

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

# استاندارد آموزش شغل

## مهماندار قطار

### گروه شغلی

### گردشگری

کد ملی آموزش شغل

۵	۱	۱	۱	۲	۰	۵	۵	۰	۰	۳	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۸-۳۲/۳۶/۱/۲

تاریخ تدوین استاندارد: ۸۸/۱/۱



<b>تعریف مفاهیم سطوح یادگیری</b>	
آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/ اصول: به مفهوم مبانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار	
<b>مشخصات عمومی شغل :</b>	
مهماندار قطار کسی است که بتواند از عهده کنترل بلیط مسافری و راهنمایی آنها، تهیه تدارک امکانات رفاهی، لیست غذا، تحویل و تحول آن از آشپزخانه و توزیع بین مسافری، تنظیم صورتحسابهای مربوطه، همکاری با مسئولین قطار در مورد مطروحه برآید.	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم	
حداقل توانایی جسمی: متناسب با شغل مربوطه	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد	
<b>طول دوره آموزشی:</b>	
طول دوره آموزش	: ۲۰۳ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۵۶ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۱۴۷ ساعت
- زمان کارآموزی در محیط کار :	ساعت -
- زمان اجرای پروژه	: - ساعت
- زمان سنجش مهارت	: - ساعت
<b>روش ارزیابی مهارت کارآموز:</b>	
۱- امتیاز سنجش نظری(دانش فنی): ۲۵٪	
۲- سنجش عملی : ۷۵٪	
۱-۲- امتیاز سنجش مشاهده ای: ۱۰٪	
۲-۲- امتیاز سنجش نتایج کار عملی: ۶۵٪	
<b>ویژگیهای نیروی آموزشی :</b>	
حداقل سطح تحصیلات: لیسانس مرتبط	



ردیف	عنوان توانایی
۱	توانایی تشخیص عوامل موثر کار
۲	توانایی کنترل بلیط مسافری و راهنمایی آنها
۳	توانایی کنترل واگن و کوپه های مسافری قبل از سوار شدن مسافری و بعد از آن
۴	توانایی تهیه و تدارک و تامین امکانات رفاهی مسافری در کوپه ها
۵	توانایی اخذ و کنترل نیازهای مسافری کوپه ها از نظر غذا و نوشابه
۶	توانایی اخذ غذا و نوشابه از آشپزخانه و توزیع آن بین مسافری
۷	توانایی تنظیم صورتحساب مسافری
۸	توانایی جمع آوری ظروف غذا و شیشه نوشابه و وسایل غذاخوری
۹	توانایی راهنمایی مسافری در پیاده شدن در ایستگاههای بین راهی و اوقات شرعی
۱۰	توانایی همکاری با مسئولین در شرایط غیر عادی
۱۱	توانایی همکاری با مسئولین فنی قطار
۱۲	توانایی نظارت و کنترل کار نظافتچی ها
۱۳	توانایی تهیه گزارش فعالیتها
۱۴	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت اصول و نکات ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۳	۲	۱	<b>توانایی تشخیص عوامل موثر کار</b> ۱-۱ آشنایی با عوامل موثر فیزیکی محیط کار ۱-۲ آشنایی با عوامل موثر فیزیولوژیکی محیط کار ۱-۳ آشنایی با عوامل موثر شیمیایی محیط کار ۱-۴ آشنایی با عوامل موثر بیولوژیکی محیط کار ۱-۵ شناسایی اصول تشخیص عوامل موثر کار	
۹	۶	۳	<b>توانایی کنترل بلیط مسافری و راهنمایی آنها</b> ۲-۱ آشنایی با بلیط قطار و مشخصات آنها ۲-۲ آشنایی با واگن های مسافربری و درجه آنها ۲-۳ آشنایی با مقررات سوار و پیاده شدن مسافری از قطار ۲-۴ شناسایی اصول کنترل بلیط مسافری و راهنمایی آنها	
۲۵	۱۹	۶	<b>توانایی کنترل واگن و کوپه های مسافری قبل از سوار شدن مسافری و بعد از آن</b> ۳-۱ آشنایی با واگنهای مسافری و ویژگی و درجات آنها ۳-۲ آشنایی با نظافت و روش های کنترل نظافت واگن های مسافربری ۳-۳ شناسایی اصول کنترل نظافت و بهداشت واگن ها - کنترل نظافت بخش های بیرونی واگن ها - کنترل نظافت ورودی و خروجی های واگن ها - کنترل نظافت راهرو، در و پنجره های واگن ها - کنترل نظافت دستشویی و توالت واگن - کنترل نظافت و بهداشت داخل کوپه های مسافربری ۳-۴ شناسایی اصول برطرف کردن کاستی های موجود واگن با همکاری پرسنل مربوطه ۳-۵ شناسایی اصول تجهیز نیم کوپه و بکار گیری آنها	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۶	۱۳	۳	<b>توانایی تهیه و تدارک و تأمین امکانات رفاهی مسافری در کوبه ها</b> شناسایی خدمات رفاهی مسافری در قطار شناسایی اصول ارائه خدمات رفاهی به مسافری - قرار دادن آب و نوشابه در کوبه ها - قرار دادن وسایل خواب و استراحت در کوبه ها شناسایی اصول تحویل و تحول امکانات رفاهی مسافری و کنترل آنها	۴ ۴-۱ ۴-۲ ۴-۳
۴۰	۳۰	۱۰	<b>توانایی اخذ و کنترل نیازهای مسافری کوبه ها از نظر غذا و نوشابه</b> شناسایی نیازهای مسافری و انواع آنها - نیازهای عادی مسافری - نیازهای اضطراری مسافری شناسایی اصول اخذ و کنترل نیازهای مسافری شناسایی زمان و اوقات ارائه منو و لیست غذا به مسافری شناسایی اصول ارائه منو و لیست غذا به مسافری شناسایی اصول تنظیم لیست درخواست های مسافری از نظر غذا و نوشابه شناسایی اصول تحویل درخواستها به سرمهماندار شناسایی اصول اخذ دستورات مسئولین و اطلاع آنها به مسافری آشنایی با امکانات رفاهی موجود قطار شناسایی اصول اخذ و کنترل نیازهای مسافری کوبه ها از نظر غذا و نوشابه	۵ ۵-۱ ۵-۲ ۵-۳ ۵-۴ ۵-۵ ۵-۶ ۵-۷ ۵-۸ ۵-۹



