

توضیحات:

- ویژه آزمون آموزش و پرورش
- حیطة تخصصی
- خلاصه + نکات مهم

جزوه خلاصه و نکات مهم

خدمات و سفر گردشگری پایه دهم

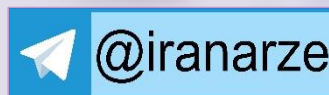
iranarze.ir/a1

دانلود سوالات استخدامی آموزش و پرورش

iranarze.ir/a2

دانلود منابع و جزوات استخدامی آموزش و پرورش

« انتشار یا استفاده غیر تجاری از این فایل، بدون حذف لوگوی ایران عرضه، مجاز می باشد »



❖ **فصل اول: خلاصه خدمات و سفر گردشگری پایه دهم – صفحه ۲**

❖ **فصل دوم: نکات مهم خدمات و سفر گردشگری پایه دهم – صفحه ۲۵**

فصل اول: خلاصه خدمات و سفر گردشگری پایه دهم

خدمات سفر و گردشگری

بودمان ۱

صدور بلیت و صورت وضعیت

مقدمه

از اولین روزهایی که حمل و نقل مسافر به شیوه نوین (سفر با کشتی و کالسکه) انجام گرفت، افرادی مسئولیت اطمینان یافتن از وجود جا در داخل کشتی و کالسکه و دریافت کرایه از مسافران را بر عهده گرفتند. با توسعه فناوری و پیشرفت صنعت حمل و نقل به صورتی که امروز وجود دارد، شغل صدور و ذخیره بلیت به حرفه ای کاملاً تخصصی مبدل شد. افراد شاغل در این حوزه علاوه بر صدور و ذخیره بلیت باید مجموعه ای از مدارک متعلق به راننده و وسیله نقلیه را کنترل نموده و صورت وضعیت سرویس را صادر نمایند. فروش بلیت و صدور صورت وضعیت دو فعالیت مستقل از یکدیگر هستند و لزوماً هر دو فعالیت در محل پایانه ها و شرکت های مسافری انجام نمیشود زیرا فروش بلیت میتواند به صورت اینترنتی نیز انجام شود.

۱ سفر

مقدمه: انسان موجودی اجتماعی است و باید برای رفع نیازهای خود در کنار دیگران زندگی کند. زندگی جمعی نیازمند سفر کردن است. معمولاً سفر کردن یا با هدف انجام کار و رفع نیازها و یا برای تماشای طبیعت و دیدن شگفتیهای آفرینش انجام میگردد. زندگی روزمره انسان با سفر پیوند خورده است و همه ما بخشی از عمر خود را در سفر سپری میکنیم؛ برای مثال شما هر روز مسیر خانه تا مدرسه و بالعکس را میپیمایید که سفری درونشهری محسوب میشود هر گونه جابه جایی افراد را از یک نقطه (مبدأ) به نقطه دیگر (مقصد)، که برای انجام دادن کاری (هدف سفر) انجام میگردد، سفر میگویند

۱۱ سیستمهای حمل و نقل

به طور کلی سیستمهای حمل و نقل را میتوان به سه دسته تقسیمی بندی کرد؛ دسته اول حمل و نقل شخصی است که در آن افراد با استفاده از وسیله نقلیه خود به سفر میروند. ضعف اصلی این روش این است که در مقابل تأثیرات ترافیکی که بر سیستم میگذارد، جابهجایی بالا بی ندارد، ولی قابلیت انعطاف نامحدودی دارد و فرد میتواند در هر زمان به هر جایی که دارای محدودیتهای ترافیکی نباشد، سفر کند. در مقابل حمل و نقل شخصی، با تجمیع سفرها به سیستم حمل و نقل عمومی میرسیم. مهمترین ضعف حمل و نقل عمومی در مقایسه با حمل و نقل شخصی راحتی کمتر سفر است؛ هرچند پایین آمدن راحتی سفر به معنای کم شدن مطلوبیت این سیستم نیست و با مشوقهای دیگر، نظیر قیمت پایین و سرعت بالا، میتوان مطلوبیت حمل و نقل عمومی را بالا نگاه داشت. همچنین این سیستم حمل و نقل، انعطافپذیری کمتری نسبت به سیستم حمل و نقل شخصی دارد. سیستم حمل و نقل عمومی دارای ویژگیهای زیر است:

وسيلة نقلیه متعلق به مسافر نیست.

سفر به صورت دسته جمعی انجام میشود.

بنابراین اتوبوسها، قطارها، کشتیها و هواپیماهای مسافربری جزو سیستم حمل و نقل عمومی محسوب میشوند.

سومین گروه، سیستم حمل و نقل نیمه عمومی است، این سیستم مشابه سیستم حمل و نقل عمومی است اما ظرفیت کمتری دارد، برای مثال مینی بوس و ون جزو حمل و نقل نیمه عمومی هستند.

۲۱ مسیر و شیوه های سفر

به چگونگی انجام سفر شیوه سفر میگویند. شیوه های مختلف حمل و نقل را میتوان براساس مسیر به سه دسته اصلی تقسیم کرد:

(۱) حمل و نقل زمینی؛

(۲) حمل و نقل دریایی؛

(۳) حمل و نقل هوایی.

از طرف دیگر، سفر براساس مبدأ و مقصد آن بهصورت زیر تقسیمبندی میشود:

(الف) سفرهای درون شهری: سفرهایی که مبدأ و مقصد آنها داخل شهر است.

(ب) سفرهای برون شهری: که مبدأ یا مقصد آنها خارج شهر است.

(ج) سفرهای عبوری: که مبدأ و مقصدشان داخل شهر نیست بلکه برای سفر از محلی به محل دیگر از این شهر عبور میکنیم.

جدول ۱-۱- وسایل نقلیه مورد استفاده در سیستم زمینی حمل و نقل شهری

وسایل نقلیه	وظایف عمومی	ظرفیت تقریبی	
وسیله نقلیه شخصی	حمل و نقل شخصی قابل دسترسی برای انواع سفر	۱-۶ نفره برای هر وسیله	
تاکسی / آژانس	حمل و نقل نیمه عمومی قابل دسترسی یا با برنامه ریزی یا قرار قبلی	وسایل نقلیه با ۱-۴ سرنشین	
اتوبوس های محلی	حمل و نقل عمومی دارای مسیر مشخص با جدول زمانی مشخص و سرعت کم، با میزان توقف های متعدد	۴۰-۷۰ نفر در هر اتوبوس	
اتوبوس های سریع السیر	حمل و نقل عمومی در طول مسیر ثابت با جدول زمانی مشخص با سرعت بیشتر و توقف های کمتر	ظرفیت هر اتوبوس بین ۱۵۰-۳۰۰ نفر	
وسایل نقلیه ویژه معلولین	حمل و نقل عمومی با مسیرهای قابل تغییر و منظم که معمولاً با اعلام نیاز انجام می شود.	ظرفیت نشستن قابل تغییر که بستگی به طراحی وسیله نقلیه دارد	

ریلی سبک	وسایل ریلی معمولاً با ۱ یا ۲ واگن در طول مسیر مشخص طبق برنامه مشخص	۸۰-۱۲۰ نفر در هر واگن و حداکثر ۱۵۰۰۰ نفر در هر ساعت در هر مسیر	
ریلی سنگین	وسایل نقلیه ریلی سنگین به صورت چند واگنه، با برنامه ای ثابت و در مسیری کاملاً جدا شده از محیط اطراف	ظرفیت هر واگن ۱۵۰-۳۰۰ نفر بسته به نحوه صندلی ها و مکان های ایستادن تا ۶۰۰۰۰ نفر در هر وسیله (قطار)	

۳۱ استفاده از اتوبوس در سفرهای بین شهری

امروزه در کشور ما استفاده از اتوبوس برای سفرهای بینشهری و درونشهری رایج است. مهمترین مزایای استفاده از اتوبوس عبارتند از:

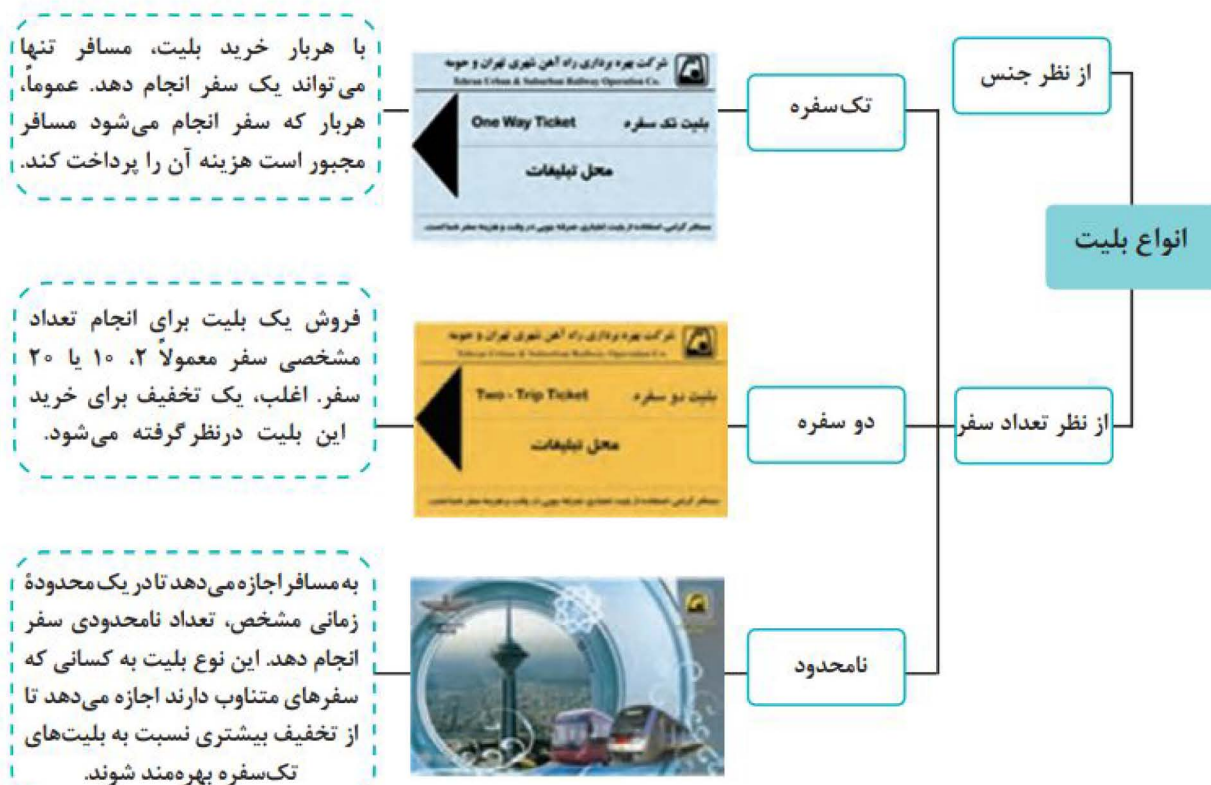
مزیت	شرح
ایمنی	اتوبوس ایمن‌تر از وسیله نقلیه شخصی است.
دسترسی	به دلیل پراکندگی ایستگاه‌های پایانه‌های مسافربری امکان دسترسی به آنها افزایش یافته، امکان پیاده شدن در نقاط نزدیک‌تری نسبت به مقصد نهایی، امکان پذیرش شده است.
هزینه اولیه کم	قیمت نسبتاً پایین احداث پایانه‌ها و کاهش هزینه‌های تمام شده نسبت به سایر شیوه‌های حمل و نقل
سوخت کم	اتوبوس از نظر مصرف سوخت بسیار مقرون به صرفه است.
ظرفیت مناسب	با توجه به گنجایش بالای آن امکان جابه‌جا شدن تعداد زیادی از مسافران فراهم می‌شود.

۲ بلیت

۱۲ انواع بلیت

به جز بلیت‌های کاغذی که بیشتر در پایانه‌های مسافربری مورد استفاده قرار می‌گیرد، انواع دیگری از آن نیز وجود دارد. بلیت‌ها را میتوان براساس تعداد سفرها نیز تقسیم بندی کرد. همانگونه که از شکل زیر میتوان دریافت، در گذشته نه چندان دور بلیت‌های کاغذی در حمل و نقل درونشهری و برای سفرهای یک طرفه یا دوطرفه بیشتر مورد استفاده قرار می‌گرفتند، در حال حاضر نیز بلیت‌های دیگری مانند بلیت‌های مغناطیسی و بلیت‌های هوشمند در انواع شیوه‌های حمل و نقل مسافری (اتوبوس و مترو) استفاده می شوند و با کمک دستگاه های نصب شده در مراکز سوار و پیاده شدن ، مسافران میتوانند میزان اعتبار آنها را ارزیابی و در هر مرحله از اعتبار آن کم کنند.





۲۲ قیمت بلیت

قیمت بلیت سفر به عوامل مختلفی بستگی دارد که مهمترین آنها خصوصیات مسافر و سفر میباشد.

الف) خصوصیات مسافر: شامل جنبه های اجتماعی و اقتصادی (برای مثال سن، شغل، بازنشستگی و...)، وابستگی (برای مثال کارمند سیستم حمل و نقل، دانشآموزان، دانشجویان و...)،

ب) خصوصیات سفر: که عبارتند از: مسافت سفر، مدت زمان سفر، کیفیت خدمات و سرویس (برای مثال نوع صندلی، پذیرایی و...)، زمان سفر (برای مثال روز هفته، ساعت شلوغی یا عادی و...) .

۳۲ بلیت اتوبوس برون شهری

در بحث سفر برونشهری بلیت در واقع قرارداد حمل میان شرکت یا مؤسسه و یک شخص حقیقی است که براساس آن، شرکت یا مؤسسه مکلف به جابه جایی مسافر از مبدأ تا مقصد طی یک دوره زمانی مشخص و با وسیله نقلیه معین میشود. به همین دلیل بلیت تنها در صورتی معتبر است که توسط شرکت مسافربری و یا نمایندگان آن مهر شود. مسافر در زمان خرید بلیت باید کارت ملی خود را به همراه داشته باشد. در قرارداد مذکور باید مشخصات مسافر (مانند نام و نام خانوادگی، شماره صندلی و...) ذکر شود، همچنین توضیحاتی (مانند نحوه استرداد و مقدار توشه همراه مسافر و...) آورده میشود.

شکل و مشخصات بلیت و چگونگی صدور آن به شرح زیر است:

الف) حداقل مشخصات بلیت: شامل نام و نام خانوادگی مسافر، مبدأ و مقصد سفر (در شهرهای مبدأ و مقصد با تعدد پایانه مسافری و مسیرهای چندگانه، ذکر نام و مسیر حرکت الزامی است)، شماره ردیف صندلی، تاریخ و ساعت حرکت و صدور بلیت، مبلغ کرایه (از جمله عوارض و بیمه)، نوع وسیله نقلیه و نوع خدمات (ویژه یا عادی) است.

ب) حداقل توضیحات: شامل نحوه استرداد یا تمدید بلیت، مقدار و نوع توشه معاف از کرایه، میزان پوشش بیمه مسافر در حین سفر، محدودیت زمان رانندگی و ضرورت توقف در زمان و مکان مناسب برای ادای نماز و صرف غذا و همچنین ضرورت پاسخگویی شرکت یا مؤسسه به شکایت مسافران باید در بلیت درج شود. در ضمن شرکتها و مؤسسات باید برای مسیرهای تعیینشده ذیل، بلیتهایی با مشخصات و توضیحات کمتر به صورت زیر صادر کنند.

۴۲ صدور بلیت اتوبوس برونشهری

صدور بلیت در پایانه های مسافری به وسیله رایانه و با کمک نرم افزارهای ویژه انجام میشود. بلیت میتواند در پایانه یا خارج از آن و در دفاتر فروش بلیت و یا غیرحضوری از طریق اینترنتی نیز صادر گردد. در مواردی که مسافران از طریق اینترنت و غیرحضوری بلیت تهیه مینمایند، در واقع بلیت را پیشخريد میکنند، به دلیل رعایت مسائل حقوقی و مشخص بودن مسئولیت شرکتها و مؤسسات حمل و نقل مسافر در قبال مسافران، لازم است بلیت به صورت حضوری در زمان مراجعه مسافر برای سوار شدن صادر شود.

۵۲ بلیتهای پیش خرید (رزرو شده)

همان گونه که قبلاً اشاره شد در خرید بلیتهای غیرحضوری به مسافر رسید تحویل میگردد و نشان میدهد بلیت مسافر پیشخريد شده است. رسید به صورت فایل قابل چاپ و همچنین شماره سریال آن به صورت پیامک در اختیار مسافر قرار میگردد. رسید صادره شامل مشخصات مسافر (نام و نام خانوادگی)، مبدأ و مقصد سفر، تاریخ و زمان حرکت، شماره صندلی اختصاص یافته به مسافر و محل سوار شدن مسافر و مختصری از مقررات مرتبط با نحوه استرداد بلیت است. در شهرهایی که دارای چندین پایانه مسافری است، نام پایانه مسافری نیز در رسید درج میشود. مسافر هنگام مراجعه به محل سوار شدن وسیله نقلیه رسید خود را ارائه میدهد و شرکت یا مؤسسه مشخصاتی که در بلیت صادره درج میگردند، زمان حمل و نقل مسافر، بلیت را صادر خواهد نمود. معمولاً درخواست مسافر اخذ میشود.

۳ مدارک سفر

(۱) مدارک وسیله نقلیه؛ (۲) مدارک راننده؛ (۳) صورت وضعیت.

مدارک وسیله نقلیه

وسایل نقلیه باید دارای مدارکی باشند تا بتوان از آنها استفاده کرد. وسایل نقلیه بخش عمومی علاوه بر داشتن مدارک وسایل نقلیه حمل و نقل شخصی باید دارای کارت فعالیت ناوگان عمومی نیز باشند.



۲۳ کارت مشخصات وسیله نقلیه: این مدرک اساساً توسط دولتها به منظور اطمینان از ثبت همه وسایل نقلیه در سامانه ملی ثبت وسایل نقلیه استفاده میشود. اطلاعات این کارت شامل موارد زیر است:

شماره پلاک خودرو - مشخصات فردی مالک وسیله نقلیه - مشخصات فنی وسیله نقلیه

شماره شناسایی خودرو (VIN): کدی است که از ترکیب حروف و اعداد مختلف به وجود میآید. این کد همانند اثر انگشت که برای هر فرد واحد است و با فرد دیگر یکسان نیست، برای هر وسیله نقلیه نیز منحصر به فرد بوده و هیچ دو وسیله نقلیه ای وجود نخواهد داشت که دارای شماره شناسایی یکسانی باشند. این کد حاوی اطلاعاتی از جمله،

کشور و کارخانه سازنده وسیله نقلیه، سال ساخت و ... است

۳۳ معاینه فنی

معاینه فنی، جواز فنی وسیله نقلیه است. این برگه با هدف کمک به کاهش میزان آلودگی هوا، افزایش ایمنی تردد و در نهایت کاهش خسارات جانی و مالی ناشی از عیوب فنی خودرو، توسط مراکز معاینه فنی خودرو صادر میشود. معاینه فنی خودروها عموماً در سه بخش بررسی و کنترل سیستم ایمنی خودرو، بازدید چشمی و اندازه گیری آلاینده ها با استفاده از روش دستگاهی، صورت میپذیرد و با مقادیر مجاز مربوط کنترل میشود.

۴۳ بیمه خودرو

امروزه استفاده از خودرو قسمتی از زندگی میباشد به طوریکه زمان زیادی را با خودروی خود در حال حرکت از نقطه ای به نقطه دیگر هستیم. در نتیجه آمار تصادفات و حوادث رانندگی روز به روز افزایش مییابد و مبالغ زیادی جهت خسارتهای وارده هزینه میشود. بیمه خودرو راه حلی برای جبران خسارتهای ناشی از حوادث رانندگی به وسیله نقلیه، سرنشینان آن و اشخاص ثالث است؛ بنابراین بیمه های اتومبیل را میتوان به سه گروه تقسیم کرد:

بیمه شخص ثالث:

شخص ثالث به کلیه افرادی میگویند که در هنگام رانندگی ممکن است به آنها صدمه وارد شود. طبق قانون، تمامی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی و ریلی باید وسایل نقلیه خود را در قبال خسارت بدنی و مالی که ممکن است در اثر حوادث جادهای به اشخاص ثالث وارد شود، بیمه نمایند و دارندگان وسایل مزبور مکلفاند سند حاکی از انعقاد قرارداد بیمه را هنگام رانندگی همراه داشته باشند.

بیمه حوادث راننده (سرنشین):

از آنجا که طبق قانون بیمه شخص ثالث، راننده، مقصر حادثه، شخص ثالث محسوب نمیگردد بنابراین خسارتی از محل بیمهنامه شخص ثالث به فرد مذکور تعلق نمیگیرد. در اینگونه موارد غرامت جانی و بدنی وارد به او از محل تعهدات حوادث راننده قابل جبران است. بنابراین تعهدات بیمه شخص ثالث و حوادث راننده به سه بخش تقسیم میشود:

الف) بدنی: منظور از خسارت بدنی، هر نوع دیه ناشی از صدمه، شکستگی، نقص عضو، ازکارافتادگی (جرتی یا کلی موقت یا دائم) یا هلیا فوت شخص ثالث است و حداکثر مقدار تعهد آن (به ازای هر نفر) معادل دیه یک مرد مسلمان است.

ب) مالی: منظور از خسارت مالی، زیانهای است که به سبب حوادث رانندگی به اموال شخص ثالث وارد میشود.

ج) حوادث راننده: خسارات وارد به راننده وسیله نقلیه مقصر که شامل فوت، نقص عضو و ازکارافتادگی است.

بیمه بدنه:

بیمه بدنه وسیله نقلیه، جبران کننده خسارات ناشی از حوادثی است که برای اتومبیل مورد بیمه اتفاق میافتد و به طور معمول و در بیمه نامه های عادی شامل سه خطر: حادثه، آتش سوزی و سرقت است. لازم به ذکر است این بیمه اجباری نیست.

۵ کارت فعالیت ناوگان عمومی

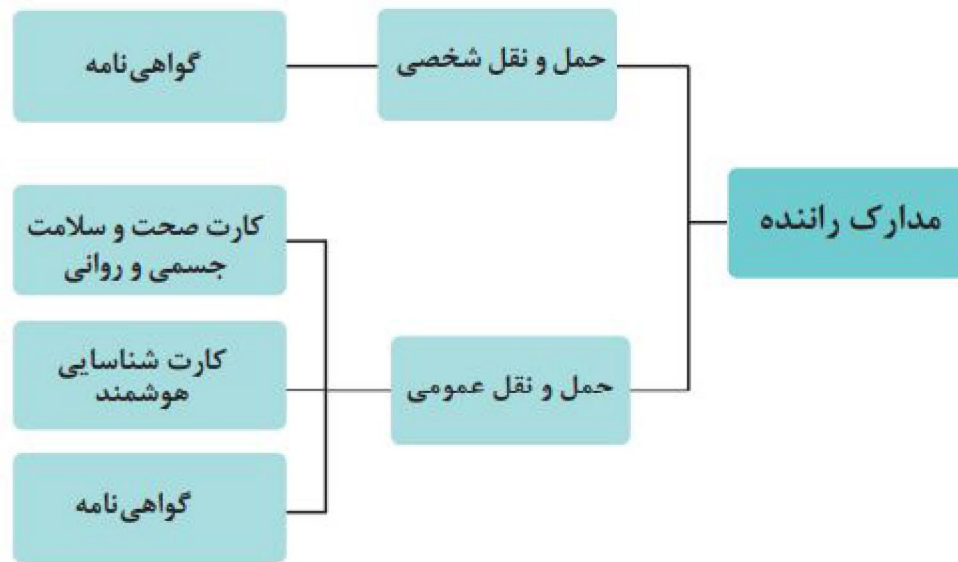
کارت هوشمند ناوگان عمومی، مدرک شناسایی ناوگان فعال در بخش حمل و نقل جاده ای برونشهری کشور اعم از مسافربری و باری است. این کارت با استفاده از فناوریهای جدید و تکنولوژی IT توسط سازمان راهداری و حمل و نقل جادهای صادر میشود و هرگونه فعالیت کامیون، اتوبوس، مینیبوس و سواری کرایه برای جابه جایی بار و مسافر در جاده های برونشهری بدون داشتن این کارت ممنوع است.

۶۳ ثبت مشخصات وسیله نقلیه

بعد از کنترل مدارک راننده به منظور صدور صورتوضعیت باید مشخصات راننده را ثبت کرد. بدین منظور پس از ورود به نرمافزار صدور بلیت و صورت وضعیت، از سرپرگ اطلاعات کلی، گزینه اتوکار را انتخاب کرده و در پنجره مزبور روی گزینه جدید کلیک شود. سپس کادر کارت هوشمند را کامل نموده و روی استعلام کارت کلیک شود. در صورتیکه کارت هوشمند، معتبر باشد سایر جاها به صورت خودکار توسط نرم افزار کامل میشوند.

