

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

خدمات سفر و گردشگری

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



وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



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: سید محمود برآبادی، افشین شهپر افراشته، ارسطو کریمی، رقیه متحیر پسند، عباس محمود آبادی و مینا

مزرعه فراهانی (اعضای شورای برنامه‌ریزی)

غلامرضا آقاجانی، بهرام اکبری، سید محمود برآبادی، شهرزاد پاکجویی، مجید جبالبارزی، افشین شهپر افراشته،

ارسطو کریمی، رقیه متحیر پسند، عباس محمود آبادی، مینا مزرعه فراهانی (اعضای گروه تألیف) - سپیده دبیریان

(ویراستار ادبی)

آذربایجان شرقی، اصفهان، سیستان و بلوچستان، شهرستان‌های استان تهران و کرمان (استان‌های مشارکت‌کننده

در فرایند اعتبارسنجی)

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

شناسه افزوده آماده‌سازی: جواد صفری (مدیر هنری) - ایمان اوجیان (طراح یونیفورم) - طاهره حسن‌زاده (طراح جلد) - خدیجه

محمدی (صفحه‌آرا) - مرتضی حسینی (عکاس) - بهرام ارجمند نیا، مریم دهقان زاده (تصویرگر و رسام)

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

۸۸۸۳۱۱۶۱ - دورنگار: ۸۸۳۰۹۲۶۶، کد پستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹ وب سایت: www.chap.sch.ir

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

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 اول ۱۳۹۵

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، عکس برداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



اگر یک ملتی نخواهد آسیب ببیند باید این ملت اولاً با هم متحد باشد و ثانیاً در هر کاری که اشتغال دارد آن را خوب انجام بدهد. امروز کشور محتاج به کار است. باید کار کنیم تا خودکفا باشیم، بلکه ان شاء الله صادرات هم داشته باشیم. شما برادرها الآن عبادت تان این است که کار بکنید. این عبادت است. امام خمینی (قَدَسَ سِرُّهُ الشَّرِیف)

فصل ۱: صدور بلیط و صورت وضعیت..... ۱

- ۳ سفر ■
- ۸ بلیت ■
- ۱۵ مدارک سفر ■
- ۲۲ مدارک راننده ■
- ۲۸ صورت وضعیت ■
- ۳۶ ارزشیابی شایستگی صدور بلیت و صورت وضعیت ■

فصل ۲: خدمات توشه..... ۳۷

- ۳۹ توشه مسافر ■
- ۴۱ توشه مجاز ■
- ۴۲ اسناد توشه ■
- ۴۶ انبار ■
- ۵۱ انبار توشه ■
- ۵۳ محل اجناس در انبار ■
- ۵۹ چیدن اقلام در انبار ■
- ۵۹ میزان بار برای حمل دستی ■
- ۶۴ اصول ایمنی در حمل دستی بار ■
- ۷۰ ارزشیابی شایستگی خدمات انبار توشه ■

فصل ۳: مهمان داری..... ۷۱

- ۷۳ تجهیزات رفاهی ■
- ۷۷ توشه مسافر ■
- ۸۰ حقوق مسافر ■
- ۸۱ روش های برقراری ارتباط مؤثر ■
- ۸۱ آداب معاشرت ■
- ۸۷ تجهیزات ایمنی ■
- ۸۹ شرایط اضطراری ■

- امداد و نجات ۹۰
- ارزشیابی شایستگی مهمانداری ۱۰۰

فصل ۴: خدمات ویژه مسافران معلول ۱۰۱

- انواع معلولیت ۱۰۳
- تعیین نوع معلولیت ۱۰۴
- وسایل کمک توان بخشی ۱۰۵
- انتخاب تجهیزات مورد نیاز افراد دارای معلولیت ۱۰۶
- قانون جامع حمایت از حقوق معلولان ۱۰۶
- فهرست خدمات سازمان بهزیستی در حمایت از افراد دارای معلولیت ۱۰۶
- نحوه کمک رسانی به فرد دارای معلولیت در وسایل نقلیه عمومی ۱۰۷
- نحوه برقرار ارتباط با افراد دارای معلولیت ۱۰۷
- برقراری ارتباط و ارائه خدمات ۱۰۹
- نکات ایمنی در ارائه خدمات به افراد معلول ۱۱۱
- شئون اجتماعی ۱۱۲
- ملاحظات زیست محیطی ۱۱۲
- کرامت انسانی و آداب معاشرت اجتماعی ۱۱۳
- ارزشیابی شایستگی انجام خدمات ویژه برای افراد معلول ۱۱۴

