



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

بسمه تعالی

معاونت آموزش

دفتر طرح و برنامه های درسی

## استاندارد آموزش شایستگی

اخلاق حرفه ای و تکریم مسافران

(ویژه رانندگان برون شهری)

### گروه شغلی

حمل و نقل زمینی

کد ملی آموزش شایستگی

۸۳۲۲-۱۲-۰۱۶-۱

تاریخ تدوین استاندارد: ۹۴/۹/۱



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

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی : ۱-۱۶-۰۱۲-۸۳۲۲

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی :  
علی موسوی مدیرکل دفتر طرح و برنامه های درسی  
رامک فرح آبادی معاون دفتر طرح و برنامه های درسی  
بهزاد دست کشاورز مسئول گروه حمل و نقل زمینی

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شایستگی :

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-  
-

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است .

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

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

۹۷

تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci @ yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل  شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	سید مصطفی حجازی	کارشناسی	مدیریت بازرگانی	موسس و رئیس هیات مدیره	از سال ۱۳۸۴ در مجموعه پرشین ریس در بخشهای مدیریت و آموزش	تلفن ثابت: ۸۸۲۴۴۱۲۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۵۲۷۴۶۶۳ ایمیل: PersianRace@yahoo.com آدرس: تهران، جلال آل احمد غربی، پ ۱۵۹
۲	رضا دولتیار باستانی	دکتری	منابع انسانی	مدیرعامل	استاد دانشگاه امام صادق (ع) عضو هیات علمی مشاور منابع انسانی	تلفن ثابت: ۸۸۲۴۴۱۲۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۱۷۸۱۷۹۵ ایمیل: PersianRace@yahoo.com آدرس: تهران، جلال آل احمد غربی، پ ۱۵۹
۳	حسین برزآبادی فراهانی	فوق لیسانس	IT	مدیر واحد IT	از سال ۱۳۸۴ در مجموعه پرشین ریس در بخشهای مدیریت و آموزش	تلفن ثابت: ۸۸۲۴۴۱۲۰ تلفن همراه: ۰۹۱۲۶۸۰۸۳۷۷ ایمیل: PersianRace@yahoo.com آدرس: تهران، جلال آل احمد غربی، پ ۱۵۹
۴	مصطفی آذرتیمور	کارشناسی	صنایع گرایش ایمنی صنعتی (HSE)	آموزش	از سال ۱۳۹۰ در مجموعه پرشین ریس در بخش آموزش	تلفن ثابت: ۸۸۲۴۴۱۲۰ تلفن همراه: ۰۹۳۵۸۵۷۶۰۱۵ ایمیل: PersianRace@yahoo.com آدرس: تهران، جلال آل احمد غربی، پ ۱۵۹
۵	بهزاد دست کشاورز	کارشناسی	عمران	مسئول گروه ساختمان	۹ سال	تلفن ثابت: ۶۶۵۶۹۹۰۰ تلفن همراه: ایمیل: آدرس: سازمان فنی و حرفه ای کشور - خوش شمالی پ ۹۷



## **تعاریف :**

### **استاندارد شغل :**

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

### **استاندارد آموزش :**

نقشه ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

### **نام یک شغل :**

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

### **شرح شغل :**

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

### **طول دوره آموزش :**

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

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

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

### **کارورزی:**

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

### **ارزشیابی :**

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

### **صلاحیت حرفه ای مربیان :**

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

### **شایستگی :**

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

### **دانش :**

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

### **مهارت :**

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

### **نگرش :**

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

### **ایمنی :**

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

### **توجهات زیست محیطی :**

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



<b>نام استاندارد آموزش شایستگی :</b>
اخلاق حرفه ای، فرهنگ شهروندی و تکریم مسافران (ویژه رانندگان برون شهری)
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی :</b>
اخلاق حرفه ای، فرهنگ شهروندی و تکریم مسافران (ویژه رانندگان برون شهری) شایستگی اشت در حوزه حمل و نقل زمینی و شایستگی هایی شامل بکارگیری اخلاق حرفه ای دررانندگی و ضرورت و اهمیت آن ،انجام ارتباطات و آداب اجتماعی، رعایت بهداشت ، اجرای وظایف رانندگان، نحوه برخورد با انواع مسافران، نکات مخصوص مهمانداران ، روانشناسی سایر رانندگان می باشد.
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>
حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره ابتدایی حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : داشتن گواهینامه رانندگی
<b>طول دوره آموزش :</b>
طول دوره آموزش : ۱۴ ساعت - زمان آموزش نظری : ۷.۷۵ ساعت - زمان آموزش عملی : ۶.۲۵ ساعت - زمان کارورزی : - ساعت - زمان پروژه : - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>
- کتبی : ۶۵٪ - عملی : ۲۵٪ - اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>
دارای مدرک کارشناسی $\bar{O}$ تسلط کامل به سرفصل های آموزشی



**\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :**

اخلاق خوی ها و ویژگی های درونی انسان که منشاء رفتار اوست. یکی از نیازهای مهم هر شغل، رعایت اصول و قواعد اخلاق و ساز و کارهای رفتاری مرتبط با آن شغل است. در این استاندارد جنبه های رفتاری و اخلاق حرفه ای مربوط به شغل رانندگی آورده شده است.

