

پودمان ۴

مسافری بین المللی



واحد یادگیری ۴

شایستگی مسافری بین‌المللی

مقدمه

فرض کنید تصمیم گرفته‌اید به همراه خانواده یا خویشاوندان، با وسیله‌نقلیه شخصی خود به یک کشور خارجی مثلاً گرجستان سفر کنید، آیا می‌دانید چگونه می‌توانید خودرو شخصی خود را برای این سفر از کشور خارج کنید؟ یا این که می‌دانید چه کسی از بین همسفران شما می‌تواند در آن سوی مرز رانندگی کند؟ از قوانین سفرهای بین‌المللی مطلع هستید؟ آیا می‌دانید هر شخص برای خروج از کشور چه مجوزهایی باید از دولت دریافت کند؟

ممکن است تصمیم بگیرید برای این سفر از شرکت‌های مسافری بین‌المللی کمک بگیرید. آیا تا به حال به این فکر کرده‌اید که رانندگان برای خروج از کشور چه مجوزهایی برای خود و وسیله‌نقلیه خود نیاز دارند؟ چگونه این مجوزها را دریافت می‌کنند؟ شرکت‌های مسافری بین‌المللی چه وظایفی یا چه ساز و کاری را از مرحله صدور بلیت تا تسویه حساب با رانندگان خود طی می‌کنند؟ یا از چه قوانین بین‌المللی تبعیت می‌کنند و

برای هر سفر بین‌المللی (با وسیله‌نقلیه شخصی یا با شرکت مسافری بین‌المللی)، نیازمند طی مراحل برای گرفتن مجوزهای قانونی هستیم. در این قسمت می‌خواهیم به صورت خلاصه شما را با روند دریافت این مجوزها آشنا کنیم. علاوه بر آن شما در این فصل با روند کار شرکت‌های مسافری بین‌المللی نیز به طور خلاصه آشنا خواهید شد. این روند از مرحله صدور بلیت برای مسافران تا مرحله تسویه حساب نهایی قرارداد را در بر می‌گیرد. پس از مطالعه این فصل اطلاعات بسیار خوبی از روند مسافرت‌های بین‌المللی کسب خواهید کرد و از این اطلاعات در سفرهای بین‌المللی خود و آشنایان خود بهره خواهید برد.

آیا تا به حال پی برده‌اید؟

- ۱- عدم اطلاعات کافی از مسیر سفر چه مشکلاتی را به دنبال دارد؟
- ۲- نداشتن مدارک معتبر باعث چه رویدادی خواهد شد؟
- ۳- نداشتن ویزا در سفرهایی که نیاز به گرفتن ویزا است چه عواقبی دارد؟

استاندارد عملکرد

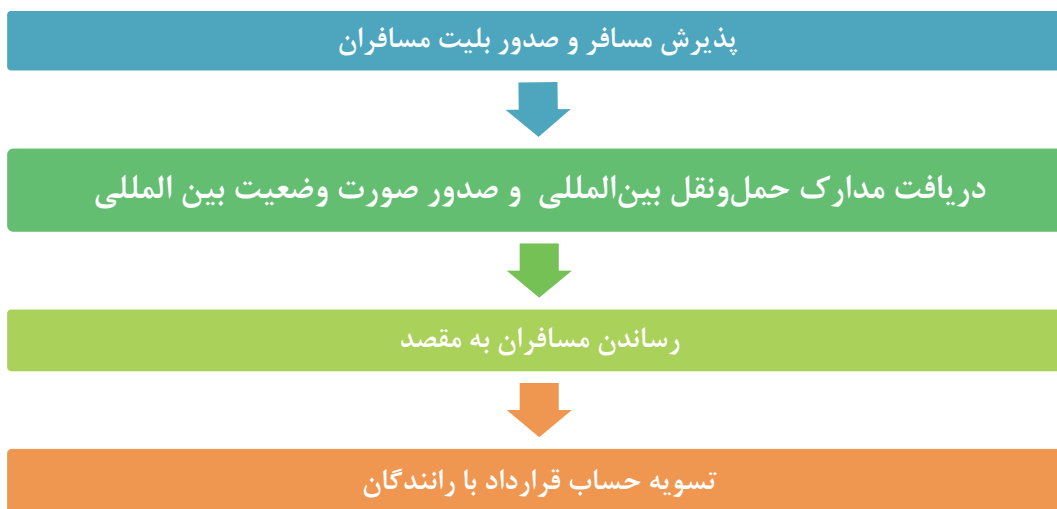
ارائه خدمات مسافری بین‌المللی براساس قوانین حمل‌ونقل بین‌المللی و داخلی با استفاده از فرم‌های مربوطه

معرفی شرکت مسافربری بین‌المللی

شرکت‌های مسافربری بین‌المللی، شرکت‌هایی هستند که به امور حمل‌ونقل بین‌المللی می‌پردازند. برای انجام این کار، آنها نمایندگان در کشورهای که مقصد مسافری آنهاست دارند. برای مثال اگر یک شرکت مسافربری بین‌المللی به حمل‌ونقل مسافر از ایران به ارمنستان و ترکیه پردازد، در این دو کشور شرکت مسافربری بین‌المللی وجود دارد که با شرکت ایرانی در حمل‌ونقل مسافر همکاری می‌کند.

روند کاری شرکت مسافربری بین‌المللی

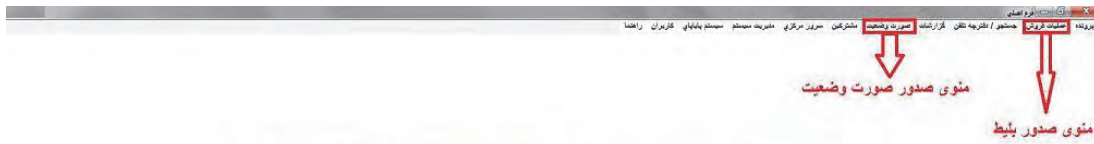
زمانی که یک مسافر برای سفر به کشور دیگر به شرکت مسافربری مراجعه می‌نماید، شرکت مسافربری بین‌المللی مطابق نمودار ۱ مراحل را طی می‌کند.



نمودار ۱- روند کاری شرکت مسافربری بین‌المللی

معرفی نرم‌افزار صدور بلیت و صورت وضعیت

شرکت‌های مسافربری بین‌المللی برای صدور بلیت و صورت وضعیت از نرم‌افزارهای متفاوتی استفاده می‌کنند که ساختار و روند کلی آن‌ها مشابه است و نرم‌افزار صدور بلیت و صورت وضعیت نامیده می‌شود. در شکل ۱ صفحه اصلی این نرم‌افزار و منوهای مربوط به آن را که متعلق به یکی از شرکت‌های مسافربری بین‌المللی است، می‌بینید. در بخش‌های بعدی با روند صدور بلیت و صورت وضعیت آشنا خواهید شد.

