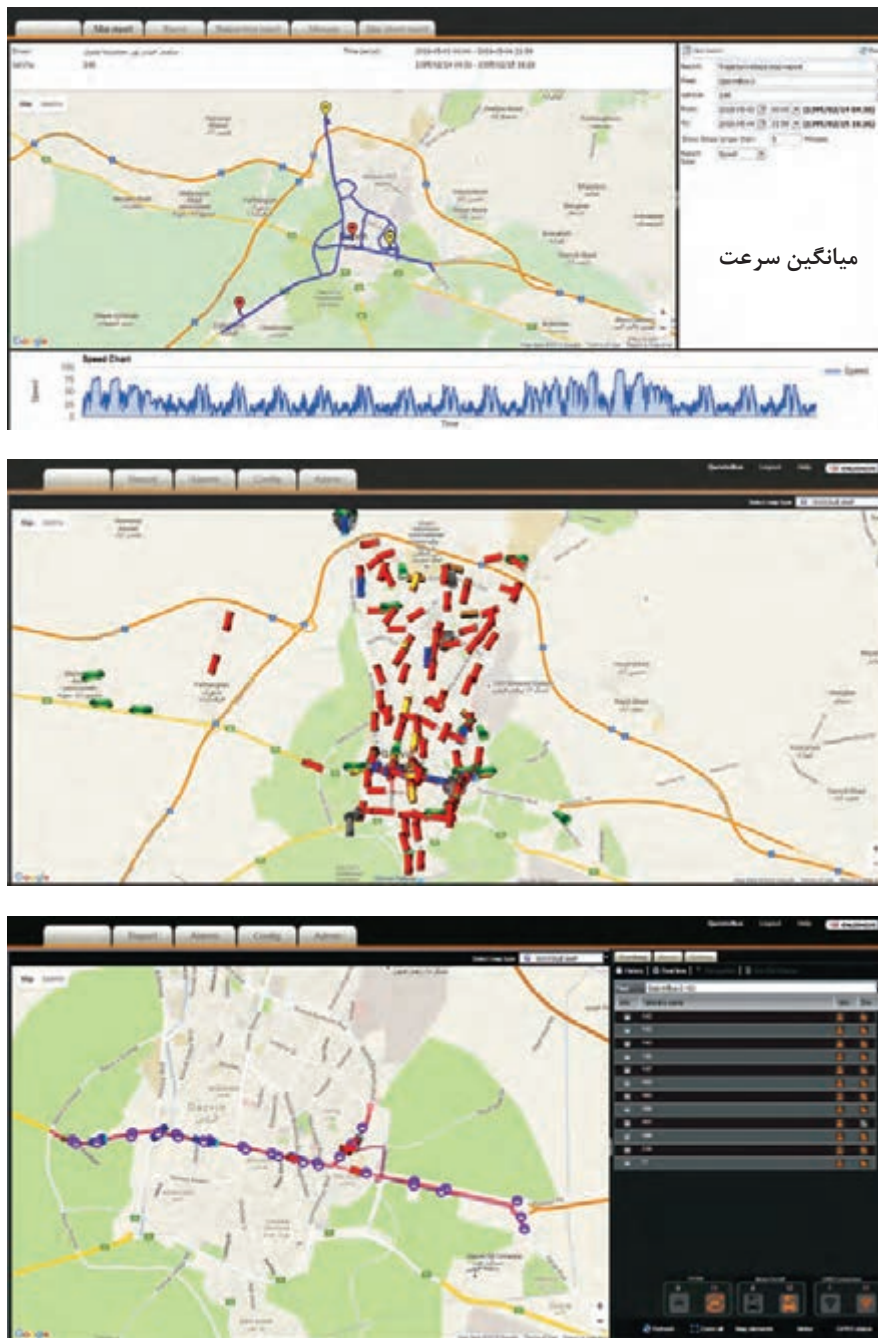


شکل ۱۷- نمونه‌ای از خروجی رایانه‌ای سامانه کنترل تردد خطوط اتوبوس‌رانی

سامانه‌های کنترل خطوط اتوبوس‌رانی عموماً دارای ویژگی‌های زیر هستند:

- ✓ امکان ثبت، مشاهده و مدیریت مسیر رفت و برگشت تک‌تک خطوط و اتوبوس‌ها.
- ✓ امکان ثبت و مشاهده اتوبوس‌ها بر روی خطوط و مشاهده میزان پراکندگی آنها در سطح شهر (سامانه مدیریت ناوگان).
- ✓ امکان ثبت و مشاهده ایستگاه‌های هر مسیر و موقعیت آنها.
- ✓ ثبت، تخصیص و مشاهده تعداد اتوبوس‌ها در مسیر رفت و برگشت به صورت جداگانه.
- ✓ امکان برنامه‌ریزی حرکت اتوبوس‌ها.
- ✓ امکان ثبت و مدیریت تخلف، تنبیه، جریمه و تشویق رانندگان یا پیمانکاران حمل‌ونقل.
- یکی دیگر از این سامانه‌ها، سامانه‌های مدیریت ناوگان اتوبوس‌رانی است که عموماً دارای ویژگی‌های زیر است:
- ✓ امکان مشاهده محل و سرعت لحظه‌ای اتوبوس بر روی انواع نقشه‌ها.
- ✓ امکان مشاهده وضعیت روشن یا خاموش بودن اتوبوس‌ها.
- ✓ امکان مشاهده تاریخچه حرکتی تک‌تک اتوبوس‌ها در روزهای گذشته.
- ✓ امکان دریافت انواع گزارش‌های مدیریتی شامل:
 - زمان ورود و خروج از ایستگاه‌ها
 - نمایش محل تمامی توقف‌ها بر روی نقشه در یک بازه زمانی
 - مدت زمان توقف در هر ایستگاه
 - گزارش سرعت یک اتوبوس در یک بازه زمانی
 - نمایش مسیر طی شده بر روی نقشه در یک بازه زمانی

- ✓ امکان مشاهده و دریافت گزارش از تمام محل‌هایی که در اتوبوس باز یا بسته شده است.
- ✓ امکان برقراری ارتباط دوطرفه صوتی با راننده.
- ✓ امکان کنترل برنامه زمان‌بندی حرکت اتوبوس‌ها.



شکل ۱۸- نمونه‌هایی از خروجی رایانه‌ای سامانه مدیریت ناوگان اتوبوس‌رانی

در شکل های ۱۸ تا ۲۴ به ترتیب، اجزای یک سامانه کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری یکی از شهرهای ایران را مشاهده می کنید.

بخش مدیریت رانندگان و اتوبوس رانان

شامل ثبت اطلاعات فردی، شغل، شیفت ها، مرخصی و غیبت، تخلف و عملکرد، رسیدگی به شکایت ها و... است.

شکل ۱۹- صفحه ورود اطلاعات رانندگان در سامانه کنترل خطوط اتوبوس رانی

شکل ۲۰- صفحه مدیریت رانندگان در سامانه کنترل خطوط اتوبوس رانی

پودمان پنجم: متصدی (راهبر) کنترل خطوط درون شهری

مدیریت ناوگان

شامل ثبت نوع اتوبوس ها، تعمیرات، سرویس سوخت، دریافت گزارش رخدادهای مربوط به ناوگان در توقفگاه یا جایگاه سوخت گیری و... است. برای نمونه شکل را ببینید.

شکل ۲۱- گزارش شست و شوی اتوبوس ها

ایستگاه	شماره پلاک	کد اتوبوس	نوع خودرو	تصفیه بنزین	مدل	تصفیه بنزین گیرنده	شماره VIN	وضعیت استهلاک خودرو	وضعیت فرایند	وضعیت
ایستگاه ۷۹- ۱۲۶۹۱۱	۱۰۳	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۴	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۴	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید
ایستگاه ۷۹- ۲۲۶۲۰۹	۳۱۵	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۹	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۹	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید
ایستگاه ۷۹- ۳۸۴۴۱۳	۰۷۶	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۸	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۸	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید
ایستگاه ۷۹- ۲۱۶۱۶۴	۰۷۵	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۷	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۷	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید
ایستگاه ۷۹- ۳۸۴۱۹۶	۰۸۶	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۸	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۸	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید
ایستگاه ۷۹- ۳۸۴۱۹۳	۰۸۳	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۹	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۹	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید
ایستگاه ۷۹- ۳۸۴۱۹۱	۰۸۱	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۸	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۸	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید
ایستگاه ۷۹- ۲۱۶۱۱۹	۰۷۹	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۷	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۷	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید
ایستگاه ۷۹- ۳۸۴۱۴۴	۴۳۰	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۹	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۹	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید
ایستگاه ۷۹- ۳۸۴۱۱۹	۰۸۹	اتوبوس	بزرگ	۱۳۸۱	فرماندهی ناوگان	۱۳۸۱	۳۸۴۲۸۰۱۶۳۰۰۱۳۲	آماده به کار	تایید اطلاعات	تایید

شکل ۲۲- فرم وارد کردن اطلاعات ناوگان (خودروها)

شامل ثبت نشانی و ویژگی شرکت‌های پیمانکار، دریافت گزارش عملکرد روزانه خطوط، گزارش ماهانه سوخت و... است.

[illegible]

شکل ۲۳- صفحه مدیریت شرکت های حمل و نقل خصوصی فعال در پایانه

MEGA FORCE

گزارش

گزارش

فیلتر

تاریخ

1397/07/07

زمان

13:15:00

مکان

مکان 1

وضعیت

موفق

تاریخ	زمان	مکان	وضعیت
1397/07/07	13:15:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:15:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:16:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:17:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:18:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:19:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:20:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:21:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:22:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:23:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:24:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:25:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:26:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:27:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:28:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:29:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:30:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:31:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:32:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:33:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:35	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:40	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:45	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:50	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:34:55	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:35:00	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:35:05	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:35:10	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:35:15	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:35:20	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:35:25	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:35:30	مکان 1	موفق
1397/07/07	13:35:35	مکان 1	

شکل ۲۴- گزارش سرعت غیرمجاز خودروهای خطوط



با توجه به شکل‌های ۱۸ تا ۲۴ درباره نحوه وارد کردن اطلاعات در سامانه کنترل خطوط اتوبوس‌رانی بحث کنید. سپس با راهنمایی هنرآموز خود تحلیل کنید که متصدی کنترل خط از اطلاعات، گزارش‌ها و خروجی‌های این سامانه چگونه برای مدیریت عرضه و تقاضای خطوط استفاده می‌کند.



با حضور در یک پایانه، یک گزارش عملکردی از تعداد اتوبوس‌های فعال در خط، تعداد اتوبوس‌ها یا رانندگان دارای تأخیر یا تخلف تهیه کنید. در صورتی که پایانه به سامانه کنترل خطوط اتوبوس‌رانی مجهز است، گزارش خود را با گزارش سامانه مقایسه کنید و در غیر این صورت در گروه خود، با دیگر هنرجویان درباره ویژگی‌های گزارش خود بحث و گفت‌وگو کنید.

ارزشیابی مرحله چهارم

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

ثبت و بررسی آمار و مستندسازی

آمارگیری و مستندسازی یکی از ابزارهای ثبت و بررسی اطلاعات مربوط به سامانه حمل‌ونقل است. مهم‌ترین هدف‌های آمارگیری و مستندسازی عبارت‌اند از:

- ثبت وضعیت موجود سامانه حمل‌ونقل
- دسترسی به اطلاعات واقعی برای رفع کاستی‌ها و کمبودها، و تحلیل و برنامه‌ریزی در آینده
- دسترسی به اطلاعات مستند برای هرگونه پیگیری یا پاسخگویی قانونی

هدف و تحلیلی که ما با استفاده از آمار و مستندها در پی آن هستیم، مشخص می‌کند که چه نوع آماری باید گردآوری و ثبت شود. سامانه‌های کنترل خطوط اتوبوس‌رانی که پیش از این معرفی شد، بسیاری از گزارش‌های آماری و تحلیلی را براساس اطلاعات ورودی مانند اطلاعات رانندگان، ناوگان و خطوط، در اختیار متصدی کنترل خط قرار می‌دهند. متصدی کنترل خط نیز می‌تواند با استفاده از این آمار و مستندها به بررسی و بهبود وضعیت خطوط، پیگیری تخلفات و... بپردازد. همان‌طور که در شکل ۲۵ می‌بینید گزارش‌های آماری یکی از خروجی‌های سامانه کنترل خطوط اتوبوس‌رانی است.