فصل ۵: کنترل خطوط اتوبوس رانی درون شهری ۱۱۵

- نقشه خوانی ۱۱۹
- مسیریابی روی نقشه ۱۲۱
- برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی درون شهری ۱۲۳
- شرایط کار در پایانه های اتوبوس رانی درون شهری ۱۲۹
- مدیریت عرضه و تقاضای سفر درون شهری ۱۳۰
- برآورد تقاضای شهر ۱۳۲
- سامانه های کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری ۱۳۵
- ثبت و بررسی آمار و مستندسازی ۱۴۲
- ارزشیابی شایستگی کنترل خطوط اتوبوس رانی درون شهری ۱۴۳

وضعیت دنیای کار و تغییرات در فناوری، مشاغل و حرفه‌ها، ما را بر آن داشت تا محتوای کتاب‌های درسی را همانند پایه‌های قبلی براساس نیاز کشور خود و برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران در نظام جدید آموزشی تغییر دهیم. مهم‌ترین تغییر در کتاب‌ها، آموزش و ارزشیابی براساس شایستگی است. شایستگی، توانایی انجام کار واقعی به‌طور صحیح و درست تعریف شده است. توانایی شامل دانش، مهارت و نگرش می‌شود. در این برنامه برای شما، چهار دسته شایستگی در نظر گرفته است:

- ۱- شایستگی‌های فنی برای جذب در بازار کار
 - ۲- شایستگی‌های غیرفنی برای پیشرفت و موفقیت در آینده
 - ۳- شایستگی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات
 - ۴- شایستگی‌های مربوط به یادگیری مادام‌العمر
- بر این اساس دفتر برنامه‌ریزی و تألیف آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و کاردانش مبتنی بر اسناد بالادستی و با مشارکت متخصصان برنامه‌ریزی درسی و خبرگان دنیای کار مجموعه اسناد برنامه درسی رشته‌های فنی و حرفه‌ای را تدوین نموده‌اند که مرجع اصلی و راهنمای تألیف کتاب‌های درسی هر رشته است. برای تألیف هر کتاب درسی بایستی مراحل زیادی قبل از آن انجام پذیرد.
- این کتاب نخستین کتاب کارگاهی است که خاص رشته حمل و نقل تألیف شده است و شما در طول سه سال تحصیلی پیش رو پنج کتاب مشابه دیگر ولی با شایستگی‌های متفاوت آموزش خواهید دید. کسب شایستگی‌های این کتاب برای موفقیت در شغل و حرفه برای آینده بسیار ضروری است و پایه‌ای برای دیگر دروس می‌باشد. هنرجویان عزیز سعی کنید تمام شایستگی‌های آموزش داده شده در کتاب را کسب نمایید و فرا گیرید.

کتاب درسی خدمات سفر و گردشگری شامل ۵ فصل است و هر فصل دارای واحد یادگیری است و هر واحد یادگیری از چند مرحله کاری تشکیل شده است. شما هنرجویان عزیز پس از یادگیری هر فصل می‌توانید شایستگی‌های مربوط به آن فصل را کسب نمایید. علاوه بر این کتاب درسی شما می‌توانید از بسته آموزشی نیز استفاده نمایید.

فعالیت‌های یادگیری در ارتباط با شایستگی‌های غیرفنی از جمله مدیریت منابع، اخلاق حرفه‌ای، حفاظت از محیط‌زیست 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 توصیه‌ها و تأکیدات هنرآموز محترم درس را در خصوص رعایت این نکات که در کتاب آمده است در انجام مراحل کاری جدی بگیرید.

برای انجام فعالیت‌های موجود در کتاب می‌توانید از کتاب همراه هنرجو استفاده نمایید. همچنین همراه با کتاب، اجزای بسته یادگیری دیگری برای شما در نظر گرفته شده است که با مراجعه به وبگاه رشته خود با نشانی www.tvoccd.medu.ir می‌توانید از عناوین آن مطلع شوید.

امیدواریم با تلاش و کوشش شما هنرجویان عزیز و هدایت هنرآموزان گرامی‌تان، گام‌های مؤثری در جهت سربلندی و استقلال کشور و پیشرفت اجتماعی و اقتصادی و تربیت شایسته جوانان برومند میهن اسلامی برداشته شود.

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش

