

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سیستم های نگهداری و کنترل پایانه

رشته حمل و نقل

گروه خدمات

شاخه فنی و حرفه ای

پایه دهم دوره دوم متوسطه

۱۳۹۶



وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



سیستم‌های نگهداری و کنترل پایانه - ۲۱۰۳۲۶

سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش

سید محمود برآبادی، فریحان حامد یزدان، افشین شهپر افراشته، ارسطو کریمی، رقیه

متحیرپسند و عباس محمود آبادی (اعضای شورای برنامه ریزی)

محمد بهزادی، حسن دارابی، حمیدرضا کرم‌بین، ارسطو کریمی و مینا مزرعه‌فراهمی

(اعضای گروه تألیف) - محمد محمودی (ویراستار ادبی)

اداره کل نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی

سمیه نصری (طراح جلد) - نسرین اصغری، عطیه جعفرمحمدی (تصویرگر)

تهران: خیابان ایرانشهر شمالی - ساختمان شماره ۴ آموزش و پرورش (شهیدموسوی)

تلفن: ۸۸۸۳۱۱۶۱-۹، دورنگار: ۸۸۳۰۹۲۶۶، کد پستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹

وب سایت: www.irtextbook.ir و www.chap.sch.ir

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

شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»

چاپ دوم ۱۳۹۶

نام کتاب:

پدیدآورنده:

مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف:

شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف:

مدیریت آماده‌سازی هنری:

شناسه افزوده آماده‌سازی:

نشانی سازمان:

ناشر:

چاپخانه:

سال انتشار و نوبت چاپ:

کلیه حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش است و هرگونه استفاده از کتاب و اجزای آن به صورت چاپی و الکترونیکی و ارائه در پایگاه‌های مجازی، نمایش، اقتباس، تلخیص، تبدیل، ترجمه، عکس‌برداری، نقاشی، تهیه فیلم و تکثیر به هر شکل و نوع بدون کسب مجوز ممنوع است و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

شابک ۷-۲۶۹۲-۵-۹۶۴-۹۷۸-7-2692-05-964-978 ISBN



ملت شریف ما اگر در این انقلاب بخواهد پیروز شود باید دست از آستین
برآرد و به کار بپردازد. از متن دانشگاه ها تا بازارها و کارخانه ها و مزارع و
باغستان ها تا آنجا که خودکفا شود و روی پای خود بایستد.

امام خمینی (قدّس سره الشریف)

فصل ۱: متصدی تدارکات پایانه	۱
واحد یادگیری ۱: شایستگی متصدی تدارکات پایانه	۲
ارزشیابی شایستگی متصدی تدارکات پایانه	۱۶
فصل ۲: نگهدارنده پایانه	۱۷
واحد یادگیری ۲: شایستگی نگهدارنده پایانه	۱۸
ارزشیابی شایستگی نگهدارنده پایانه	۳۸
فصل ۳: خدمات آتش نشانی	۳۹
واحد یادگیری ۳: خدمات آتش نشانی	۴۰
ارزشیابی شایستگی خدمات آتش نشانی	۷۰
فصل ۴: سیستم‌های حفاظتی پایانه	۷۱
واحد یادگیری ۴: شایستگی متصدی سیستم‌های حفاظتی	۷۲
ارزشیابی شایستگی متصدی سیستم‌های حفاظتی پایانه	۹۴
فصل ۵: انبارداری	۹۵
واحد یادگیری ۵: شایستگی انبارداری	۹۶
ارزشیابی شایستگی انبارداری	۱۳۷

سخنی با هنرجویان عزیز

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 - حرفه ای شما، چهار دسته شایستگی در نظر گرفته است:

۱. شایستگی‌های فنی برای جذب در بازار کار مانند توانایی تأمین حفاظت، ایمنی و تجهیزات پایانه و انجام خدمات انبارداری حمل و نقل
۲. شایستگی‌های غیر فنی برای پیشرفت و موفقیت در آینده مانند نوآوری و مصرف بهینه
۳. شایستگی‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات مانند کار با نرم افزارها
۴. شایستگی‌های مربوط به یادگیری مادام‌العمر مانند کسب اطلاعات از منابع دیگر

بر این اساس دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش 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 حمل و نقل تألیف شده است و شما در طول دو سال تحصیلی پیش رو 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 سیستم‌های نگهداری و کنترل پایانه شامل پنج پودمان است و هر پودمان دارای یک 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 و نمره قبولی در هر پودمان حداقل ۱۲ می‌باشد. 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. سایر اجزای بسته آموزشی دیگری نیز 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.

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 مؤثری شایسته جوانان برومند میهن اسلامی برداشته شود.

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش

سخنی با هنرآموزان گرامی

در راستای تحقق اهداف سند تحول بنیادین آموزش و پرورش و برنامه درسی ملی جمهوری اسلامی ایران و نیازهای متغیر دنیای کار و مشاغل، برنامه‌درسی رشته حمل و نقل طراحی و بر اساس آن محتوای آموزشی نیز تألیف گردید. کتاب حاضر از مجموعه کتاب‌های کارگاهی می باشد که برای سال دهم تدوین و تألیف گردیده است. این کتاب دارای ۵ پودمان است که هر پودمان از یک یا چند 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. نمره قبولی در هر پودمان حداقل ۱۲ می‌باشد و نمره هر پودمان از دو بخش تشکیل می‌گردد که شامل ارزشیابی پایانی در هر پودمان و ارزشیابی مستمر برای هریک از پودمان‌ها است. از ویژگی‌های دیگر این کتاب طراحی فعالیت‌های یادگیری ساخت‌یافته 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، نرم‌افزار 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 بسته‌یادگیری، 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 « متصدی تدارکات پایانه » است که هنرجویان با مفاهیمی از جمله مناقصه، لیزینگ، تدارکات، تنخواه گردان آشنا شده و طی آن نحوه برآورد و ارزیابی هزینه خرید تجهیزات را فرا می‌گیرند.

پودمان دوم : با عنوان « نگهداری پایانه » است و در آن به وظایف عمومی و اختصاصی یک نگهبان پایانه، وظایف مسئول انتظامات اشاره شده است . هنرجویان در این پودمان نحوه برقراری ارتباط مؤثر نگهبان با مراجعین و پاسخگویی به آنها، تجهیزات و ملزومات نگهداری و عملکرد هر کدام و شیفت‌های کاری آشنا می‌شوند.

پودمان سوم : عنوان « خدمات آتش نشانی » نام دارد که طی آن هنرجویان با هرم حریق، منابع حریق، انواع حریق، تجهیزات اطفای و نحوه اطفای حریق، اقدامات ایمنی هنگام حریق در پایانه‌ها و خودروی سواری و علائم ایمنی مرتبط آشنا می‌شوند.

پودمان چهارم : « متصدی سیستم‌های حفاظتی » نام دارد . در این پودمان به موضوعاتی از جمله وظایف متصدی سیستم‌های حفاظتی در پایانه‌ها، تعاریف ارگان‌های مرتبط، مفاهیم حفاظت، حوادث و انواع آن، تجهیزات حفاظتی، سیستم‌های اعلان حریق و اجزای آن، سیستم‌های اطفای حریق، دستورالعمل‌های مرتبط و نحوه ثبت و مستند سازی وقایع پرداخته شده است.

پودمان پنجم: باعنوان «انبارداری حمل و نقل» است که در آن هنرجویان با فرایند انبارداری حمل و نقل، وظایف انباردار، دسته‌بندی انبارها، انواع فرم‌های کاربردی در بخش انبارداری، نحوه نگهداری و چیدمان کالا در انبارها، نحوه انبارش کالا و برچسب‌های مواد شیمیایی آشنا می‌شوند.

امید است که با تلاش و کوشش شما همکاران گرامی اهداف پیش‌بینی شده برای این درس محقق گردد.

دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کار دانش

فصل ۱

متصدی تدارکات پایانه



واحد یادگیری ۱

شایستگی متصدی تدارکات پایانه

آیا تا به حال پی برده‌اید:

آیا می‌دانید متصدی تدارکات پایانه کیست و چه وظایفی دارد ؟
آیا می‌دانید مراحل خرید تجهیزات در پایانه‌ها چگونه است ؟
تجهیزات موردنیاز چگونه اولویت‌بندی می‌شوند ؟

استاندارد عملکرد

تأمین و کنترل خدمات و تجهیزات موردنیاز بر اساس آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های سازمان راهداری

تدارکات یعنی فراهم کردن نیازها و امکانات ضروری در طول برگزاری یک فرایند. این ضروریات می‌تواند شامل ابزار و تجهیزات ملموس و فیزیکی، و یا امور ناملموس همچون خدمات رفاهی و ایمنی باشد. برقراری و تأمین این تجهیزات و خدمات، و پشتیبانی و نگهداری از آنها به مدیریتی نیاز دارد که بر عهده متصدی تدارکات است. بخش تدارکات باید نیاز بخش‌های دیگر را از پیش بشناسد و درصدد تأمین آن برآید. سنجش نیازها و برآورد امکان تهیه و تأمین آنها گام اول و اصلی‌ترین کار تدارکات است. در این کار باید معیارهایی همچون کاهش هزینه و افزایش بهره‌وری را در نظر گرفت، زیرا تداوم امور و ادامه چرخه فرایند در گرو فایده و صرفه تدارکات آن است. ابزارهایی مانند جدول هزینه و فایده، و استعلام بهای خدمات و تجهیزات اینجا به کمک می‌آیند.