مدارک راننده

به منظور اطمینان از سلامت و صلاحیت راننده و همچنین ضابطه مند کردن حمل و نقل عمومی، رانندگان بخش مسافربری باید علاوه بر مدارک عمومی از قبیل گواهینامه باید مدارک زیر را نیز دارا باشند.



۴-۱ گواهینامه

گواهینامه رانندگی، در واقع مدرک رسمی نشان دهنده صلاحیت فرد برای رانندگی با یک یا چند نوع وسیله نقلیه موتوری است. انواع مختلف گواهینامه وجود دارد و برای رانندگی با هر وسیله نقلیه باید گواهینامه متناسب با آن را دریافت کرد. مدت اعتبار انواع گواهینامه رانندگی ۱۰ سال است.

۲۴ کارت صحت و سلامت جسمی و روانی

کارت سلامت مدرکی برای تعیین صلاحیت جسمی و روانی رانندگان حمل و نقل عمومی برونشهری و روستایی است. تمامی رانندگان بخش حمل و نقل عمومی باید از طریق مراجع ذیربط (وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی) نسبت به دریافت این کارت اقدام کنند. معاینات پزشکی برای صدور کارت سلامت رانندگان هر دو سال یکبار انجام میگیرد، جز در مورد این افراد که باید معاینات سالانه انجام گیرد:

الف) رانندگان بالای ۴۰ سال

ب) رانندگان مبتلا به بیماریهای مزمن غیرواگیر مانند: دیابت، اختلالات کلیوی و ... همچنین رانندگانی که تصادف منجر به فوت داشته باشند، کارت سلامت آنها فاقد اعتبار میشود و توسط مراکز تخصصی سلامت شغلی آنها باید مجدداً پزشکی بررسی شود.

۳۴ کارت فعالیت راننده

کارت فعالیت، مدرک شناسایی رانندگان فعال در بخش حمل و نقل جادهای برونشهری کشور اعم از مسافربری و باری و در واقع به منزله شناسنامه فعالیت راننده در بخش حمل و نقل عمومی است. این کارت با استفاده از فناوریهای جدید و تکنولوژی IT توسط سازمان راهداری و حمل و نقل جادهای صادر میشود و هرگونه فعالیت رانندگان کامیون، اتوبوس، مینیبوس و سواری کرایه جهت جابه جایی بار و مسافر در حمل و نقل عمومی جاده ای بدون داشتن کارت مذکور ممنوع است

۴۴ مدت کار

در صنعت حمل و نقل جاده ای فشار زیادی روی راننده است تا مسافران را به موقع به مقصد برساند؛ بنابراین آنها اغلب با وجود خستگی، به رانندگی ادامه میدهند و این موضوع سبب بروز تصادفات زیادی میشود.

۵ صورت وضعیت

ارگانهای مختلف مانند شهرداریها، بیمه، سازمان راهداری و حمل و نقل جادهای در حمل و نقل مسافر نقش دارند و هریک به اطلاعاتی درباره حمل و نقل مسافر احتیاج دارند. بدین منظور از فرمی به نام صورت وضعیت استفاده میشود. طرح این فرم توسط وزارت راه و شهرسازی تهیه و از طریق وزارت امور اقتصادی و دارایی چاپ میشود و پس از وصول حق تمپر برای حمل و نقل مسافربری مورد استفاده قرار میگیرد و چنانچه رانندگان بدون داشتن صورت وضعیت نسبت به جابه جایی مسافر اقدام کنند و یا مسافر همراه آنان با مشخصات مسافری که در صورت وضعیت قید شده مطابقت نداشته باشد، عمل آنها تخلف محسوب میشود.

۵۱ اطلاعات مندرج در صورت وضعیت

صورت وضعیت معمولاً شامل ۳ برگ میباشد که یک برگ متعلق به شرکت مسافربری، دیگری به سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای (این برگ به دو قسمت مجزا تفکیک میشود) تعلق دارد و برگ آخر مربوط به شهرداری و بیمه (این برگ نیز به دو قسمت مجزا تفکیک میشود) میباشد. روی هر نسخه صورت وضعیت با خط قرمز ذکر شده است که باید به کدام سازمان و یا شخص تحویل داده شود. اطلاعات مندرج در صورت وضعیت به شرح زیر است:

مشخصات رانندگان: از قبیل نام و نام خانوادگی، شماره و محل صدور گواهینامه و...

مشخصات وسیله نقلیه: از قبیل شماره پلاک، نوع اتوبوس، ظرفیت و ...

اطلاعات مسافری: شماره صندلی، نام و نام خانوادگی، شماره بلیت و مبلغ کرایه، سرویس: مبدأ حرکت، ساعت حرکت، مقصد، و... اطلاعات شرکت مسافربری: از قبیل نام شرکت، کد فعالیت و....

۵۲ صدور صورت وضعیت

تکمیل صورت وضعیت توسط رایانه انجام میشود، بدین منظور ابتدا باید مشخصات سفر، رانندگان و ماشین را ثبت و بلیت را صادر کرده و در مرحله نهایی، صورت وضعیت را صادر کرد. همان گونه که قبلاً ذکر شد، این مراحل توسط نرم افزار صدور بلیت و صورت وضعیت انجام میشود. شرکتهای مسافربری مختلف، از نرم افزارهای متفاوتی استفاده میکنند، ولی فرایند ذکر شده در نرم افزارها تا حدود زیادی مشابه است.

پودمان ۲

خدمات توشه

مقدمه

با توجه به اطلاعات مرکز آمار، تعداد زیادی از شاغلین در امور مربوط به حمل و نقل و انبارداری در کشور مشغول به کار هستند و رشد مشاغل در این حوزه نسبت به بسیاری از حوزه ها چشمگیرتر است. متصدی انبار توشه یکی از مشاغلی است که زیرمجموعه این حوزه قرار میگیرد که وظیفه ساماندهی توشه مسافر را برعهده دارد. هنرجو با فراگیری پودمان پیشرو قادر به انجام تمامی امور مربوط به انبار توشه میباشد و میتواند در انبار توشه پایانه های اتوبوسرانی و همینطور در انبار توشه راه آهن مشغول به کار شود. علاوه بر این بسیاری از مهارتهای لازم برای اشتغال در بسیاری از شغل های حوزه حمل و نقل و انبارداری را کسب میکند که راه ورود به این مشاغل را برای هنرجویان آسان میکند.

توشه مسافر

ویژگیهای متفاوتی برای انسان در طول تاریخ بیان شده است که از آن جمله میتوان علاقه مندی به حرکت، کشف کردن، عبور از مرزها و انطباق با محیطهای جدید را بیان کرد. بنابراین از همان ابتدای تاریخ بشری، به منظور تأمین نیاز، جابه جایی و سفر انجام میگرفته است. با گذشت زمان و شروع تمدن بشری و اهلی کردن حیوانات و نیز اختراع چرخ، سفرها بیش از پیش تسهیل شد، تا به امروز که انواع وسایل حمل و نقل برای انجام سفر وجود دارد.

به طور کلی مطابق با ضوابط حمل و نقل مسافر، توشه را میتوان در انواع زیر دسته بندی کرد:

الف) توشه و اثاثیه شخصی مسافر که از جمله وسایل مورد نیاز او در حین سفر میباشد و همراه مسافر به کابین سرنشینان برده میشود.

ب) توشه همراه مسافر که به شرکت مسافربری تحویل شده و در جعبه بار یا صندوق وسیله نقلیه حمل میشود.

ج) توشه غیر همراه مسافر که بدون حضور وی در سفر و در جعبه بار یا صندوق وسیله نقلیه حمل میشود. در پایانه های مسافربری، انبار توشه شرکت مسافربری موظف است

توشه مسافران را در تاریخ مندرج در بلیت مسافرتی به طور رایگان پذیرش و تا قبل از سفر نزد خود نگهداری و حفاظت نماید

حداکثر وزن هر قطعه توشه همراه یا غیرهمراه مسافر ۴۰ کیلوگرم میباشد. به طور کلی، حداکثر وزن انواع توشه قابل حمل توسط اتوبوس ۱۶۰۰ کیلوگرم است. حمل توشه همراه مسافر تا ۲۰ کیلوگرم رایگان میباشد. حمل توشه غیرهمراه مسافر تنها در مسیرهایی مجاز است که شرکت مسافربری در آن مسیرها دارای سرویس مسافربری است.

توشه مجاز

به طور کلی، توشه ای که با ناوگان عمومی مسافربری حمل میشود نباید شامل موارد زیر باشد:

(الف) محمولات مخل آسایش مسافران یا مغایر اصول ایمنی؛

(ب) تمامی محمولاتی که مطابق آیین نامه حمل و نقل جاده ای کالا های خطرناک در زمره مواد خطرناک محسوب میشوند؛

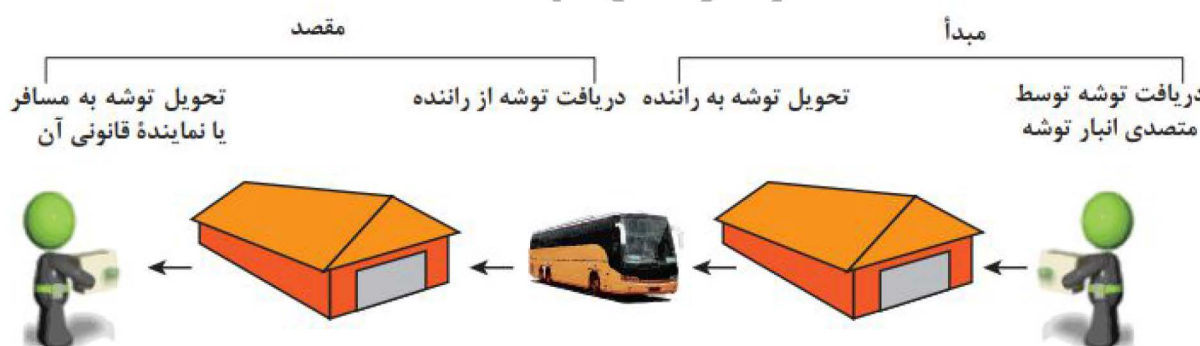
(ج) هر نوع محموله غیربهداشتی یا عفونتها از قبیل احشام (مرده یا زنده)، جنازه و ...؛

(د) محمولات ممنوعه طبق قانون مانند مواد مخدر و روانگردان، اسلحه، کالا های قاچاق و ...؛

(ه) مواد خوراکی بودار یا آنها که سریع فاسد میشوند. توشه های خارج از ضوابط آیین نامه حمل و نقل مسافر، بار تجاری محسوب میشود. حمل هر نوع بار و کالا ی تجاری توسط ناوگان عمومی ممنوع است.

اسناد توشه

شکل ۴-۲ انبار توشه و فرایند حرکت توشه همراه مسافر با استفاده از تسهیلات پایانه های مسافربری را نشان میدهد. همانطور که مشاهده میکنید، این فرایند شامل ۴ مرحله است.