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۶	۱۳	۳	<p><b>توانایی اخذ غذا و نوشابه از آشپزخانه و توزیع آن بین مسافری</b></p> <p>۶-۱ آشنایی با آشپزخانه، امکانات و مسئولیت های آن</p> <p>۶-۲ شناسایی اصول تحویل گرفتن غذا از آشپزخانه</p> <p>۶-۳ شناسایی اصول کنترل غذا و نوشابه با لیست درخواستی</p> <p>۶-۴ شناسایی اصول کنترل کیفیت ظاهری غذا و نوشابه</p> <p>۶-۵ شناسایی اصول توزیع غذا بین مسافری بر اساس لیست تنظیمی</p> <p>۶-۶ شناسایی اصول پاسخگویی به درخواست های مسافری</p> <p>۶-۷ شناسایی اصول رفع نیازهای مسافری از نظر غذا و نوشابه</p> <p>۶-۸ شناسایی اصول پذیرایی از میهمانان تشریفاتی</p>	
۱۹	۱۳	۶	<p><b>توانایی تنظیم صورتحساب مسافری</b></p> <p>۷-۱ آشنایی با اصول مقدماتی حسابداری</p> <p>۷-۲ آشنایی با فرمهای تنظیم صورتحساب مسافری</p> <p>۷-۳ شناسایی قیمت های غذا و نوشابه</p> <p>۷-۴ شناسایی اصول تنظیم صورتحساب مسافری</p> <p>۷-۵ شناسایی اصول ارائه صورتحساب به مسافری و اخذ وجوه مورد نظر</p>	
۳	۲	۱	<p><b>توانایی جمع آوری ظروف غذا و شیشه نوشابه و وسایل غذاخوری</b></p> <p>۸-۱ شناسایی زمان جمع آوری ظروف و وسایل غذاخوری از کوبه ها</p> <p>۸-۲ شناسایی اصول جمع آوری ظروف و وسایل غذاخوری از کوبه ها</p>	
۶	۳	۳	<p><b>توانایی راهنمایی مسافری در پیاده شدن در ایستگاههای بین راهی و اوقات شرعی</b></p> <p>۹-۱ شناسایی ایستگاههای قطار و زمان ورود و خروج آنها</p> <p>۹-۲ شناسایی اوقات شرعی و زمان توقف و حرکت قطار در ایستگاهها</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
			<p>۹-۳ شناسایی اصول تنظیم زمان ایستگاه پیاده شدن مسافری</p> <p>۹-۴ شناسایی اصول با خبر کردن مسافری در ایستگاه مورد نظر</p> <p>۹-۵ شناسایی اصول با خبر کردن مسافری از اوقات شرعی</p> <p>۹-۶ شناسایی اصول همکاری در حل معضل و مشکلات مسافری</p>	
۲۵	۱۹	۶	<p><b>۱۰ توانایی همکاری با مسئولین در شرایط غیرعادی</b></p> <p>۱۰-۱ آشنایی با شرایط غیرعادی مسافرت ها با قطار</p> <p>۱۰-۲ آشنایی با عوارض طبیعی و سانحه ها</p> <p>۱۰-۳ شناسایی مسئولیت های مسئولین قطار</p> <p>۱۰-۴ شناسایی اصول همکاری با مسئولین در شرایط غیر عادی</p> <p>۱۰-۵ شناسایی اصول اطلاع عوارض و حوادث به مسئولین</p> <p>۱۰-۶ شناسایی اصول همکاری در امداد رسانی در حوادث</p>	
۹	۶	۳	<p><b>۱۱ توانایی همکاری با مسئولین فنی قطار</b></p> <p>۱۱-۱ شناسایی اصول راه اندازی سیستم تهویه، گرمایشی و سرمایشی کوپه ها</p> <p>۱۱-۲ شناسایی اصول همکاری با مسئولین فنی قطار</p>	
۵	۳	۲	<p><b>۱۲ توانایی نظارت و کنترل کار نظافتچی ها</b></p> <p>۱۲-۱ آشنایی با مسئولیت کاری نظافتچی ها</p> <p>۱۲-۲ شناسایی اصول نظارت و کنترل کار نظافتچی ها</p>	
۹	۶	۳	<p><b>۱۳ توانایی تهیه گزارش فعالیت ها</b></p> <p>۱۳-۱ آشنایی با آمار و ارقام عملیات</p> <p>۱۳-۲ آشنایی با فرم گزارش</p> <p>۱۳-۳ شناسایی اصول تهیه گزارش فعالیت ها</p>	