مفهوم تدارکات با پیچیده و پیشرفته‌تر شدن خدمات، در بخش حمل و نقل مطرح شد. مسئولان تدارکات در یک پایانه، در رده‌های گوناگون - از مدیر تا کارشناس و کارمند- باید مطمئن باشند که در هر لحظه امکانات و تجهیزاتی که برای انجام فعالیت‌ها نیاز است در پایانه موجود است و عملکرد مناسبی دارد.

آیا می‌دانید



اصطلاح تدارکات که ما در حمل‌ونقل استفاده می‌کنیم برابر واژه procurement در زبان انگلیسی است. کارشناس، کارمند، متصدی یا مسئول تدارکات هم می‌شود procurement officer. فرهنگستان زبان و ادب فارسی، واژه «تدارکات» را به جای procurement در دو حوزه «مدیریت» و «رایانه و فناوری اطلاعات» پیشنهاد کرده است.

فعالیت کلاسی



تحقیق کنید معنای هر کدام از واژه‌های تدارکات، تجهیزات و لجستیک در سایر حوزه‌ها (غیر از حمل‌ونقل) چیست و چه کاربرد مشابه یا متفاوتی دارد؟ سابقه واژه تدارکات در فارسی چیست؟ چرا در زبان عامه، تدارکاتچی بار معنایی منفی دارد؟

ملزومات حمل و نقل بار و مسافر

ما هر روز سفر می‌کنیم، برای آمدن به مدرسه و بازگشت به محل سکونت. مسیر رفت و آمد ما، راه مدرسه و خانه؛ وسیله حمل‌ونقل ما، شخصی یا عمومی، یا بدون آنها با پای پیاده؛ و وسایل همراه ما، کیف و کتاب و نوشتافزار هستند. از این پس عابر را مسافر میان مبدأ و مقصد می‌گوییم. مسافر به همراه بار و وسیله نقلیه، و نیز راه، برای انجام هر چه بهتر سفر نیازمند وسایل و خدمات ویژه‌ای است. مسافر نیاز به اقامتگاه و تعیین مسیر بعدی دارد. بار وسیله حمل می‌خواهد. و وسیله نیازمند نیروی محرکه و سوخت است. آخرین سفر خود را به یاد آورید. آنجا که به قصد زیارت رفتید، یا تعطیلاتی که برای تفریح در منطقه خوش آب‌وهوا بودید. به کجا رفتید؟ از کجا حرکت کردید و چه وسیله‌ای سوار شدید؟ آیا هزینه سفر و اقامت خود را

از پیش و به‌درستی برآورد کرده بودید؟ بار همراه شما در وقت رفتن سنگین‌تر بود یا هنگام برگشت؟ آیا وسیله‌درستی را برای سفر انتخاب کردید؟

دو گروه شوید و در کلاس از مزایای سفر با وسیله شخصی یا سفر با وسایل عمومی بگویید. ویژگی‌های هر یک را به گروه مقابل یادآوری کنید. با دلیل بگویید کدام نوع وسیله، مصرف سوخت را کاهش می‌دهد و بهره سفر را افزایش می‌دهد؟

فعالیت کلاسی



آشنایی با مفهوم پایانه

انسان از گذشته‌های دور مفهوم سفر را شکل داد. به دنبال غذا یا رفع هر نیاز اساسی از جایی به جایی می‌رفت یا به نقطه قبلی بازمی‌گشت. در طول مسیر با پدیده‌های تازه‌ای روبه‌رو می‌شد و خطرهایی را از سر می‌گذراند. پس هر بار مجهزتر حرکت می‌کرد و در تدارک سفر دقیق‌تر می‌شد. با کمک چرخ این حرکت روان‌تر شده بود. راه نیز در پی آن باید هموارتر می‌شد. از این رو، مفهوم سفر رفته رفته پیچیده شد و تدارک آن ملزوماتی به همراه آورد. اگرچه ازدیاد مایحتاج سفر به خاطر این پیچیدگی، انجام کار را دشوار می‌ساخت، انسان همواره کوشید تا از این بار سفر بکاهد؛ توقفگاه را بیشتر و طول مسیر را کوتاه‌تر کرد. صنعتی شدن، افزایش سطح بهداشت عمومی، و افزایش جمعیت در پی این‌ها در دنیای جدید، هر چه بیشتر از خطرهای سفر کاست و بر پیچیدگی آن افزود. دیگر سوخت و نیروی محرکه باید به خرج سفر افزوده می‌شد، و مراقبت و نگهداری از این مجموعه نیازمند حساب و کتاب دقیق‌تر بود. مدیریت ساز و کار سفر، ازدحام مسافر و ازدیاد بار در مقصد این سفرها پایانه‌ها را شکل داد و آن منطقه را به گلوگاه اقتصادی تبدیل کرد. پایانه ایستگاه یک سفر است، و مسافر و یا بار را به مقصد هدایت می‌کند. در طول جابه‌جایی، پایانه می‌تواند نقطه آغاز، پایان و یا میان یک سفر باشد، و وسیله حامل را تغییر دهد. برای مدیریت جابه‌جایی و عبور بار و مسافر در پایانه‌ها، امکانات و تجهیزات ویژه‌ای نیاز است.

انواع پایانه

پایانه را می‌توان با سه معیار کلی دسته‌بندی کرد:

موضوع حمل: مسافری، باری (کانتینری)

شیوه حمل: جاده‌ای، ریلی، دریایی، فرودگاهی

موقعیت: درون شهری، بین شهری، مرزی

وجه اختلاف در این تقسیم‌بندی آشکار است اما در مواجهه با واقعیت خواهیم دید که اشتراک آنها نیز ناگزیر خواهد بود. مثلاً ترمینال‌های کانتینری در بندرگاه‌ها یا پس‌کرانه دریاهای، نیازمند یکی دیگر از شیوه‌های حمل هستند؛ یعنی علاوه بر وظیفه حمل دریایی، به خروجی جاده‌ای متصل‌اند و می‌توانند به راه‌آهن یا فرودگاه مجهز باشند. پس حمل‌ونقل در هر نوع خود نقطه آغاز و پایانی دارد که نوع وسیله و چگونگی حرکت، در آنجا تعیین می‌شود. پایانه می‌تواند نقطه اتصال این فرایند باشد.

انواع نیازهای تدارکاتی در پایانه

بخش تدارکات پایانه باید در زمان‌های مشخص درخواست‌های واحدهای مختلف پایانه را برای خرید یا تعمیر تجهیزات بررسی نماید. این درخواست‌ها ممکن است شامل درخواست تهیه کالاهایی باشد که به‌صورت روزانه

متصدی تدارکات پایانه

یا مستمر مصرف می‌شوند. می‌توانید چند نمونه از این اقلام را در یک پایانه مسافری مثال بزنید؟ این کالاها را کالاهای مصرفی می‌گوییم.

برخی از درخواست‌ها نیز مربوط به تجهیزاتی است که بادوام‌اند و خرابی آنها می‌تواند عملیات پایانه را با تأخیر روبه‌رو کند، هزینه اضافی ایجاد کند یا مسافران را به زحمت بیاندازد. برای مثال اگر چرخ‌های حمل چمدان در یک پایانه آسیب‌دیده باشد یا از کیفیت مناسبی برخوردار نباشد، دشواری‌هایی برای مسافران ایجاد می‌شود. این کالاها را کالاهای نیمه‌سرمایه‌ای می‌گوییم. مثال‌هایی از این کالاها را ذکر کنید.

اما تجهیزات مهم دیگری هستند که نبود آنها عملیات پایانه را متوقف می‌کند. این تجهیزات اغلب بسیار بادوام ولی گران‌قیمت‌اند و سال‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند، اما عملکرد درست آنها نیازمند بازدید، نگهداری و تعمیرات دوره‌ای است. این تجهیزات را سرمایه‌ای می‌گویند. برای مثال تأسیسات سرمایشی و گرمایشی، تسمه-نقاله، کامیون بالابر و جرثقیل از این گونه تجهیزات هستند. شما می‌توانید تجهیزات سرمایه‌ای دیگری را نام ببرید؟

فعالیت کلاسی



اسباب و وسایل مورد نیاز خانه را در چند نوع می‌توان دسته‌بندی کرد؟ هر چند وقت یک بار نیاز است که برای خانواده، وسایل بهداشتی و مصرفی تهیه شود؟ لوازم برقی و بادوام چطور؟ نگهداری و تعمیر یا تعویض و تجدید این لوازم چگونه است؟

فعالیت کارگاهی



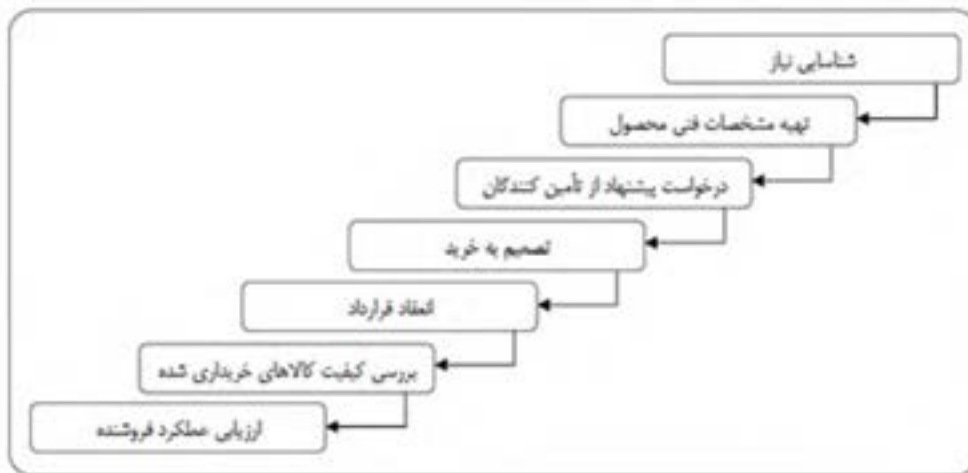
در کارگاه یا پایانه حضور یابید و فهرستی از انواع کالاها و تجهیزات پایانه تهیه کنید. در این فهرست مشخص کنید کدام اقلام سرمایه‌ای، کدام نیمه‌سرمایه‌ای و کدام مصرفی هستند. در یک گزارش برای هنرآموزتان توضیح دهید که کدام یک از اقلام به نگهداری و تعمیر و کدام یک به خریدهای مکرر و منظم نیاز دارد.