**\* اصطلاح انگلیسی استاندارد ( و اصطلاحات مشابه جهانی ) :**

**Driver Ethics**

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

۱-راننده پایه یک

۲-راننده پایه دو

۳-راننده پایه سه

۴-راننده اتوبوسهای ویژه جابجایی مسافر در باند فرودگاه

۵-راننده وسائط نقلیه تندرو حمل و نقل بین المللی مسافری

۶-راننده وسائط نقلیه تندرو سبک مسافری

۷-راننده وسائط نقلیه مسافری از نوع اتوبوس

۸-راننده وسائط نقلیه مسافری از نوع مینی بوس

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

- |                      |                                     |                                  |
|----------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| طبق سند و مرجع ..... | <input type="checkbox"/>            | الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب   |
| طبق سند و مرجع ..... | <input type="checkbox"/>            | ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت         |
| طبق سند و مرجع ..... | <input type="checkbox"/>            | ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور     |
|                      | <input checked="" type="checkbox"/> | د : نیاز به استعلام از وزارت کار |



## استاندارد آموزش شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین
۱	بکارگیری اخلاق حرفه ای در رانندگی و ضرورت و اهمیت آن
۲	انجام ارتباطات و آداب اجتماعی
۳	رعایت بهداشت
۴	اجرای وظایف رانندگان
۵	نحوه برخورد با انواع مسافران
۶	نکات مخصوص مهمانداران
۷	روانشناسی سایر رانندگان



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری اخلاق حرفه ای در رانندگی و ضرورت و اهمیت آن
	جمع	عملی	نظری	
	۱.۵	۰.۵	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس آموزش تئوری				دانش :
ویدئو پروژکتور			۰.۲۵	- اخلاق حرفه ای
تخته وایت برد			۰.۲۵	- اخلاق حرفه ای در رانندگی و ابعاد مختلف آن
ماژیک وایت برد			۰.۲۵	- حمل و نقل و تصویر اجتماعی
تلویزیون رنگی			۰.۲۵	- رانندگی سالم
استفاده از امکانات سمعی و بصری آموزشی			۰.۲۵	
صندلی				مهارت :
نوشت افزار	۰.۲۵			- بکارگیری صحیح اصول اخلاق حرفه ای
	۰.۲۵			- بکارگیری و توجه اصول رانندگی سالم
				نگرش :
				- اخلاق حرفه ای مهم ترین لازمه شغل رانندگان مسافربر برون شهری است.
				ایمنی و بهداشت :
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-





استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : انجام ارتباطات و آداب اجتماعی
	نظری	عملی	جمع	
	۲	۰.۵	۲.۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس آموزش تئوری				دانش :
ویدئو پروژکتور			۰.۲۵	- ارتباطات و انواع آن
تخته وایت برد			۰.۵	- ارتباطات کلامی و غیر کلامی
ماژیک وایت برد			۰.۲۵	- سخن گفتن و مهارتهای مرتبط با آن
تلویزیون رنگی			۰.۲۵	- گوش دادن و مهارتهای مرتبط با آن
استفاده از امکانات سمعی و بصری آموزشی			۰.۲۵	- آداب اجتماعی و نکات پیرامون آن
صندلی			۰.۲۵	- مصادیق آداب و معاشرت برای رانندگان
نوشت افزار			۰.۲۵	- مصادیق آداب و معاشرت در پایانه‌ها، استراحتگاه‌ها، مهمانسراها و رستورانها
دفترچه یادداشت			۰.۲۵	
				مهارت :
		۰.۲۵		- بکارگیری اصول ارتباط، سخن گفتن و گوش دادن
				نگرش :
	- لزوم رعایت اخلاق حرفه ای برای راننده و در نظر گرفتن شان اجتماعی مسافران.			
				ایمنی و بهداشت :
	- آسایش روانی و آرامش راننده در گرو آسایش مسافران است.			
	- یک راننده ایمن نیاز به آرامش ذهنی و تمرکز بر امر رانندگی دارد.			
				توجهات زیست محیطی :
	-			