زمان آموزش			شرح	شماره
جمع	عملی	نظری		
۱۸	۱۲	۶	<p>توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت اصول و نکات ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار</p> <p>۱۴-۱ آشنایی با حوادث شغلی و علل بروز آنها</p> <p>۱۴-۲ آشنایی با وسایل ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار و کاربرد آنها</p> <p>۱۴-۳ شناسایی اصول پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و حفاظتی و بهداشت کار</p> <p>۱۴-۴ آشنایی با عوارض جانی و اصول انجام کمک‌های اولیه</p> <p>۱۴-۵ آشنایی با آتش سوزی و اصول آتش نشانی</p>	





ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	محیط کار		
۲	وسایل کمک آموزشی		
۳	قطار		
۴	بلیط		
۵	وسایل ایمنی و حفاظتی		
۶	واگن های مسافری		
۷	وسایل تمیز کار		
۸	دستورالعمل		
۹	نوشابه و آب		
۱۰	ظروف مورد نیاز		
۱۱	امکانات رفاهی مسافری		
۱۲	وسایل خواب		
۱۳	لیست غذا		
۱۴	آشپزخانه		
۱۵	وسایل ایمنی		
۱۶	ظروف و وسایل غذاخوری		
۱۷	غذا و نوشابه		
۱۸	فرم حسابداری		
۱۹	بخش فنی		
۲۰	واحد نظافتچی		
۲۱	فرم گزارش		
۲۲	آمار و ارقام		
۲۳	وسایل آتش نشانی		
۲۴	وسایل کمکهای اولیه		