نمونه‌هایی از آمارگیری‌های مربوط به خطوط اتوبوس‌رانی شهری عبارت‌اند از:

- ✓ آمارگیری از تعداد خطوط فعال اتوبوس‌رانی یک شهر و ناوگان هر کدام از خطوط (می‌تواند شامل تعداد ناوگان هر خط، سن آنها و نوع اتوبوس‌های آن باشد).
- ✓ آمارگیری از تعداد مسافران سوار و پیاده شده در هر ایستگاه با مشخص کردن خط اتوبوس مربوطه (می‌تواند به صورت مجزا برای مسافران مرد و زن صورت گیرد).
- ✓ آمارگیری از مدت توقف اتوبوس‌ها در هر ایستگاه و زمان پیمایش بین دو ایستگاه توسط آن.
- ✓ به نظر شما گردآوری و ثبت چه آمار دیگری برای مدیریت و کنترل خط مفید خواهد بود؟



شکل ۲۵- انواع گزارش‌ها در سامانه کنترل خطوط اتوبوس‌رانی

ارزشیابی شایستگی کنترل خطوط اتوبوسرانی درون شهری

شرح کار:

- تعیین یک خط اتوبوسرانی به عنوان مبنای ارزیابی)
- الف) دریافت و بررسی برنامه سفر خطوط در پایانه اتوبوسرانی شهری (به صورت 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 براساس برنامه زمانی خطوط اتوبوسرانی و شاخص‌های کنترلی عملکرد افراد و شرکت‌های طرف قرارداد

شاخص‌ها:

- الف و ب) 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 مسافربری شهری انجام شود. زمان آزمون ۱۲۰ دقیقه که ۹۰ دقیقه عملی و ۳۰ دقیقه تئوری است.

ابزار و تجهیزات:

- امکانات رایانه‌ای با نرم‌افزار نقشه (با 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 هنجار جو
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	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش:*			
	۱- استفاده از لباس مناسب	۲	
	۲- احترام به حقوق مسافران و رانندگان و پاسخگویی به موقع		
	۳- گزارش فعالیت و تردد وسایل نقلیه آلاینده به مافوق		
	۴- انجام به موقع وظایف		
میانگین نمرات**			

- * شایستگی‌های غیرفنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی‌های فنی و نمره مستمر) است.
- ** حداقل میانگین نمرات هنجار برای قبولی و کسب شایستگی، ۲ می‌باشد.

واحد یادگیری ۲

شایستگی کنترل خطوط مسافری ریلی درون شهری (مترو)



مراکز کنترل ترافیک در مترو شامل مجموعه‌ای وسیع از فرایندها و سامانه‌هایی است که امکان کنترل قطار، علائم و سرفاصله زمانی حرکت قطارها را در شبکه ریلی فراهم می‌آورند. سامانه‌های مرکز کنترل ترافیک در مترو امکان ارتباط بین راهبر قطار و راهبران مرکز کنترل ترافیک، کارکنان ایستگاه و مسافران را فراهم می‌سازند. هرگونه اشکال در سامانه‌های مرکز کنترل ترافیک مترو می‌تواند دارای تبعاتی نظیر تأخیر، تصادف و حتی سوانح جانی و مادی گسترده باشد.

مراکز کنترل ترافیک برای انجام وظایف ایمن و کارآمد به تجهیزاتی نیاز دارند که لازم است به صورت مرکزی مدیریت و پیاده‌سازی شوند. همچنین مرکز کنترل ترافیک و تسهیلات آن ابزاری کارآمد برای کنترل بهینه قطارها در مسیرهای ریلی را فراهم آورده و این اطمینان را ایجاد می‌کند که سیر و حرکت قطارها در شبکه ریلی به گونه‌ای ایمن فراهم شود. در این واحد یادگیری مهارت‌هایی مانند کاربرد نرم‌افزارهای نظارت و کنترل سیر و حرکت قطارها در شبکه ریلی درون شهری را فرا می‌گیرید.

آیا تابه حال پی برده‌اید

- برنامه‌ریزی و نظارت بر خطوط مترو چگونه انجام می‌شود؟
- از نرم‌افزارهای مرکز کنترل ترافیک قطارهای مترو و نحوه کار با آنها آگاهی دارید؟
- روابط عرضه و تقاضا برای برنامه‌ریزی مترو از طریق تنظیم سرفاصله زمانی و جداول زمان‌بندی حرکت قطارها چگونه انجام می‌شود؟
- کنترل و راهبری خطوط مترو چه اهمیتی در حمل‌ونقل ریلی درون شهری (مترو) دارد؟

استاندارد عملکرد

کنترل تردد ناوگان قطارها و تجهیزات اصلی خطوط مترو با استفاده از نرم‌افزار و براساس برنامه زمانی و شاخص‌های کنترلی عملکرد افراد

مقدمه

نگاهی به تاریخ ایجاد شهرها نشان می‌دهد که در آغاز شهرنشینی حمل‌ونقل شهروندان و یا کالاهایشان از طریق پیاده‌روی و یا با استفاده از ابزارهایی مانند درشکه صورت می‌گرفته است. با سرعت گرفتن افزایش نرخ رشد جمعیت و در نتیجه افزایش ازدحام و تراکم ترافیکی در خیابان‌ها، ایده استقرار مترو در قرن ۱۹ شکل گرفت.

مترو یکی از انواع سامانه‌های حمل‌ونقل همگانی است که با دارا بودن ظرفیت بالای جابه‌جایی شهروندان، امکان اتصال مناطق مختلف شهری را فراهم می‌آورد. مترو برخلاف اتوبوس دارای مسیرهای ویژه ای برای تردد بوده و دسترسی به این مسیرها برای عابران و سایر وسایل نقلیه شهری وجود ندارد. مسیر حرکت متروها به سه شکل روزمینی، زیرزمینی و در ارتفاع ساخته می‌شود. نخستین متروی جهان در سال ۱۸۶۳ در شهر لندن به بهره‌برداری رسید. در ایران نیز ایده احداث خطوط راه‌آهن درون شهری به زمان قاجاریه بازمی‌گردد، با این حال برنامه‌ریزی‌های تفصیلی برای ساخت و بهره‌برداری از مترو از سال ۱۳۵۰ با همکاری شرکت متروی پاریس و مشاور فرانسوی آغاز شد، از این‌رو عملیات اجرایی خط یک متروی تهران از سال ۱۳۵۶ انجام گردید.



شکل ۲۶- افتتاح نخستین متروی جهان سال ۱۸۶۳ در شهر لندن

به‌منظور افزایش سهم مترو از حمل‌ونقل عمومی راهکارهای متعددی پیشنهاد شده است که برخی از آنها افزایش تعداد قطارها و کاهش سرفاصله زمانی براساس طراحی‌های دقیق می‌باشد. به‌طور معمول در کلان‌شهرها این فاصله زمانی دو دقیقه است؛ لذا رسیدن به این هدف مستلزم سرمایه‌گذاری و حمایت از توسعه مترو است. به‌طور کلی از نظر مزایای شهری استفاده از قطارهای درون شهری به اشغال فضای کمتری منتهی می‌شود.



شکل ۲۷- مقایسه میزان فضای شهری اشغال شده برای جابه‌جایی ۶۳ نفر با استفاده از قطار شهری و خودرو

زیبایی‌شناسی در مترو با مدنظر قرار دادن نیازهای انسانی و اصول زیبایی‌شناسی در طراحی داخلی ایستگاه‌های مترو به ایجاد فضایی متنوع، سرزنده، پویا و امن کمک می‌کند، اشکال زیر نمایی از ایستگاه‌های متروی تهران (میدان جهاد) و مترو تبریز را نشان می‌دهد، تحقیق کنید رعایت اصول زیبایی‌شناسی در طراحی ایستگاه‌های مترو چه تأثیرات روانی دیگر بر مسافران خواهد داشت.

فعالیت کلاسی



خطوط راه آهن درون شهری (مترو)

در میان انواع مختلف وسایط حمل و نقل همگانی شهری، مترو یکی از سریع ترین و پاک ترین ابزارهای جابه جایی مسافران در شهرها است. از مترو به عنوان یک سیستم حمل و نقل انبوه در شهرهای زیادی از دنیا استفاده می شود. ویژگی مهم مترو حریم کاملاً حفاظت شده و جدا از سایر مسیرهای عبور و مرور است. در قطارهای مترو واگن ها بزرگ تر و سنگین ترند و ظرفیت بیشتری برای جابه جایی مسافران دارند. ظرفیت جابه جایی این سیستم ها به طور متوسط ۶۰ هزار نفر در هر ساعت و در هر جهت است. این سیستم می تواند علاوه بر جابه جایی مسافران درون شهری، برای جابه جایی و حمل مسافرانی که از شهرک ها یا شهرهای اقماری اطراف به یک شهر بزرگ رفت و آمد می کنند، به کار رود.

مترو در خطوط حومه شهری معمولاً بزرگ تر و سرعت جابه جایی مسافران نیز بالاتر است. خطوط حومه شهری عمدتاً در دو نوبت صبح و عصر با ازدحام مسافر روبه رو هستند و برای ارائه خدمات مناسب در این ساعات، معمولاً قطارها به صورت سریع السیر عمل می کنند. سرعت متوسط بالا، یکی دیگر از شاخصه های مهم مترو در حومه های شهر است زیرا این خطوط باید قادر باشند تا با انواع وسایل حمل و نقل غیرریلی نظیر اتوبوس و غیره که به طور موازی در مسیر مشابه مسافر حمل می کنند، رقابت نمایند. فواصل بین ایستگاهی در این خطوط در نزدیکی شهر اصلی بین ۱/۵ تا ۳ کیلومتر است. سیستم های حمل و نقل ریلی در بسیاری از شهرهای دنیا به صورت مکمل یکدیگر عمل نموده و هرکدام به پوشش نواحی مخصوصی در جهت افزایش جذب مسافر می پردازند. به عنوان مثال سیستم های کمکی مترو که به مترولینک معروف هستند، وظیفه جمع آوری و پخش مسافر به ایستگاه های اصلی مترو را بر عهده دارند.

برخی اهداف ایجاد مترو به ویژه در کلان شهرها به طور خلاصه به شرح زیر است:

- افزایش ایمنی در جابه جایی شهروندان؛ به معنای ایمن بودن شبکه مترو در مقابل حوادثی از قبیل آتش سوزی و تصادفات ریلی در طول مسیر حرکت قطارها
- افزایش سرعت جابه جایی مسافران
- دقت و صحت در جابه جایی مسافران
- فراهم نمودن سفرهای ارزان برای شهروندان
- نظم در ورود و خروج قطارها
- ایجاد امنیت در سفرهای شهری
- آرامش و اطمینان مسافران در ایستگاه ها و خطوط مترو در محیطی آرام و به دور از آلودگی های صوتی با ظاهری دلپذیر
- افزایش سرعت سیر و حرکت قطارها از طریق کنترل بهینه ترافیک شبکه ریلی
- ارائه جداول زمان بندی دقیق برای حرکت قطارها به دور از ترافیک های سنگین و نیز افزایش دسترس پذیری ایستگاه های مترو برای شهروندان



یکی از ملزومات استفاده نابینایان و معلولان از مترو، مناسب سازی ایستگاه‌هاست، به‌طور مثال کم بینایان با استفاده از رنگ‌بندی‌های صورت گرفته در ایستگاه مترو و نابینایان از طریق مسیر ویژه‌ای که برای آنها در نظر گرفته شده، می‌توانند به قطار درون شهری دسترسی پیدا کنند. با تحقیق میدانی بررسی نمایید، چه اقدامات دیگری در مسیر مناسب سازی مترو برای معلولان صورت گرفته است؟



در میان وسایل نقلیه همگانی، مترو ضمن آنکه از اتلاف انرژی و هدررفت سوخت جلوگیری می‌کند، مصرف انرژی کمتر و راندمان بیشتری دارد. نکته دیگری که در مورد تونل‌ها و ایستگاه‌های مترو وجود دارد، ایفای نقش پدافند غیرعامل است. استفاده از مترو به‌عنوان فضای پناهگاهی در طول ایام جنگ جهانی و سال‌های بعد از آن، مترو را به فضایی امن برای مراجعه شهروندان و تأمین نیازهایشان در شرایط جنگی و نیز محلی برای ذخیره سازی اقلام ضروری در زمان بروز بحران تبدیل کرده است.