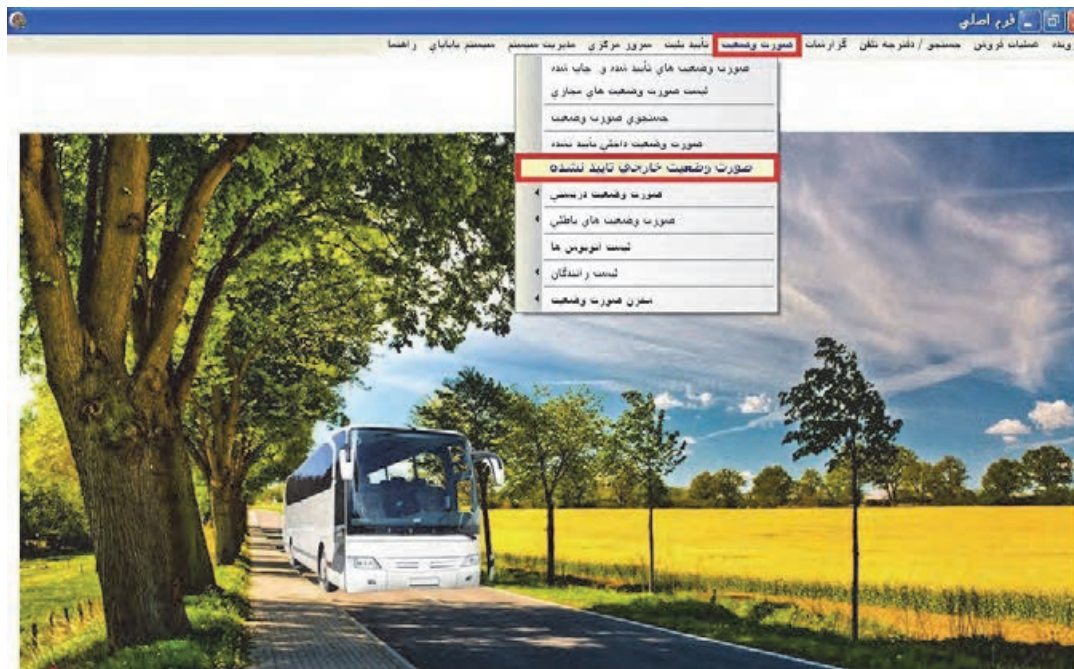


شکل ۱- صفحه اصلی نرم افزار صدور بلیط و صورت وضعیت

همان طور که در شکل ۱ نشان داده شده، برای صدور بلیط از منوی عملیات فروش و برای صدور صورت وضعیت از منوی صورت وضعیت استفاده می شود.

نحوه صدور بلیط سفر برون مرزی

مراحل صدور بلیط سفر برون مرزی در نرم افزار به ترتیب زیر است:
 ۱- مطابق شکل ۲ به منوی عملیات فروش رفته و روی گزینه فروش کلیک می کنیم.



شکل ۲- مرحله اول صدور بلیط سفر برون مرزی

۲- مطابق شکل ۳ مبدأ و مقصد و تاریخ حرکت را انتخاب می‌کنیم. شکل ۴ سرویس‌های حرکت مربوط به مبدأ و مقصد انتخاب شده در تاریخ معین را، نمایش می‌دهد.

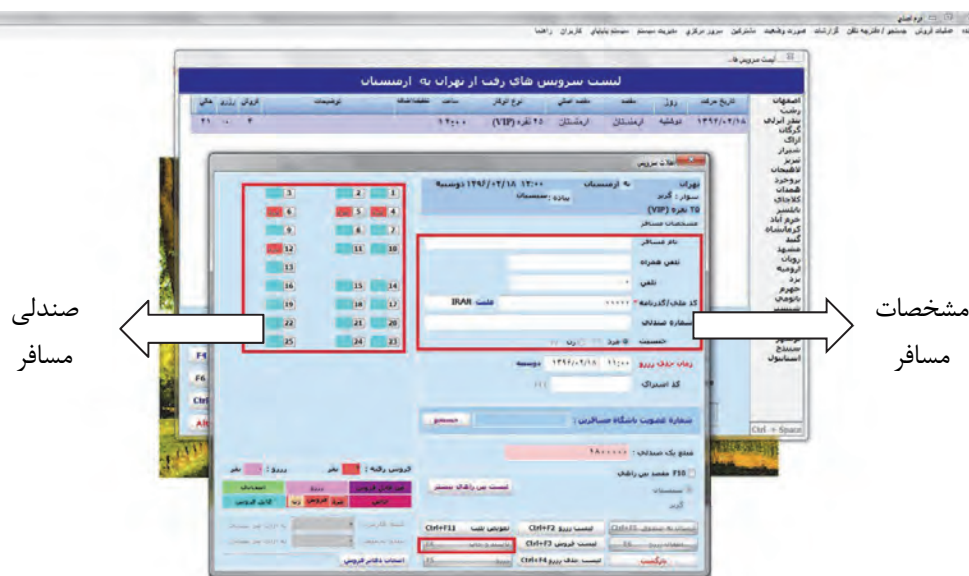


شکل ۳- مرحله دوم صدور بلیت برون مرزی- انتخاب تاریخ، مبدأ و مقصد سفر



شکل ۴- مرحله دوم صدور بلیت برون مرزی- نمایش سرویس‌های حرکت

۳- اگر بر روی کادر قرمز رنگ نشان داده شده در شکل ۴، دو بار کلیک کنید، پنجره‌ای مطابق شکل ۵ نمایش داده می‌شود که در کادر قرمز رنگ سمت راست، مشخصات مسافر تکمیل شده و در کادر قرمز رنگ سمت چپ آن شماره صندلی مسافر انتخاب می‌شود. در انتها در صورت اطمینان از صحت اطلاعات ورودی، بر روی گزینه تأیید و چاپ کلیک کرده تا به این ترتیب بلیت سفر برون مرزی صادر شود.



شکل ۵- مرحله نهایی صدور بلیت سفر برون مرزی و چاپ آن

به گروه‌های دو نفره تقسیم شوید. یک نفر از گروه نقش مسافر را ایفا کند و نفر دیگر در نقش کارمند شرکت مسافربری برای پذیرش مسافر در پشت رایانه قرار بگیرد و نرم‌افزار صدور بلیت را اجرا کند. هنرجویی که در نقش مسافر است به هنرجوی پذیرنده مسافر شرکت مسافربری مراجعه کرده و خرید بلیت با مشخصات زیر را درخواست کند.

فعالیت کارگاهی ۱



نام و نام خانوادگی	کد ملی	شماره تلفن	مبدأ- مقصد	تاریخ و ساعات حرکت
راحله زارع	۵۵۵۶۶۷۷۸۸۸	۰۹۳۰۱۱۱۱ ۱۱۱	تهران- آنکارا	۱۰ صبح مورخ ۹۶/۴/۱۰

هنرجوی پذیرنده مسافر نسبت به صدور بلیت و چاپ با اطلاعات بالا اقدام کند. حال همین مراحل کار را با تعویض نقش و اطلاعات دلخواه خودتان تکرار کنید.