شکل ۴-۲- فرایند حرکت توشه همراه مسافر با استفاده از تسهیلات پایانه های مسافربری

دریافت توشه مسافر (در مبدأ):

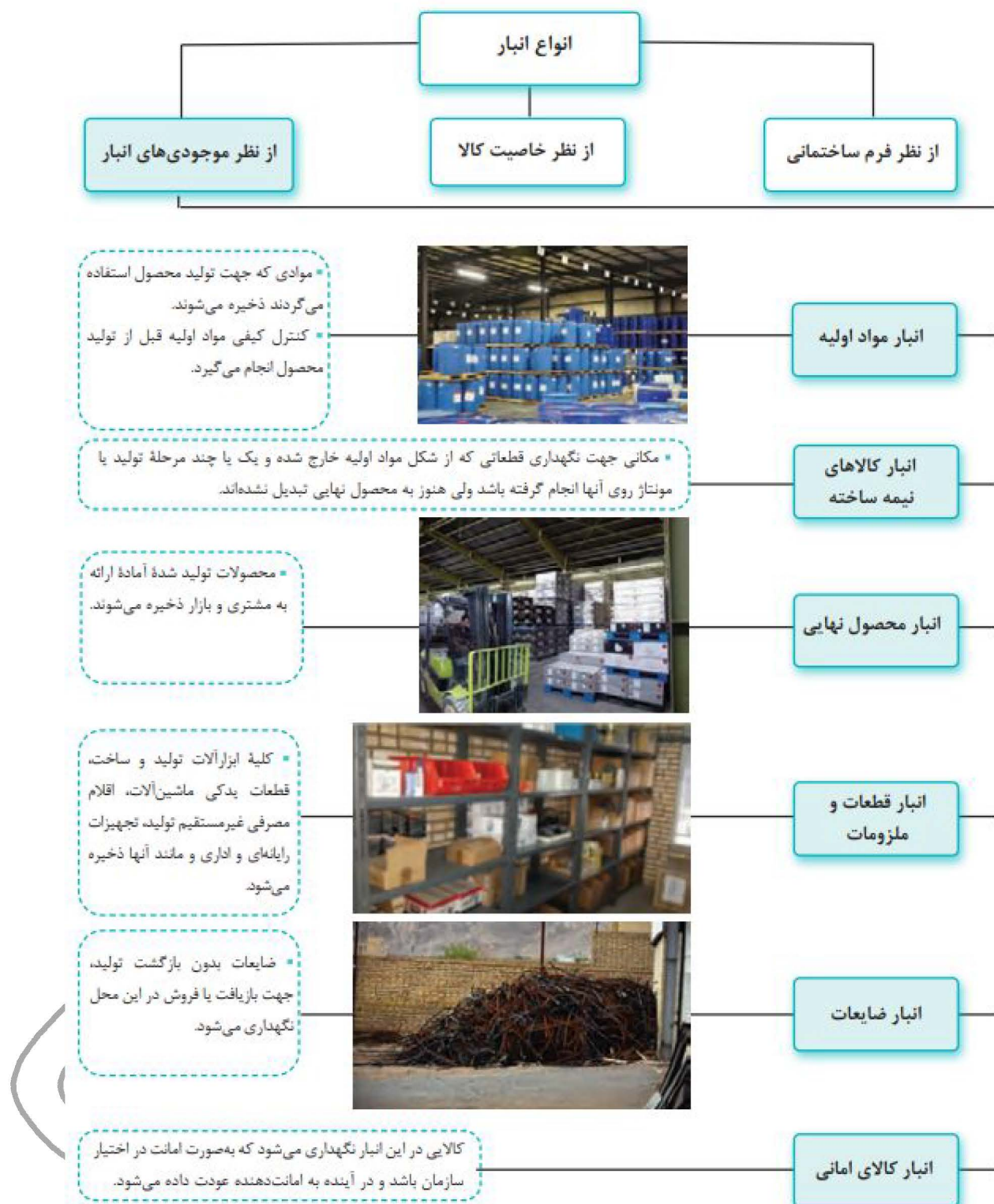
در هنگام تحویل توشه به انبار، متصدی انبار به منظور دریافت و ارسال توشه، برای آن رسید صادر می کند. صدور رسید به دو شکل رایانه ای و دستی انجام میشود. صدور رسید رایانه ای: برای ثبت رایانه ای امور مربوط به انبارداری، نرم افزارها معمولاً به صورت سفارشی برای شرکتهای مسافربری ساخته میشوند؛ ولی عموماً دارای قسمتها و روند کاری مشابهی هستند.

انبار

به طور کلی تمدن بشری از سه دوره اصلی عبور کرده است. اولین دوره را میتوان عصر کشاورزی نامگذاری کرد که از سپیدمهم تاریخ آغاز و تا دو یا سه قرن قبل ادامه داشت. در این دوره، برای انجام کشت سال بعد و همچنین عبور از قحطی و خشکسالی (در کشورهایی مانند مصر) نیاز به ذخیره مواد غذایی برای مدت زمان طولانی بود. دومین دوره بزرگ، عصر صنعت میباشد. اختراع ماشین بخار، پیشرفت در حمل و نقل و اختراعات مکانیکی در این دوره، تولید انبوه را تسهیل کرد، به گونه ای که حتی کشاورزی نیز به یک صنعت بدل شد. در این دوره، سرعت تولیدات مختلف بیشتر شد و کارخانجات به مکانهایی برای ذخیره مواد اولیه موردنیاز و همچنین تولیدات خود نیاز پیدا کردند؛ بنابراین در هر دو عصر کشاورزی و صنعت ذخیره سازی مواد اولیه و تولیدی به منظور حفاظت از آنها در برابر عوامل مخرب از اهمیت خاصی برخوردار بوده است.







انبار توشه

در پایانه های مسافربری به منظور نگهداری موقت توشه و انجام امور مربوط به اقلام اقالم وارده و ارسالی، محلی به نام انبار توشه در نظر گرفته شده است. این انبار از نظر ساختمان، انبار سرپوشیده، از نظر خاصیت کالا های ذخیره شده از نوع انبار کالا های معمولی و از نظر موجودی های انبار، انبار کالای امانی محسوب میشود. انباردار این انبار که به عنوان متصدی انبار توشه شناخته میشود.

برای مشخص کردن محل اجناس در انبار از یک شماره ۷ رقمی استفاده میشود. این شماره بر مبنای آرایش انبار، دارای اجزای زیر است:

x	xx	x	xx	x
انبار	قفسه یا جایگاه زمینی	طبقه	قسمت در طبقه	بخش در قسمت

شماره انبار (C ۱۰۰ ۲۰۲)

از این شماره در انبارهای دارای چندین محل فیزیکی مجزا مانند سوله، انبارک، انبار پایکار و ... استفاده میشود. در صورتیکه انبار فقط دارای یک محل فیزیکی باشد، این رقم صفر خواهد بود.

شماره قفسه / جایگاه زمینی (C ۱۰۰ ۲۰۲)

شماره قفسه: مشخص کننده شماره های قفسه های یک انبار است. معمولاً شماره زوج را برای قفسه های سمت راست و شماره های فرد را برای قفسه های سمت چپ اختصاص میدهند. سمت راست یا چپ بودن قفسه ها نسبت به راهرو اصلی پس از ورود به انبار تعیین میشود

شماره جایگاه زمینی: شماره محل خط کشی شده در کف انبار است که کالا در آن محل قرار میگیرد. شماره گذاری این جایگاه مشابه شماره گذاری قفسه هاست. در صورتیکه انباری هم از قفسه و هم از جایگاه زمینی استفاده کند، اختصاص شماره با یک روش و بدون در نظر گرفتن اینکه محل مورد نظر قفسه یا جایگاه زمینی است، صورت میپذیرد. شماره طبقه (۱۰۰ ۲۰۲C)

شماره طبقات هر قفسه از پایین به بالا و با حروف تعیین میشود؛ بنابراین C سومین طبقه از قفسه است. درمورد جایگاه زمینی، یک طبقه و آن هم با حرف A وجود دارد.

شماره قسمت در طبقه (۱۰۰ ۲۰۲C)

هر طبقه از یک قفسه به قسمتهای مجزایی تقسیم میشود که به آن قسمت (Bin) گفته میشود. شماره گذاری قسمتهای هر طبقه از سمت راهرو آغاز میشود. در مثال فوق ۰۲ دومین قسمت از سومین طبقه قفسه است. شماره گذاری قسمتهای یک جایگاه زمینی مشابه شماره گذاری قسمتهای یک طبقه خواهد بود.

شماره بخش در قسمت (۱۰۰ ۲۰۲C)

یک قسمت میتواند به چندین بخش تقسیم شود. ترتیب شمارگذاری بخشها مشابه شماره گذاری قسمتها خواهد بود. چنانچه بخشهای یک قسمت دارای طبقه باشند، شماره گذاری در محل مربوط از پایین به بالا خواهد بود.

چیدن اقالم در انبار

طرز قرارگرفتن اجناس در داخل انبار از اهمیت خاصی برخوردار است، زیرا چیدن صحیح در ساده کردن کار و بالا بردن کیفیت و کمیت کار بسیار مؤثر است. در چیدن اجناس عوامل زیادی را باید مورد توجه قرار داد که مهمترین آنها عبارتند از:

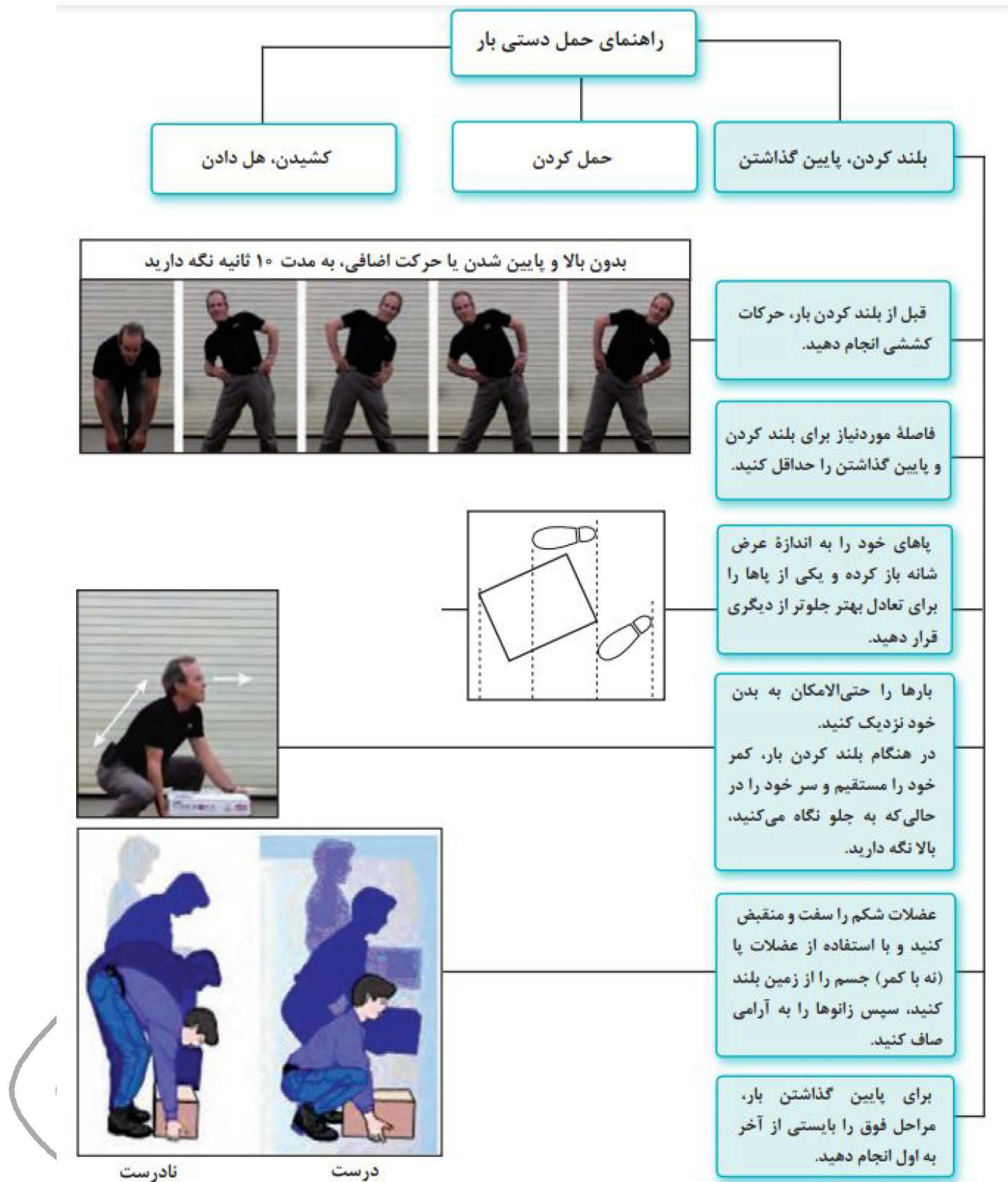
۱ میزان تقاضا

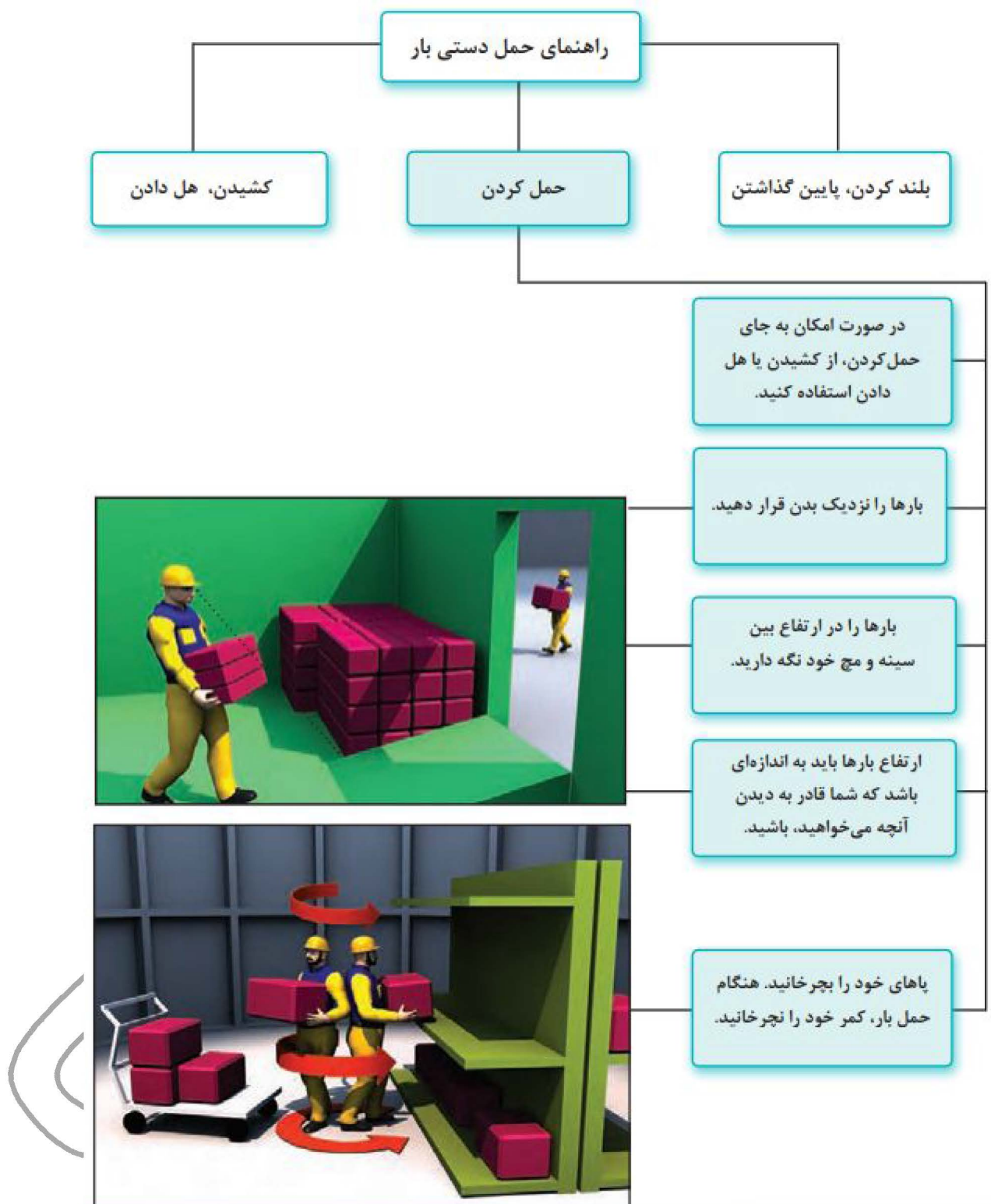
۲ وجه تشابه

۳ اندازه و حجم کالا

۴ مشخصات کیفی اجناس

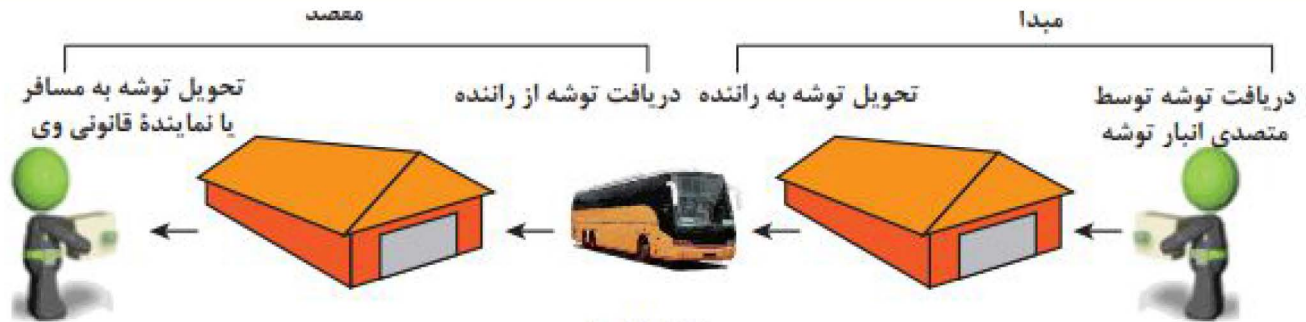
اصول ایمنی در حمل دستی بار







مستندسازی فرایند حمل توشه



شکل ۲-۲۴

تحویل توشه به راننده: پس از دریافت توشه و صدور رسید و انبارش موقت آن در انبار توشه، برای ارسال آن به مقصد بعدی، نیاز است توشه به راننده تحویل داده شود.

اخذ توشه از راننده و تحویل آن به مسافر یا نماینده قانونی او: پس از رسیدن توشه به مقصد، متصدی انبار توشه، کالاها را از راننده تحویل میگیرد و اطلاعات موردنیاز را در فرمی وارد میکند.

پودمان ۳

مهمانداری

۱ تجهیزات رفاهی

یکی از وسایل نقلیه همگانی اتوبوس است که بسته به مدل و کارخانه تولیدکننده، تجهیزات رفاهی متفاوتی دارد، اما تعدادی از این تجهیزات در همه مدلها مشترک است. تجهیزات رفاهی مجموعه وسایلی است که برای آسایش و رفاه مسافران در وسایل نقلیه همگانی به کار میرود. شرایط و کارکرد تجهیزات رفاهی قبل از سفر، کنترل و برای راحتی مسافران تنظیم میشود. شرکتهای " برای جذب مسافر از اتوبوسهایی با تجهیزاتی مناسبتر استفاده میکنند تا خدمات مسافربری معمولاً بهتری ارائه دهند.

۲ چیدمان توشه

برای چیدمان توشه در اتوبوسها دو قسمت در نظر گرفته شده است. برای توشه های کوچک تر میتوان از فضای بالای سر مسافران و برای توشه های حجیم، مانند چمدان و ساک از جعبه بغل اتوبوس استفاده کرد. مهماندار به محض دریافت توشه های بزرگ مسافر، قسمت اول رسید توشه را روی بار داخل جعبه نصب و قسمت دوم آن را به مسافر تحویل میدهد.

مهمانداران باید هنگام قرار دادن توشه ها روی هم توجه کنند که ساکها و چمدانهای سخت و بزرگ، زیر و جلوی بقیه توشه ها قرار گیرند و در جعبه های طرفین اتوبوس به طور کامل بسته شود.

بارهای سبک تر، پشت بارهای سنگین تر قرار گیرند. بارها در دو طرف اتوبوس طوری چیده شوند که تعادل وزن اتوبوس در طرفین حفظ شود.

بارهای شکستنی باید دارای بسته بندی مخصوص بوده، در کنار بقیه بارها قرار نگیرند.

با رعایت موارد فوق، توشه مسافرانی که مقصد نزدیکتری دارند (مسافران بین راهی) به نحوی چیده شوند که دسترسی به آنها راحت باشد.

۳ حقوق مسافر

نکته مهم این است که مهمانداران در بخش حمل و نقل جاده ای مسافر باید با حقوق مسافران آشنا باشند و نسبت به پاسخگویی به حقوق آنها مسئول و کوشا باشند. علاوه بر آنکه تکریم مسافر جزو آموزه های دین مبین اسلام است، رعایت حقوق مسافر و رفتار اسلامی امروزه به عنوان یک روش مناسب برای جلب رضایت مسافران محسوب میشود.

مهمانداران باید برای ارائه خدمات مناسب به مسافران به موارد زیر توجه کنند:

شناخت کافی نسبت به نیازهای مسافران

شناخت کافی نسبت به حقوق مسافران

شناخت کافی نسبت به برقراری ارتباط مؤثر با مسافران

اتخاذ راهکارهایی به منظور رعایت حقوق مسافران توأم با احترام
اعتقاد به فرهنگ مشتریمداری و تلاش برای جلب رضایت مسافران
به طور مثال هنگام توقفهای بین راهی موارد زیر به عنوان بخشی از حقوق مسافران باید توسط مهماندار رعایت شود:

جا نماندن مسافران

حفاظت از وسایل همراه مسافران

اعلام زمان حرکت اتوبوس

۴ روشهای برقراری ارتباط مؤثر

برقراری هر ارتباط سالم، چنانچه به ویژگیهای آن ارتباط توجه نشود، مشکلات فراوانی به وجود خواهد آمد. یک ارتباط مؤثر نیازمند رعایت نکات زیر است:
سعی کنیم افکار و احساسات خود را آشکارا ابراز کنیم و با لحنی مناسب و با رعایت ارزشهای جامعه، آنچه را در دل داریم، بازگو کنیم.
به طرف مقابل هم امکان دهیم تا افکار و احساسات خود را ابراز کند و شنونده خوبی باشیم.
آداب معاشرت برای برقراری ارتباط مؤثر با مسافران، رعایت شود.

۷ شرایط اضطراری

شرایط اضطراری: وضعیت جدی، غیرمنتظره و اغلب خطرناکی است که نیاز به اقدام فوری دارد. شرایط اضطراری نیازمند انجام اقدامات مناسب و به موقع و ارائه اطلاعات الزم به مسافران است. اقدامات مناسب در شرایطی که اتوبوس دچار سانحه نشده باشد، در ادامه توضیح داده شده است و در صورتی که اتوبوس دچار سانحه شده باشد، نیازمند اقداماتی است که در بخش امداد و نجات توضیح داده میشود.

۸ امداد و نجات

یکی از وظایف مهماندار، کمک های امدادی به مسافران در شرایط اضطراری است. امداد و نجات در حوادث رانندگی دارای فرایند زیر است که مهماندار درحد توان خود باید انجام دهد:



۳۸ کمک به خارج کردن مسافران:

هنگام حادثه، مهماندار باید مسافران را با رعایت موارد زیر از اتوبوس خارج کند:

مسافران را به آرامش دعوت کند.

درهای اتوبوس را با هماهنگی راننده باز کند.

در صورت باز نشدن درها، با شکستن پنجره های خروج اضطراری امکان خارج شدن مسافران از اتوبوس را فراهم سازد.

مسافران را با نظم و ترتیب از اتوبوس خارج کند.

پس از خروج مسافران، آنها را به محل امن هدایت کند.

در صورتی که مسافری نیاز به کمک های اولیه داشته باشد، مهماندار با توجه به مطالب گفته شده در بخش کمک های اولیه، به مسافر کمک کند.

۴۸ کمک های اولیه:

کمک های اولیه به مجموعه اقداماتی گفته میشود که برای کاهش آسیب وارده به مصدوم یا به تأخیر انداختن مرگ مصدوم تا زمان رسیدن تیمهای امدادی انجام میشود. مراحل کمک های اولیه شامل اقدامات زیر است:

۸۱۴ کنترل هوشیاری کنترل هوشیاری به روش زیر انجام میشود:

(الف) از مصدوم سؤال کنید؛ اگر پاسخ داد یا قسمتی از بدن خود را تکان داد، مصدوم هوشیار است.

(ب) اگر پاسخی از طرف مصدوم دریافت نشد، یک محرک درد به او وارد کنید؛ اگر بدن خود را تکان داد، مصدوم هوشیار است.

۲۴۸ کنترل علائم حیاتی

علائم حیاتی را برای تشخیص زنده بودن مصدوم به صورت زیر کنترل کنید:

نبض: برای کنترل نبض مصدوم، گردن، مچ دست و یا بازوی او را مطابق شکل ۴۳ بگیرید تا از زدن نبض او اطمینان حاصل کنید.

تنفس: برای کنترل تنفس مصدوم از روشهای دیدن، شنیدن و حس کردن استفاده کنید تا از زنده بودن مصدوم مطمئن شوید.

مردمک چشم: در صورتی که مردمک دو چشم مصدوم گشاد باشد، مصدوم دچار خونریزی یا ایست قلبی شده و اگر مردمکهای چشم قرینه نباشد، مصدوم دچار ضربه یا سکنه مغزی شده است.

۳۴۸ باز کردن راه تنفس

در صورت بسته بودن راه تنفس مصدوم، برای باز کردن آن اقدامات زیر را انجام دهید

ابتدا انگشتان خود را با استفاده از پارچه تمیز یا باند بیوشانید و سر مصدوم را به عقب بگیرید. سپس جسم خارجی را از دهان او خارج کنید. اگر امکان خارج کردن جسم خارجی با دست وجود نداشت، ابتدا مصدوم را درازکش بخوابانید و فاصله بین ناف و جناغ سینه را مشخص کنید. سپس دو دست را در محل مشخص شده قرار دهید و فشار محکم و نرم به داخل و بالا وارد کنید. به این عمل فشار شکمی گفته میشود. برای خروج اجسام از دهان کودکان و نوزادان، مصدوم را روی ساعد دست قرار دهید به طوری که کف دست زیر قفسه سینه او قرار گیرد. سپس به آرامی با کف دست به بین دو کتف او بکوبید.

فرد چاق مصدوم را از پشت بگیرید و بازوهایتان را دور قفسه سینه او حلقه کنید. سپس یک دست را پشت کنید و با کمک دست دیگر بدون وارد آوردن ضربه، دستهای خود را به قفسه سینه بفشارید.

۴۴۸ تنفس مصنوعی

اگر مصدوم نفس نمیکشد و راه هوایی نفس او نیز باز است، از تنفس مصنوعی استفاده کنید. تنفس مصنوعی به روشهای زیر انجام میشود:

(الف) **روش دهان به دهان:** دهان مصدوم را باز کرده، بینی مصدوم را بگیرید. سپس تمام بازدم خود را وارد دهان مصدوم کنید (دقت کنید سر مصدوم به سمت بالا و عقب باشد).

(ب) **روش دهان و بینی:** اگر امکان تنفس مصنوعی دهان به دهان وجود ندارد، بازدم خود را از طریق بینی وارد ریه های مصدوم کنید (دقت کنید که در این حالت دهان مصدوم بسته باشد)

(ج) **روش دهان به دهان و بینی:** برای نوزادان، دهان خود را روی بینی و دهان نوزاد قرار دهید و مقدار کمی ز بازدم خود را وارد ریه های مصدوم کنید (در نوزادان سر مصدوم را کاملاً به سمت عقب دهید)

۵۴۸ ماساژ قلبی

اگر نبض مصدوم نمیزند، برای برقراری جریان خون طبیعی، محل ماساژ قلبی را پیدا کنید و با فشار مناسب روی قفسه سینه، جریان خون را برقرار کنید

جدول ۱۱-۳- نحوه انجام ماساژ قلبی در افراد با سنین مختلف

سن مصدوم	نبض کنترلی	محل ماساژ	قدرت فشار	میزان فشار
نوزاد (زیر یک سال)	بازویی	یک انگشت پایین تر از محل اتصال نوک سینه	با دو انگشت	۱-۲ سانتی متر
خردسال (۱ تا ۸ سال)	گردنی	محل اتصال نوک سینه ها، وسط جناغ سینه	با یک کف دست	۲-۳ سانتی متر
بالای ۸ سال و بزرگسال	گردنی	سه انگشت بالاتر از انتهای جناغ سینه	با دو کف دست	۳-۵ سانتی متر

۶۴۸ جلوگیری از خونریزی

در صورت مشاهده خونریزی، اقدامات زیر را انجام دهید:

چند گاز استریل یا دستمال یا پارچه تمیز را روی زخم بگذارید و با فشار روی محل خونریزی، آن را متوقف کنید.

اگر خونریزی در قسمتهایی از بدن است که میتوان آن را بالا تر از سطح قلب نگه داشت، عضو صدمه دیده را بالا نگه دارید.

در صورتی که با استفاده از روشهای گفته شده، خونریزی متوقف نشود، با فشار روی قسمتهایی که عروق خونی از زیر پوست عبور میکنند، میتوان خونریزی را متوقف کرد یا کاهش داد. در صورتی که خونریزی متوقف نشود، پایینترین و نزدیک ترین محل به محل خونریزی را با یک نوار پهن گره بزنید. برای اطمینان میتوان از یک میله یا خودکار برای محکم کردن گره استفاده کرد.

۷۴۸ شکستگی

در صورت مشاهده موارد زیر، احتمال شکستگی وجود دارد:

تغییر شکل در عضو مصدوم

متورم شدن عضو

زخم و خونریزی

درد شدید

در صورت وجود شکستگی در عضو صدمه دیده باید اقدامات زیر را انجام دهید:

عضو صدمه دیده را با کمک آتل، ثابت و بیحرکت نگه دارید. اگر شکستگی با خونریزی همراه باشد، اول خونریزی را کنترل و سپس آتل بندی کنید. هر وسیله ای که برای بیحرکت نگه داشتن عضو آسیب دیده بدن به کار رود، آتل نامیده میشود. آتلها انواع مختلف دارند و به صورت نرم و سخت (چوبی و فلزی) ساخته میشوند. بعضی از آتلها را میتوان به راحتی و با استفاده از جعبه های مقوایی، تخته و مجله لوله شده ساخت.

۸۴۸ سرمازدگی و گرمزدگی

سرمازدگی: معمولاً به هنگام قرار گرفتن فرد در سرمای شدید یا در آب و هوای سرد همراه با وزش باد رخ میدهد. از مهمترین علل سرمازدگی میتوان به تغییر رنگ پوست و سوزن سوزن شدن (گزگز) در ناحیه سرمازده اشاره کرد. در صورت سرمازدگی یک عضو، اقدامات زیر را انجام دهید: ۱ بیمار را فوراً به محل گرم منتقل کنید. ۲ ناحیه یخ زده را از طریق انتقال حرارت پوست به پوست گرم کنید. ۳ عضو آسیب دیده را وارد آب خیلی گرم نکنید یا نزدیک حرارت مستقیم آتش قرار ندهید. ۴ در صورت امکان، اندام یخ زده را در آبی که دمای آن حدود ۴۰ درجه سانتیگراد است، غوطه ور کنید. ۵ بین انگشتان از لایه های گاز استفاده کنید. سپس پوست مبتال را با پانسمان خشک بپوشانید.

گرمازدگی:

به دلیل قرار گرفتن فرد در هوای فوق العاده گرم یا فعالیت جسمانی شدید به وجود می‌آید. در چنین شرایطی پوست گرم و خشک شده و غالباً دمای بدن به بالا تر از ۴۰ درجه سانتیگراد می‌رسد. در صورت گرمازدگی، اقدامات زیر را انجام دهید: ۱ بیمار را از تابش مستقیم آفتاب یا محیط گرم دور کنید و لباسهای اضافه را در بیاورید. ۲ اگر بیمار هوشیار نیست، مجرای تنفس و ضربان قلب او را بررسی کنید و در صورت نیاز به تنفس مصنوعی و ماساژ قلبی بپردازید. ۳ با پارچه خیس و پاشویه، حرارت بدن بیمار را کاهش دهید.

بودمان ۴

خدمات ویژه مسافران دارای معلولیت

مقدمه

معلولیت، پدیده‌ای است اجتماعی و بخشی جداناپذیر از زندگی بشری، به گونه ای که ممکن است هر انسانی در طول حیات خود به علل مادرزادی، بیماری، حوادث، جنگ و یا با رسیدن به دوران سالمندی آن را تجربه کند و آمارها نشان می‌دهد که با پیشرفت علم و تکنولوژی و افزایش سوانح و منازعات نه تنها از تعداد افراد دارای معلولیت کاسته نمیشود بلکه هر ساله بر تعداد این گروه در جامعه افزوده میشود. متأسفانه به علت رعایت نشدن اصول مناسب سازی در بسیاری از اماکن و فضاها و تجهیزات و وسایل نقلیه عمومی، این افراد حضور شایسته و فعالی در جامعه که متناسب با توانمندیهای آنها باشد، ندارند.

۱ انواع معلولیت

بدن انسان دارای ویژگیهایی است که او را قادر می‌سازد رفتارها و حرکات بسیاری را در حالت‌های مختلف و به شیوه های گوناگون انجام دهد. هر یک از اعضای بدن انسان وظیفه انجام کار خاصی را برعهده دارد. وظایف اندامهای حرکتی، حواس مرتبط با آنها و نیز چگونگی استفاده از آنها برای برقراری ارتباط با سایرین از موضوعاتی است که همواره ذهن بشر را به خود مشغول داشته است. پدیهی است که شرایط بحرانی، یعنی ضعف و یا نبود همین اندامهایی که به انجام فعالیتهای روزمره ما کمک میکنند، میتواند اشخاص مبتلا را در هر یک از موارد بالا دچار مشکل کند.

۱۱ تعریف فرد دارای معلولیت

۲ تعیین نوع معلولیت

۳ وسایل کمک توانبخشی

۱۳ انواع وسایل کمک توانبخشی: وسایل کمک توانبخشی به طرق مختلف به انسان کمک میکنند. انواع وسایل کمک توانبخشی عبارتند از: عصا - آرتز - صندلی چرخدار - سمک - واکر - پروتز - عینک

۵ قانون جامع حمایت از حقوق معلولان

افراد دارای معلولیت در انجام فعالیتهای اجتماعی و اقتصادی خود استقلال کمتری نسبت به افراد عادی دارند؛ بنابراین یا به وسایل کمک توانبخشی برای انجام امور مربوط به خود نیاز دارند یا باید به آنها کمک کرد و یا به نحوی شرایط را برای انجام فعالیتهای آنها به طور مستقل فراهم آورد.

۸ نحوه برقراری ارتباط با افراد دارای معلولیت

انسان موجودی اجتماعی است که برای ادامه حیات و تأمین نیازهای اولیه خود نیازمند برقراری ارتباط متقابل با دیگران است. یکی از عوامل مؤثر در زندگی فردی و اجتماعی هرکس تأمین نیازهای اوست. انسان به جز نیازهای اولیه خود (لباس، غذا، خواب، مسکن و ...)، نیازهای دیگری هم دارد که نقش مهمی در زندگی او ایفا می‌کند (مانند نیاز به محبت کردن، محبت دیدن، مصاحبت با دیگران و ...). پدیهی است تأمین این نیازها منجر به تأمین بهداشت روانی افراد خواهد شد. افراد دارای معلولیت نیز به عنوان یکی از اعضای گروههای متعلق به جامعه، از این قاعده مستثنی نبوده و علیرغم وجود مشکلات و معضلات اجتماعی، علاقه مند هستند تا با دیگران ارتباطی منطقی و معقول داشته باشند.

بودمان ۵

کنترل خطوط اتوبوسرانی درون شهری

مقدمه

یکی از نیازهای جوامع امروز، مدیریت و برنامه ریزی سیستم حمل و نقل مسافر و کالاست. سیستم حمل و نقل در دویخش کالا و مسافریه زیربخش هایی تقسیم میشود. از مهمترین زیربخشهای حمل و نقل مسافر، جابه جایی درونشهری است که به دو دسته زیر تقسیم میشود:

حمل و نقل موتوری؛ شامل حمل و نقل عمومی مانند مترو و اتوبوس، حمل و نقل نیمه عمومی مانند تاکسی و حمل و نقل شخصی حمل و نقل غیرموتوری مانند پیادهروی و دوچرخه. مهمترین شیوه های حمل و نقل موتوری عبارتند از: حمل و نقل همگانی (عمومی) - حمل و نقل شخصی

وظایف متصدی کنترل خطوط اتوبوسرانی

گرچه ممکن است برخی وظایف متصدی کنترل خط، بسته به شلوغی و اهمیت پایانه ها یا خطوط، متفاوت اما مهمترین وظایفی که از متصدی کنترل خط انتظار میرود، موارد زیر است:

نظارت بر رفت و آمد اتوبوسها در خطوط، مطابق با جدول زمانبندی خط

تهیه گزارش کمبودها و مشکلات خط و ارائه به رئیس پایانه

نظارت بر نگهداری و تعمیرات اتوبوسها یا برنامه های تعمیراتی شرکتهای پیمانکار

ثبت و نظارت بر ورود و خروج اتوبوسها از پایانه و ایستگاه ها

نظارت بر حضور و غیاب و مرخصی رانندگان

اعزام اتوبوس فوق العاده در صورت خرابی اتوبوس یا غیبت راننده خط

بنابر وظایف نامبرده در بالا ، میتوان نتیجه گرفت متصدی کنترل خط، بیش از هر چیز به فعالیت رانندگان و عملکرد اتوبوسهای خط و شرایط عمومی پایانه نظارت می کند. همچنین ممکن است، متصدی آمار پایانه یا کارگران زیر نظر او مشغول به کار باشند.

خطوط اتوبوسرانی درونشهری

مسیر ویژه: یکی از اصلیترین ویژگیهای یک سامانه اتوبوس تندرو اختصاص یک خط ویژه به آن است که بتواند فارغ از ترافیک شهری فعالیت کند. این کار موجب میشود هم سرعت اتوبوسها افزایش یابد و هم خطر تصادف با وجود افزایش سرعت، کاهش بیابد. و مزیت دیگر این کار این است که حتی رانندگان غیرحرفه ای نیز میتوانند در این مسیر حرکت کنند.

