

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## خدمات سفر و گردشگری

رشته حمل و نقل

گروه خدمات

شاخه فنی و حرفه‌ای

پایه دهم دوره دوم متوسطه



وزارت آموزش و پرورش  
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



نام کتاب: خدمات سفر و گردشگری - ۲۱۰۳۲۴

پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی

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

شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: سید محمود برآبادی، فریحان حامدیزدان، افشین شهپر افراشته، ارسطو کریمی، رقیه متحیر پسند و عباس

محمود آبادی (اعضای شورای برنامه‌ریزی)

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

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

دبیران (ویراستار ادبی)

آذریاجان شرقی، اصفهان، خراسان رضوی (استان‌های مشارکت‌کننده در فرایند اعتبارسنجی)

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

شناسه افزوده آماده‌سازی: جواد صفری (مدیر هنری) - طاهره حسن‌زاده (طراح جلد) - خدیجه محمدی (صفحه‌آرا) - مرتضی

حسنی (عکاس) - بهرام ارجمندنیا، مریم دهقان‌زاده (تصویرگر و رسام)

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

۸۸۸۳۱۱۶۱، دورنگار: ۸۸۳۰۹۲۶۶، کد پستی: ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹ وب‌سایت: [www.chap.sch.ir](http://www.chap.sch.ir)

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

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

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

سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ سوم ۱۳۹۸

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



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



## فصل ۱: صدور بلیت و صورت وضعیت..... ۱

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

## فصل ۲: خدمات توشه..... ۳۷

- توشه مسافر..... ۳۹
- توشه مجاز..... ۴۱
- اسناد توشه..... ۴۲
- انبار..... ۴۷
- انبار توشه..... ۵۲
- محل اجناس در انبار..... ۵۴
- چیدن اقلام در انبار..... ۶۰
- میزان بار مجاز برای حمل دستی..... ۶۰
- اصول ایمنی در حمل دستی بار..... ۶۵
- ارزشیابی شایستگی خدمات انبار توشه..... ۷۱

### فصل ۳: مهمانداری ..... ۷۳

- تجهیزات رفاهی ..... ۷۵
- چیدمان توشه ..... ۷۹
- حقوق مسافر ..... ۸۱
- روش‌های برقراری ارتباط مؤثر ..... ۸۲
- آداب معاشرت ..... ۸۲
- تجهیزات ایمنی ..... ۸۸
- شرایط اضطراری ..... ۹۰
- امداد و نجات ..... ۹۱
- ارزشیابی شایستگی مهمانداری ..... ۱۰۱

### فصل ۴: خدمات ویژه مسافران دارای معلولیت ..... ۱۰۲

- انواع معلولیت ..... ۱۰۵
- تعیین نوع معلولیت ..... ۱۰۶
- وسایل کمک توان بخشی ..... ۱۰۷
- انتخاب تجهیزات موردنیاز افراد دارای معلولیت ..... ۱۰۸
- قانون جامع حمایت از حقوق معلولان ..... ۱۰۸
- فهرست خدمات سازمان بهزیستی در حمایت از افراد دارای معلولیت ..... ۱۰۸
- نحوه کمک‌رسانی به فرد دارای معلولیت در وسایل نقلیه عمومی ..... ۱۰۹

- نحوه برقراری ارتباط با افراد دارای معلولیت ..... ۱۰۹
- برقراری ارتباط و ارائه خدمات ..... ۱۱۱
- نکات ایمنی در ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت ..... ۱۱۳
- شئون اجتماعی ..... ۱۱۴
- ملاحظات زیست محیطی ..... ۱۱۴
- کرامت انسانی و آداب معاشرت اجتماعی ..... ۱۱۵
- ارزشیابی شایستگی انجام خدمات ویژه برای افراد دارای معلولیت ..... ۱۱۶

## فصل ۵: کنترل خطوط اتوبوس رانی درون شهری ..... ۱۱۷

- نقشه خوانی ..... ۱۲۱
- مسیریابی روی نقشه ..... ۱۲۳
- برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی درون شهری ..... ۱۲۵
- شرایط کار در پایانه های اتوبوس رانی درون شهری ..... ۱۳۱
- مدیریت عرضه و تقاضای سفر درون شهری ..... ۱۳۲
- برآورد تقاضای شهر ..... ۱۳۴
- سامانه های کنترل خطوط اتوبوس رانی شهری ..... ۱۳۷
- ثبت و بررسی آمار و مستندسازی ..... ۱۴۴
- ارزشیابی شایستگی کنترل خطوط اتوبوس رانی درون شهری ..... ۱۴۵



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

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



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

فعالیت‌های یادگیری در ارتباط با شایستگی‌های غیرفنی از جمله مدیریت منابع، اخلاق حرفه‌ای، حفاظت از محیط‌زیست و شایستگی‌های یادگیری مادام‌العمر و فناوری اطلاعات و ارتباطات همراه با شایستگی‌های فنی طراحی و در کتاب درسی و بسته آموزشی ارائه شده است. شما هنرجویان عزیز کوشش کنید این شایستگی‌ها را در کنار شایستگی‌های فنی بیاموزید، تجربه کنید و آنها را در انجام فعالیت‌های یادگیری به کار گیرید.

رعایت نکات ایمنی، بهداشتی و حفاظتی از اصول انجام کار است لذا توصیه‌ها و تأکیدات هنرآموز محترم درس را در خصوص رعایت این نکات که در کتاب آمده است در انجام مراحل کاری جدی بگیرید.

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

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

**دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی و حرفه‌ای و کاردانش**

