

بسمه تعالی

معاونت آموزش
دفتر طرح و برنامه های درسی

استاندارد آموزش شغل

مهماندار اتوبوس

گروه شغلی
گردشگری

کد ملی آموزش شغل

۵۱۳۱-۵۵-۰۰۱-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۳/۹/۱۰



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل: ۱-۰۰۱-۵۵-۵۱۳۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته گردشگری :
محمدعلی حاتمیان-رئیس کمیته تخصصی گردشگری سازمان
آقای احمدرضا منتظری رئیس مرکز آموزش هتلداری و گردشگری اصفهان
سید رضا حسینی - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
حسین رحمتیان - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
شیوا رحیمی - مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
سیما ترابی- مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان
هاجر امین الرعايا- مربی مرکز هتلداری و گردشگری اصفهان

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :
- دفتر طرح و برنامه های درسی سازمان
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان اصفهان

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci@yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل شایستگی

| ردیف | نام و نام خانوادگی | آخرین مدرک تحصیلی | رشته تحصیلی | شغل و سمت | سابقه کار مرتبط | آدرس ، تلفن و ایمیل |
|------|--------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|-----------------|--|
| ۱. | احمد رضا منتظری | لیسانس | مهندسی کشاورزی | رئیس مرکز هتلداری | ۱۷ سال | تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۲. | حسین رحمتیان | فوق لیسانس | جغرافیا و برنامه ریزی توریسم | مربی سازمان | ۱۰ سال | تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۳. | سید رضا حسینی | کارشناسی | مدیریت جهانگردی | مربی سازمان | ۱۰ سال | تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۴. | شیوا رحیمی | فوق لیسانس | جغرافیا و برنامه ریزی توریسم | مربی سازمان | ۸ سال | تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۵. | سیما ترابی | کارشناسی ارشد | برنامه ریزی گردشگری | مربی | ۲ سال | تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۶. | هاجر امین الرعایا | کارشناسی ارشد | باستان شناسی | مربی سازمان | ۳ سال | تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |
| ۷. | صفورا رمضانی | کارشناسی ارشد | جغرافیا و برنامه ریزی توریسم | مربی سازمان | ۱۰ سال | تلفن ثابت : ۰۳۱-۳۶۶۸۳۶۳۰ تلفن همراه : ایمیل : hoteldari.etvt@gmail.com |



تعاریف :

استاندارد شغل :

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود.

استاندارد آموزش :

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

نام یک شغل :

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

شرح شغل :

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

طول دوره آموزش :

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

ویژگی کارآموز ورودی :

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد).

ارزشیابی :

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه‌ای خواهد بود .

صلاحیت حرفه ای مریبان :

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مریبان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

شایستگی :

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

دانش :

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی . که می تواند شامل علوم پایه (ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

مهارت :

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

نگرشی :

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

ایمنی :

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

توجهات زیست محیطی :

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



| | |
|--|-----------|
| نام استاندارد آموزش شغل: | |
| مهماندار اتوبوس | |
| شرح استاندارد آموزش شغل: | |
| مهماندار اتوبوس شغلی است در محیط گردشگری که عهده دار سرویس دهی به میهمانان در طول مسیر مسافرت با اتوبوس بوده و خدمات پذیرایی - رفع نیازهای مسافر در طول سفر - امور بهداشتی و کمکهای اولیه و ارائه اطلاعات سفرها و نیز بالا بردن ضریب امنیت سفر را برای مسافران به عهده دارد. | |
| ویژگی های کارآموز ورودی : | |
| حداقل میزان تحصیلات : دیپلم حداقل توانایی جسمی و ذهنی : دارا بودن سلامت جسمی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد | |
| طول دوره آموزش : | |
| طول دوره آموزش | : ۶۲ ساعت |
| - زمان آموزش نظری | : ۲۳ ساعت |
| - زمان آموزش عملی | : ۲۹ ساعت |
| - زمان کارورزی | : ۱۰ ساعت |
| - زمان پروژه | : ۰ ساعت |
| بودجه بندی ارزشیابی (به درصد) | |
| - کتبی : | ۲۵٪ |
| - عملی : | ۶۵٪ |
| - اخلاق حرفه ای : | ۱۰٪ |
| صلاحیت های حرفه ای مربیان : | |
| لیسانس مرتبط حداقل با ۲ سال سابقه کار | |



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

مهماندار اتوبوس فردی است که توانایی راهنمایی مسافران جهت استفاده از تجهیزات اتوبوس و برطرف کردن نیازهای مسافران و راننده را بر عهده داشته باشد.