ارزشیابی مرحله اول

ردیف	مراحل کار	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره دهی)	نمره
۱	- هنرجو در محل پایانه چند نمونه از کالاهای مورد استفاده در پایانه را نام ببرد.	۱- کالاهای عمومی یا تجهیزات مورد استفاده در پایانه	گزارش شامل نتایج ممکن تهیه شده است.	۳
	- روش‌های تهیه و تدارک کالاهای نام‌برده را ذکر کند.	۲- تشریح چگونگی شناسایی ویژگی کالاها و یافتن تأمین‌کنندگان	گزارش تهیه شده، اما راه‌های تأمین یا کاهش هزینه عملی و کاربردی نیست.	۲
	- چه راه‌هایی برای خرید ارزان‌تر یا کاهش هزینه تدارک این کالاها می‌توان یافت؟	۳- روش‌های کاهش قیمت خرید یا کاهش هزینه حمل و نقل مثلاً از راه سفارش یا خرید عمده، یا پرداخت‌های دوره‌ای	گزارش تهیه نشده است.	۱

وظایف متصدی تدارکات

متصدی تدارکات وظیفه دارد، خرید هر کالا را دست کم از چهار بُعد بررسی نماید: از بُعد فنی کارمند تدارکات، پیش از هر چیز باید ویژگی‌های کالای درخواستی را شناسایی نماید. ویژگی‌های فنی را هم می‌تواند از کاربران آن کالا (یعنی همان بخش از پایانه که کالا را درخواست نموده است) و یا فروشندگان کالا جویا شود. در بُعد تجاری باید ویژگی‌های مربوط به قوانین داد و ستد با تأمین‌کننده یا فروشنده را در نظر بگیرد و از چند جا قیمت بگیرد. از بُعد لجستیک، باید بداند کالای خریداری شده، با چه شرایطی، در چه زمان و مکانی دریافت خواهد شد. همچنین باید روند کار، فرم‌های مورد نیاز و فعالیت‌های اداری خرید و تأمین را در بُعد اجرایی تدارکات در نظر بگیرد. کارمند تدارکات، برای تأمین کالا (یا خدمات) معمولاً مراحل و فعالیت‌های شکل ۱ را انجام می‌دهد.



شکل ۱-۱- فرایند تدارکات کالا

تحقیق کنید تنخواه یعنی چه و تنخواه گردان چیست؟ در کدام رشته از علوم به کار می‌رود و به چه کار می‌آید؟

فعالیت کلاسی



تحقیق کنید در عصر گسترش ماشین‌ها و روبات‌ها، و پیشرفت هوش مصنوعی، این فناوری‌ها چه قدر به کمک تدارکات در پایانه آمده‌اند؟ آیا روبات می‌تواند تهدیدی برای نیروی انسانی پایانه باشد، و یا کار او را محدود کند؟

فعالیت کلاسی



درخواست پیشنهاد از تأمین کنندگان

در یک پایانه هم مانند هر مجموعه‌ی خدماتی دیگر، یا حتی مانند یک خانه، پیش از تهیه و خرید کالاهای مورد نیاز، باید دید کدام فروشنده یا تأمین‌کننده، قیمت و شرایط بهتری دارد. شناسایی هزینه و قیمت خدمات و تجهیزات در واحد تدارکات از چند راه ممکن است:

برگزاری مناقصه: سازمان‌های دولتی از فروشندگان می‌خواهند تا در مناقصه‌ها شرکت کنند. مناقصه، یعنی رقابت چند شرکت برای تأمین کالا با کمترین قیمت، پس معمولاً قرارداد با فروشنده‌ای بسته می‌شود که پایین‌ترین قیمت را پیشنهاد کرده باشد. گاهی هم ممکن است به دلیل خدمات یا کیفیت برتر، تأمین‌کننده‌ای که قیمت گران‌تری پیشنهاد داده، در مناقصه برنده گردد. مناقصه اغلب برای خریدهایی که از یک مبلغ مشخصی گران‌تر هستند، برگزار می‌شود.

استعلام قیمت: برای بسیاری از کالاها، شناسایی تأمین‌کنندگان خدمات و تجهیزات درخواستی، تماس با تأمین‌کنندگان و درخواست اعلام قیمت از سوی تأمین‌کنندگان را استعلام قیمت می‌گویند. در شکل ۲، یک نمونه برگ استعلام قیمت را ببینید.

شماره فرم درخواست خرید: ۷۷۷ خدمات		تاریخ درخواست: ۷۷۷ خدمات	
شرح ۷۷۷ خدمات		نوع پیمان	
ردیف	تأمین کننده پیشنهاد	مقدار	واحد
۱			
۲			
۳			
۴			
۵			

توضیحات تکمیلی:	
تأمین کننده پیشنهاد	تأمین کننده
ردیف: مورد کالاهای است	ردیف: مورد کالاهای است

شکل ۲-۱- نمونه برگ استعلام بها

ترکیبی از دو روش پیشین: گاهی نیز ممکن است از هر دو روش برای تعیین قیمت استفاده شود.

با حضور در پایانه، در سه گروه مختلف، کالایی را برای تأمین انتخاب کنید و ویژگی‌های فنی آن را از کارکنان پایانه بپرسید. سپس فرمی طراحی کنید که بتوانید در آن قیمت کالای مورد نظر با ویژگی‌های تعیین‌شده را از تأمین‌کننده استعلام نمایید. این فرم باید شامل نام کالا، ویژگی‌های فنی و تعداد درخواستی باشد.

فعالیت کارگاهی





تحقیق کنید که لیزینگ چیست، چه شکل‌هایی دارد، و آیا می‌تواند در پایانه نقشی داشته باشد؟

ارزشیابی مرحله ۳

ردیف	مراحل کار	نتایج ممکن	استاندارد (شاخص‌ها/داوری/نمره دهی)	نمره
۱	- فرم درخواست یک کالا در اختیار هنرجو قرار می‌گیرد و هنرجو بنا بر فرم درخواستی، موجودی کالا در انبار را بررسی می‌کند.	۱- اگر کالا در انبار موجود باشد، نتیجه تکمیل فرم درخواست کالا از انبار و فرم رسید دریافت کالا است.	فرم‌ها همه اطلاعات مورد نظر را داراست و تکمیل شده است.	۳
	- در صورت موجود بودن، فرم درخواست کالا از انبار و فرم رسید دریافت را طراحی می‌کند.	۲- در صورت موجود نبودن کالا در انبار، فرم تکمیل شده اعلام بها برای کالا، نتیجه کار خواهد بود.	فرم‌ها برخی از اطلاعات موردنظر را داراست و نیمه تکمیل شده است.	۲
	- در صورت موجود نبودن کالا، فرم اعلام بها را برای کالای مورد نظر تکمیل می‌کند.		فرم‌ها اطلاعات و بخش‌های مورد نظر برای دریافت کالا یا اعلام بها را ندارد.	۱

برآورد و ارزیابی هزینه برای تصمیم به خرید

صرف نظر از مسافری یا باری بودن پایانه، همه افراد شاغل در پایانه باید بهترین خدمات و امکانات را به گونه‌ای برای مشتریان فراهم کنند که کارایی (و بهره‌وری)، امنیت، ایمنی و بهداشت پایانه بهینه گردد. با این همه با توجه به این که برآورده کردن این معیارها تنها با صرف هزینه امکان‌پذیر است، متصدیان تهیه و تدارک خدمات و تجهیزات، باید بررسی کنند که فایده بهبود یا تغییر خدمات و تجهیزات، با چه هزینه‌ای می‌آرزد؟

یک روش ساده برای بررسی و رتبه‌بندی نسبت هزینه و فایده‌ی خدمات، جدول تحلیل هزینه-فایده است. از این جدول می‌توان برای رتبه‌بندی چند خدمت یا تجهیز متفاوت استفاده کرد. مثلاً تصمیم‌گیری برای خرید تسمه-نقاله نو یا تجهیز سرویس‌های بهداشتی) یا برای انتخاب میان چند تأمین‌کننده یا پیمان‌کار برای ارائه یک خدمت یا تجهیز (مثلاً انتخاب خرید یک دستگاه، که شرکت الف آن را گران‌تر می‌فروشد، اما یک سال خدمات پس از فروش شامل تعمیر و نگهداری دستگاه خریداری شده ارائه می‌دهد، در حالی که شرکت، اگر چه محصول را با خدمات پس از فروش نمی‌فروشد اما قیمت پایین‌تری دارد) با این روش می‌توان بررسی کرد که بهبود یک خدمت به نسبت هزینه‌ای که دارد، چه اندازه در مقایسه با بهبود دیگر خدمات و تجهیزات در اولویت است.