شکل ۲۸- تصویر سمت چپ استفاده از فضای متروی مسکو به‌عنوان پناهگاه در خلال سال‌های جنگ جهانی دوم (۱۹۴۱) و تصویر سمت راست همان ایستگاه در سال ۲۰۲۴ میلادی

ویژگی های فنی مترو

در مترو واگن ها عمدتاً موتوردار بوده و لذا آنها را واگن های محرک می نامند و واگن هایی که بدون موتور هستند را تریلر می نامند. در مترو حداکثر سرعت قطارها با توجه به شرایط خطوط ریلی در حالت با راننده ۸۰ کیلومتر بر ساعت و متوسط سرعت نیز ۲۸ تا ۵۵ کیلومتر بر ساعت است. در حالت بدون راننده (خودکار) نیز متوسط سرعت بین ۲۵ تا ۴۴ کیلومتر بر ساعت است. فاصله بین ایستگاه های مترو معمولاً ۴۰۰ تا ۱۰۰۰ متر بوده و متوسط این فاصله نیز ۶۰۰ متر است. در مترو مهم ترین و حساس ترین بخش، کنترل ترافیک است که در مراکز فرمان مستقر می باشد. از سویی سامانه ها و زیرسامانه های اصلی دریافت کننده دستور و کنترل قطارها، یا در روی قطار و یا در خارج از آن نصب می شوند که سیستم های نصب شده در قطار تحت نام های سیستم های حفاظت خودکار قطار^۱ (ATP) و عملیات خودکار قطار^۲ (ATO) شناخته می شوند. هدف از طراحی و نصب این سیستم ها در ناوگان قطارهای مترو، کنترل و حفاظت اتوماتیک عملیات قطارها، نظیر کنترل سرعت از طریق افزایش دور الکتروموتورها و یا قطع آنها و اعمال ترمز در شرایط خاص مانند چراغ قرمز، اشغال بودن مسیر حرکتی توسط یک قطار دیگر و یا آماده نبودن مسیر حرکتی است. در شبکه مترو قطارها برقی بوده و انرژی خود را از یک منبع تغذیه به نام ریل سوم یا شبکه برق بالاسری دریافت می کنند.



شکل ۲۹- مقایسه برق رسانی به ناوگان قطارهای مترو با استفاده از ریل سوم (تصویر سمت چپ) و شبکه برق بالاسری (تصویر سمت راست)

تبادل داده های ترافیکی در هر لحظه با مراکز کنترل ترافیک از طریق تجهیزات مخابراتی مربوطه می باشد. سیستم های نصب شده در خارج از قطار نیز شامل مدارات راه و سایر تجهیزات تبادل اطلاعات است که در ادامه به آنها اشاره می شود. مترو دارای شاخصه های سرعت، ایمنی، صحت و دقت است که آن را از سایر وسایل حمل و نقل عمومی متمایز می کند. هرچند احداث، بهره برداری و نگهداری مترو هزینه بر است و به سرمایه گذاری های کلان دولت های مرکزی، محلی و شهرداری ها نیاز دارد، اما همواره سیاست گذاری ها در صنعت حمل و نقل عمومی درون شهری به سمت ایجاد مترو گرایش داشته است. اگر صرفه اقتصادی به شاخص های فوق افزوده شود به همان میزان تمایل به انتخاب مترو به عنوان بهترین وسیله حمل و نقل درون شهری افزایش می یابد.

۱- Automatic train protection

۲- Automatic train operation

برخی مزایای مترو

برخی مزایای مترو به شرح ذیل فهرست می‌شود:

- آلودگی‌های کمتر
- نگهداری و تعمیرات ارزان‌تر و راحت‌تر
- ظرفیت حمل مسافر بیشتر
- ایمنی بالاتر
- هزینه کمتر
- مصرف انرژی پایین‌تر به علت اصطکاک کمتر چرخ و ریل در مسیر حرکتی قطار

فعالیت کلاسی



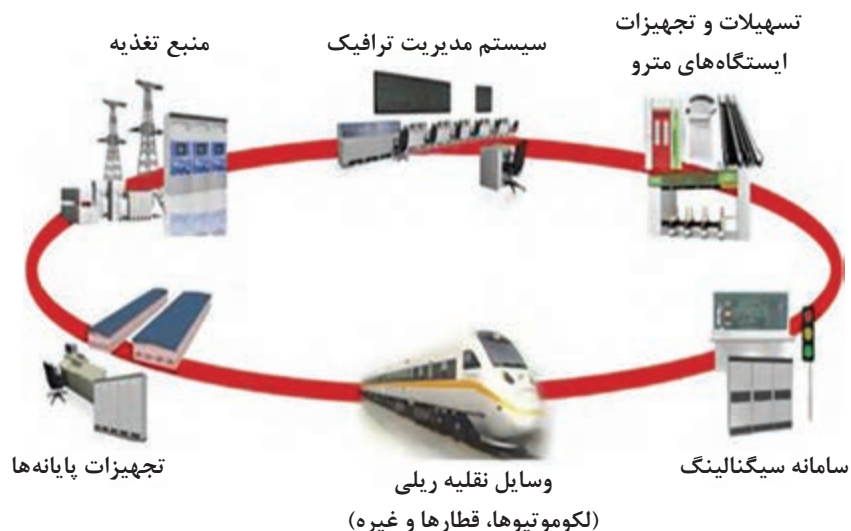
در مترو سکوی ایستگاه‌ها به صورت دو طرفه و گاه به صورت جزیره‌ای (سکو در وسط ایستگاه و بین دو ریل حرکتی قرار می‌گیرد) طراحی می‌شود. سکوهایی دو طرفه در دو طرف ریل حرکتی قرار می‌گیرند و هر یک دسترسی ورودی و خروجی مسافران به قطار را در یکی از جهت‌های حرکتی تأمین می‌نمایند. در شکل زیر یک ایستگاه جزیره‌ای (تصویر سمت چپ) و یک ایستگاه دو طرفه (تصویر سمت راست) در مترو نشان داده شده است. ایستگاه‌های یک طرفه و جزیره‌ای در مترو را با یکدیگر از نظر ساختار، معماری، جهت‌یابی، دسترسی به خروجی ایستگاه و قطار مقایسه نموده و به صورت گزارش در کلاس ارائه نمایید.



اجزای اصلی و زیرسیستم‌های حمل و نقل ریلی درون شهری (مترو)

مترو برای انجام فعالیت‌های بهره‌برداری به اجزا و عناصری نیاز دارد که در تعامل با یکدیگر ارائه خدمات به مسافران را امکان‌پذیر نماید. مهم‌ترین زیرسیستم‌های مترو به شرح زیر است:

- وسایل نقلیه ریلی (لوکوموتیوها، قطارها و غیره...)
- تسهیلات و تجهیزات خطوط و ایستگاه‌های مترو
- تسهیلات و تجهیزات پایانه‌ها
- منبع تغذیه
- سیستم مدیریت ترافیک
- سامانه سیگنالینگ



شکل ۳۰- اجزای اصلی و زیرسیستم‌های حمل و نقل ریلی درون شهری (مترو)

بنابر آنچه گفته شد و با توجه به آنکه کنترل خطوط راه آهن شهری و حومه (مترو) مستلزم آشنایی هنجاریان با ابزارهای مهندسی کنترل است لذا در ادامه به تشریح برخی سامانه‌ها نظیر سیستم سیگنالینگ پرداخته می‌شود.

سیستم سیگنالینگ^۱

سیستمی است که می‌تواند مجموعه‌ای منظم و متوالی از وظایف نظارتی را برای تنظیم و کنترل تردد ایمن حرکت قطارها در مسیر ریلی از طریق استفاده از فناوری‌های مناسب فراهم نماید. این سیستم شامل تجهیزات فنی کنار خط ریلی و نیز ابزارهای نصب شده در قطار بوده که از طریق اتصالات مخابراتی، هماهنگی و ارتباط بین ناوگان قطارها و تجهیزات کنار خط را به وجود آورده و اطلاعات خط ریلی را از طریق تجهیزات ارتباطی به مرکز کنترل و فرمان منتقل می‌نماید.

برخی از مهم‌ترین تجهیزات کنار خط شامل چراغ‌ها (سیگنال‌ها) و سوزن‌هاست. سوزن ریل یک وسیله مکانیکی است که به قطارها امکان تغییر از یک مسیر به مسیر دیگر را در تقاطع‌های ریلی فراهم می‌سازد. سوزن واژه‌ای فارسی است که از دو واژه (سو) و (زن) تشکیل شده و دلیل نام‌گذاری آن به معنای وسیله‌ای است که سو و جهت حرکت قطار را در مسیر ریلی تعیین می‌کند.



شکل ۳۱- سیگنال‌های کنار خط



شکل ۳۲- نمایی از ماشین سوزن (تصویر راست) و متعلقات سوزن (تصویر چپ)

اهداف استفاده از سامانه‌های سیگنالینگ در شبکه حمل و نقل ریلی درون شهری (مترو): اهداف استفاده از

سامانه‌های سیگنالینگ در شبکه مترو به شرح زیر فهرست می‌شوند:

- ایجاد سفرهای ایمن، کارآمد و بدون سانحه
- امکان جذب مسافر بیشتر با استفاده از ارتقای سطح ایمنی
- افزایش ظرفیت حمل مسافر و ارائه خدمات مؤثر از طریق استفاده بیشتر و بهتر از زیرساخت‌های مشترک ریلی مترو
- کاهش سرفاصله زمانی حرکت قطارها و بهبود سفرهای پیوسته

مزایای استفاده از سیستم‌های سیگنالینگ در شبکه مترو: برخی از مزایای استفاده از سامانه‌های سیگنالینگ مترو به شرح زیر است:

- کاهش احتمال بروز خطای نیروی انسانی
- جلوگیری از اتلاف زمان و هزینه در شبکه مترو
- افزایش بهره‌وری و قابلیت اطمینان شبکه مترو
- قابلیت برنامه‌ریزی مجدد شبکه مترو



با توجه به حجم بالای مسافران در مترو، استفاده از علائم و تابلوهای راهنما در مسیرهای ریلی، هر روز بیش از پیش اهمیت می‌یابد. بنابراین داشتن تابلوهای

راهنمای واضح و مؤثر از نظر اطلاع‌رسانی، برای مسافران حیاتی بوده و می‌تواند اطلاع‌رسانی دقیق به آنها را برحسب ضرورت و نیازشان فراهم نماید. تحقیق نمایید چه نوع علائم و تابلوهای دیگری غیر از علائم و تابلوهای راهنما (مانند تصویر بالا) موجود و چه کاربردهای در مترو دارند؟

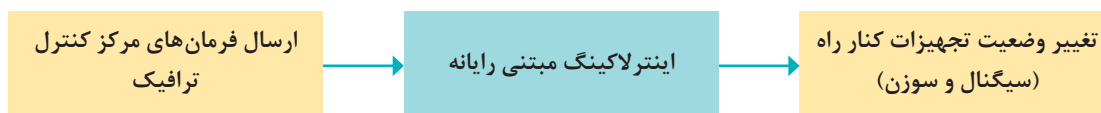
اینترلاکینگ^۱: مجموعه تجهیزات، تسهیلات و سامانه‌های مکانیکی، الکترونیکی یا الکتریکی است که از آن به منظور ایجاد عملیات ایمن یک بخش ریلی تحت کنترل سیستم سیگنالینگ صورت می‌گیرد. به عبارت دیگر به قلب سیستم سیگنالینگ، اینترلاکینگ اطلاق می‌شود. اینترلاکینگ سامانه‌ای است که با ایجاد قفل‌بندی هم‌زمان بین سیگنال‌ها و سوزن‌ها و غیره، شرایط لازم و مناسب را برای عملیات مسیرسازی قابل اطمینان ناوگان قطارها در شبکه ریلی فراهم می‌آورد. مواردی که اینترلاکینگ می‌تواند از بروز سوانح ریلی پیشگیری کند به شرح زیر است:



- احتمال بروز سوانح و تصادفات غیرمترقبه در ایستگاه‌ها
- احتمال بروز سانحه در هر یک از قطعات ریلی
- احتمال بروز سانحه در تقاطع‌ها (در مواردی که قطارها با دیگر مدهای حمل‌ونقل مسافری تداخل دارند).