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

BUS lodger/hos tess

* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور طبق سند و مرجع
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شغل

- شایستگی‌ها

| ردیف | عناوین |
|------|--|
| ۱ | بکارگیری آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در برخورد با مسافری |
| ۲ | انجام وظایف مهمانداری اتوبوس |
| ۳ | سرو انواع نوشیدنی و غذا در اتوبوس |
| ۴ | نقشه خوانی مسیرها و جاده‌های گردشگری در طول مسیر سفر و تجزیه و تحلیل آن‌ها |
| ۵ | بکارگیری قوانین و مقررات خدمات گردشگری جاده‌ای |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : بکارگیری آداب معاشرت و الگوهای رفتاری در برخورد با مسافری |
|--|---|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۷ | ۴ | ۳ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کاغذ A4 خودکارآبی و مشکی ماژیک آبی-مشکی-قرمز-سبز تخته وایت برد برگه صورت‌حساب مسافر لباس فرم دستگاه ضبط تصویر و صدا سه پایه دوربین ویدئو پرژکتور میز مربی صندلی مربی صندلی کارآموز تخته پاک کن | | | | دانش : -انواع ارتباطات فردی - میان فردی و اجتماعی - آداب سخنرانی کوتاه در ابتدای سفر -اصطلاحات مرتبط با آداب معاشرت و ارتباطات |
| | | | ۱ | |
| | | | ۱ | |
| | | | ۱ | |
| | | | | |
| | | | | مهارت : -چگونگی خوش آمدگویی به مسافران -نحوه معاشرت با مسافری با سنین مختلف -نحوه استفاده صحیح از زبان بدن -استفاده از یونیفرم مناسب و نحوه تمیز نگه داشتن آن |
| | | ۰/۵ | | |
| | | ۱ | | |
| | | ۱/۵ | | |
| | | ۱ | | |
| | نگرش : - رعایت اصول اخلاقی و ارتباطی در برخورد با مسافری | | | |
| | ایمنی و بهداشت : -دارا بودن ظاهر مرتب و آراسته | | | |
| | توجهات زیست محیطی : - | | | |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : انجام وظایف مهمان‌داری اتوبوس |
|--|--|------|--|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۰ | ۴ | ۴ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کاغذ A4 خودکار آبی و مشکی ماژیک آبی-مشکی-قرمز-سبز تخته وایت برد برگه صورتحساب مسافر لباس فرم دستگاه ضبط تصویر و صدا سه پایه دوربین ویدئو پرژکتور میز مربی صندلی مربی صندلی کارآموز تخته پاک کن | | | | دانش : - بررسی نیازهای مسافران - توجه به نیازهای راننده - توجه به علائم راهنمایی و رانندگی در طول مسیر - اصول بهداشت فردی و بهداشت محیطی |
| | | | ۱ | مهارت : - بکارگیری اصطلاحات و علائم راهنمایی و رانندگی - استفاده از کمک های اولیه لازم در اتوبوس - بکارگیری تجهیزات و اصول بهداشتی برای خود و مسافران |
| | | | ۱ | |
| | | | ۱ | |
| | | | ۱ | |
| | | | | نگرش : - رعایت اصول اخلاق حرفه ای |
| | | ۲ | | |
| | | ۲ | | |
| | | | | ایمنی و بهداشت : - ارائه وسایل بهداشتی به مسافر و راننده - رعایت موازین بهداشتی برای مسافران و میزبان در جهت کنترل بیماریها - |
| | | ۲ | | |
| | | | توجهات زیست محیطی : - رعایت پاکیزگی محیط زیست از طریق دفع مناسب زباله های مسافران | |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : سرو انواع نوشیدنی و غذا در اتوبوس |
|---|---|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۷ | ۵ | ۲ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کاغذ A4 خودکار آبی و مشکی ماژیک آبی-مشکی-قرمز- سبز تخته وایت برد برگه صورت حساب مسافر لباس فرم دستگاه ضبط تصویر و صدا سه پایه دوربین ویدئو پرژکتور میز مربی صندلی مربی صندلی کارآموز تخته پاک کن | | | | دانش : -انواع مواد غذایی و نوشیدنی مورد استفاده در کترینگ -معرفی تجهیزات سرو در اتوبوس |
| | | | ۱ | |
| | | | ۱ | |
| | | | | مهارت : -بکارگیری ملزومات و ظروف مناسب در سرو -ارائه خدمت صحیح نوشیدنی به مسافران -ارائه خدمات مواد غذایی به مسافران |
| | | ۲ | | |
| | | ۱/۵ | | |
| | | ۱/۵ | | |
| | نگرش : -رعایت اصول اخلاق حرفه ای در ارائه خدمات به مسافران اتوبوس | | | |
| | ایمنی و بهداشت : رعایت اصول بهداشتی در ارائه مواد غذایی و نوشیدنی به مسافران | | | |
| | توجهات زیست محیطی : استفاده از ظروف قابل بازیافت به طبیعت | | | |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : |
|---|--|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۲۰ | ۱۰ | ۱۰ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | نقشه خوانی مسیرها و جاذبه های گردشگری در طول مسیر سفر و تجزیه و تحلیل آن ها |
| کاغذ A4 خودکار آبی و مشکی ماژیک آبی-مشکی-قرمز- سبز تخته وایت برد برگه صورت حساب مسافر لباس فرم دستگاه ضبط تصویر و صدا سه پایه دوربین ویدئو پرژکتور میز مربی صندلی مربی صندلی کارآموز تخته پاک کن | | | | دانش : -انواع نقشه ها و نقشه خوانی -انواع جاذبه های فرهنگی - طبیعی و تاریخی در طول جاده -بررسی انواع استراحت گاه های بین راهی |
| | | | | مهارت : -طرز استفاده از نقشه راهها - پاسخگوئی به سوالات گردشگری مسافران -تجزیه و تحلیل مسافت و زمان بین مبدأ و مقصد - معرفی اماکن و جاذبه های طول سفر |
| | | | | نگرش : -رعایت اصول اخلاق حرفه ای |
| | | | | ایمنی و بهداشت : -رعایت اصول بهداشتی در استفاده از استراحت گاهها |
| | | | | توجهات زیست محیطی : -رعایت پاکیزگی محیط زیست هنگام توقف کوتاه اتوبوس |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