ارزشیابی مرحله اول

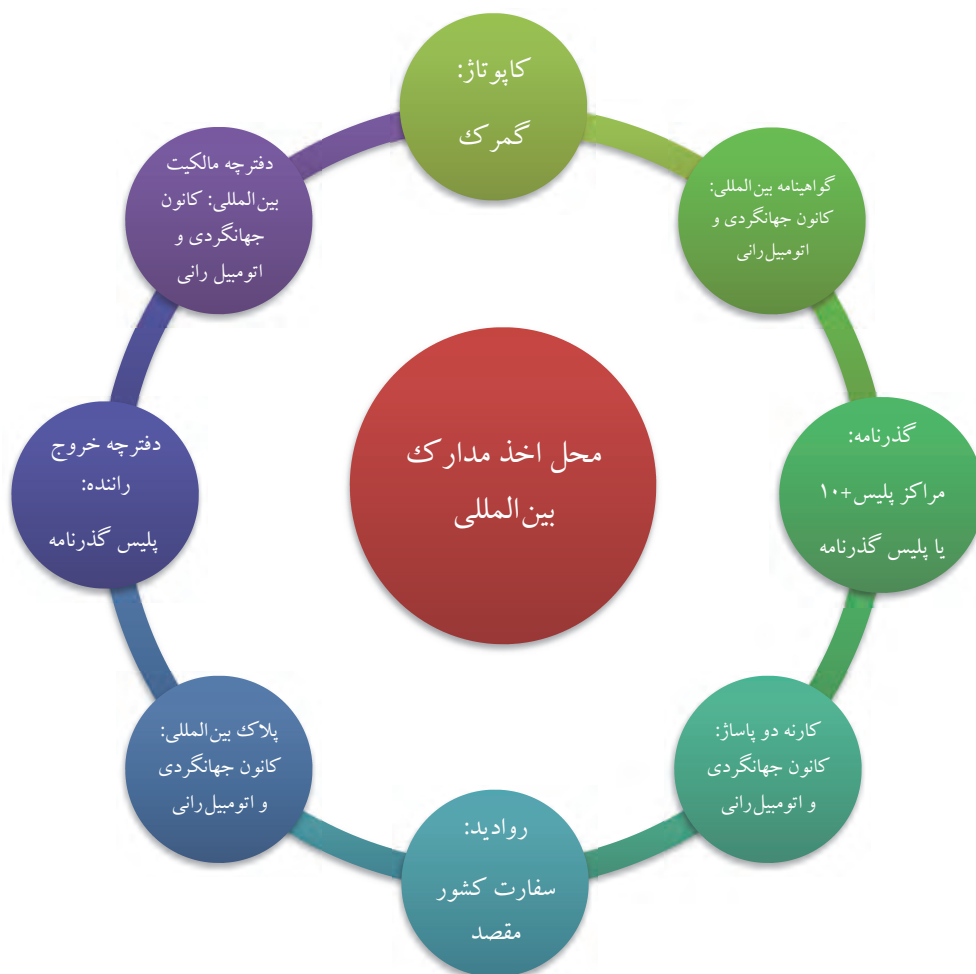
ردیف	مرحله	شرایط آزمون	نتایج مورد انتظار	استاندارد عملکرد	نمره
۱	پذیرش مسافر	در کارگاه هنرستان، نرم‌افزار صدور بلیت و رایانه در اختیار باشد.	- توانایی ثبت اطلاعات و صدور بلیت مسافر - عدم توانایی در ثبت اطلاعات و صدور بلیت	ثبت اطلاعات مسافر در نرم‌افزار و صدور بلیت مسافر براساس مشخصات ارائه شده بدون خطا در کمترین زمان	۳
				ثبت اطلاعات مسافر در نرم‌افزار و صدور بلیت مسافر بر اساس مشخصات ارائه شده در زمان تعیین شده	۲
				ثبت اطلاعات مسافر در نرم‌افزار به صورت ناقص	۱

انواع مدارک مورد نیاز در حمل‌ونقل بین‌المللی

وسیله‌نقلیه، راننده و مسافر برای حمل‌ونقل بین‌المللی نیازمند مدارک مخصوص به خود هستند. مدارک مورد نیاز وسیله‌نقلیه در حمل‌ونقل بین‌المللی عبارتند از: کاپوتاژ، دفترچه مالکیت بین‌المللی، پلاک بین‌المللی، کارنه دو پاساژ. مدارک مورد نیاز راننده در حمل‌ونقل بین‌المللی عبارتند از: دفترچه خروج راننده، گواهی‌نامه بین‌المللی، گذرنامه. مدارک مورد نیاز در حمل‌ونقل بین‌المللی عبارتند از: گذرنامه، روادید.

محل اخذ مدارک بین‌المللی

در نمودار ۲ محل اخذ مدارک بین‌المللی نشان داده شده است.



نمودار ۲- محل اخذ مدارک بین‌المللی

کانون جهانگردی و اتومبیل‌رانی جمهوری اسلامی ایران

این نهاد زیرمجموعه سازمان میراث فرهنگی، صنایع‌دستی و گردشگری است. از اهداف اصلی آن فراهم آوردن موجبات آسایش و تسهیل مسافرت صاحبان وسایل نقلیه ایرانی به خارج از کشور و جهانگردان سایر کشورهاست که با وسایل نقلیه خود به جمهوری اسلامی ایران سفر می‌کنند و یا قصد عبور از مرزهای ایران را دارند.

گمرک

سازمانی است که بخشی از مسئولیتش دریافت حقوق و عوارض مربوط به صادرات، واردات و ترانزیت کالا می‌باشد.

منظور از ترانزیت کالا عبور کالایی از یک کشور بدون توقف در آن کشور است. مثلاً وسیله‌نقلیه‌ای که از مقصد ایران به آلمان از ترکیه عبور می‌کند، فقط از ترکیه برای تردد استفاده کرده و مقصدش ترکیه نیست.

مراکز پلیس +۱۰

زیرمجموعه‌ای از خدمات الکترونیک ارائه شده توسط پلیس در ایران است. از جمله خدمات پلیس+۱۰ می‌توان به صدور گواهی‌نامه رانندگی ملی، گذرنامه، کارت سوخت و... اشاره کرد. در سال‌های اخیر برای دریافت گذرنامه می‌توان به دفاتر پلیس+۱۰ مراجعه نمود که تعداد این دفاتر نسبت به مراکز پلیس گذرنامه بیشتر است.

پلیس گذرنامه

پلیس گذرنامه یکی از پلیس‌های تخصصی تابع نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران است که وظیفه تأیید صلاحیت اتباع دولت جمهوری اسلامی ایران برای ورود و خروج به کشور و صدور گذرنامه برای آنان را دارد.

سفارت

کنسولگری دفتر نمایندگان دیپلماتیک یک کشور در کشور دیگر است. دفتر اصلی آن که عموماً در پایتخت قرار دارد سفارت‌خانه نامیده می‌شود.

کنسولگری‌ها عموماً خدمات تجاری و بازرگانی را انجام می‌دهند، دامنه فعالیت سفارت‌خانه بیشتر از کنسولگری است.