شکل ۳۳- نمونه‌ای از اینترلاکینگ مبتنی بر رله در مترو

نحوه ارسال دستورات مرکز کنترل ترافیک به تجهیزات کنار راه: سیستم سیگنالینگ در واقع واسطه بین مراکز کنترل ترافیک و تجهیزات کنار خط از قبیل سیگنال و سوزن است و در ادامه سیستم اینترلاکینگ این اصول و دستورات را پیاده‌سازی می‌کند. در شکل ۳۴ نحوه اتصال سیستم اینترلاکینگ به تجهیزات مراکز کنترل ترافیک نشان داده شده است. در این شکل دستورات مرکز فرمان برای تغییر وضعیت تجهیزات کنترلی از طریق رایانه اینترلاکینگ^۲ (CBI) ارسال و منتقل می‌شود.



شکل ۳۴- انتقال دستورات تغییر وضعیت به تجهیزات کنار راه (سیگنال‌ها و سوزن‌ها)

۱- Interlocking

۲- Computer Based Interlocking



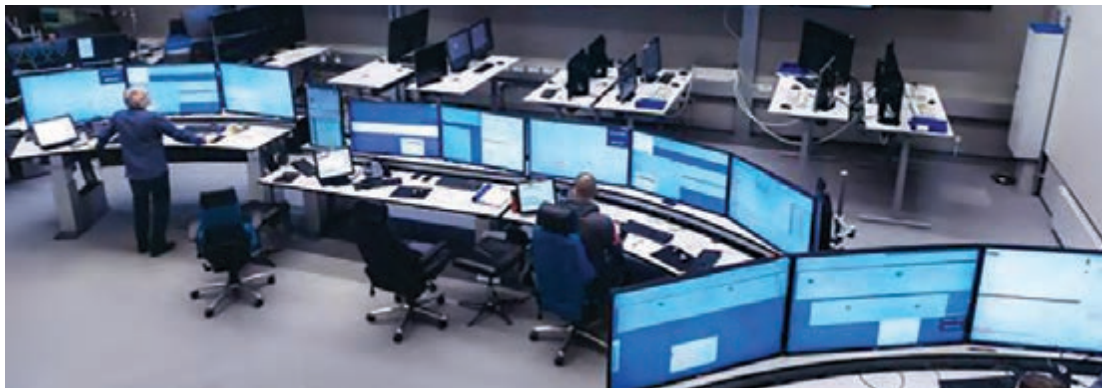
سانحه ریلی حادثه‌ای است که بین دو یا چند قطار رخ می‌دهد. برخی سوانح ریلی در نتیجه خطا در سامانه‌های سیگنالینگ به وجود می‌آید. بنابراین در غیاب سیستم سیگنالینگ احتمال بروز سوانح ریلی افزایش می‌یابد. تحقیق کنید که چه سوانحی در شبکه ریلی در اثر اشکال و یا فقدان سیستم سیگنالینگ رخ داده است؟



مرکز کنترل ترافیک مترو

از مراکز کنترل ترافیک برای نظارت و راهبری خطوط ریلی در مواقع عادی و اضطراری استفاده می‌شود و این به معنای آن است که نظارت بر تردد قطارها و هدایت آنها در تمامی وضعیت‌ها از وظایف مراکز کنترل ترافیک می‌باشد. مرکز کنترل ترافیک به عنوان رکن اصلی تصمیم‌گیری در عملیات بهره‌برداری مترو محسوب می‌شود که بر کلیه عملیات بهره‌برداری خطوط مترو نظارت و کنترل می‌نماید. یکی از مهم‌ترین عوامل در کنترل ترافیک شبکه ریلی علاوه بر نظارت بر تردد ناوگان قطارها در طول مسیر، برقراری ارتباط مستمر در طول خط با ناوگان قطارها است. در شبکه مترو مراکز کنترل ترافیک به دو دسته کلی تقسیم می‌شوند که در ادامه توضیح داده می‌شود.

واحد کنترل ترافیک مرکزی: این مراکز با شبکه گسترده‌ای از ارتباطات و تجهیزات برخط و از طریق ارتباط دائم و مستمر با کلیه مراکز کنترل محلی و مسیرهای ریلی تحت پوشش آنها، مسیرسازی، کنترل، پایش مداوم حرکت و موقعیت قطارها، برقراری ارتباط و ابلاغ فرامین کنترلی به ناوگان قطارها را پیاده‌سازی نموده و به عملیات کنترل ترافیک خطوط ریلی می‌پردازد. این مراکز قادرند کلیه وقایع و عملیات محدوده‌های مراکز کنترل محلی در سراسر مسیرهای ریلی را به صورت یکپارچه مشاهده و تصمیم‌گیری نمایند؛ بنابراین واحد کنترل ترافیک مرکزی می‌تواند کل مسیر و شبکه ریلی را مشاهده و به تمام تجهیزات طول خط فرامین کنترلی را صادر نماید.



شکل ۳۵- نمایی از واحد کنترل ترافیک مرکزی



شکل ۳۶- نمایی از مرکز کنترل ترافیک محلی

مراکز کنترل ترافیک محلی: به دلیل وسعت زیاد مناطق تحت پوشش خدمات حمل و نقل ریلی درون شهری (مترو) و نیز وجود مسافت زیاد از مبادی اعزام قطارها در محل‌هایی واقع در بین مسیرهای ریلی، مراکزی تحت عنوان مراکز کنترل ترافیک محلی ایجاد شده‌اند شکل ۳۶ نمایی از یک مرکز کنترل ترافیک محلی را نشان می‌دهد. مکان‌یابی این مراکز عمدتاً با توجه به محل‌های سوزن‌های مسیر اصلی و انشعابات آن می‌باشد زیرا در صورت وقوع و یا بروز هر مشکلی در تجهیزات سخت‌افزاری و یا نرم‌افزاری امکان

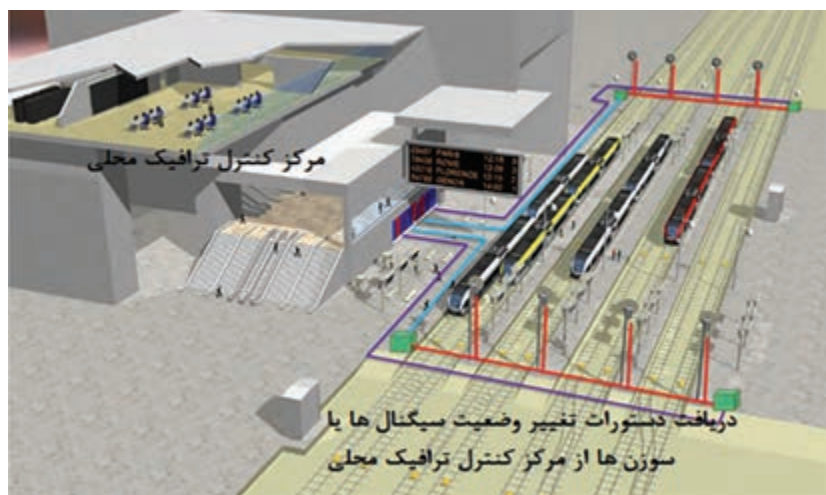
مسیرسازی به صورت دستی وجود داشته باشد. همچنین این مراکز به عنوان پشتیبان مهم واحد کنترل ترافیک مرکزی عمل می‌نمایند، در واقع این مراکز فقط کنترل کننده محدوده کوچکی از خطوط ریلی در مجاورت محل استقرار خود بوده و در تمامی اوقات تحت فرماندهی واحد کنترل ترافیک مرکزی هستند.

یکی از مسائل مهم در برنامه‌ریزی حمل و نقل شهری انتخاب نوع سیستم حمل و نقل مناسب است. انتخاب هریک از سامانه‌های حمل و نقل عمومی در مطالعات برنامه‌ریزی غالباً مستلزم مقایسه بین سیستم‌های مختلف حمل و نقل است. در تصویر زیر مترو (سمت چپ)، قطار سبک شهری (وسط) و مونوریل (سمت راست) نشان داده شده است. در مورد مزایا و معایب هر یک نظیر هزینه‌های ساخت، نگهداری و تعمیرات و بهره‌برداری از آنها در حمل و نقل درون شهری تحقیق میدانی کنید؛ همچنین نمودار آنها را از نظر تعداد مسافرانی که در هر ساعت و در هر جهت جابه‌جا می‌کنند مقایسه و به صورت اسلاید در کلاس ارائه نمایید.



عملیات کنترل ترافیک خطوط مترو: عملیات کنترل ترافیک خطوط مترو، نقش مهمی در ایمنی و به هنگام بودن حرکت قطارها و جلوگیری از توقف بیش از حد قطارها دارد. امکاناتی که جهت اجرایی شدن این مهم در اختیار راهبران مرکز کنترل ترافیک قرار می گیرد، سبب می شود سامانه کنترل ترافیک مکانیزه شده و از نیروی انسانی کمتری در این عملیات بهره گرفته شود و در نتیجه باعث کاهش ریسک در عملیات نظارت و کنترل ناوگان قطارها شود. به طور معمول در ابتدای بهره برداری از خطوط جدید مترو و یا در توسعه خطوط فعلی، وظیفه هدایت و کنترل ترافیک و حفظ ایمنی تردها به عهده راهبران کنترل ترافیک است و لذا باتوجه به عدم نظارت تجهیزات خودکار نیاز به دقتی مضاعف در کنترل تردد قطارها می باشد. در یک مسیر ریلی که فاقد تجهیزات سامانه اینترلاکینگ است، قطعات ریلی ثابتی تعریف شده و با استقرار گروه های کاری از راهبران مرکز کنترل ترافیک در ابتدا و

انتهای هر مسیر ریلی و با نظارت مستقیم واحد کنترل مرکزی بر نحوه هدایت قطارها، امکان بهره برداری از شبکه مترو فراهم می شود. شکل ۳۷ استقرار راهبران کنترل ترافیک محلی را نشان می دهد.



شکل ۳۷- عملیات کنترل ترافیک در شبکه مترو (در یک ایستگاه محلی)



نقشه های مترو برای یافتن موقعیت دقیق جغرافیایی هر ایستگاه در سطح شهر مورد استفاده قرار می گیرند. برخی از ایستگاه ها برای معلولان و نابینایان مناسب سازی شده است. با حضور در سایت رایانه هنرستان و از طریق جست و جوی سایت متروی تهران بررسی نمایید که ایستگاه های مناسب برای معلولان و نابینایان دارای چه امکاناتی است و چگونه بر روی نقشه نشان داده شده است؟

فعالیت کلاسی



برنامه‌ریزی سیر و حرکت ناوگان قطارها در شبکه مترو

یکی از مسائل مهم در صنعت حمل‌ونقل ریلی درون‌شهری (مترو)، برنامه‌ریزی زمان‌بندی سیر و حرکت قطارها در شبکه ریلی است. طی سال‌های اخیر رویکردها و ابزارهای محاسباتی متعددی برای بهینه‌سازی جداول زمان‌بندی حرکت قطارها ارائه شده است. آنچه بیش از همه حائز اهمیت است تأکید بر مؤلفه‌های تأثیرگذار در تنظیم جداول زمان‌بندی سیر و حرکت و کنترل ترافیک قطارها است که خود دارای ماهیتی پویا بوده و عواملی نظیر سرفاصله‌ی زمانی حرکت قطارها، تعداد قطارهای فعال و یا آماده برای سرویس در شرایط اضطراری، تعداد ایستگاه‌های طی شده از مبدأ و یا ایستگاه‌های باقی‌مانده تا مقصد و... را مورد توجه قرار می‌دهد.