با حضور در کارگاه سه گروه تشکیل دهید:

گروه ۱: در نقش مسئولان یکی از بخش‌های پایانه (مثلاً بخش تأسیسات)، درخواستی را به واحد تدارکات اعلام نماید.

گروه ۲: در نقش مسئولان واحد تدارکات (از جمله یک نفر کارمند تدارکات) درخواست بخش تأسیسات را بررسی نماید و پس از اعلام مناقصه، مدارک شرکت گروه ۳ را برای بررسی دریافت نماید.

گروه ۳: شرکتی که برای تأمین تجهیزات درخواستی، در مناقصه شرکت می‌نماید.

حالا جلسه‌ای را با مشارکت هر گروه ۱ و ۲ برگزار کنید و با هم درباره شرایط تأمین کننده (گروه ۳) بحث نمایید. جدول هزینه-فایده را برای گروه ۳ تکمیل کنید و به آن امتیاز بدهید. می‌توانید معیارهای ذکرشده در جدول را تغییر دهید.

هر گروه گزارش خود از نتیجه جلسه را به هنرآموز ارائه دهد و توضیح دهد چه مواردی را در چانه‌زنی با دیگر گروه‌ها در نظر گرفته است.

همچنین کارشناس تدارکات می‌تواند با این روش درخواست‌هایی را که در مناقصه به مدیریت پایانه‌ها ارسال می‌شوند بررسی نماید.

جدول تحلیل هزینه-فایده و گام‌های تهیه آن

همه فایده‌های مربوط به افزودن یا بهبود خدمت در زمینه کارایی، امنیت، ایمنی و بهداشت پایانه شناسایی می‌شوند:

بهبود کارایی: صرفه‌جویی در زمان انجام فعالیت‌ها، کاهش مواد مصرفی، افزایش بهره‌وری نیروی انسانی، به‌کارگیری فناوری اطلاعات برای ارائه خدمات

بهبود امنیت: شناسایی سریع‌تر و ساده‌تر تهدیدهای بیرونی که جان، دارایی مسافران، بار، و کارکنان پایانه را به خطر می‌اندازد و یافتن راهکارهای پیشگیری یا رویارویی با آن تهدیدها. تهیه یا بهبود تجهیزات مربوط به این کار.

بهبود ایمنی: نظارت همیشگی بر کیفیت فنی امکانات پایانه، به‌کارگیری دستگاه‌هایی با استانداردهای روزآمد، نظارت بر سلامت کارکنان و رانندگان.

بهبود بهداشت: به‌کارگیری تجهیزاتی که کمترین آلودگی را در محیط، برای انسان‌ها و برای دیگر جانداران ایجاد می‌کنند. پیاده‌سازی استانداردهای زیست‌محیطی روزآمد، بهبود روش‌های تضمین تندرستی کارکنان و مسافران، پاکیزگی محیط عمومی پایانه و همه امکانات خدمت‌رسانی.



با راهنمای هنرآموز خود بحث کنید که در پایانه‌هایی که شما می‌شناسید بهبود کارایی، امنیت، ایمنی و بهداشت چگونه ممکن است؟

بحث کنید که در مناطق جغرافیایی گوناگون ایران، کدام معیارها برای بهبود عملیات پایانه‌ها مهم‌تر هستند؟

تکمیل جدول هزینه - فایده

پس از شناسایی فایده‌ها و هزینه‌های هر خدمت یا تجهیزات درخواستی، می‌توانید آن‌ها را در جدولی مانند جدول ۱ مرتب کنید تا بفهمید کدام گزینه، به نسبت هزینه یا قیمتی که دارد، بهبود بیشتری در عملکرد پایانه ایجاد می‌کند. بنا بر نوع کاربرد، جدول ممکن است به شکل‌ها و با اطلاعات دیگری نیز طراحی شود. پس از محاسبه نسبت B/C برای هر یک از گزینه‌ها در جدول تحلیل هزینه-فایده، گزینه‌ای که بیشترین مقدار B/C را دارد، گزینه‌ای است که بیشترین فایده‌ها را به همراه دارد، پس می‌تواند برای اجرا در اولویت باشد.

فعالیت کلاسی



فرض کنید به دلیل شرایط جغرافیایی و سرزمینی، رعایت معیارهای بهداشتی، بسیار مهم‌تر از دیگر معیارهای فایده‌ای و هزینه است. با راهنمایی هنرآموز خود بحث کنید که چگونه می‌توان جدول تحلیل هزینه-فایده را تغییر داد، تا اثر معیارهای بهداشتی در نتیجه آن مهم‌تر و برجسته‌تر شود.

فعالیت کلاسی



- با راهنمایی هنرآموز خود بحث کنید در پایانه‌هایی که شما می‌شناسید بهبود کارایی، امنیت، ایمنی و بهداشت چگونه ممکن است؟
- بحث کنید که در مناطق جغرافیایی گوناگون ایران، کدام معیارها برای بهبود عملیات پایانه‌ها مهم‌تراند.

فعالیت کارگاهی



از شما به عنوان متصدی تدارکات پایانه خواسته شده است تعدادی ترولی برای جابه‌جایی بارهای مسافران خریداری کنید. با جست و جو در اینترنت و با مطالعه مشخصات آنها جدول ۲ را برای تحلیل هزینه-فایده آنها تکمیل کنید و با مقایسه آنها نسبت به یکدیگر ارزش عوامل کارایی، امنیت، ایمنی و بهداشت را برای هر کدام برآورد نمایید. سپس قیمت آنها را از سایت یا از طریق تماس تلفنی با فروشنده، پیدا کنید. در پایان، نسبت فایده به هزینه را محاسبه نمایید.

ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مراحل کار	نتایج ممکن	استاندارد عملکرد	نمره
۱	جدول اهمیت نسبی برای معیارهای کیفیت، هزینه، خدمات پس از فروش، زمان‌بندی تحویل و نحوه پرداخت در تدارک یک کالا در اختیار هنرآموز قرار بگیرد، تا آن را تکمیل نماید، و در نهایت مهم‌ترین عامل را از نظر خود بیان کند.	۱- امتیازدهی به معیارها، و توضیح علت اهمیت معیارهای تعیین شده.	معیارها امتیازدهی شده و نتیجه نیز محاسبه شده است.	۳
			معیارها امتیازدهی شده، ولی نتیجه پایانی محاسبه نشده است (اهمیت نسبی معیارها محاسبه نشده است)	۲
			معیارها امتیازدهی نشده و نتیجه پایانی هم محاسبه نشده است.	۱

جدول ۱-۱- تحلیل هزینه-فایده برای تصمیم‌گیری

نسبت هزینه به فایده B/C	هزینه (C)	فایده (B) $B=(h+a+s+e)/4$				اقدام مورد نظر
		بهداشت	ایمنی	امنیت	کارایی	
		(h)	(a)	(s)	(e)	
اگر $B/C < 1$ باشد، فایده‌ها کمتر از هزینه است.	هزینه زیاد، امتیاز ۳، هزینه متوسط امتیاز ۲ و هزینه کم، امتیاز ۱ می‌گیرد.	بهداشت بالا، امتیاز ۳، بهداشت متوسط امتیاز ۲ و بهداشت پایین امتیاز ۱ می‌گیرد.	ایمنی بالا، امتیاز ۳، ایمنی متوسط امتیاز ۲ و ایمنی پایین امتیاز ۱ می‌گیرد.	امنیت بالا، امتیاز ۳، امنیت متوسط امتیاز ۲ و امنیت پایین امتیاز ۱ می‌گیرد.	کارایی بالا، امتیاز ۳، کارایی متوسط امتیاز ۲ و کارایی پایین امتیاز ۱ می‌گیرد.	چگونگی امتیازدهی به گزینه‌ها
اگر $B/C > 1$ باشد، فایده‌ها بیشتر از هزینه است.						گزینه ۱
اگر $B/C = 1$ باشد، نسبت فایده و هزینه برابر است.						گزینه ۲
این گزینه باید بیشتر بررسی شود.						

جدول ۱-۲ تحلیل هزینه-فایده برای تصمیم‌گیری درباره: -----

نسبت هزینه به فایده B/C	هزینه (C)	فایده (B) $B = \frac{(h+a+s+e)}{4}$				اقدام مورد نظر
		بهداشت	ایمنی	امنیت	کارایی	
		(h)	(a)	(s)	(e)	
						خرید چرخ دستی چمدان از فروشنده ۱
						خرید چرخ دستی چمدان از فروشنده ۲
						خرید چرخ دستی چمدان از فروشنده ۳



فعالیت هایی برای تمرین بیشتر

فرض کنید می خواهید چند دستگاه لپ تاپ برای یک شرکت حمل و نقل کالا خریداری کنید، شرکت برای ارائه خدمات زیر نیازمند دستگاه لپ تاپ می باشد :

صدور بارنامه از طریق اتصال به شبکه اینترنت

انجام امور اداری مانند انجام مکاتبات با استفاده از نرم افزارهای آفیس

ذخیره سازی کارهای انجام شده برای ۱۰ سال گذشته

اجرای نرم افزارهای تخصصی حمل و نقل که دارای حجم زیادی برای اجرا می باشد

معمولاً برای سیستم های رایانه مشخصاتی مانند جدول زیر وجود دارد:

ردیف	مشخصات	کاربرد
۱	رم	
۲	سیستم پردازنده مرکزی (CPU)	
۳	کارت گرافیک	
۴	ظرفیت حافظه	
۵	درگاه اتصال به شبکه	
۴	دقت صفحه نمایش	
۷	درایو نوری	
۸	بلوتوس	

- ۱- هریک از شما هنجریان کاربرد هریک از مشخصات جدول بالا را بنویسید.
- ۲- با توجه به کارهایی که شرکت در نظر دارد به وسیله رایانه انجام دهد و با توجه به ویژگی های هریک از قطعات رایانه به نظر شما کدام یک از ویژگی های رایانه در اولویت هستند.
- ۳- از تعدادی کارشناس خبره در زمینه رایانه در مورد میزان اهمیت هریک از مشخصات نظرخواهی کنید و از طریق نظر سنجی از آنها میزان اهمیت هر معیار را به صورت کمی مشخص کنید.
- ۴- در سایت هنرستان از طریق جستجوی اینترنتی با مراجعه به فروشگاه های اینترنتی مشخصات فنی ۴ دستگاه لپ تاپ را استخراج کرده، به همراه قیمت هر کدام، جدول مشخصات فنی هریک را تهیه کنید.
- ۵- در این فعالیت با توجه به جدول تهیه شده براساس مشخصات، برای هر مشخصه امتیاز دهد. (بالاترین امتیاز ۴) (پایین ترین ۱)، برای هر معیار امتیاز هر محصول را با توجه به مشخصات فنی آن محصول مشخص نماید.

تدارکات بهینه و پایانه پایدار

مدیریت کیفیت

تأسیسات مکانیکی، الکتریکی و الکترونیکی در پایانه‌ها باید دقیق و قابل کنترل باشند. مشخصات فنی و استانداردهای کیفی در تأسیسات گرمایی، تهویه مطبوع شامل لوله‌کشی، لوازم ویژه، هوارسانی و تخلیه هوا، عایق کاری، دستگاه‌های مرکزی، سوخت‌رسانی، سیستم‌های کنترل و آزمایش، باید مورد نظارت همیشگی مسئولان تدارکات پایانه باشند. تعمیرات و نگهداری تأسیسات پایانه‌های بزرگ ممکن است برون سپاری شود. یعنی شرکت‌هایی مسئول انجام عملیات تعمیر و نگهداری پایانه باشند. در این صورت مسئولان تدارکات باید به عملکرد تعمیراتی این شرکت‌ها نیز نظارت کنند.

مدیریت مصرف انرژی

شما در منزل چگونه مصرف انرژی، مانند برق، آب یا سوخت را مدیریت می‌کنید؟ آیا منزل شما با لامپ‌های کم‌مصرف روشن می‌شود؟ به نظر شما چگونه می‌توان از میزان مصرف انرژی دستگاه‌ها و تجهیزات مطلع شد؟ یکی از راه‌های اطلاع از مصرف انرژی دستگاه‌ها، برچسب انرژی است. برچسب انرژی برچسبی است که روی محصولات مورد استفاده در ساختمان‌ها نصب می‌شود و نشان‌دهنده کیفیت محصولات از نظر مصرف انرژی است. در این برچسب میزان مصرف انرژی وسیله با استفاده از حروف لاتین A تا G مشخص می‌شوند که هر حرف دارای رنگی مخصوص به خود از سبز تا قرمز است.

با مراجعه به کارگاه یا پایانه، میزان مصرف انرژی دستگاه‌های مورد استفاده در پایانه را شناسایی کنید.

فعالیت کارگاهی



سازمان بهره‌برداری انرژی ایران (سابا) روش‌ها و استانداردهایی را برای صرفه‌جویی در میزان مصرف انرژی تدوین کرده است. نمونه‌ای از کارهایی که می‌تواند به صرفه‌جویی بیانجامد، در جدول ۳ می‌بینید.

جدول ۳-۱- راه کارهای کاهش مصرف انرژی

راه کار	هزینه
تنظیم دوباره و مداوم سیستم‌های کنترلی خاموش نمودن دستگاه‌ها و سیستم‌ها در زمانی که استفاده نمی‌شوند. تعمیر نمودن نشتی‌ها برنامه‌ریزی دوباره بار مصرفی هر دستگاه	روش‌های بدون هزینه
تعمیر و نگهداری دوره‌ای عایق کاری آموزش و بهبود رفتار و عادت‌های کارکنان در استفاده از تکنولوژی و دستگاه‌ها	روش‌های کم‌هزینه
استفاده از سیستم‌های بازیافت انرژی استفاده از سوخت‌های جایگزین (مثلاً CNG به جای گازوئیل)	روش‌های پرهزینه و بلندمدت

محیط زیست

انسان برای بهبود زندگی خود، از آنچه در طبیعت و محیط وجود دارد بهره‌برداری می‌کند. جاده و راه می‌سازد، دشت و جنگل را برای ساختن جاده و ریل از میان برمی‌دارد و کوه و دریا را می‌شکافد. اگر بهره‌برداری از منابع طبیعی بی‌رویه و بی‌محابا ادامه یابد، نه تنها طبیعت و جانداران دیگر، که خود انسان‌ها نابود خواهند شد. پس باید میان توسعه، ساخت و عملیات هر واحد خدماتی یا صنعتی، مثل پایانه با میزان بهره‌برداری از طبیعت، تعادل و موازنه برقرار باشد. این موازنه را توسعه پایدار می‌گویند.

برای دستیابی به توسعه پایدار در پایانه‌ها، باید اثر و خطر هر اقدامی که در پایانه انجام می‌شود در محیط زیست سنجیده و بررسی شود. سازمان‌های کشوری و بین‌المللی قوانین و استانداردهایی برای رعایت ملاحظات زیست‌محیطی وضع کرده‌اند. در ایران سازمان حفاظت محیط زیست مسئول مراقبت از محیط زیست و ایجاد توازن میان توسعه صنعت و بهره‌برداری از طبیعت است. این سازمان، قوانینی در حوزه مدیریت پسماند، آلودگی هوا و حمایت از جنگل‌ها و فضای سبز تنظیم کرده که باید در توسعه پایانه و خدمات آن مورد توجه قرار گیرد.

فعالیت کلاسی

تحقیق کنید فناوری‌های نوین کدام‌اند و چقدر می‌توانند در کاهش هزینه انرژی و سوخت، و کاهش آلودگی محیط زیست در پایانه‌ها مؤثر باشند؟



قوانین ملی یا بین‌المللی

قوانین تجاری و نیز سیاست‌های بین‌المللی در داد و ستد میان کشورها و شرکت‌ها اثرگذارند. در مبادله اقتصادی، گاهی به دلیل یک جانبه‌گرایی کشورها، حمل و نقل یا خرید کالا با محدودیت رو به رو می‌شود. این مشکلات، هزینه حمل، هزینه تدارکات و در نتیجه هزینه اداره پایانه را افزایش می‌دهد، گاهی نیز دسترسی به کالا را ناممکن می‌کند.

فعالیت کلاسی

همان‌طور که می‌دانید برجام (برنامه جامع اقدام مشترک) حاصل توافق جامع ایران و گروه ۵+۱ در مورد برنامه هسته‌ای ایران است، در مورد آثار مثبت برجام در برداشته شدن تحریم‌های بیمه‌ای و توسعه حمل و نقل کالا به‌ویژه حمل و نقل دریایی کشورمان تحقیق کنید و نتایج آن را در کلاس ارائه دهید.



مدیریت بحران

پایانه به خودی خود جایگاهی مهم و استراتژیک است و تأمین آن در سطوح مختلف اهمیت دارد. اما در شرایط دشوار و بحرانی، اهمیت این امر و سطح آن افزایش می‌یابد. در حوادث طبیعی یا سوانح، کار پایانه نیز دستخوش تغییر می‌شود و حفظ و تأمین آن برای تداوم دسترسی و امدادسانی ضروری می‌نماید. از این رو، پایانه نیازمند آمادگی مدیریت امور خود در این شرایط است. دستورالعمل واکنش فوری و برنامه‌ریزی برای

متصدی تدارکات پایانه

مهار، کاهش و رفع بحران به معنی مدیریت بحران است و این امر باید از پیش در دستور کار تدارکات پایانه باشد.

شرایط جنگی هم شاید کار پایانه را دستخوش تغییر کند. حتی ممکن است اداره آن به دست افراد نظامی بیافتد یا کاربری آن از حالت عادی خارج شود و در انحصار امور نظامی قرار بگیرد. در این شرایط موقعیت استراتژیک پایانه اهمیت دوچندان می‌یابد و کار تدارکات با حساسیت بیشتری دنبال می‌شود.

تحقیق کنید



در طول دوره هشت ساله دفاع مقدس در کشورمان چه پایانه‌هایی در معرض خطر قرار داشتند، به چه کاری مشغول بودند؟ چه اقداماتی در تأمین آنها انجام شد، آیا آسیب دیدند و به بازسازی نیاز پیدا کردند؟

ارزشیابی مرحله چهارم				
ردیف	مراحل کار	نتایج ممکن	استاندارد عملکرد	نمره
۱	- با حضور در پایانه، فرایند کلی کار کارمند تدارکات را تشریح کنید.	تهیه گزارش از فعالیتهای واقعی کارمند تدارکات و مقایسه با آموخته‌های کلاسی.	گزارش، تهیه شده و شباهت‌ها و تفاوت‌ها شناسایی شده است.	۲
	- فعالیتهای روزانه یا واقعی کارمند تدارکات تا چه اندازه و در چه مواردی با آنچه شما در این کتاب آموخته‌اید تفاوت و چه اندازه با آن شباهت دارد.		گزارش، تهیه نشده و شباهت‌ها و تفاوت‌ها شناسایی نشده است.	۱

ارزشیابی شایستگی متصدی تدارکات پایانه

شرح کار:

۱- هنرستان:

ارائه پروژه کاری شامل موارد زیر:

اولویت بندی نتایج فرم های نظر سنجی

تعیین و مشخص کردن و اولویت بندی تجهیزات مورد نیاز و کنترل مؤلفه های اهداف

تهیه فرم استعلام و جدول هزینه فایده

تعیین محصول نهایی برای خرید

تعیین شیوه های کنترلی و نظارتی (هوشمند و غیر هوشمند)

استاندارد عملکرد: تأمین و کنترل تجهیزات و خدمات مورد نیاز بر اساس آیین نامه ها و دستورالعمل های سازمان راهداری

شاخص ها:

انطباق فرم های نیازسنجی با خدمات پایانه ای و اولویت نیازها - انطباق هزینه ها بر اساس خدمات پایانه ای

براساس جدول های تهیه شده از مقایسه محصولات با یکدیگر - فرم های ارزیابی عملکرد و نحوه تکمیل آن ها

شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

شرایط:

توسط هنرآموز برای هر هنرجو مسئله و شرایط تعیین شود.

محل برگزاری آزمون: - محل برگزاری امتحان ترجیحاً در یک پایانه مسافری باشد یا در سایت هنرستان باشد.

مدت آزمون: ۴۰ دقیقه آزمون کتبی و آزمون عملی (۱۵۰ دقیقه)

اخذ آزمون به صورت انفرادی و بعضی موارد گروه های دو نفره

ابزار و تجهیزات: رایانه و اینترنت پرسرعت در دسترس باشد - چاپگر - فرم های مورد نیاز در دسترس باشد.

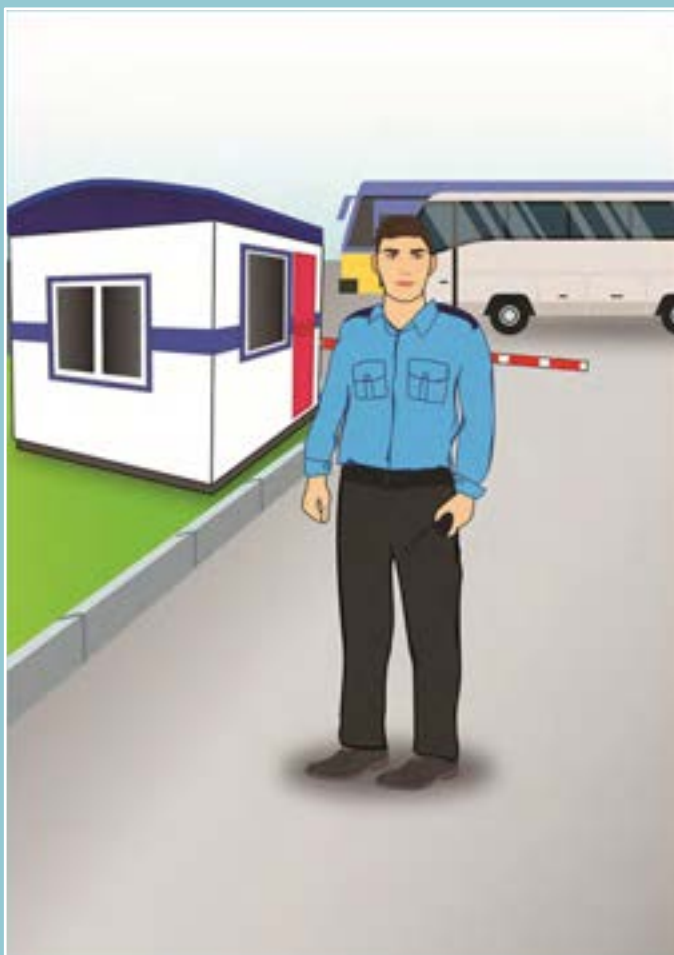
معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	ارزیابی خدمات و تجهیزات مورد نیاز	۱	
۲	برآورد هزینه (قیمت)	۲	
۳	انتخاب بهترین گزینه و خرید محصول	۲	
۴	کنترل و نظارت دوره ای	۱	
شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:			
۱- رعایت اصول اخلاقی و صداقت در برآورد هزینه تجهیزات و خدمات و هنگام شرکت در جلسات مناقصه ها			
۲- مسئولیت انجام کار خود را بر عهده می گیرد و وظایف خود را به موقع انجام دهد.			
۳- کارهای انجام شده را مستندسازی کند.			
میانگین نمرات			*

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

فصل ۲

نگهبان پایانه



واحد یادگیری ۲

شایستگی نگهبان پایانه

آیا تا به حال پی برده‌اید:

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

استاندارد عملکرد

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

تصور کنید برای سفر به پایانه‌ای رفته‌اید، وسایل سفر و ساک‌هایتان را همراه خود دارید، ناگهان فردی بدون آنکه بفهمید یکی از ساک‌های شما را برمی‌دارد. شما زمانی متوجه می‌شوید که مدتی گذشته است. دچار اضطراب و نگرانی می‌شوید، و نمی‌دانید چه کار کنید. یا شرایطی را در نظر بگیرید که افرادی در پایانه در حال برهم زدن آسایش و ایجاد وحشت در مسافران هستند. وقوع چنین حوادثی در پایانه‌ها که از مکان‌های عمومی است و هر روز مسافران زیادی به آنجا رفت و آمد می‌کنند، اجتناب‌ناپذیر است. در این شرایط باید به چه کسی مراجعه کنید؟ بهترین فرد برای کمک گرفتن کیست؟ نگهبان فردی است که با همکاری نیروی انتظامی و سایر ارگان‌های مربوطه مسئولیت تامین امنیت مسافران و اموال آنها را در پایانه‌ها بر عهده دارد.

حضور و وجود نگهبان در پایانه سبب می‌شود که کارکنان و مراجعین حس امنیت و متخلفان حس ترس داشته باشند. نوع ظاهر و رفتار نگهبان می‌تواند سبب گردد که این حس‌ها برای همگان تبدیل به حس امنیت آمیخته با احترام گردد.

وظایف نگهبانی پایانه رسیدن به اهداف زیر می‌باشد:

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

ب) اطلاع‌رسانی به موقع از وضعیت سیستم به مقام‌های بالاتر

ج) انجام مأموریت‌های اداری محوله از سوی مقام‌های بالاتر

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

فعالیت کلاسی



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

فعالیت کلاسی



نگهبانی

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

نگهبان

سرنوبت

مسئول انتظامات

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

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

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

وظایف سر نوبت

وظایف وی عبارت‌اند از:

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

وظایف نگهبان

وظایف نگهبان به دو دسته تقسیم می‌شود:

وظایف عمومی که همه نگهبانان باید آن را رعایت نمایند.

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

وظایف عمومی نگهبان

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

فعالیت کلاسی



محیط کار پایانه چه تأثیری در وظایف عمومی نگهبان دارد؟

۱- آشنایی کامل با نوع پایانه و محیط کار

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

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

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

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

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

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

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

باید وسایل نقلیه متعلق به پایانه را بشناسد.

باید به خودروهایی که چند روز در پیرامون پایانه رها شده‌اند شک نموده و آنها را بررسی نماید.

باید با موقعیت اقتصادی و اجتماعی پایانه آشنایی داشته باشد.

۲-وظایف نگهبان در قبال کنترل تردد کارکنان و مراجعین

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

نحوه برقراری ارتباط مؤثر با مراجعین



شکل ۱-۲

- ❖ در برخورد با ارباب رجوع باید کلیه مسائل اخلاقی و شئون اجتماعی رعایت گردد.
- ❖ ظاهر آراسته و برخورد مؤدبانه و قاطع بیشترین اثر را در برخورد با مراجعین دارد.
- ❖ باید همواره از لباس فرم اتوکشیده و تمیز و کفش‌های واکس زده استفاده شود.
- ❖ باید در زمان صحبت از جای خود بلند شده و با احترام متقابل با مراجعه کننده صحبت نمود.
- ❖ باید به زبان بدن فرد مراجعه کننده دقت نمود.

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

فعالیت کارگاهی

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



فعالیت کارگاهی

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



کنترل ساختمان‌ها و ورود و خروج

فعالیت کلاسی



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



(۱)



(۲)

شکل ۲-۲

- محل یا زمان نگهبانی

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

نگهبان باید موانع و حصارهای محدوده خود را همه‌روزه و به صورت نامنظم کنترل کند.

نگهبان باید با هوشیاری کامل به جوانب محیط به صورت نامنظم نگاه نماید.

باید از انجام هرگونه کار غیرضروری که حواس نگهبان را پرت نموده و وی را از وظیفه اصلی بازمی‌دارد خودداری نمود (مانند شرکت در نزاع‌ها و...)

وسایل نقلیه

نگهبان باید وسایل نقلیه را در هنگام ورود و خروج به محدوده نگهبانی کنترل نماید.

از ورود افراد و اتومبیل‌های غیرمجاز به محیط تحت پوشش جلوگیری به عمل آید.