با مراجعه به شرکت مسافربری بین‌المللی، گزارشی از روند اخذ مدارک بین‌المللی به صورت خلاصه تهیه نمایید و این روند را در کارگاه هنرستان خود شبیه‌سازی کنید.

فعالیت کارگاهی ۲



معرفی مدارک بین‌المللی و نحوه اخذ آنها

گذرنامه

گذرنامه یا پاسپورت یکی از مدارک شناسایی است که دولت هر کشور برای شهروندانش صادر می‌کند. داشتن گذرنامه اولاً به این معنی است که فرد تابعیت کشوری که گذرنامه برایش صادر کرده را دارد، دوم، دولت وی به او اجازه خروج از کشور را داده است و سوم، از دولت کشوری که قصد سفر به آن را دارد درخواست می‌کند که اجازه ورود فرد را به کشورشان بدهند.

برای مثال شخصی که تابعیت ایرانی دارد از طرف دولت گذرنامه ایرانی دریافت می‌کند. این به این معنی است که اولاً دولت ایران تأیید می‌کند که این فرد تابعیت ایرانی دارد، دوم، دولت ایران به او اجازه خروج از کشور داده است و سوم، دولت ایران از دولت کشورهایی که قصد مسافرت به آن جا را دارد، درخواست می‌کند با این گذرنامه اجازه ورود به این شخص را بدهند.

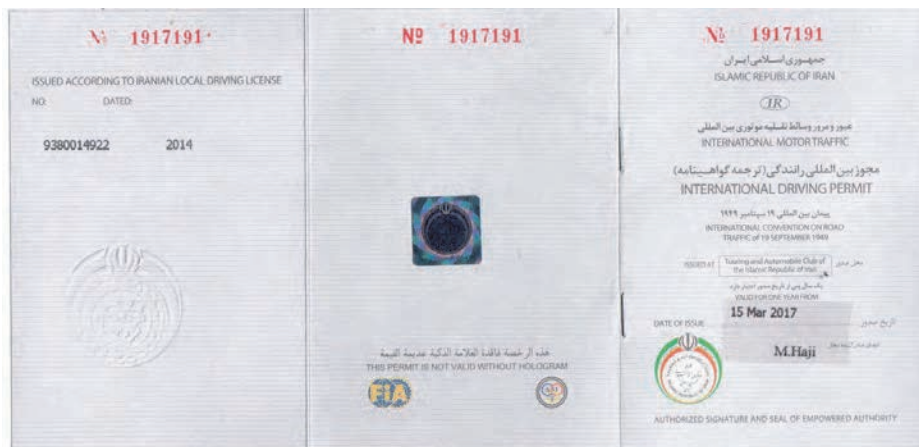
تمامی افراد اعم از مسافران و رانندگان می‌توانند با مراجعه به مراکز پلیس +۱۰ و ارائه مدارک لازم برای دریافت گذرنامه اقدام کنند.

گواهینامه بین‌المللی

همان‌طور که می‌دانید هر شخصی که قصد رانندگی در داخل کشور را دارد می‌بایست گواهینامه رانندگی ملی داشته باشد. حال اگر همین فرد بخواهد در خارج از مرز نیز رانندگی کند می‌بایست گواهینامه بین‌المللی دریافت کند. این گواهینامه به هفت زبان بین‌المللی ترجمه می‌شود.

رانندگان با مراجعه به دفاتر کانون جهانگردی و اتومبیل‌رانی می‌توانند گواهینامه بین‌المللی دریافت کنند. مدارک لازم برای این کار عبارتند از: گواهینامه رانندگی ملی، تکمیل فرم‌های مربوطه، فتوکپی گذرنامه و سایر مدارک شناسایی، عکس و

داشتن گذرنامه برای دریافت گواهینامه بین‌المللی لازم است.



شکل ۶- تصویر روی جلد گواهینامه رانندگی بین‌المللی

دفترچه خروج راننده

دفترچه خروج راننده دفترچه‌ای است که اطلاعات راننده در آن درج می‌شود و در هر بار ورود و خروج از مرز، در محل به‌خصوصی در دفترچه مهر ورود و خروج زده می‌شود. رانندگان پس از دریافت گواهینامه بین‌المللی، از شرکت مسافربری که قصد همکاری با آن دارند معرفی‌نامه می‌گیرند. تا مشخص شود این راننده برای کدام شرکت مسافربری کار می‌کند. سپس با در دست داشتن این معرفی‌نامه به پلیس گذرنامه مراجعه می‌کنند. در آنجا پس از تکمیل فرم‌های لازم، ارائه مدارک از جمله عکس و فتوکپی از کارت شناسایی، انجام آزمایش عدم اعتیاد و سایر مدارک، می‌توانند دفترچه خروج راننده را دریافت کنند.



تصویر ۷- محل‌های مربوط به درج مهرهای ورود و خروج در دفترچه خروج رانندگان

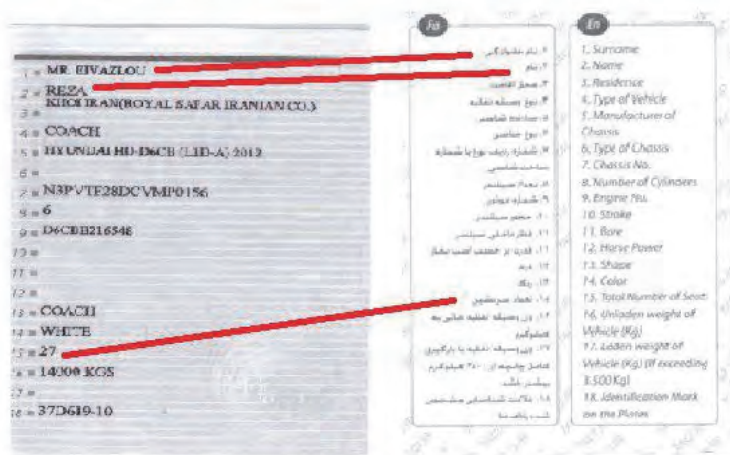
کاپوتاژ (Cabotage)

نام دیگر کاپوتاژ، پروانه خروج موقت وسیله‌نقلیه است. وسیله‌نقلیه‌ای که مسافران را به مقصدی خارج از کشور می‌رساند و پس از رساندن مسافران مجدداً به کشور بر می‌گردد، بنابراین می‌گوییم این وسیله‌نقلیه به‌صورت موقت از کشور خارج شده است. وسیله‌نقلیه برای این خروج موقت نیازمند مجوز است. این مجوز، پروانه خروج موقت وسیله‌نقلیه یا کاپوتاژ نامیده می‌شود. همچنین اگر فردی تصمیم بگیرد با وسیله‌نقلیه شخصی خود به سفری خارج از مرز برود، می‌بایست ابتدا این پروانه خروج موقت را برای وسیله‌نقلیه خود تهیه کند. این خروج موقتی است زیرا فرد پس از اتمام سفر باید به همراه وسیله‌نقلیه خود به کشور بازگردد.