طی سال‌های اخیر با افزایش روند تقاضا برای استفاده از خدمات حمل‌ونقل ریلی درون‌شهری (مترو)؛ حجم ترافیک و ازدحام مترو نسبت به گذشته افزایش چشمگیری داشته است، از این‌رو با افزایش تقاضا برای استفاده از قطارهای مترو در سفرهای درون‌شهری، بهینه‌سازی آنها برای پاسخگویی مطمئن و مناسب در بازه‌های زمانی مختلف و برای مقابله با تأخیرهای احتمالی در شبکه ریلی بسیار ضروری به نظر می‌رسد. در این رابطه تنظیم جدول زمان‌بندی حرکت قطارها مستلزم وجود زیرساخت‌های هوشمند و نیروی انسانی دارای صلاحیت است.

جدول زمان‌بندی حرکت قطارها: در شبکه مترو، بخشی از وظایف حساس نظارتی و کنترلی خطوط ریلی مربوط به شیوه‌های تنظیم جداول زمان‌بندی ناوگان قطارها است. یک جدول زمان‌بندی دربرگیرنده مجموعه‌ای از اطلاعات است که برای ایستگاه‌ها، پایانه‌ها، تعمیرگاه‌ها و... عملکرد هر قطار را در بازه‌های زمانی فعالیت شبکه مترو تشریح می‌نماید. اطلاعات جداول زمان‌بندی حرکت قطارها شامل زمان ورود قطار به یک ایستگاه خاص، مدت‌زمان توقف قطار در ایستگاه‌ها، تعداد قطارهای فعال در مسیر ریلی، تعداد قطارهای رزرو و آماده اعزام، طول زمان سیر و حرکت در قطارها تا مقصد، فاصله زمانی تا ایستگاه بعدی و غیره است.

به‌منظور پوشش تعطیلات و وقایع غیربرنامه‌ریزی نشده و نظایر آن، جداول زمان‌بندی متعددی وجود دارد که هر یک براساس اطلاعات مربوط به آن رویداد خاص، تنظیم شده است. این جداول می‌توانند علاوه بر روزهای هفته برای شرایط مختلفی مانند پایان هفته‌ها، تعطیلات رسمی و غیره؛ در مترو مورد استفاده قرار گیرند. بنابراین در هر لحظه از طول زمان بهره‌برداری تنها یکی از این جداول می‌تواند فعال باشد. در عین حال نیز امکان اصلاح و فراخوانی هر جدول متناسب با شرایط آن موقعیت خاص وجود دارد. همچنین با ورود قطار به هر ایستگاه، سامانه کنترل جداول زمان‌بندی واقعی؛ زمان ورود قطارها را با جداول اسمی به‌طور مرتب مقایسه نموده و در صورت وجود هرگونه انحراف از جدول زمان‌بندی از پیش تدوین شده، می‌تواند اصلاحات مورد نیاز را برای بازگشت عملیات خطوط به وضع عادی اعمال نماید. جدول ۵ نمونه‌ای از برنامه زمان‌بندی براساس سرفاصله‌های زمانی مختلف است.

از مبدا ایستگاه تجریش					
روزهای شنبه تا چهارشنبه		پنج شنبه ها		جمعه و روزهای تعطیل	
ساعت	هدوی	ساعت	هدوی	ساعت	هدوی
۵:۳۰-۶:۱۰	۲۰ دقیقه	۵:۳۰-۶:۱۰	۲۰ دقیقه	۶:۰۰-۶:۴۰	۲۰ دقیقه
۶:۱۰-۶:۳۰	۱۰ دقیقه	۶:۱۰-۶:۳۰	۱۰ دقیقه	۶:۴۰-۷:۳۰	۱۰ دقیقه
۶:۳۰-۱۱:۰۰	۵ دقیقه	۶:۳۰-۱۰:۰۰	۵ دقیقه	۷:۳۰-۲۱:۲۰	۷ دقیقه
۱۱:۰۰-۱۵:۳۰	۶ دقیقه	۱۰:۰۰-۱۹:۰۶	۶ دقیقه	۲۱:۲۰-۲۲:۰۰	۱۰ دقیقه
۱۵:۳۰-۱۹:۴۰	۵ دقیقه	۱۹:۰۶-۲۱:۱۰	۷ دقیقه		
۱۹:۴۰-۲۰:۳۴	۶ دقیقه	۲۱:۱۰-۲۲:۰۰	۱۰ دقیقه		
۲۰:۳۴-۲۱:۳۰	۸ دقیقه				
۲۱:۳۰-۲۲:۰۰	۱۰ دقیقه				

شکل ۳۸- نمونه جدول زمان بندی بر اساس هدوی ها (سرفاصله های زمانی) مختلف

جدول زیر بخشی از یک جدول زمان بندی بین دو ایستگاه متروی صادقیه و امام خمینی (ره) برای راهبران اصلی و کمکی با نام فرضی و شماره قطار فرضی را نشان می دهد. با حضور در سایت رایانه هنرستان، با استفاده از نرم افزار اکسل و با فرض سه بازه زمانی به طوری که از ساعت ۷ تا ۱۰ صبح سر فاصله زمانی ۵ دقیقه، ۱۷ تا ۲۰، ۶ دقیقه و سایر زمان های سرویس دهی تا ساعت ۲۳ شب ۱۰ دقیقه باشد جدول را تکمیل و نمودارهای آن را ترسیم نمایید.

ساعت دریافت در ایستگاه امام خمینی (ره)	شماره قطار	راهبر اصلی	راهبر کمکی	ساعت اعزام از حرکت از ایستگاه صادقیه	هدوی
۶/۳۲	۱۰۰	رضا	علی	۶/۱۵	۶/۱۵
					۷/۰۵
					۷/۳۵
					۸/۰۵
					۸/۳۵



عناصر تشکیل دهنده جداول زمان بندی حرکت قطارها

سه قسمت اصلی هر جدول زمان بندی برای سیر و حرکت قطارها در شبکه مترو به شرح زیر می باشد:

بخش کنترلی: در شبکه مترو هر جدول زمان بندی برای یکی از روزهای خاص هفته تعریف شده است که به صورت خودکار در ابتدای هر روز کاری فعال می گردد. در حالت های غیر از این، بسته به شرایط و با درخواست راهبر کنترل ترافیک و یا به صورت خودکار جدول زمانی از طریق سامانه کنترل ترافیک تغییر یافته و در نتیجه داده های آن به روز می شود.

پردازش اولیه زمان سیر و حرکت قطارها در مسیر ریلی: هنگامی که یک جدول زمانی خاص فعال می شود، قطارها براساس آن به یک مسیر حرکتی خاص انتساب می یابد و به این ترتیب میان شماره قطار و شماره قطعه در مسیر حرکتی یک تناظر به وجود می آید. پیش از شروع سرویس های روزانه، قطارها در پارکینگ و آشیانه های مختص خود مستقر هستند و اینکه چه قطاری از چه مسیری وارد خط شود، خود فرایندی است که پس از پردازش نهایی سامانه ترافیکی مشخص می شود.

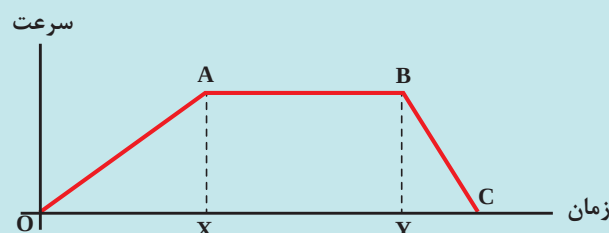
پردازش نهایی سیر و حرکت قطارها در سامانه ریلی: در پایان و پس از تکمیل جدول، این مدل برای سیر و حرکت قطارها و هدایت آنها به سمت پارکینگ مورد استفاده قرار می گیرد. این حالت در واقع معکوس مراحل در حالت دوم است.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۱	تنظیم برنامه زمان بندی حرکت قطارها	- رایانه - زمان ۲۰ دقیقه - محل برگزاری آزمون: سایت هنرستان - اطلاعات و نقشه جامع مسیر ریلی، تعداد قطارها، زمان سیر قطار در مسیر ریلی در اختیار باشد.	۱- تهیه جدول زمان بندی سیر و حرکت قطارها در یک مسیر ریلی خاص ۲- جدول زمان بندی سیر و حرکت قطارها به صورت ناقص تهیه می شود.	جدول زمان بندی حرکت قطارها با برنامه جامع ترافیکی خطوط ریلی تطابق دارد.	۳	
				تأیید چک لیست فنی سر فاصله مندرج در جدول زمان بندی با حاشیه ایمنی برای انجام هر سفر	۲	
				جدول زمان بندی حرکت قطارها تهیه نشده است.	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- رعایت قوانین ترافیک قطارها ۲- رعایت دقت در تنظیم برنامه زمان بندی ۳- مدیریت زمان ۴- تنظیم برنامه بهینه قطارها (کمک به راهبری بهینه) برای کاهش مصرف انرژی	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۳	
				رعایت موارد ۲ و ۳ و ۴	۲	
				رعایت مورد ۲	۱	



نمودار «سرعت - زمان» زیر نشان‌دهنده سیر و حرکت قطار در یک قطعه خاص از مسیر مترو از لحظه شتاب‌گیری تا توقف کامل است، بخش‌های مختلف این نمودار را براساس شتاب قطار در هر بازه زمانی تا لحظه توقف قطار با استفاده از معادله محاسبه سرعت در علم سینماتیک فیزیک توضیح دهید.



تنظیم مسیر حرکت قطارها در شبکه ریلی از طریق جداول زمان‌بندی: یکی از خروجی‌های مهم جداول زمان‌بندی حرکت قطارها، فعال‌شدن فرایندهای نظارتی و تنظیم فاصله زمانی حرکت قطارها (هدوی) و هماهنگی آن با سایر زیرسیستم‌های ترافیکی به‌منظور تعیین سرعت، شتاب و زمان ترمزگیری قطارهاست. باتوجه‌به تعریف جداول زمان‌بندی، حرکت هر قطار براساس برنامه از پیش تعیین شده، صورت می‌گیرد و زمان رسیدن قطارها به هر یک از ایستگاه‌ها در شرایط نرمال باید با جدول زمان‌بندی مربوطه یکسان باشد. باین حال همچنان احتمال بروز وقایع غیرمترقبه در شبکه ریلی وجود دارد که به آن اختلال می‌گویند.

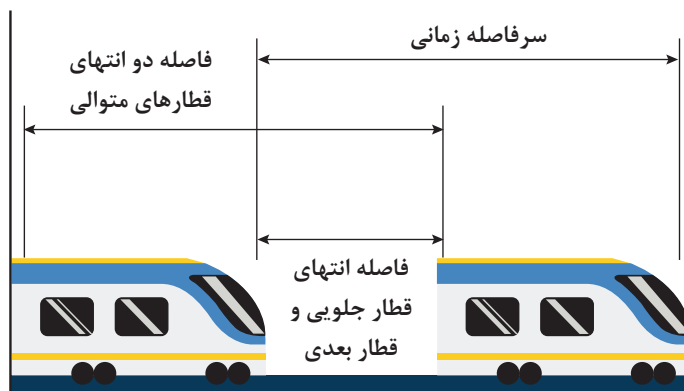
به‌عنوان مثال در حالت عادی شبکه ریلی هر قطار مدت‌زمان معینی در یک ایستگاه توقف می‌کند و پس از طی این مدت، درهای قطار بسته شده و قطار آماده حرکت می‌شود و چنانچه پس از انقضای این مدت به هر علتی درهای قطار بسته نشود و یا فرامین مرکز کنترل ترافیک در مورد حرکت قطار به علت خرابی مدار راه و یا عوامل دیگر ارسال نگردد، اعزام قطار از ایستگاه با تأخیر مواجه خواهد شد. باتوجه‌به موارد فوق‌الذکر برای پیاده‌سازی یک برنامه بهینه سیر و حرکت قطارها و با استفاده از جداول زمان‌بندی بهره‌برداری مترو، لازم است در خصوص رفع تأخیرهای احتمالی و تطبیق مرتب آن با جداول زمان‌بندی استقرار یافته، اقدامات مؤثر از طریق سامانه‌های هوشمند به عمل آید.

تأخیرها اغلب ناشی از ازدحام بالای مسافری در ساعات اوج است که با ظرفیت قطارها و ایستگاه‌ها در شبکه نسبت مستقیم دارد. به‌عنوان مثال در ساعات ابتدایی صبح و یا ساعات پایانی هر روز کاری، حجم و بار مسافری بسیار بالاست و لذا لازم است از شیوه استفاده از زمان‌های مکمل (بافر^۱) استفاده شود. در یک شیوه جبران تأخیر، زمان‌های توقف قطارهای دارای تأخیر در ایستگاه‌های بعدی کاهش یافته و از طریق افزایش سرعت زمان سیر آنها برای جبران تأخیر ایجاد شده، کمتر شود و یا قطارها بدون توقف از برخی ایستگاه عبور نمایند.



درهای لبه سکو می‌توانند برای جداسازی سکوی ایستگاه از ریل قطار طراحی شوند. این درها در ایستگاه‌های مترو به منظور افزایش ایمنی و کاهش اتلاف انرژی بدون کاستن از حجم ترافیک و جابه‌جایی مسافر به کار می‌روند. بررسی نمایید این درها چه کاربردی در پیشگیری از بروز سوانح دارند؟

هدوی (سرفاصله زمانی حرکت قطارها): در اصطلاح عام، سرفاصله زمانی حرکت قطارها (هدوی) در یک سامانه ریلی عبارت است از مدت زمانی که بین وسایل نقلیه وجود دارد. حداقل سرفاصله زمانی ناظر بر کوتاه‌ترین مسافت بین دو قطار متوالی است. ارائه یک تعریف دقیق از سرفاصله زمانی بسته به کاربرد آن در شبکه حمل‌ونقل متفاوت است. به‌طور ویژه و از منظر محاسباتی به‌عنوان فاصله‌ای از ابتدای یک وسیله نقلیه متحرک تا ابتدای وسیله نقلیه متحرک بعدی مطرح می‌شود.



شکل ۳۹- نمایش گرافیکی تنظیم هدوی (سرفاصله زمانی) حرکت قطارها

با این حال مشاهده می‌شود که کاربست وسیع‌تر سرفاصله زمانی (هدوی) اغلب برای بخش‌های حمل‌ونقل ریلی و اتوبوس‌رانی معمول است. در این نوع از شبکه‌های حمل‌ونقل، تعداد مسافرانی که توسط خطوط ریلی یا متروها جابه‌جا می‌شوند، بسیار بالاست، از این رو آن را حمل‌ونقل انبوه و سریع می‌نامند. این نوع از وسایل حمل‌ونقل به مسیرهای کمتر و زیرساخت‌های بیشتری نیاز دارند که در نتیجه می‌تواند آن را پرهزینه و گران نماید.

شهرهای بزرگ و مدرن عمدتاً به سیستم‌های ریلی مسافری با ظرفیت‌های بالا نیاز دارند تا بتواند به تقاضای بالای مسافری پاسخ دهد. ارتقا و بهبود سامانه‌های سیگنالینگ و بهره‌گیری از روش‌های جدید و استفاده از بلاک‌های متحرک^۱ به طرز چشمگیری به پیشرفت و توسعه خطوط ریلی کمک کرده است. در این بین روش‌های متنوعی برای اندازه‌گیری و بیان مفاهیم فاصله زمانی بین وسایل نقلیه ریلی وجود دارد که خود به زمینه تاریخی و فرهنگ کشورها در زمینه‌های صنعتی و حمل‌ونقلی بازمی‌گردد.

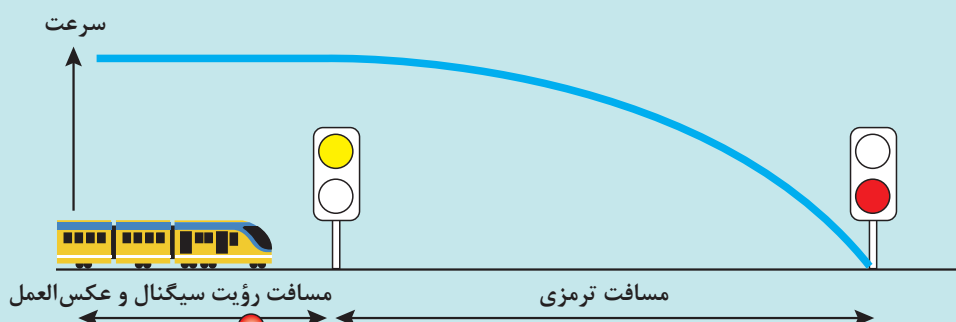
اصطلاح سرفاصله زمانی از صنعت حمل‌ونقل ریلی وارد ادبیات حمل‌ونقل شده است و این یعنی قراردادن تمرکز در جایی که فاصله میان قطارها در مقایسه با طول آنها نسبتاً بالاست. در این روش اندازه‌گیری فاصله زمانی براساس بخش ابتدایی یک قطار در حال حرکت تا جلوی قطار بعدی در یک توالی و با توجه به جدول زمان‌بندی حرکت قطارها انجام می‌شود. با این حال تعیین سرفاصله زمانی براساس فاصله جلوی یک قطار تا جلوی قطار متوالی بعدی همواره ایمنی را به‌طور دقیق تضمین نمی‌نماید. این امر و پیامدهای ایمنی آن به‌ویژه در مورد سامانه‌های مترو بیشتر خود را نشان می‌دهد. با این حال در مترو طول قطارها به نسبت راه‌آهن کوتاه بوده و فواصل مجاز برای توقف طولانی‌تر است، از این‌رو سرفاصله زمانی براساس دو ابتدای قطارهای متوالی یک حاشیه ایمنی جزئی ایجاد می‌کند. از سوی دیگر در فضاهایی که طول وسایل نقلیه متفاوت است با توجه به فرکانس بالای قطارها، فواصل توقف یا فواصل میان قطارها کمتر بوده و از این‌رو مقیاس اندازه‌گیری، براساس ابتدا تا انتهای قطارهای متوالی در یک مسیر ریلی است.

در این بین مقیاس‌ها و واحدهای اندازه‌گیری با توجه به نوع شبکه از تنوع برخوردار بوده و می‌تواند متفاوت باشد. رایج‌ترین اصطلاح در این بین استفاده از زمان عبور یک قطار از یک نقطه معین شبکه تا رسیدن قطار بعدی است. روشی که در متروی مسکو در این خصوص رایج است ناظر بر زمانی است که یک قطار از یک نقطه خاص عبور نموده و سپس از طریق اندازه‌گیری زمان برای عبور قطار بعدی از همان نقطه، فاصله دو ابتدای قطارهای متوالی را مشخص می‌نمایند.

فعالیت کلاسی



فاصله‌ای که قطار از زمان تشخیص سیگنال قرمز توسط راهبر تا زمانی که قطار به‌طور کامل متوقف می‌شود طی می‌کند، فاصله توقف نام دارد. فاصله‌ای که قطار از زمان اعمال ترمز تا زمان ایست کامل طی می‌کند، مسافت ترمزی نام دارد. تحقیق نمایید فاصله‌های توقف و ترمز برای یک قطار حدوداً چقدر است؟

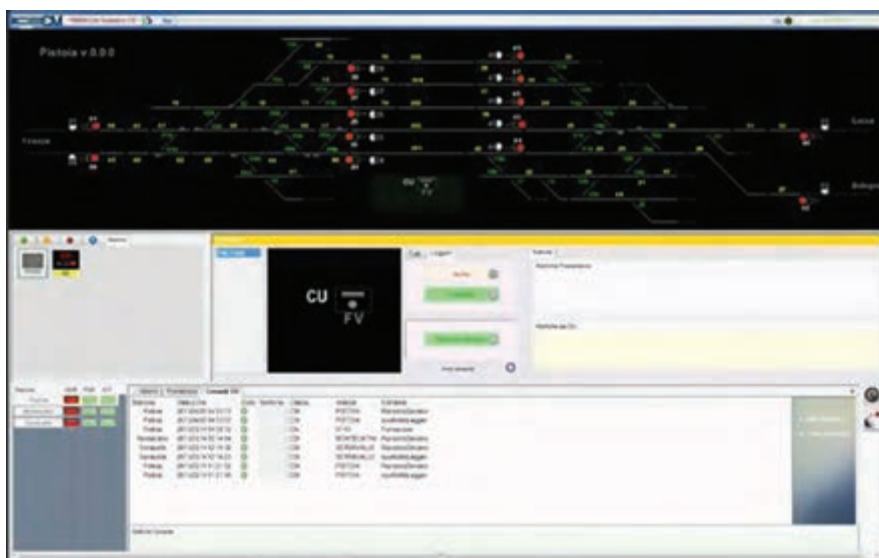


ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۲	پذیرش و اعزام قطارها	- رایانه - زمان ۳۰ دقیقه محل برگزاری آزمون: سایت هنرستان اطلاعات زمان ورود قطار به هر ایستگاه، زمان توقف قطار در هر ایستگاه، زمان ترک قطار در هر ایستگاه، هماهنگی با راهبران قطار در اختیار باشد.	۱- تهیه مقدار سرفاصله زمانی (هدوی)، زمان سیر قطار در مسیر ریلی، شناسایی قطارهای دارای تأخیر و تعجیل ۲- انجام ناقص موارد فوق	برنامه اعزام و پذیرش قطارها با جدول زمان بندی از پیش تنظیم شده تطابق دارد و اعزام به موقع قطار از طریق سیگنال ترک ایستگاه براساس حاشیه‌های ایمنی سیر و حرکت	۳	
				اعزام به موقع قطار از طریق سیگنال ترک ایستگاه براساس حاشیه‌های ایمنی سیر و حرکت	۲	
				پذیرش و اعزام صورت نمی‌گیرد.	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- توجه به قوانین مربوط به سیر و حرکت قطارها در مسیر ریلی ۲- انجام دقیق و صحیح وظایف ۳- مدیریت زمان ۴- ارتباط مؤثر با راهبران قطار و سایر مراجع ذی صلاح مرتبط	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت موارد	رعایت همه موارد	۳	
				رعایت موارد ۲ و ۳ و ۴	۲	
				رعایت مورد ۲	۱	

نرم افزارهای کنترل ترافیک در شبکه حمل و نقل ریلی درون شهری (مترو)

برخی از مهم ترین نرم افزارهای کنترل ترافیک در مترو عبارت اند از: نرم افزاری هایی با طراحی عملکرد خودکار یا نیمه خودکار در مراکز کنترلی حمل و نقل ریلی درون شهری که به عنوان واسطه ای بین کاربر (راهبر مرکز کنترل) و سیستم سخت افزاری کنترل ترافیک برای نمایش علائم، عملیات مانیتورینگ مسیرهای ریلی، پایش حرکت قطارها و نظارت بر تردد ایمن آنها، اجرای مسیرسازی و صدور فرامین راهبر مرکز کنترل ترافیک استفاده می شود. در شکل ۴۰ نمونه ای از صفحه نمایش نرم افزارهای کنترل ترافیک شبکه ریلی را مشاهده می کنید.



شکل ۴۰- نمونه ای از صفحه نمایش نرم افزارهای کنترل ترافیک شبکه ریلی درون شهری

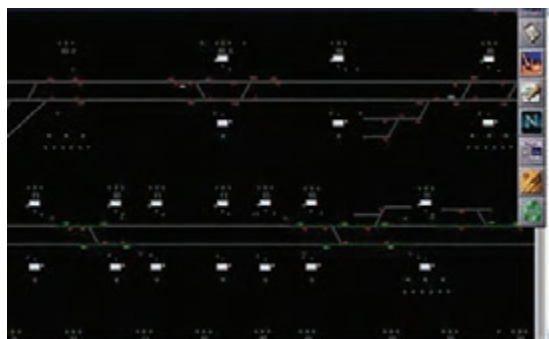
واسطه «ماشین – کاربر» (میمیک پانل) در مرکز کنترل ترافیک (Mimic Panel): نظارت و کنترل بر تردد ناوگان قطارها از طریق سامانه های رایانه ای بر روی پانل مرکز کنترل ترافیک مرکزی انجام می شود. این سامانه بنا به مقتضیات زمانی و مکانی به شیوه های متفاوتی و با بهره گیری از شیوه های کنترلی متفاوت فرایندهای نظارتی را انجام می دهد.



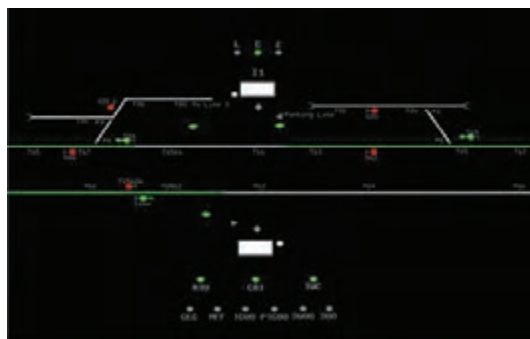
شکل ۴۱- نمایشگرهای میمیک پانل (ماشین – کاربر) در مرکز کنترل ترافیک

سیستم ترافیک خودکار رایانه‌ای^۱ (CATS):

در شبکه مترو چنانچه قطارها از برنامه زمانی انحراف داشته باشند و استفاده از دستورهای کاهش سرعت و یا افزایش سرعت ضرورت یابد، راهبران مرکز کنترل ترافیک می‌توانند از نرم‌افزاری به نام CATS استفاده کنند. این نرم‌افزار کنترل خطوط ریلی را با دقت بسیار بالا و خطای کم و در حد صفر امکان‌پذیر می‌نماید. در شکل‌های ۴۲ و ۴۳ بخشی از صفحه نمایش این نرم‌افزار را مشاهده می‌کنید.

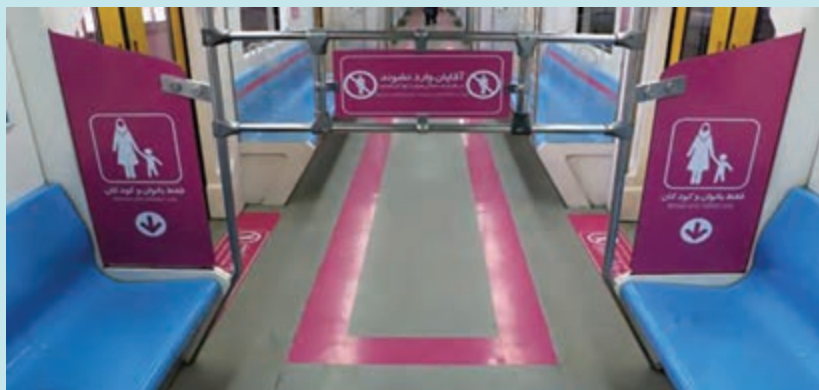


شکل ۴۳- نمایش کل مسیر مترو و پایانه‌های آن در نرم‌افزار CATS



شکل ۴۲- نمایش بخشی از خطوط در نرم‌افزار CATS

یکی از کارکردهای مهم مترو توجه به امور فرهنگی است. تصویر زیر اختصاص واگن ویژه‌ای برای کودکان و بانوان را نشان می‌دهد. با بازدید میدانی تحقیق کنید چه کارکردهای فرهنگی دیگری در قطارها و ایستگاه‌های مترو انجام می‌شود، تصویر تهیه نموده و در کلاس ارائه دهید.



ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها / داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۳	نظارت و کنترل تردد ناوگان قطارها در خطوط ریلی درون شهری	- رایانه - زمان ۲۵ دقیقه محل برگزاری آزمون سایت رایانه هنرستان اطلاعات جدول زمان بندی حرکت قطارها و تردد قطارها در مسیر ریلی در اختیار باشد.	۱- تعیین تعداد اعزام‌های به موقع قطارها، تعیین تعداد حرکت‌های مسافری دارای تأخیر، تعیین تعداد حرکت‌های مسافری دارای تعجیل، تعیین تعداد حرکت‌های مسافری لغو شده ۲- انجام ناقص برخی از موارد فوق	تعیین تعداد اعزام‌های به موقع قطارها، تعیین تعداد حرکت‌های مسافری دارای تأخیر، تعیین تعداد حرکت‌های مسافری دارای تعجیل، تعیین تعداد حرکت‌های مسافری لغو شده براساس جدول زمان بندی از پیش طراحی شده انجام می گیرد.	۳	
				تعیین تعداد اعزام‌های به موقع قطارها از ایستگاه‌های مبادی یا طول مسیر	۲	
				تعیین تعداد اعزام‌های به موقع قطار به صورت ناقص	۱	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- توجه به قوانین مربوط به سیر و حرکت قطارها در مسیر ریلی ۲- مدیریت زمان ۳- دقت در اطلاعات جدول زمان بندی و تعیین تعداد اعزام‌ها	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۳	
				رعایت موارد ۲ و ۳	۲	
				رعایت مورد ۳	۱	

وظایف متصدی (راهبر) کنترل ترافیک خطوط مترو

راهبر (متصدی) مراکز کنترل ترافیک در مترو اصطلاحاً به فردی اطلاق می‌گردد که کنترل و نظارت بر تجهیزات و یا سیر و حرکت قطارها و سایر وسایط نقلیه ریلی را در مراکز فرمان شبکه مترو انجام می‌دهد. اگرچه ممکن است برخی وظایف متصدی (راهبر) کنترل ترافیک مترو، بسته به شلوغی و اهمیت پایانه‌های یا خطوط مترو، متفاوت باشد، اما مهم‌ترین وظایفی که از راهبر (متصدی) کنترل ترافیک مترو انتظار می‌رود، شامل موارد زیر است:

- متصدی (راهبر) کنترل ترافیک باید تردد وسایط نقلیه ریلی را از مبدأ تا مقصد براساس برنامه زمان‌بندی پایش نموده و در صورت مشاهده موارد غیرعادی نسبت به عادی‌سازی شرایط اقدام نمایند.
- اعزام قطار از ایستگاه‌های مبدأ باید به نحو مقتضی توسط متصدی (راهبر) کنترل ترافیک به راهبران وسایط نقلیه ریلی اطلاع‌رسانی گردد.
- هر روز قبل از شروع بهره‌برداری، تست تمامی تجهیزات مسیردهی از جمله تغییر وضعیت سوزن‌های شانت^۱ (تغییر مسیر ریلی) بین مسیر، باید توسط متصدی (راهبر) کنترل ترافیک انجام شود. محل دقیق پارک/مقصد وسایط نقلیه ریلی باید توسط مراکز فرمان به راهبران وسایط نقلیه ریلی اعلام گردد.
- در مواقع بروز انسداد مسیر، متصدی (راهبر) کنترل ترافیک ضمن اطلاع‌رسانی به مراجع ذی‌ربط، موظف است برنامه‌ریزی جهت جایگزینی مسیر و تمهیدات لازم جهت امداد رسانی انجام دهد.
- در مواقع غیرعادی، متصدی (راهبر) ترافیک باید طوری ناوگان قطارها را هدایت نماید تا از توقف قطار در حد فاصل دو ایستگاه و داخل تونل جلوگیری شود.
- مسئولیت صدور مجوز حرکت وسایط نقلیه ریلی بدون نظارت سیستم حفاظت خودکار قطار بر عهده متصدی (راهبر) کنترل ترافیک وقت مراکز فرمان می‌باشد.
- در صورت مشاهده عملکرد غیرعادی سیستم مسیرسازی، متصدی (راهبر) کنترل ترافیک باید عملیات مسیرسازی را متوقف ساخته و موضوع را به مسئول وقت اطلاع‌رسانی نماید. شکل ۴۴ فضای کاری مرکز فرمان را نشان می‌دهد.
- در صورت ورود غیرمجاز به حریم ریلی و یا جهت تخلیه مسافر مابین دو ایستگاه، متصدی (راهبر) کنترل ترافیک باید برق ریل سوم^۱ (شبکه سراسری تأمین برق قطار) را قطع نماید.



شکل ۴۴- فضای کاری مرکز فرمان



اهداف ارگونومیک در مراکز کنترل ترافیک شامل بهبود و اصلاح عملکرد راهبران، سلامت و ایمنی و راحتی آنها با طراحی محیط کار و تجهیزات موجود در آن، شیوه‌های کار کردن و انجام وظایف می‌باشد. در تصویر روبه‌رو کدامیک از اصول ارگونومی برای راهبران مرکز کنترل ترافیک رعایت شده است. دلایل خود را شرح دهید.

فعالیت کلاسی

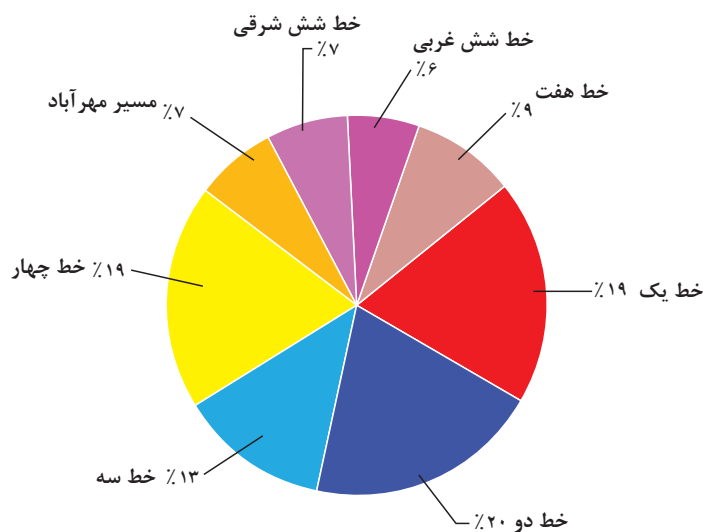


ثبت و بررسی آمار و مستندسازی توسط راهبر مرکز کنترل ترافیک

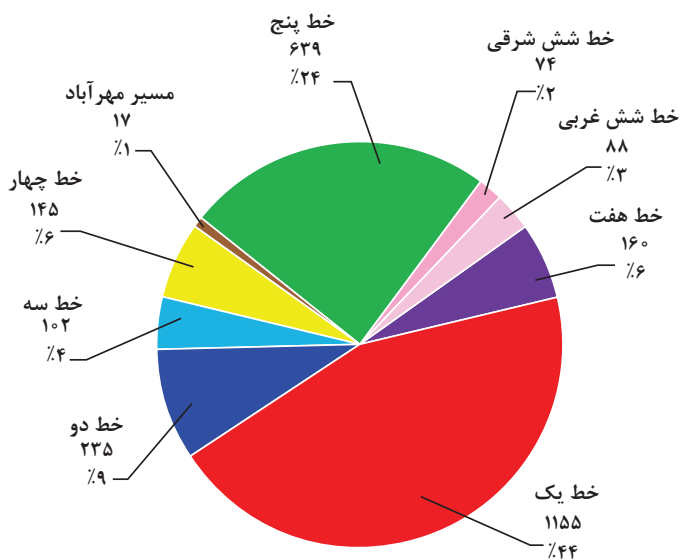
آمارگیری و مستندسازی یکی از ابزارهای ثبت و بررسی اطلاعات مربوط به سامانه مترو است. مهم‌ترین هدف‌های آمارگیری و مستندسازی در مرکز کنترل ترافیک عبارت است از:

- ثبت وضعیت موجود سامانه مترو از نظر تعداد کل قطارهای فعال، آماده و یا در حال نگهداری و تعمیر
- دسترسی به اطلاعات واقعی برای رفع کاستی‌ها و کمبودها و تحلیل و برنامه‌ریزی در آینده براساس تأخیرها و تعجیل‌ها در شبکه ریلی

● دسترسی به اطلاعات مستند برای هرگونه پیگیری یا پاسخگویی قانونی به مراجع ذیصلاح در مدیریت شهری درباره شرایط ترافیکی مترو هدف و تحلیلی که راهبران مرکز کنترل ترافیک مترو با استفاده از آمار و مستندها در پی آن هستند، مشخص می‌کند که چه نوع آماری باید گردآوری و ثبت شود. سامانه‌های کنترل خطوط متروی تهران که پیش از این معرفی شد، بسیاری از گزارش‌های آماری و تحلیلی را براساس اطلاعات ورودی مانند تأخیر و تعجیل، ناوگان و خطوط، در اختیار مسئولین امر قرار می‌گیرد و مسئولان با استفاده از این آمار و مستندها به بررسی و بهبود وضعیت خطوط و... بپردازد.