ورود کلیه وسایل نقلیه متفرقه ممنوع است مگر با اخذ مجوز از واحد مربوطه و ارائه آن به انتظامات.

تردد وسایل نقلیه که به منظور انجام امور خدماتی، ایاب‌وذهاب، مأموریت، انتقال کارکنان و... انجام می‌شود

صرفاً با ارائه برگه تردد وسایل نقلیه که به امضاء مسئولان مربوطه رسیده باشد، امکان‌پذیر خواهد بود.

در خصوص تردد وسایل نقلیه‌ای که به منظور جابه‌جایی کالا و ورود آن به محیط تردد دارند دقت شود تا

تخلیه تمامی اموالی که بایستی در محیط تخلیه شوند، انجام شود.

خروج هرگونه کالا، اموال و اشیاء اعم از سرمایه‌ای و مصرفی (به منظور جابه‌جایی، تعمیر، استفاده در مکان

دیگر و...) صرفاً با ارائه برگه خروج کالا که به امضاء مسئولان ذی‌ربط رسیده و با هماهنگی اداره مربوطه

امکان‌پذیر خواهد بود.

تغییر پست نگهبان

در تغییر پست نگهبانان گفتن موارد خاصی که نگهبان بعدی باید از آن مطلع باشد ضروری است، زیرا بسیاری از حوادث در زمان تعویض نوبت پست اتفاق می‌افتند. در رأس ساعت تعیین‌شده در محل نگهبانی حاضر و پست مربوطه را تحویل گرفته و خروج به‌موقع داشته باشد. نگهبان هیچ‌گاه نباید زودتر از زمان تغییر پست یا رسیدن نگهبان بعدی پست خود را ترک نماید و هیچ نگهبانی نباید در رسیدن به پست خود در زمان مقرر تأخیر داشته باشد.

حفاظت گفتار

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

وظایف نگهبان در هنگام بروز آتش‌سوزی

- به هنگام بروز آتش‌سوزی باید موارد ذیل مورد توجه قرار گیرد:
- مراتب بلافاصله به آتش‌نشانی پایانه یا سازمان آتش‌نشانی منطقه و در فرصت بعدی به مسئولان ذی‌ربط اطلاع داده شود.
 - در هر آتش‌سوزی، شیر اصلی گاز یا سیلندر گاز فوراً بسته شده و هرگونه منابع مشتعل‌شونده و تشدیدکننده آتش از محیط دور شود.
 - در آتش‌سوزی‌های بزرگ حفظ جان بر حفظ اموال اولویت دارد. به همین جهت باید سریعاً جمعیت را از محل آتش‌سوزی متفرق نموده و افراد آسیب‌دیده منتقل شوند.
 - راه‌های اضطراری و ورودی‌های اختصاصی محیط به مأموران آتش‌نشانی نشان داده شود.

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

فعالیت کلاسی



شکل ۲-۳

سایر وظایف عمومی نگهبان

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

وظایف اختصاصی نگهبان

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

وظایف اختصاصی یک نگهبان پایانه مسافری و کالای مرزی

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

فعالیت کلاسی



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

وظایف مسئول انتظامات

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

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

فعالیت کلاسی



باهم بحث کنید که وظایف عمومی و اختصاصی یک نگهبان پایانه چیست؟

کارهایی که برای نگهبان ممنوع است عبارتند از:



استعمال دخانیات



روشن کردن آتش در شب



ترک پست - خوابیدن



کلیه اعمالی که باعث غفلت می‌شود



اجازه عبور به اشخاص غیرمجاز (کسانی که اجازه دسترسی در زمان‌های مشخص یا به بخش‌هایی مشخص از مجموعه را ندارند)
شکل ۴-۲



پوشاندن سروگوش به صورتی که نتواند بشنود

تقسیم‌بندی نقاط حساس یک پایانه

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

انبارها

بخش اداری

تأسیسات

مخابرات و پست برق

سالن مسافری و بار در پایانه های مرزی

شگردهای سارقین

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

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

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

از راه‌های نفوذی و مخفی و نقاطی که دارای حصار و حفاظ مناسب نیست نفوذ می‌نمایند.

بیشتر در تاریکی شب اقدام به سرقت می‌نمایند.

قبل از سرقت هر محل، ممکن است چند روزی حوالی آن محل جهت شناسایی بیشتر پرسه بزنند.

از حوادث غیرمترقبه یا شلوغی جهت سرقت استفاده می‌کنند.

راه‌های نفوذ به پایانه

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

- ❖ نقاط کور
- ❖ مناطق تاریک، کم‌نور و دور از دید عمومی
- ❖ نقاطی که دارای حصار کوتاه یا بدون حفاظ می‌باشند.
- ❖ مناطق پر درخت

- ❖ مناطق بسته (مانند مکان‌های بین ساختمان‌های به هم فشرده)
- ❖ درهای قفل نشده یا دارای قفل ضعیف
- ❖ پنجره‌های بدون حفاظ
- ❖ هواکش‌ها و کانال‌های کولر
- ❖ پنجره زیرزمین که در سطح پیاده‌رو است.
- ❖ مناطقی که دارای دستگاه‌های اعلام‌خطر و ارتباطی نیستند (دوربین مداربسته، دزدگیر، تلفن، بی‌سیم).
- ❖ مناطقی که شلوغ بوده و رفت‌وآمد بسیار زیاد دارند.
- ❖ کانال‌های بدون حفاظ فاضلاب‌ها که در زیر ساختمان‌ها و خیابان‌ها تعبیه گردیده‌اند.

موضع نگهبانی

محلی است که نگهبان جهت مراقبت محیط و حفاظت خود در آن قرار می‌گیرد. شرایط یک موضع نگهبانی مناسب عبارت است از: داشتن حداکثر میدان دید و اختفا قرار گرفتن موضع نگهبانی در امتداد معابر ورود و خروج داشتن حفاظت کامل در صورت امکان داشتن ارتباط چشمی با سایر مواضع پست

فعالیت کلاسی



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

فعالیت کارگاهی



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

نگهبانی در حال گشت

- گشت در مواقعی است که باید پست‌های نگهبانی کنترل‌شود یا منطقه از لحاظ امنیتی حساس بوده و یا تعداد پست و یا وسعت منطقه زیاد باشد.
- انواع گشت عبارت‌اند از: پیاده، موتوری.
- گشت پیاده در زمانی استفاده می‌شود که فواصل به هم نزدیک بوده و یا حساسیت منطقه بالا باشد. اصول گشت پیاده عبارت‌اند از:
- ❖ نگهبان نباید از یک مسیر مشخص و قابل پیش‌بینی عبور کند.
 - ❖ گشت نباید در زمان‌های مشخص و قابل پیش‌بینی انجام شود.
 - ❖ از هر چیزی که حتی به مقدار کم مشکوک به نظر می‌رسد بی‌توجه نگذرد.

- ❖ نگهبان باید بدون سروصدا و ایجاد توجه گشت‌زنی نماید.
- ❖ نگهبان باید منطقه گشت خود را با جزئیات کامل بشناسد.

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

- ❖ باید از موتور و ماشین‌های کم‌صدا برای گشت استفاده شود.
- ❖ نگهبان باید به رانندگی در شرایط تعقیب مسلط باشد.
- ❖ نگهبان باید تمام شیشه‌ها را به‌جز شیشه راننده بالا بکشد.
- ❖ باید آینه‌بغل و جلو موتور و ماشین سالم باشد.
- ❖ نگهبان باید وسایل و تجهیزات گشت را به همراه داشته و از سالم بودن آنها اطمینان حاصل نماید.

واکنش مؤثر به تهدیدات

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

وسایل و ملزومات نگهبانی و گشت



شکل ۵-۲

وسایل و ملزومات نگهبانی و گشت عبارتند از:

۱- باتوم

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

- باتوم چراغ دار یا همراه با چراغ قوه
- باتوم شلاقی
- باتوم تلسکوپی
- باتوم فلزی یا فنری
- تونفا



شکل ۶-۲

تونفا:

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

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

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

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

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

- تعداد بسیار بیشتری تکنیک دفاعی و چرخشی نسبت به باتوم ساده دارد.
- وجود دسته در تونفا باعث نگهداری محکم آن شده و نمی‌توان آن را به سادگی باتوم ساده از چنگ صاحب آن ربود.
- وجود دسته باعث می‌شود که در اثر ضربه از دست جدا نشود. می‌توان با آن ضربه‌های محکم‌تری نسبت به باتوم ساده وارد کرد.

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



شکل ۲-۷



شکل ۲-۸



شکل ۲-۹

توجه

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





زیر نظر مربی ذی صلاح، روش گرفتن باتوم، شناخت نقاط آسیب پذیر بدن و استفاده از آن را به صورت عملی تمرین نمایید.

۲-دستبند



شکل ۲-۱۰



شکل ۲-۱۱

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

زیر نظر مربی ذی صلاح، روش های متفاوت زدن دستبند به شخص خاطی و حمل شخصی که دستبند زده شده است را به صورت عملی تمرین نمایید.



۳- گاز اشک آور (معمولاً مشتقات فلفل)

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

• روش استفاده:

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



شکل ۲-۱۲

• **طریقه خنثی کردن اثر گاز اشک آور:**

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

۴- شوکر



شکل ۲-۱۳

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

۵- کیف‌های حمل تجهیزات تاکتیکی



شکل ۲-۱۴

۶- چراغ‌قوه مجهز به آویز



شکل ۲-۱۵

جهت گشت‌زنی و کنترل موانع، حصارها، قفل‌ها، درب‌ها و پنجره‌ها و نقاط تاریک در شب به کار می‌رود. بعضی از انواع چراغ‌قوه نگهبانی دسته بلندی دارند که می‌توان از آن به عنوان باتوم نیز استفاده نمود.