دفترچه مالکیت بین‌المللی

دفترچه‌ای است که کلیه اطلاعات وسیله‌نقلیه در آن درج شده است. این اطلاعات به هفت زبان بین‌المللی ترجمه و در صفحات مختلف دفترچه درج می‌شود. در این دفترچه نام و نام‌خانوادگی مالک، قدرت وسیله‌نقلیه، تعداد سرنشینانی که وسیله می‌تواند سوار کند، رنگ و وزن وسیله‌نقلیه و... درج می‌شود.

همانطور که در تصویر زیر می‌بینید اطلاعات به زبانهای مختلف ترجمه شده است. برای مثال شماره 1 در تمامی زبانها نام خانوادگی مالک را بیان می‌کند یا شماره 15 تعداد سرنشینان را بیان می‌کند.



شکل ۹- نمایش اطلاعات درج شده در دفترچه مالکیت به زبان‌های مختلف

این دفترچه را کانون جهانگردی و اتومبیل‌رانی صادر می‌کند. لازم به ذکر است قبل از دریافت دفترچه مالکیت بین‌المللی باید ابتدا کاپوتاژ از گمرک اخذ شده باشد. مدارک لازم برای دریافت دفترچه مالکیت بین‌المللی عبارتند از: اصل پروانه خروج موقت صادر شده از گمرک (کاپوتاژ)، تصویر گذرنامه، تصویر مالکیت خودرو، گواهینامه بین‌المللی، تکمیل فرم‌های لازم.

پلاک بین‌المللی

همان‌گونه که می‌دانید پلاک وسیله‌نقلیه به‌منظور شناسایی وسیله‌نقلیه صادر می‌شود. به همین ترتیب چنانچه وسیله‌نقلیه‌ای قصد خروج از کشور را داشته باشد، به‌منظور شناسایی برای آن پلاک بین‌المللی صادر می‌شود.



شکل ۱۰- نمونه‌ای از یک پلاک بین‌المللی

مدارک لازم برای دریافت پلاک بین‌المللی همان مدارک مربوط به دریافت دفترچه مالکیت بین‌المللی است و محل دریافت آن نیز کانون جهانگردی و اتومبیل‌رانی است.

کارنه دو پاساژ (carnet de passages)

کارنه دو پاساژ یا مجوز عبور گمرکی، دفترچه‌ای است که برای سهولت تردد وسایل نقلیه صادر می‌شود. این دفترچه به صورت ۵، ۱۰، ۱۵ و یا ۲۵ برگی بوده که در هر بار عبور از مرز یک کشور، یک برگ آن باطل می‌شود. برای دریافت کارنه دو پاساژ باید به کانون جهانگردی و اتومبیل‌رانی مراجعه کرد. مدارک مورد نیاز دریافت کارنه دو پاساژ عبارتند از: برگ کاپوتاژ، سند مالکیت وسیله نقلیه، گواهینامه بین‌المللی، گذرنامه، تکمیل فرم‌های درخواست، واریز مبلغی به عنوان ودیعه.

پس از اتمام سفر با تحویل لاشه کارنه دو پاساژ و رسید واریزی ودیعه، مبلغ ودیعه به مالک برگردانده می‌شود. کارنه دو پاساژ برای ورود به برخی کشورها الزامی است.

توجه



روادید

اگر فردی قصد سفر به کشوری دیگر را داشته باشد، پس از گرفتن گذرنامه می‌بایست برای دریافت ویزا اقدام کند. روادید اجازه‌ای است که از سوی کشور مقصد برای مسافر جهت مسافرت به آن کشور داده می‌شود.

بعضی از کشورها به علت روابط دوستانه و نزدیک، مسافرت شهروندانشان به کشور مقابل را بدون روادید مجاز می‌کنند. به این ترتیب شهروندان دو کشور فقط با داشتن گذرنامه و بدون دریافت روادید می‌توانند به کشور مقابل سفر کنند. برای دریافت روادید باید به سفارت کشور مقصد مراجعه کرد. مدارک لازم برای دریافت روادید عبارتند از: گذرنامه با اعتبار کافی، تکمیل فرم‌های مربوطه.

نحوه صدور صورت وضعیت بین‌المللی

شرکت مسافربری بین‌المللی پس از صدور بلیت برای مسافران و اخذ مدارک بین‌المللی برای حمل و نقل بین‌المللی، می‌بایست قبل از حرکت وسیله نقلیه، صورت وضعیت بین‌المللی برای آن صادر کند. مراحل صدور صورت وضعیت بین‌المللی با نرم‌افزار به شرح زیر است:

۱- مطابق شکل ۱۱ به منوی صدور صورت وضعیت رفته و روی صورت وضعیت خارجی تأیید نشده، کلیک نمایید.



شکل ۱۱- مرحله اول صدور صورت وضعیت بین‌المللی

۲- در این مرحله مطابق شکل ۱۲ تاریخ و بازه زمانی صورت وضعیت را انتخاب کنید. برای مثال تاریخ حرکت در این تصویر ۱۳۹۶/۲/۱۷ است و بازه زمانی آن نیز از ابتدا تا انتهای آن روز (یعنی ساعت ۰۰:۰۰ تا ۲۳:۵۹) انتخاب شده است. پس از انجام این مرحله و کلیک بر روی گزینه دریافت سرویس‌ها، صورت وضعیت‌های بین‌المللی مربوط به این تاریخ، مطابق شکل ۱۳ در نرم‌افزار نمایش داده می‌شود.



شکل ۱۲- مرحله دوم صدور صورت وضعیت- انتخاب سرویس‌های حرکت



شکل ۱۳- مرحله دوم صدور صورت وضعیت- نمایش سرویس های حرکت

۳- بر روی کادر قرمز رنگ نمایش داده شده در شکل ۱۳ دو بار کلیک کرده، پنجره ای مطابق با شکل ۱۴ نمایش داده می شود که در آن گزینه صدور صورت وضعیت را انتخاب و بر روی گزینه تأیید کلیک کنید.



شکل ۱۴- مرحله سوم از صدور صورت وضعیت

۴- با انتخاب گزینه تأیید در مرحله قبل پنجره ای مطابق با شکل ۱۵ نمایش داده می شود که در آن فرم اطلاعاتی از جمله شماره صورت وضعیت، تاریخ و ساعت حرکت، نام و کد شرکت مسافربری بین المللی، مشخصات

وسیله‌نقلیه (شماره پلاک، نوع وسیله و...)، مبدأ و مقصد حرکت، اطلاعات راننده و کمک راننده، تعداد مسافری و کرایه کل آنها و هزینه مربوط به بیمه‌ها را وارد نموده و در نهایت گزینه تأیید انتخاب می‌شود. در صورت اطمینان از صحت اطلاعات وارد شده و عدم نیاز به ویرایش آنها می‌توان گزینه تأیید و چاپ را انتخاب کرد. بدین ترتیب صورت‌وضعیت خارجی آماده و چاپ خواهد شد.