| | زمان آموزش | | | عنوان : بکارگیری قوانین و مقررات خدمات گردشگری جاده ای |
|--|--|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۸ | ۴ | ۴ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| کاغذ A4 خودکارآبی و مشکی ماژیک آبی-مشکی-قرمز-سبز تخته وایت برد برگه صورت حساب مسافر لباس فرم دستگاه ضبط تصویر و صدا سه پایه دوربین ویدئو پرژکتور میز مربی صندلی مربی صندلی کارآموز تخته پاک کن | | | | دانش : -شرح اختیارات خدمات گردشگری -موارد تخلف و نقض قوانین حمل و نقل جاده ای |
| | | | ۲ | مهارت : -پیگیری شکایات مسافران (حضوری - مکاتبه ای) -بکارگیری قوانین و مقررات خدمات گردشگری جاده ای |
| | | | ۲ | |
| | | | | نگرش : -احترام به حقوق فردی مسافران -رعایت درست قوانین و مقررات خدمات گردشگری جاده ای |
| | | | | |
| | | ۲ | | |
| | | | ۲ | ایمنی و بهداشت : - |
| | | | | توجهات زیست محیطی : - |



- برگه استاندارد تجهیزات

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|----------------------------|-------------------|-------|---------|
| ۱ | ویدئو پروژکتور | موجود در بازار | ۱ | |
| ۲ | دوربین فیلم برداری دیجیتال | موجود در بازار | ۱ | |
| ۳ | سه پایه دوربین | موجود در بازار | ۱ | |
| ۴ | میز مربی | موجود در بازار | ۱ | |
| ۵ | صندلی مربی | موجود در بازار | ۱ | |
| ۶ | صندلی کارآموز | موجود در بازار | ۱۵ | |
| ۷ | تخته وایت برد | موجود در بازار | ۱ | |

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد مواد

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|-------------------|-------------------|-------|---------|
| ۱ | خودکار آبی و مشکی | موجود در بازار | ۱۵ | |
| ۲ | ماژیک در سه رنگ | موجود در بازار | ۵ | |
| ۳ | پاک کن وایت برد | موجود در بازار | ۱ | |

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد ابزار

| ردیف | نام | مشخصات فنی و دقیق | تعداد | توضیحات |
|------|------------------------------|-------------------|-------|---------|
| ۱ | نقشه گردشگری استانها | موجود در بازار | ۱ | |
| ۲ | کتاب راهنمای مسیرهای گردشگری | موجود در بازار | ۱ | |
| ۳ | دستمال سفره | موجود در بازار | ۳ | |
| ۴ | سینی | موجود در بازار | ۳ | |
| ۵ | انواع ظروف یکبار مصرف | موجود در بازار | ۱۰ | |

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)

| ردیف | عنوان منبع یا نرم افزار | مؤلف | مترجم | سال نشر | محل نشر | ناشر یا تولید کننده |
|------|--|-------------|-------|---------|---------|---------------------|
| ۱ | تشریفات هتل | احمد یحیی | - | ۱۳۸۸ | | ماربین |
| ۲ | پذیرایی حرفه ای | پردیس | | ۱۳۸۲ | | پردیس |
| ۳ | نرم افزار google earth نرم افزار wiki mapia | شرکت google | | ۲۰۰۱۴ | | شرکت google |

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

| ردیف | عنوان |
|------|-------------------|
| ۱ | www.Napkin.com |
| ۲ | www.Wikimapia.com |
| ۳ | www.Payneha.ir |

فهرست معرفی نرم افزارهای سودمند و مرتبط

(علاوه بر نرم افزارهای اصلی)

| ردیف | عنوان نرم افزار | تهیه کننده | آدرس | توضیحات |
|------|-----------------|------------|------|---------|
| ۱ | Rosanne | | | |
| ۲ | سرآشپز | | | |