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

فعالیت کارگاهی



شکل ۲-۱۶

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



شکل ۲-۱۷



شکل ۲-۱۸



شکل ۲-۱۹

۸- **تابلوی دستی ایست:** جهت متوقف نمودن خودرو می‌باشد.

۹- **پانچو:** جهت استفاده در اوقات بارانی می‌باشد.

۱۰- **نورافکن:** جهت روشن نمودن محدوده و منطقه استحقاقی و دید بهتر در منطقه به کار می‌رود.

۱۱- **موانع ایست و بازرسی:** جهت انتظام در امر عبور و مرور و جلوگیری از ورود افراد متفرقه می‌باشد.



شکل ۲-۲۰

۱۲- **وسایل موتوری:** جهت گشت موتوری بخصوص در مناطقی که دارای وسعت زیاد هستند.

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



شکل ۲-۲۱

بی‌سیم به صورت دستی و ثابت (در خودرو یا مکان ثابت) است که گونه دستی آن اغلب به نام واکی تاکی (walkie-talkie) نامیده می‌شود که با فشار دادن یک دکمه (push to talk) جهت مکالمه آماده می‌شود. فرکانس کار دستگاه‌های بی‌سیم متفاوت است.

در ارتباط رادیویی باید مطالب با استفاده از رمز، حرف و جملات کوتاه گفته شود.

۱۴- بی سیم‌های دستی :

شامل یک دکمه برای ارتباط بین طرفین می‌باشند که در سمت چپ یا راست بی سیم قرار داده شده است و در قسمت بالای بی سیم یک پیچ برای کم و زیاد و خاموش و روشن کردن بی سیم تعبیه می‌شود. همچنین در برخی بی سیم‌ها یک دکمه برای ارتباط و دادن کد بین بی سیم‌ها وجود دارد.



شکل ۲-۲۲

بی سیم‌های پیشرفته‌تر دارای صفحه نمایش هستند که می‌شود به آنها کد داد، بی سیم را قفل نمود. بی سیم‌ها به صورت شارژی می‌باشند، آنتن آنها به صورت آهنی پیچشی بوده که با روکش پلاستیکی پوشانده شده است.

۱۵- بی سیم خودرویی:

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



شکل ۲-۲۳

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

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

فعالیت کارگاهی



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

فعالیت کلاسی



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

کنترل عبور و مرور و بازرسی

کنترل تردد و رفت و آمد افراد و خودروها را کنترل عبور و مرور گویند. حدود اختیارات نگهبان باید از طرف مسئولان بالاتر تهیه و به وی ابلاغ گردد.

نکاتی که باید در کنترل عبور و مرور رعایت شود عبارتند از:

نگهبان باید بداند به دنبال چه می گردد و چگونه عبور و مرور را باید کنترل نماید و نسبت به مأموریت توجیه شده باشد تا دچار سردرگمی و اشتباه نشود.

نگهبان باید بداند در چه زمان و شرایطی کنترل را انجام دهد.

جهت کنترل خودرو و افراد باید در محل های مورد نظر موانع و مواضع بازرسی ایجاد شود.

وسایل و امکانات کنترل فراهم باشد.

مواضع کنترل در نقاط ورودی و خروجی پایانه قرار گرفته باشد.

وسایل لازم جهت کنترل عبارتند از:



راه بند



موانع



تابلوی ایست



چراغ قوه	نورافکن	وسایل شب نما
		
وسایل ارتباطی	موضع بازرسی	فهرست‌های کنترل عبور و مرور و برگه ملاقات

شکل ۲۴-۲

در هنگام بازرسی افراد و خودروها باید به دو موضوع مهم دقت نمود:

الف) بازرسی افراد: باید در کمال احترام و در مکانی انجام شود که مزاحم فعالیت سایرین نباشد.

ب) بازرسی خودروها: باید محل بازرسی به گونه‌ای انتخاب شود که سبب ترافیک و مختل شدن عبور و مرور سایرین نگردد. در بازرسی معمولاً دو مسیر جداگانه برای خودروهای سبک و سنگین در نظر گرفته می‌شود.

وظایف نگهبان در رابطه با گزارشات دورین مدار بسته

- گزارشات اتاق کنترل در اختیار نگهبان قرار گرفته و به هنگام بروز مشکل امنیتی، حادثه یا آتش‌سوزی موارد ذیل باید مورد توجه قرار گیرد:
- موضوع فوراً به نگهبان مستقر در منطقه اطلاع‌رسانی شود.
 - در صورت نیاز اطلاع‌رسانی شود که درب‌های ورودی و خروجی پایانه کنترل شوند تا از ورود و خروج نفرت و وسایل نقلیه جلوگیری به عمل آید.
 - درمورد سایر اقدام‌ها نیز مطابق با دستور العمل‌های ابلاغی عمل شود.

گزارش نویسی پس از اتمام ساعات نگهبانی

گزارش نگهبانی به‌عنوان سند وقایع و یکی از مراجع تصمیم‌گیری در آینده کاربرد خواهد داشت. اصولاً گزارش‌هایی با فوریت‌های بالا باید از طریق ارتباطات تلفنی یا بی‌سیم و ... در اسرع وقت به اطلاع مسئولان تصمیم‌گیرنده برسد تا ارزش عملیاتی داشته باشد. چون اکثر وقایع غیرمترقبه بر اساس فوریت زمانی ارزش عملیاتی دارند و اگر مکاتبات در طی بررسی سلسله‌مراتب دچار مرور زمان گردند ارزش اولیه و اساسی خود را از دست خواهند داد.

نگهبان باید گزارش تلفنی یا شفاهی را به‌صورت کتبی به‌عنوان صورت‌جلسه برای استناد در آینده تهیه و در اختیار مسئولان مربوطه قرار دهد.

نگهبان پایانه

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

انواع گزارش به دو صورت کتبی و شفاهی می‌باشد.

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

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

- آمار و ارقام و اعداد را با دقت ذکر کنید.
- با بی طرفی و رعایت امانت به نقد و داوری بپردازید.
- همه ابعاد موضوع را به روشنی بیان کنید.
- مطالب باید مستند باشد.
- به زبان ساده، گویا و قابل فهم بنویسید.
- لحن گزارش به دور از تعصب و تمسخر و مبالغه باشد.
- انصاف و عدالت را در داوری رعایت کنید.

در ابتدای گزارش نام تهیه کننده، تاریخ تنظیم، نام گیرنده گزارش یا سفارش دهنده آن را درج کنید.

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

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

ارزشیابی شایستگی نگهبان پایانه

شرح کار:

۱- هنرستان:

با ارائه پلان های تهیه شده توسط هنرآموز، هنجریان نقاط حساس و نقاط کور مربوط به پلان را تعیین نمایند.

با توجه به پلان ارائه شده محل مناسب نگهبانی و نصب دوربین را تعیین نمایند.

۲- محیط پایانه:

هنرجو متناسب با محل نگهبانی تجهیزات امنیتی و حفاظتی را انتخاب نماید. - انجام مراحل لازم با فرض تغییر شیفت کاری در گروه های دو نفره. - انتخاب نوع گشت (پیاده و موتوری) متناسب با شرایط محل منتخب هنرآموز و تعیین نقاط ضعف در این مرحله.

تعیین نقاط ضعف نگهبانی محل منتخب هنرآموز - دریافت نمونه گزارشات از اتاق مونیترینگ در شرایط مختلف بحرانی و رسیدگی و پاسخگویی به آنها با استفاده از تجهیزات نگهبانی و حفاظتی.

استاندارد عملکرد:

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

شاخص ها: کتاب درسی - دستورالعمل تعیین شده پایانه و شرح وظایف نگهبان - تجهیزات در اختیار - شرایط تعیین شده توسط هنرآموز.

شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

شرایط:

محل برگزاری آزمون: در دو مرحله ۱- محیط هنرستان ۲- محیط یکی از پایانه های مسافری

مدت آزمون: به ازای هر دانش آموز و برای هر مرحله ۶۰ دقیقه. - اخذ آزمون به صورت انفرادی و در بعضی موارد گروه های دو نفره

ابزار و تجهیزات:

تجهیزات امنیتی و حفاظتی در اختیار باشد. - نمونه گزارش اتاق کنترل و مونیترینگ در اختیار باشد.

ارائه پلان های آماده از فضاهای فرضی پایانه توسط مربی

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	به کارگیری تجهیزات امنیتی و حفاظتی و تامین امنیت محیط	۲	
۲	دریافت گزارش از اتاق کنترل و رسیدگی و پاسخگویی به آنها	۲	
۳	انتخاب تجهیزات امنیتی و حفاظتی	۲	
۴	تشخیص نقاط ضعف در شرایط مختلف	۱	
شایستگی های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست محیطی و نگرش:			
۱- پاسخگویی و ارائه واکنش مناسب ۲- کار را با رعایت اصول اخلاقی و صداقت و احترام انجام دهد. ۳- رعایت آداب اجتماعی ۴- مسئولیت انجام کار خود را بر عهده می گیرد و وظایف خود را به موقع انجام دهد. ۵- کارهای انجام شده را مستند کند.			
میانگین نمرات			
*			

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