The screenshot shows a software window titled 'صورت وضعیت خارجی' (International Invoice). It contains several sections:

- Header:** Includes fields for invoice number (022186), date (1396/02/16), and other identifiers.
- Passenger Details:** A table with columns for name, ID, and other personal information. Two rows are visible.
- Financial Summary:** Fields for total amount (25000000), commission (3870000), and other monetary values.
- Footer:** Includes fields for company name, address, and contact information.

شکل ۱۵- مرحله نهایی صدور صورت وضعیت و چاپ آن

در کارگاه رایانه هنرستان خود نرم‌افزار صدور صورت وضعیت را اجرا کنید. با استفاده از اطلاعات فعالیت کارگاهی در خصوص صدور بلیت که قبلاً انجام داده‌اید، نسبت به صدور صورت وضعیت و چاپ آن اقدام کنید.

فعالیت کارگاهی ۳



اخذ روادید کثیرالسفر

به افرادی که در فواصل زمانی کوتاه چندین بار به کشور خاصی سفر می‌کنند، کثیرالسفر یا کثیرالمسافرت گفته می‌شود. مانند رانندگان یا تجار. سفارت کشورها برای این افراد روادید کثیرالمسافرت صادر می‌کنند. طول مدت این روادید بیشتر از روادید معمولی است و طی این مدت شخص می‌تواند چندین مرتبه بین کشور خود و کشور مقصد بدون نیاز به اخذ روادید مجدد عبور و مرور کند. مدت روادید بستگی به سفارت کشور مقصد دارد و می‌تواند سه ماهه، شش ماهه یا بیشتر باشد.

برای مثال راننده‌ای را تصور کنید که هر سال برای حمل مسافر، چندین مرتبه به کشور ارمنستان سفر می‌کند. او ناگزیر است در هر سفر روادید ارمنستان را بگیرد. از این رو با دریافت روادید کثیرالسفر می‌تواند

فقط با یک بار اخذ روادید برای شش ماه یا یک سال به راحتی با همان روادید در مدت زمان اعتبارش به ارمنستان سفر کند.

رانندگان برای گرفتن روادید کثیرالسفر ابتدا از شرکت مسافری معرفی نامه دریافت می کنند. این معرفی نامه نشان دهنده آن است که این فرد راننده بوده و به دلیل نوع شغل خود نیاز به روادید کثیرالسفر دارد. سپس برای اخذ روادید به همراه معرفی نامه به سفارت مربوطه مراجعه می کند. در سفارت کشور مقصد تمامی مراحل اخذ روادید طی می شود و به علت کثیرالسفر بودن راننده، برای او روادید کثیرالسفر صادر می شود.

بیمه های مورد نیاز در حمل و نقل مسافری بین المللی

مسافران و رانندگان برای جبران خسارت های احتمالی حین سفر، از بیمه نامه استفاده می کنند تا در صورت بروز خطرات ناخواسته، ضرر و زیان های احتمالی توسط شرکت های بیمه جبران شود. رانندگان در حمل و نقل بین المللی مسافر، همانند سفرهای داخلی باید بیمه نامه شخص ثالث داشته باشند، در صورتی که بیمه نامه بدنه اختیاری است و رانندگان اگر بخواهند می توانند از آن استفاده کنند. انواع بیمه نامه در حمل و نقل بین المللی مطابق نمودار ۳ می باشد.



نمودار ۳- انواع بیمه نامه در حمل و نقل بین المللی

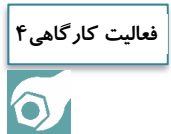
به طور مثال اگر راننده ای بخواهد وسیله نقلیه خود را بیمه کند یا مسافری قصد سفر به خارج از کشور را داشته باشد، ابتدا به شرکت بیمه مراجعه کرده و فرم پیشنهاد بیمه را تکمیل می کند، سپس شرکت بیمه با اطلاعات تکمیل شده در فرم پیشنهاد بیمه، نسبت به صدور بیمه نامه اقدام می نماید. سال قبل با فرم بیمه نامه شخص ثالث و بیمه شخص ثالث و مشخصات آن آشنا شده اید، در این بخش با بیمه مسافرتی، نحوه تکمیل و کاربرد آن آشنا می شوید.

در شکل ۱۶ فرم تکمیل شده پیشنهاد بیمه نامه مسافرتی ارائه شده است.

فرم پیشنهاد بیمه مسافریین عازم خارج از کشور			
آقای/خانم:	زهرا رجیبی	تاریخ تولد شمسی (روز، ماه، سال):	1367/6/17
		تاریخ تولد میلادی (روز، ماه، سال):	1988/9/8
شماره شناسنامه:	۱۴۱۵	کد ملی:	۰۰۱۲۳۴۵۶۷۸
		محل تولد:	تهران
		شماره گذرنامه:	98127634
نشانی منزل و شماره تلفن: تهران، خیابان آزادی، کوچه مرتضوی، پلاک ۱۲، تلفن: ۶۶۶۶۶۶۶۶			
پست الکترونیک:	Zahrarajabi1320@gmail.com	شماره تلفن همراه:	09121234567
به چه کشورهایی قصد مسافرت دارید؟ اوکراین			
هدف از مسافرت: تفریحی			

شکل ۱۶- نمونه‌ای از فرم تکمیل شده پیشنهاد بیمه‌نامه مسافرتی

تصور کنید قصد مسافرت به کشور دیگری را دارید. از این رو می‌بایست بیمه مسافرتی اخذ نمایید. فرم نمایش داده شده در شکل را با اطلاعات خودتان برای اخذ بیمه مسافرتی تکمیل نمایید.



فرم پیشنهاد بیمه مسافریین عازم خارج از کشور			
آقای/خانم:		تاریخ تولد شمسی (روز، ماه، سال):	
		تاریخ تولد میلادی (روز، ماه، سال):	
شماره شناسنامه:		کد ملی:	
		محل تولد:	
		شماره گذرنامه:	
نشانی منزل و شماره تلفن:			
پست الکترونیک:		شماره تلفن همراه:	
به چه کشورهایی قصد مسافرت دارید؟			
هدف از مسافرت:			

ارزشیابی مرحله دوم

ردیف	مرحله	شرایط آزمون	نتایج مورد انتظار	استاندارد عملکرد	نمره
۱	اخذ مجوزهای حمل‌ونقل بین‌المللی	- مدارک شناسایی و مدارک جهت تهیه این مجوزها در اختیار باشد، فرم‌های خام در اختیار باشد، رایانه در اختیار باشد. - زمان ۴۰ دقیقه	- توانایی اخذ مجوزهای تردد بین‌المللی و بیمه - عدم توانایی در اخذ مجوزهای حمل‌ونقل بین‌المللی و بیمه	اخذ مجوزهای حمل‌ونقل بین‌المللی با مدارک کامل و	۳
				مراحل دقیق در کمترین زمان شده	۲
				اخذ مجوزهای حمل‌ونقل بین‌المللی با مدارک ناقص یا	۱

قوانین حمل و نقل بین‌المللی مسافربری

برای حفظ حقوق شهروندان کشورهای مختلف قوانین بین‌المللی مسافربری وضع شده است. این قوانین در سال‌های متفاوتی وضع شده و هر کشوری که آن را پذیرفته، به اجرائش نیز متعهد است. به موافقت‌نامه یا عهدنامه‌ای که بین دو یا چند کشور با هدف تنظیم قواعد حقوقی و مهم بین این کشورها منعقد می‌شود، کنوانسیون (Convention) می‌گویند. از جمله کنوانسیون‌های مسافربری بین‌المللی می‌توان به کنوانسیون متحدالشکل گذرنامه اشاره کرد.

اعزام مسافران و کنترل‌های مرزی

شرکت مسافربری بین‌المللی بعد از صدور بلیت برای مسافران، اخذ مدارک بین‌المللی و بیمه‌های مربوطه و صدور صورت‌وضعیت بین‌المللی، باید نسبت به اعزام مسافران در ساعت و تاریخ معین به مقصد تعیین شده اقدام کند. هنگام گذر از مرز کشور، وسایل مسافران و رانندگان کنترل می‌شود.

مواردی که در مرز کنترل می‌شود تا مجوز عبور داده شود عبارتند از:
✓ هنگام خروج از مرز دفترچه خروج راننده از کشور توسط پلیس مرزی کنترل شده و مهر مربوط به خروج از کشور یا ورود به کشور در آن زده می‌شود.

✓ گذرنامه مسافران نیز کنترل می‌شود. پس از کنترل گذرنامه در صورت موافقت با خروج مسافر از کشور، مهر تأیید در گذرنامه زده می‌شود.

✓ کلیه وسایل مسافران کنترل می‌شود. بدین نحو که ابتدا توشه هر شخص با نام او برچسب زده شده و سپس از دستگاه‌های کنترل مخصوص که مجهز به اشعه ایکس هستند عبور داده می‌شود تا محتویات آن از نظر امنیتی بررسی شود. وجود این برچسب‌ها بر روی وسایل تا رسیدن به مقصد نشان‌دهنده این است که، نام صاحب کالا، نام نوشته شده بر روی برچسب می‌باشد.

روش‌های رفع مشکلات حمل و نقل برون مرزی در شرایط اضطراری

از گذشته‌های دور سفر همراه با خطر بوده است. در گذشته خطر راهزنان و امروزه خطرهای ایمنی (مانند تصادف) و امنیتی (جانی و مالی) وجود دارد. به هر حال بحران در سفر در کمین است و باید برای مدیریت بحران آمادگی داشت. شرکت مسافربری مسئول اصلی این مدیریت بحران است. از این رو پیش‌بینی‌های لازم برای مدیریت بحران را در نظر می‌گیرد. ممکن است در هر سفر انواع مختلفی از بحران وجود داشته باشد که به مسافران و مشکلات آنها و یا به وسیله‌نقلیه و یا راننده مربوط می‌شود.

جدول ۱- نمونه‌هایی از بحران‌های سفرهای بین‌المللی و نحوه مدیریت آنها

نوع بحران	نحوه مدیریت بحران
تصادف وسیله‌نقلیه	به پلیس و نمایندگی شرکت مسافربری در مبدأ اطلاع داده می‌شود. پلیس نسبت به تهیه کروکی اقدام می‌کند. در صورتی که نمایندگی شرکت مسافربری در آن کشور وجود داشته باشد، به نزدیک‌ترین نمایندگی آن نیز اطلاع داده می‌شود.
گم‌شدن اسناد راننده یا مسافر	باید به پلیس محلی و سفارت‌خانه یا نزدیک‌ترین کنسولگری کشور مبدأ در کشور میزبان اطلاع داده شود. موضوع را پلیس محلی صورت‌جلسه می‌کند.
گم‌شدن اسناد وسیله‌نقلیه	باید به سفارت‌خانه یا نزدیک‌ترین کنسولگری، پلیس محلی و مراجع قضایی اعلام شود. پلیس محلی نسبت به تهیه صورت‌جلسه مفقودی اسناد وسیله‌نقلیه اقدام می‌کند و مراجع قضایی پیگیری‌های لازم مربوط به آن را انجام می‌دهند.
بیماری راننده یا کمک‌راننده یا مسافر	همان‌طور که در بخش‌های قبلی گفته شد کلبه مسافران، رانندگان (راننده اصلی یا کمک راننده) بیمه مسافرتی دارند. از این رو در صورت بروز مشکل از بیمه خود استفاده می‌کنند.

شرکت مسافربری با مدیریت سریع این بحران‌ها، باید کاری کند که کمترین اتلاف وقت در رسیدن مسافران به مقصد به وجود بیاید و در عین حال حداکثر خدمات را به مشتریان خود ارائه دهد. شرکت‌های مسافربری در انجام این خدمات عموماً از نمایندگی‌های خود در کشوری که بحران در آن جا روی داده، کمک می‌گیرند.

به گروه‌های چند نفره تقسیم شوید.

با همکاری هم‌کلاسی‌های خود شرایطی را شبیه‌سازی کنید که اسناد وسیله‌نقلیه گم شده است. هر یک از هم‌گروهی‌ها در نقش‌های پلیس، مرجع قضایی، نماینده شرکت حمل‌ونقل در کشور مزبور، راننده و مسافران قرار بگیرند. حال این بحران را مدیریت نمایید.
این کار را (به دلخواه خود) برای یکی دیگر از بحران‌های ذکر شده در جدول ۱ تکرار نمایید.

فعالیت کارگاهی ۵



ارزشیابی مرحله سوم

ردیف	مرحله	شرایط آزمون	نتایج مورد انتظار	استاندارد عملکرد	نمره
۱	انجام خدمات مسافربری	- در کارگاه هنرستان - زمان ۱۰ دقیقه	- توانایی مدیریت بحران در بروز مشکلات	توانایی مدیریت بحران به بهترین نحو در کوتاه‌ترین زمان	۳
			- عدم توانایی مدیریت بحران در بروز مشکلات	توانایی مدیریت بحران	۲
			- توانایی مدیریت بخشی از بحران	توانایی مدیریت بخشی از بحران	۱

نحوه محاسبه هزینه‌های سفر

هر شرکت مسافربری بین‌المللی تعدادی وسیله‌نقلیه برای حمل‌ونقل مسافران دارد. این وسایل‌نقلیه ممکن است متعلق به شرکت باشند و شرکت رانندگانی را استخدام کرده باشد یا متعلق به افراد دیگری باشند. اگر وسایل‌نقلیه متعلق به شرکت نباشند، مسافران از سوی شرکت حمل‌ونقل ساماندهی می‌شوند و حمل‌ونقل مسافران به عهده مالک وسیله‌نقلیه است. در این صورت مراحل زیر صورت خواهد گرفت:

- ۱- ابتدا بین مالک وسیله‌نقلیه و شرکت مسافربری بین‌المللی قراردادی منعقد می‌شود. مطابق این قرارداد شرکت مسافربری چند درصد از سهم کرایه هر مسافر را به عنوان حق‌الزحمه خود مطالبه می‌کند. عموماً شرکت‌های مسافربری ۱۵٪ از کرایه هر مسافر را به عنوان حق‌الزحمه خود دریافت می‌کنند.
- ۲- شرکت مسافربری نسبت به جذب مسافر اقدام می‌کند. کرایه کلیه مسافران به شرکت مسافربری که مسئول فروش بلیت است پرداخت می‌شود.
- ۳- شرکت مسافربری امور مربوط به بیمه شخص ثالث و وسیله‌نقلیه را نیز انجام می‌دهد.
- ۴- پس از حمل مسافران به مقصد، قرارداد بین شرکت مسافربری و مالک وسیله‌نقلیه تسویه می‌شود. تسویه قرارداد در بخش بعدی با ذکر مثال توضیح داده می‌شود.