شکل ۴۵- نمونه‌ای از گزارش‌های ترافیکی در خصوص سهم خطوط مترو از حرکت‌های مسافری بر حسب درصد



شکل ۴۶- نمونه‌ای از گزارش‌های ترافیکی در خصوص سهم تأخیرهای خطوط مترو از حرکت‌های مسافری بر حسب درصد



با توجه به اطلاعات شکل ۳۸ (نمونه جدول زمان بندی براساس هدوی ها) چنانچه پس از اتمام سرویس های روزانه ۲ رام قطار (واحد شمارش قطار) در حال انجام عملیات مانوری در خط اصلی باشد. چند رام قطار در پایانه پارک می باشد و چه تعداد در مسیر ریلی فعال است با رسم نمودار در اکسل آنها را مقایسه کنید.

ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مراحل کار	شرایط عملکرد (ابزار، مواد، تجهیزات، زمان، مکان و...)	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص ها/ داوری / نمره دهی)	سطح شایستگی مورد انتظار	نمره
۴	تهیه گزارش عملکرد	- رایانه - زمان ۲۰ دقیقه محل برگزاری آزمون سایت رایانه هنرستان فرمت گزارش در اختیار قرار داشته باشد، اقدامات مرتبط تنظیم و پیاده سازی جدول زمان بندی حرکت قطارها مانند تعداد قطارهایی که به موقع اعزام شدند و تعداد حرکت های لغو شده و تعداد حرکت های دارای تأخیر و تعداد قطارهایی که به صورت فوق العاده انحراف شدند مشخص باشد.	۱- گزارش عملکرد یک روز کاری تهیه می شود. ۲- گزارش ناقص است و یا تهیه نمی شود.	گزارش براساس شاخص های مرتبط با کنترل ترافیک مترو (تأخیر، تعجیل و یا لغو اعزام ها یا اعزام های فوق العاده) تهیه می شود.	۳	
				گزارش براساس شاخص های کنترل ترافیک مترو تهیه شده، اما آمار ارائه شده در آن کامل نیست.	۲	
				گزارش ها بدون توجه به شاخص های کنترل ترافیک مترو تهیه شود.	۱	
	شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش	۱- قوانین مربوط به سیر و حرکت قطارها در مسیر ریلی ۲- انجام به موقع، دقیق و صحیح گزارش ۳- مدیریت زمان ۴- رعایت توجهات زیست محیطی در تهیه گزارش ها و پرهیز از پرینت کاغذی	۱- رعایت همه موارد ۲- عدم رعایت همه موارد	رعایت همه موارد	۳	
				رعایت مورد ۳ و ۴	۲	
				رعایت مورد ۴	۱	



تصویر زیر نمای بیرونی (تصویر بالا) و نمای درونی (تصویر پایین) یک پایانه مترو را نشان می‌دهد. پایانه‌ها در مترو امکان تأمین جریان ایمن ناوگان قطارها در شبکه‌های ریلی را فراهم می‌نمایند. از جمله مهم‌ترین فعالیت‌هایی که در پایانه‌های مترو انجام می‌شود عبارت‌اند از: امکان پارک قطارها پس از سرویس‌های روزانه، بازدید ناوگان قطارها، نگهداری و تعمیر قطارها، نظافت و شست‌وشوی قطارها و... با توجه به آنچه گفته شد تحقیق و بررسی نمایید چه امکانات و تسهیلاتی در پایانه‌های مترو مستقر است و نبود پایانه در شبکه مترو دارای چه تبعاتی است؟



ارزشیابی شایستگی کنترل خطوط ریلی درون شهری (مترو)

شرح کار:

- آزمون در محل یک سایت رایانه‌ای انجام شود. زمان آزمون ۹۰ دقیقه که ۶۰ دقیقه عملی و ۳۰ دقیقه تئوری است.
- هنرآموز جدول زمان‌بندی سیر و حرکت قطارها در یک خط فرضی از شبکه مترو را در اختیار هنرجویان قرار دهد.

نمونه / نقشه کار / مراحل پروژه / رویه انجام کار: رویه انجام کار نظارت بر یکی از خطوط مترو

- تعیین یکی از خطوط مترو به عنوان مبنای ارزیابی توسط هنرآموز
- (الف) بررسی برنامه زمان‌بندی سیر و حرکت قطارها در خطوط مترو برای یک خط خاص ریلی (به صورت رایانه‌ای یا دستی)
- (ب) ارزیابی سیر و حرکت و ترافیک قطارها در خطوط مترو برای ایستگاه‌های مختلف مترو و یا مسیرهای ریلی با توجه به نقاط مهم قابل دسترسی از هر ایستگاه و یا مبادی اعزام و مقاصد دریافت قطارها
- (ج) اصلاح جدول زمان‌بندی سیر و حرکت قطارها در شرایط خاص (مانند رخداد یک واقعه خاص ترافیکی مانند تأخیر)
- (د) مستندسازی و تهیه گزارش عملکردی خط و تخلفات احتمالی

شاخص‌ها:

- (الف و ب) میزان پیاده‌سازی دقیق جدول‌های زمانی سیر و حرکت قطارها در خط ریلی تعیین شده و میزان انحراف از جدول مذکور
- (ج) (زمان ورود و خروج قطارها به ایستگاه‌های پرتردد مترو)
- (د) انواع شرایط و موارد خاص که اصلاح برنامه نیاز است (ترافیک در مسیر، ازدحام مسافری، حوادث غیرقابل پیش‌بینی، مناسبت‌ها، و...)
- (ه) شاخص‌های کنترل عملکرد ترافیک خطوط ریلی و فرمت‌های تنظیم گزارش

ابزارهای ارزشیابی:

- آزمون عملکردی و کتبی

ابزار و تجهیزات مورد نیاز انجام کار:

- امکانات رایانه‌ای با نرم‌افزارهای Excel و word و فرم‌های برنامه‌ریزی سفر، قطارها و نقشه جامع ترافیکی خطوط مترو که مربوط به یک خط است، در اختیار قرار گیرد.
- رایانه، فرم‌های مربوطه، نقشه‌های کاغذی یا دیجیتال، و نرم‌افزار مربوطه در صورت استفاده از رایانه

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	برنامه‌ریزی زمان‌بندی حرکت قطارها	۲	
۲	پذیرش و اعزام قطارها	۲	
۳	نظارت و کنترل تردد ناوگان قطارها در خطوط ریلی درون شهری	۲	
۴	تهیه گزارش عملکرد	۱	
شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش: ۱- رعایت اصول اخلاقی ۲- بر عهده گرفتن مسئولیت انجام کارها و وظایف خود به موقع، صحیح و دقیق ۳- مستندسازی کارهای انجام شده. ۴- رعایت الزامات زیست‌محیطی (تنظیم جداول زمان‌بندی برای راهبری بهینه قطارها)		۲	
میانگین نمرات**			

- * شایستگی‌های غیرفنی در نمره واحد یادگیری تأثیر مستقیم ندارد، ولی کسب شایستگی (حداقل نمره ۲ از ۳) در این بخش شرط لازم برای محاسبه دو بخش دیگر (نمره شایستگی‌های فنی و نمره مستمر) است.
- ** حداقل میانگین نمرات هنرجو برای قبولی و کسب شایستگی، ۲ می‌باشد.

- ۱ برنامه درسی خدمات سفر و گردشگری. دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
- ۲ گزارش پژوهش ارزشیابی برنامه درسی رشته حمل و نقل. دفتر برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش. تهران؛ بهار ۱۴۰۳.
- ۳ کریم‌زاده، ع. نوری، ع. صم، ف. و عامری، م. (۱۴۰۱). «راهنمای عمومی گردشگری». تهران: نشر مه‌کامه.
- ۴ نوری، ع. ذبیحی، ج. (۱۴۰۰). «اتاق‌داری هتل» مشهد: نشر درخشش، ۱۴۰۰.
- ۵ نوری، ع. ذبیحی‌راد، ج. و آخوندزاده، ل. (۱۴۰۱). فرانت افسیس: ساختار و عملکرد. مشهد: نشر درخشش، ۱۴۰۱.
- ۶ رنجبران، ب. و زاهدی، م. (۱۳۹۰). شناخت گردشگری. اصفهان: نشر چهارباغ، ۱۳۹۰.
- ۷ اکبری ساری، ع. (۱۳۹۳). ایمنی و کمک‌های نخستین. تهران: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران.
- ۸ منصوری، م. (بدون سال). چگونه با عصا و واکر راه برویم. کتاب راهنما. انتشارات سایت: ایران ارتوپد.
<https://www.iranorthoped.ir>
- ۹ کرباسی، س. م. و دواتگران، ک. (۱۳۹۰). کنوانسیون بین‌المللی حقوق معلولان و قانون جامع حمایت از حقوق معلولان: گردآوری و ترجمه. تهران: اداره کل روابط عمومی سازمان بهزیستی کشور.
- ۱۰ یکتا مرام، س. ع. و سلطان مرادی، ر. (۱۳۸۸). چگونگی تعامل با افراد معلول. تهران: سازمان بهزیستی کشور.
- ۱۱ سراج، م. (۱۳۸۸). استانداردهای دسترسی: راهنمای مناسب‌سازی ساختمان، فضاهای عمومی، حمل و نقل و تجهیزات. تهران: سازمان بهزیستی کشور
<http://hrm.nioc.ir> وبگاه مدیریت توسعه منابع انسانی
- ۱۲ نادران، ع. (۱۳۹۰). «آشنایی با سیستم‌های هوشمند حمل و نقل شهری». تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۱۳۹۰.
- ۱۴ عقیلی، م. (۱۳۹۰). ۱۰ اصل حمل و نقل در زندگی شهری. تهران: هزاره ققنوس.
- ۱۵ پرنیان، ب. (۱۳۸۶). جایگاه مطالعات حمل و نقل و ترافیک در فرایند برنامه‌ریزی شهری در ایران. تهران: مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری.
- ۱۶ خشایب پور، م. (۱۳۹۰). مبانی سیستم‌های حمل و نقل همگانی. تهران: موج سبز.
- ۱۷ امیری پور، س. م. (۱۳۹۱). برنامه‌ریزی در سیستم اتوبوس‌رانی شهری. گرگان: انتشارات لغت.
- ۱۸ وب‌گاه سازمان حمل و نقل و ترافیک تهران: <http://trafficorg.tehran.ir>
- 19 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.
- 20 "People first language: words with Dignity for people with disabilities".
www.passitoncenter.org.



هنرآموزان محترم، هنرجویان عزیز و اولیای آنان می‌توانند نظر اصلاحی خود را درباره مطالب کتاب‌های درسی از طریق سامانه «نظرسنجی از محتوای کتاب درسی» به نشانی «nazar.roshd.ir» یا نامه به نشانی تهران - صندوق پستی ۴۸۷۴-۱۵۸۷۵ ارسال کنند.

سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