پوشش کامل: در این صورت علاوه بر مسیر ویژه که برای این اتوبوسها در نظر گرفته میشود. آنها میتوانند در صورت نیاز از تمام خیابانهای سطح شهر نیز استفاده کنند.

کارایی بالا: در صورتی که این سامانه سطح زیادی از شهر را پوشش بدهد میتواند حجم زیادی از مسافری را در کمترین زمان ممکن و حتی در زمان ترافیک سنگین و با هزینه کم جابه جا کند. چنانچه یکی از موارد بالا در این سامانه رعایت نشود، سامانه اتوبوس تندرو نمیتواند کارایی لازم را داشته باشد.

سافلی اولویت دادن به اتوبوس: سامانه اولویت دادن به اتوبوسها در تقاطعها به این شکل است که اگر حرکتی موجب شود اتوبوس حتی با سبز شدن چراغ راهنمایی با تأخیر حرکت کند، حرکت وسیله نقلیه ای که میخواهد به شمال یا جنوب حرکت کند با تأخیر انجام میشود، تا اتوبوس به راحتی حرکت کند و وسایل نقلیه دیگر مانع حرکتش نشوند. برای این منظور حسگرهایی در اتوبوس و چراغ راهنمایی گذارده میشود تا چراغ راهنمایی از نزدیک شدن یک اتوبوس مطلع شود.

برنامه ریزی خطوط اتوبوسرانی درونشهری

اتوبوس یکی از وسایل حمل و نقل عمومی در شهرهای پرجمعیت است. عملکرد مناسب اتوبوسهای هر خط، مستلزم برنامه ریزی دقیق برای شبکه خطوط اتوبوسرانی است. به اینمنظور باید آمارگسترده ای را جمع آوری کرد که عبارت است از : اطلاعات ایستگاه های تحت پوشش هر خط، طول خط، فاصله بین ایستگاه ها، موقعیت ایستگاه نسبت به تقاطع، نوع ایستگاه (کنار خیابان، دارای فرورفتگی)، تقاضای سفر هر ایستگاه در هر اعزام، زمان توقف، زمان سفر و زمان تخلیه اتوبوس. با استفاده از این اطلاعات میتوان تمامی ایستگاه های خطوط مورد نظر را از لحاظ ظرفیت، تحلیل و بررسی کرد و برای همه خطوط برنامه ریزی انجام داد.

۱۳ برنامه ریزی خطوط چگونه انجام میشود؟

برای برنامه ریزی بهتر خطوط اتوبوسرانی باید ظرفیت ایستگاه های پرتراکم را براساس گامهای زیر تحلیل کرد. ظرفیت یک ایستگاه، یعنی تعداد اتوبوسهایی که در یک ساعت امکان توقف در آن ایستگاه را دارند.

از هر ایستگاه چه خطوطی عبور می کنند؟ تواتر هر خط (فواصل زمانی اعزام اتوبوسهای هر خط) در ایستگاه چقدر است؛ یعنی در طول یک ساعت چه تعداد اتوبوس از آن ایستگاه استفاده میکنند (تواتر خط در ایستگاه)؟

در صورتی که ظرفیت ایستگاه برابر با تواتر ایستگاه یا بیشتر از آن باشد، ایستگاه با مشکل مواجه نیست و شرایط آن قابل قبول گزارش میشود. در غیر این صورت ظرفیت ایستگاه پاسخگوی تواتر خطوط عبوری از آن ایستگاه نیست و باید برای افزایش ظرفیت ایستگاه راهکارهایی یافت.

۲۳ مفاهیم برنامه ریزی خطوط اتوبوس رانی

زمان سیکل: مدت زمان مورد نیاز برای انجام یک سفر رفت و برگشتی (از یک مبدأ مشخص به مقصدی خاص و بازگشت به همان مبدأ (با در نظر گرفتن زمانهای توقف (خواب) وسیله نقلیه در دو انتها را زمان سیکل میگویند. به عبارت ساده تر فاصله زمانی بین ترک یک پایانه توسط یک وسیله نقلیه عمومی (در اینجا اتوبوس) و بازگشت دوباره به همان پایانه را زمان سیکل میگویند. واحد زمان سیکل، دقیقه است.

سرفاصله زمانی اعزام (توالی سرویس): به فاصله زمانی حرکت میان دو وسیله نقلیه که در جهت مشخصی (رفت یا برگشت) از یک مسیر خاص سرویس دهی می کنند، سرفاصله زمانی اعزام گفته میشود. برای مثال اگر سرفاصله زمانی اعزام ۱۰ دقیقه باشد، توالی سرویس، ۱ اتوبوس در هر ۱۰ دقیقه یا ۶ اتوبوس در هر ساعت خواهد بود.

مدیریت عرضه و تقاضای سفر درون شهری

به بیان ساده، هر درخواست جابه جایی درونشهری، یک تقاضا ایجاد می کند. مجموع درخواست های جابه جایی درونشهری "تقاضا"یی است که سیستم حمل و نقل شهری باید به شیوه های مختلف (موتوری و غیرموتوری، همگانی و شخصی) پاسخگوی آن باشد و آن را مدیریت کند. مجموع شیوه های حمل و نقل، امکانات، خودروها، کارکنان و زیرساخت های ارائه شده برای پاسخ به تقاضای سفرهای درونشهری، میزان عرضه سیستم حمل و نقل را مشخص می کنند. با توسعه روزافزون شهرها، برنامه ریزان دریافتند که راه پاسخگویی به تقاضای سفر تنها افزایش تعداد خودروها و اتوبوس ها یا گسترش بزرگراه ها نیست. پس به جای افزایش " عرضه" راه حل را در مدیریت " تقاضا" جست وجو کردند.

۱ ۵ مدیریت تقاضای سفر

یک راه سودمند برای مدیریت مسافران منتظر در ایستگاه ها، اعالم زمانبندی حرکت اتوبوس ها است. سامانه های نرم افزارها که برای مدیریت و اطلاع رسانی رفت و آمد اتوبوس ها به مسافران اختصاص یافته اند، سامانه حمل و نقل هوشمند (ITS) مینامند. اجرای این سامانه عبارتند از: مکان یاب خودرو (AVL) سیستم مکان یاب جهانی (GPS) که روی خودرو و اتوبوس نصب میشود. مرکز کنترل یا مرکز اطلاعات اعزام این سامانه، زمان ورود اتوبوسها را به نمایشگرها و ترمافزارهای متصل به آن ارسال می کند.

برآورد تقاضای سفر

پیشنیاز مدیریت کارآمد تقاضا، داشتن برآورد درست از تقاضای مسافران در بخش های مختلف خط است. یکی از روش های برآورد تقاضا، شمارش تعداد مسافران در بازه های زمانی مختلف در طول سال، در ساعت های مختلف روز و در ایستگاه های متفاوت خط است. شمارش مسافران میتواند به صورت دستی یا خودکار انجام شود:

۱ ۶ شمارش مسافران به صورت دستی (توسط اپراتور)

روش دستی، روشی ساده اما زمانبر و دشوار برای شمارش مسافران است و توسط اپراتور یا متصدی آمار انجام میشود؛ برای نمونه برای برآورد کل مسافران یک خط اتوبوسرانی مشخص در یکروز، آمار بردار میتواند سوار اتوبوس شود و کار شمارش مسافران سوار شده به یک اتوبوس و پیاده شده از آن را انجام دهد. برای افزایش دقت شمارش در مورد اتوبوسهایی که چند در دارند، این کار میتواند توسط ۲ یا ۳ آماربردار انجام شود. سپس با ضرب کردن تعداد مسافران یک اتوبوس در تعداد اتوبوسهایی که در یک روز در خط مورد نظر فعالیت میکنند، میانگین تقریبی تعداد مسافران به دست می آید. مشخصاست که اینترقم برای روزهایی کاری و تعطیل متفاوت خواهد بود.

شمارش مسافران به صورت خودکار (اتوماتیک)

در این روش شمارش و آماربرداری مسافران از طریق سامانه های خودکار صورت میگیرد که سریعتر و دقیقتر از روش دستی است. در شمارش خودکار معمولاً مسافران اتوبوس، زمان سوار شدن به اتوبوس یا پیاده شدن از آن شمارش میشوند، نه زمان ورود به ایستگاه، یا خارج شدن از آن. البته در سامانه اتوبوسهای تندرو BRT، عکس این عمل اتفاق میافتد. شمارش خودکار مسافران به دو روش زیر صورت میگیرد:

شمارش از طریق سامانه های جمع آوری خودکار بلیت (AFCS): به مجموعه دریافت کرایه به صورت هوشمند، AFCS گفته میشود. در این روش تعداد مسافران از طریق میزان بلیتهای الکترونیکی استفاده شده در اتوبوس توسط آنها، قابل شمارش خواهند بود

شمارش مسافر خودکار APC: سامانه های شمارش مسافر خودکار، تعداد مسافران سوار شده و پیاده شده از اتوبوس در هر ایستگاه را با استفاده از دوربینهای نصب شده در قسمت بالای درهای اتوبوس شمارش می کنند. در این سامانه ها زمان، موقعیت و جهت حرکت نیز مشخص است.

۷ سامانه های کنترل خطوط اتوبوسرانی شهری

مروژه برای کنترل خطوط اتوبوسرانی و پیادهسازی برنامه زمانبندی و رفت و آمد آنها از سامانه های ویژه این کار استفاده میشود. اساس کار این سامانه ها، سیستمها و وسایل الکترونیکی نصب شده بر روی اتوبوسها و در ایستگاه هاست. اطلاعات دریافتی از این وسایل به مراکز کنترل ارسال می شود و در آنجا مورد تجزیه و تحلیل قرار میگیرد. در این سامانه ها به هریک از خطوط اتوبوسرانی، اتوبوسها و ایستگاه های مسیرهای مختلف، یک کد (شماره) اختصاص داده میشود تا کنترل و برنامه ریزی آنها آسانتر باشد

۸- ثبت و بررسی آمار و مستندسازی

آمارگیری و مستندسازی یکی از ابزارهای ثبت و بررسی اطلاعات مربوط به سامانه حمل و نقل است. مهمترین هدفهای آمارگیری و مستندسازی عبارتند از:

ثبت وضعیت موجود سامانه حمل و نقل

دسترسی به اطلاعات واقعی برای رفع کاستیها و کمبودها، و تحلیل و برنامه ریزی در آینده

دسترسی به اطلاعات مستند برای هرگونه پیگیری یا پاسخگویی قانونی

هدف و تحلیلی که ما با استفاده از آمار و مستندها در پی آن هستیم، مشخص می کند که چه نوع آماری باید گردآوری و ثبت شود. سامانه های کنترل خطوط اتوبوسرانی که پیش از این معرفی شد، بسیاری از گزارشهای آماری و تحلیلی را براساس اطلاعات ورودی مانند اطلاعات رانندگان، ناوگان و خطوط، در اختیار متصدی کنترل خط قرار میدهند. متصدی کنترل خط نیز میتواند با استفاده از این آمار و مستندها به بررسی و بهبود وضعیت خطوط، پیگیری تخلفات و ... بپردازد.

نمونه هایی از آمارگیریهایی مربوط به خطوط اتوبوسرانی شهری عبارتند از:

آمارگیری از تعداد خطوط فعال اتوبوسرانی یک شهر و ناوگان هر کدام از خطوط (میتواند شامل تعداد ناوگان هر خط، سن آنها و نوع اتوبوسهای آن باشد).

آمارگیری از تعداد مسافران سوار و پیاده شده در هر ایستگاه با مشخص کردن خط اتوبوس مربوطه (میتواند به صورت مجزا برای مسافران مرد و زن صورت گیرد).

آمارگیری از مدت توقف اتوبوسها در هر ایستگاه و زمان پیمایش بین دو ایستگاه توسط آن.

فصل دوم: نکات مهم خدمات و سفر گردشگری پایه دهم

۱- به طور کلی سیستمهای حمل و نقل را میتوان به سه دسته تقسیمی بندی کرد؛ دسته اول حمل و نقل شخصی است که در آن افراد با استفاده از وسیله نقلیه خود به سفر میروند. در مقابل حمل و نقل شخصی، با تجميع سفرها به سیستم حمل و نقل عمومی میرسیم. سومین گروه، سیستم حمل و نقل نیمه عمومی است.

۲- شیوه های مختلف حمل و نقل را میتوان براساس مسیر به سه دسته اصلی تقسیم کرد:

(۱) حمل و نقل زمینی؛ (۲) حمل و نقل دریایی؛ (۳) حمل و نقل هوایی.

۳- سفر براساس مبدأ و مقصد آن بهصورت زیر تقسیمبندی میشود: سفرهای درون شهری - سفرهای برون شهری - سفرهای عبوری

۴- انواع بلیط از نظر جنس: کاغذی - مغناطیسی - هوشمند. انواع بلیط از نظر تعداد سفر: تک سفره - دو سفره - نامحدود

۵- کارتهای هوشمند معمولاً به اندروید کارتهای عابر بانک بوده و شامل یک چیپ رایانه ای کوچک و آنتن میباشند که میان دو لایه پلاستیکی یا کاغذی قرار گرفته اند. کارتهای هوشمند غیرتماسی با عبور از نزدیکی دستگاه کارتخوان خوانده میشوند.

۶- الف) خصوصیات مسافر: شامل جنبه های اجتماعی و اقتصادی (برای مثال سن، شغل، بازنشستگی و...) وابستگی (برای مثال کارمند سیستم حمل و نقل، دانش آموزان، دانشجویان و...).

ب) خصوصیات سفر: که عبارتند از: مسافت سفر، مدت زمان سفر، کیفیت خدمات و سرویس (برای مثال

نوع صندلی، پذیرایی و...) زمان سفر (برای مثال روز هفته، ساعت شلوغی یا عادی و...) با مراجعه به ترمینال مسافربری شهر خود.

۷- حداقل مشخصات پلیت: شامل نام و نام خانوادگی مسافر، مبدأ و مقصد سفر (در شهرهای مبدأ و مقصد با تعدد پایانه مسافری و مسیرهای چند گانه، ذکر نام و مسیر حرکت الزامی است)، شماره ردیف صندلی، تاریخ و ساعت حرکت و صدور پلیت، مبلغ کرایه (از جمله عوارض و بیمه)، نوع وسیله نقلیه و نوع خدمات (ویژه یا عادی) است.

۸- ۳ مدارک سفر:

۱ مدارک وسیله نقلیه؛

۲ مدارک راننده؛

۳ صورت وضعیت.

۹- وسایل نقلیه باید دارای مدارکی باشند تا بتوان از آنها استفاده کرد. وسایل نقلیه بخش عمومی علاوه بر داشتن مدارک وسایل نقلیه حمل و نقل شخصی باید دارای کارت فعالیت ناوگان عمومی نیز باشند.

۱۰- کارت مشخصات وسیله نقلیه: این مدرک اساساً توسط دولتها به منظور اطمینان از ثبت همه وسایل نقلیه در سامانه ملی ثبت وسایل نقلیه استفاده میشود. اطلاعات این کارت شامل موارد زیر است:

شماره پلاک خودرو

مشخصات فردی مالک وسیله نقلیه

مشخصات فنی وسیله نقلیه

۱۱- شماره شناسایی خودرو (VIN): کدی است که از ترکیب حروف و اعداد مختلف به وجود می آید. این کد همانند اثر انگشت که برای هر فرد واحد است و با فرد دیگر یکسان نیست

۱۲- بیمه های اتومبیل را میتوان به سه گروه تقسیم کرد: بیمه شخص ثالث - بیمه حوادث راننده (سرنشین) - بیمه بدنه

۱۳- کارت هوشمند ناوگان عمومی، مدرک شناسایی ناوگان فعال در بخش حمل و نقل جاده ای برونشهری کشور اعم از مسافربری و باری است. این کارت با استفاده از فناوریهای جدید و تکنولوژی IT توسط سازمان راهداری و حمل و نقل جادهای صادر میشود

۱۴- بیمه بدنه: بیمه بدنه وسیله نقلیه، جبران کننده خسارات ناشی از حوادثی است که برای اتومبیل مورد بیمه اتفاق میافتد و به طور معمول و در بیمه نامه های عادی شامل سه خطر: حادثه، آتش سوزی و سرقت است. لازم به ذکر است این بیمه اجباری نیست.

۱۵- معاینات پزشکی برای صدور کارت سلامت رانندگان هر دو سال یکبار انجام میگردد، جز در مورد این افراد که باید معاینات سالانه انجام گیرد.

الف) رانندگان بالای ۴۰ سال ب) رانندگان مبتلا به بیماریهای مزمن غیر واگیر مانند: دیابت، اختلالات کلیوی و ...

همچنین رانندگانی که تصادف منجر به فوت داشته باشند، کارت سلامت آنها فاقد اعتبار میشود. سلامت شغلی آنها باید مجدداً توسط مراکز تخصصی پزشکی بررسی شود.

۱۶- مدت اعتبار انواع گواهینامه رانندگی ۱۰ سال است و پس از پایان اعتبار آن و در صورت احراز سلامت جسمی و روانی، برای دوره های بعد تجدید میشود.

افرادی که سن آنها بیش از هفتاد سال تمام باشد، مکلفند هر پنج سال یکبار جهت احراز سلامت جسمی و روانی و در صورت لزوم، تعویض گواهینامه متناسب با شرایط جسمی و روانی خود به راهنمایی و رانندگی مراجعه نمایند.

۱۷- رانندگی اتوبوس و مینی بوس بیش از ۹ ساعت در یک شبانه روز برای هر راننده ممنوع است و شرکتها و مؤسسات حمل و نقل مسافر موظفند برای مسافرت هایی که مستلزم بیش از ۹ ساعت رانندگی با سرعت مجاز در یک شبانه روز است، راننده کمکی پیش بینی کنند.

۱۸- صورت وضعیت معمولاً شامل ۳ برگ میباشد که یک برگ متعلق به شرکت مسافربری، دیگری به سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای (این برگ به دو قسمت مجزا تفکیک میشود) تعلق دارد و برگ آخر مربوط به شهرداری و بیمه (این برگ نیز به دو قسمت مجزا تفکیک میشود) میباشد.

۱۹- مهمترین تفاوت انواع صورت وضعیت، در تعداد کادرهای مربوط به نام مسافران و رانندگان میباشد. به عنوان مثال در صورت وضعیت اتوبوس مسافربری جاده ای داخلی، تعداد مسافران ۶۰ و تعداد رانندگان ۳ نفر بوده، اما در صورت وضعیت مینی بوس و سواری این تعداد به ترتیب ۲۱ و ۱ نفر میباشد و در صورت وضعیت درستی تنها به ذکر مشخصات رانندگان و مفاد قرارداد بسنده میشود.

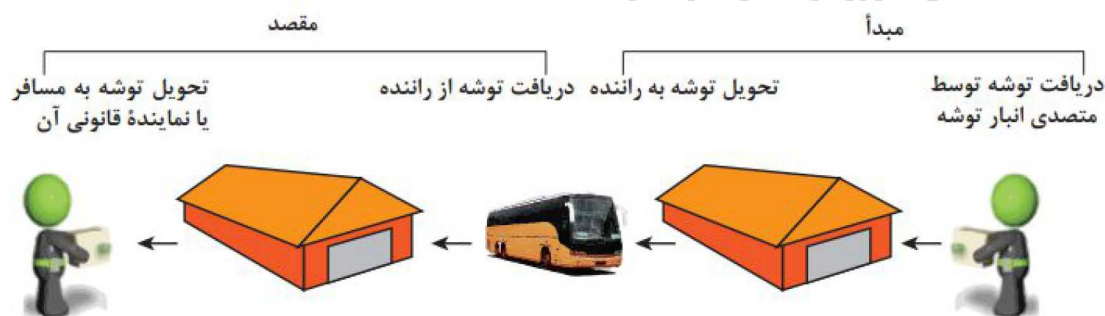
۲۰- به طور کلی مطابق با ضوابط حمل و نقل مسافر، توشه را میتوان در انواع زیر دسته بندی کرد:

الف) توشه و اثاثیه شخصی مسافر که از جمله وسایل مورد نیاز او در حین سفر میباشد و همراه مسافر به کابین سرنشینان برده میشود.

ب) توشه همراه مسافر که به شرکت مسافربری تحویل شده و در جعبه بار یا صندوق وسیله نقلیه حمل میشود.

ج) توشه غیر همراه مسافر که بدون حضور وی در سفر و در جعبه بار یا صندوق وسیله نقلیه حمل میشود.

۲۱- انبار توشه و فرایند حرکت توشه همراه مسافر با استفاده از تسهیلات پایانه های مسافربری به شکل زیر است



شکل ۲-۴- فرایند حرکت توشه همراه مسافر با استفاده از تسهیلات پایانه های مسافربری

۲۲- در پایانه های مسافربری به منظور نگهداری موقت توشه و انجام امور مربوط به ثبت ارقام وارده و ارسالی، محلی به نام انبار توشه در نظر گرفته شده است. این انبار از نظر ساختمان، انبار سرپوشیده، از نظر خاصیت کالاهای ذخیره شده از نوع انبار کالاهای معمولی و از نظر موجودی های انبار، انبار کالای امانی محسوب میشود.

۲۳- در چیدن اجناس عوامل زیادی را باید مورد توجه قرار داد که مهمترین آنها عبارتند از:

- | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------------|-----------------------|
| (۱) میزان تقاضا | (۲) وجه تشابه | (۳) اندازه و حجم کالا | (۴) مشخصات کیفی اجناس |
|-----------------|---------------|-----------------------|-----------------------|

۲۴- مهمانداران باید برای ارائه خدمات مناسب به مسافران به موارد زیر توجه کنند:

(۱) شناخت کافی نسبت به نیازهای مسافران

(۲) شناخت کافی نسبت به حقوق مسافران

(۳) شناخت کافی نسبت به برقراری ارتباط مؤثر با مسافران

اتخاذ راهکارهایی به منظور رعایت حقوق مسافران توأم با احترام

(۴) اعتقاد به فرهنگ مشتری مداری و تلاش برای جلب رضایت مسافران

۲۵- یکی از وظایف مهماندار، کمک های امدادی به مسافران در شرایط اضطراری است. امداد و نجات در حوادث رانندگی دارای فرایند زیر است که مهماندار درحد توان خود باید انجام دهد:



۲۶- علائم حیاتی را برای تشخیص زنده بودن مصدوم به صورت زیر کنترل کنید: نبض - تنفس - مردمک چشم

۲۷- گرمزدگی: به دلیل قرار گرفتن فرد در هوای فوق العاده گرم یا فعالیت جسمانی شدید به وجود میآید. در چنین شرایطی پوست گرم و خشک شده و غالباً دمای بدن به بالا تر از ۴۰ درجه سانتیگراد میرسد.

۲۸- از نخستین وسیله های حمل و نقل همگانی در ایران، ماشین دودی بود که تهران را به شهری وصل می کرد. ناصرالدین شاه امتیاز ماشین دودی را به یک شرکت بلژیکی واگذار کرده بود، که پس از مدتی به دلیل عدم پذیرش مردم، این خط تراموا میان تهران وری تعطیل شد

۲۹- وسایل کمک توانبخشی به طرق مختلف به انسان کمک میکنند. انواع وسایل کمک توانبخشی عبارتند از: عصا - آرتز - صندلی چرخدار - سمک - واکر - پروتز - عینک

۳۰- از مهمترین زیربخشهای حمل و نقل مسافر، جابه جایی درونشهری است که به دو دسته زیر تقسیم میشود:

(۱) حمل و نقل موتوری

(۲) حمل و نقل غیرموتوری

مهمترین شیوه های حمل و نقل موتوری عبارتند از:

حمل و نقل همگانی (عمومی)

حمل و نقل شخصی.

۳۱- زمان سیکل: مدت زمان مورد نیاز برای انجام یک سفر رفت و برگشتی (از یک مبدأ مشخص به مقصدی خاص و بازگشت به همان مبدأ) با در نظر گرفتن زمانهای توقف (خواب) وسیله نقلیه در دو انتها را زمان سیکل میگویند.

۳۲- سامانه های نرم افزاری را که برای مدیریت و اطلاع رسانی رفت و آمد اتوبوس ها به مسافران اختصاص یافته اند، سامانه حمل و نقل هوشمند (ITS) مینامند. اجزای این سامانه عبارتند از: مکان یاب خودکار خودرو (AVL) سیستم مکان یاب جهانی (GPS) که روی خودرو و اتوبوس نصب میشود. مرکز کنترل یا مرکز اطلاعات اعزام این سامانه

۳۳- شارش از طریق سامانه های جمع آوری خودکار بلیت (AFCs): به مجموع دریافت کرایه به صورت هوشمند، AFCs گفته میشود. در این روش تعداد مسافران از طریق میزان بلیتهای الکترونیکی استفاده شده در اتوبوس توسط آنها، قابل شمارش خواهند بود