شرکت مسافربری بین‌المللی ۲۰ مسافر را از مقصد تهران به آنکارا حمل کرده است. اگر فرض کنیم کرایه هر مسافر ۵۰۰۰۰۰ تومان و هزینه بیمه مسافران و وسیله‌نقلیه ۴۰۰۰۰۰ تومان باشد. حق‌الزحمه شرکت مسافربری و سهم مالک وسیله‌نقلیه را محاسبه کنید. در قرارداد حق‌الزحمه شرکت مسافربری ۱۵ درصد کرایه می‌باشد.

پاسخ:

ابتدا کل کرایه دریافتی از مسافران را محاسبه می‌کنیم:

$$۲۰ \times ۵۰۰,۰۰۰ = ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ \text{ تومان}$$

سهم شرکت مسافربری ۱۵ درصد کرایه کل می‌باشد. بنابراین سهم شرکت مسافربری مطابق زیر محاسبه خواهد شد:

$$۱۰,۰۰۰,۰۰۰ \times \frac{۱۵}{۱۰۰} = ۱,۵۰۰,۰۰۰ \text{ تومان}$$

شرکت مسافربری سهم خود را که معادل ۱,۵۰۰,۰۰۰ تومان است بعلاوه هزینه بیمه مسافر و وسیله‌نقلیه را محاسبه نموده و از آن کسر می‌کند.

$$۱,۵۰۰,۰۰۰ + ۴۰۰,۰۰۰ = ۱,۹۰۰,۰۰۰ \text{ تومان}$$

$$۱۰,۰۰۰,۰۰۰ - ۱,۹۰۰,۰۰۰ = ۸,۱۰۰,۰۰۰ \text{ تومان}$$

مثال ۱



تسویه نهایی قرارداد

دو مسأله زیر را که مربوط به تسویه نهایی قرارداد است، حل کنید.

مسأله ۱- شرکت مسافربری بین‌المللی ۱۰ مسافر را از مقصد ایران به ارمنستان حمل کرده است. اگر فرض کنیم کرایه هر مسافر ۵۰۰،۰۰۰ تومان و هزینه بیمه مسافران و وسیله‌نقلیه ۳۵۰،۰۰۰ تومان باشد. حق‌الزحمه شرکت مسافربری و سهم مالک وسیله‌نقلیه را محاسبه کنید. در قرارداد حق‌الزحمه شرکت مسافربری ۱۵ درصد کرایه می‌باشد.

مسأله ۲- شرکت مسافربری بین‌المللی ۱۵ مسافر را از مقصد ایران به ترکیه حمل کرده است. اگر فرض کنیم کرایه هر مسافر ۴۰۰،۰۰۰ تومان و هزینه بیمه مسافران و وسیله‌نقلیه ۵۰۰،۰۰۰ تومان باشد، حق‌الزحمه شرکت مسافربری و سهم مالک وسیله‌نقلیه را محاسبه کنید. در قرارداد حق‌الزحمه شرکت مسافربری ۱۵ درصد کرایه می‌باشد.

فعالیت کلاسی ۱



ارزشیابی مرحله چهارم

ردیف	مرحله	شرایط آزمون	نتایج مورد انتظار	استاندارد عملکرد	نمره
۱	تسویه حساب نهایی	- محل برگزاری: در کلاس - زمان: ۲۰ دقیقه	- توانایی تسویه حساب نهایی قرارداد	تسویه حساب نهایی قرارداد و محاسبه سهم راننده و شرکت در کوتاه‌ترین زمان	۳
			- عدم توانایی تسویه حساب نهایی قرارداد	تسویه حساب نهایی قرارداد و محاسبه سهم راننده و شرکت	۲
			- عدم توانایی در محاسبه دقیق یکی از سهم‌های راننده یا شرکت و انجام مراحل محاسبه به صورت ناقص	عدم توانایی در محاسبه دقیق یکی از سهم‌های راننده یا شرکت و انجام مراحل محاسبه به صورت ناقص	۱

ارزشیابی شایستگی مسافربری بین‌المللی

شرح کار:

- ✓ پذیرش مسافر و صدور بلیت
- ✓ گرفتن مجوزهای حمل‌ونقل بین‌المللی برای مسافربری بین‌المللی
- ✓ انجام خدمات مناسب به مسافران
- ✓ تسویه حساب نهایی قرارداد با رانندگان

استاندارد عملکرد:

صدور بلیت بر اساس اطلاعات مسافر و دریافت مجوزهای تردد بین‌المللی مسافر، راننده و وسیله نقلیه بر اساس قوانین بین‌المللی و اجرای مدیریت و انجام خدمات مناسب و تسویه حساب با رانندگان مطابق قرارداد

شاخص‌ها:

کتاب درسی، اطلاعات مسافر (مطابق اطلاعات فرضی که هنرآموز به هنرجو تحویل داده است)، قرارداد منعقد شده بین راننده و شرکت مسافربری بین‌المللی (مطابق نمونه فرضی که هنرآموز به هنرجو تحویل داده است).

شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

برگزاری آزمون در کارگاه هنرستان - مدت آزمون ۹۰ دقیقه بوده که ۲۰ دقیقه آن کتبی و مابقی آن عملی است. به صورت انفرادی و در برخی موارد به صورت گروه‌های دو یا سه نفری

ابزار و تجهیزات: رایانه، نرم‌افزارهای صدور بلیت و صورت وضعیت و بیمه، چاپگر، فرم‌های نمونه مدارک بین‌المللی، نمونه قرارداد منعقد شده

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	پذیرش مسافر	۱	
۲	گرفتن مجوزهای حمل‌ونقل بین‌المللی	۲	
۳	انجام خدمات مسافری	۱	
۴	تسویه حساب نهایی قرارداد	۲	
	شایستگی‌های غیر فنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش: ۱- رعایت اصول اخلاقی هنگام پذیرش مسافر ۲- رعایت تعهدات در ارائه خدمات به مسافران مطابق با قرارداد ۳- رعایت صرفه‌جویی در پرینت کاغذ (پرینت گرفتن تنها بعد از اطمینان کامل از اطلاعات ثبت شده)	۲	
	میانگین نمرات	*	

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