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : رعایت بهداشت
	جمع	عملی	نظری	
	۱.۵	۰.۷۵	۰.۷۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس آموزش تئوری				دانش :
ویدئو پروژکتور			۰.۲۵	- انواع بهداشت فردی برای انسان
تخته وایت برد			۰.۲۵	- روش نظافت خودرو
ماژیک وایت برد			۰.۲۵	- توجه به پوشش راننده
تلویزیون رنگی			۰.۲۵	
استفاده از امکانات سمعی و				مهارت :
بصری آموزشی		۰.۲۵		- بکارگیری نحوه های نوین نظافت و ضدعفونی کردن محیط.
صندلی				
نوشت افزار		۰.۲۵		- اجرای آراستگی و نظافت وسیله نقلیه
دفترچه یادداشت		۰.۲۵		- آراستگی راننده
				نگرش :
	- بهداشت خودرو به عنوان محیط کار راننده امر مهمی در سلامت راننده و کیفیت عملکرد وی دارد.			
	- داشتن لباس فرم مناسب و آراسته نشانه شان و شخصیت راننده و نمودی از طرز فکر راننده است.			
				ایمنی و بهداشت :
	- لزوم رعایت نظافت وسیله نقلیه به عنوان محل کار راننده.			
	- جلوگیری از ایجاد آلودگی های بصری.			
				توجهات زیست محیطی :
	- دفع مناسب زباله ها و مواد زائد و آلوده نکردن محیط زیست.			



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجرای وظایف رانندگان
	جمع	عملی	نظری	
	۲.۵	۱	۱.۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس آموزش تئوری				دانش :
ویدئو پروژکتور			۰.۲۵	- نظم و انضباط
تخته وایت برد			۰.۲۵	- نحوه اطلاع رسانی مناسب به مسافران
ماژیک وایت برد			۰.۲۵	- نحوه بررسی ایمنی سرنشینان
تلویزیون رنگی			۰.۵	- رعایت اصول و قوانین راهنمایی و رانندگی
استفاده از امکانات سمعی و بصری آموزشی			۰.۲۵	- پذیرائی مناسب از مسافران
صندلی				مهارت :
نوشت افزار				- انجام تعامل با پلیس
دفترچه یادداشت	۰.۲۵			- انجام تعامل با مسافران
			۰.۲۵	- کمک به مسافران در شرایط اضطراری
			۰.۲۵	- بازرسی و اطمینان از سلامت فنی وسیله نقلیه
نگرش :				
- وظایف راننده تنها در امر رانندگی خلاصه نمی گردد.				
ایمنی و بهداشت :				
- لزوم توجه به بازرسی‌های وسیله نقلیه در پیشگیری از وقوع عیوب و نواقص حادثه ساز.				
- به همراه داشتن تجهیزات ایمنی مانند: کپسول آتش نشانی، جعبه کمک‌های اولیه و...				
توجهات زیست محیطی :				
-				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نحوه برخورد با انواع مسافران
	جمع	عملی	نظری	
	۱.۵	۰.۷۵	۰.۷۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس آموزش تئوری				دانش :
ویدئو پروژکتور			۰.۲۵	- حقوق مسافر
تخته وایت برد			۰.۲۵	- مسافران خاص (کودک، بیمار، مسن و...)
ماژیک وایت برد			۰.۲۵	- انواع تیپ‌های شخصیتی مسافران
تلویزیون رنگی				مهارت :
استفاده از امکانات سمعی و				- پاسخ مناسب به درخواست‌های مسافران
بصری آموزشی		۰.۲۵		- مدیریت مسافران مشکل آفرین یا خشمگین
صندلی		۰.۲۵		- شرایطی که خطا از طرف راننده باشد
نوشت افزار		۰.۲۵		نگرش :
دفترچه یادداشت				- راننده به عنوان فرد تصمیم گیرنده و موثر در مدیریت اوضاع.
				- همیشه حق با مسافر نیست، همیشه حق با راننده نیست.
				ایمنی و بهداشت :
				- مسوولیت حفظ سلامت سرنشینان به عهده راننده است.
				- لزوم حفظ آرامش و بهداشت روانی راننده و مسافران.
				توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : نکات خصوص مهمانداران
	جمع	عملی	نظری	
	۲	۱.۲۵	۰.۷۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس آموزش تئوری				دانش :
ویدئو پروژکتور			۰.۲۵	- اقدامات پیش از سوار شدن مسافران
تخته وایت برد			۰.۲۵	- تعامل مناسب با مسافران
ماژیک وایت برد			۰.۲۵	- پذیرائی از مسافران
تلویزیون رنگی				مهارت :
استفاده از امکانات سمعی و				- همکاری با مسافران در هنگام سوار و پیاده شدن
بصری آموزشی		۰.۲۵		- ارتباط موثر با مسافران
صندلی		۰.۲۵		- تلاش جهت افزایش ایمنی
نوشت افزار		۰.۵		- تلاش در راستای حفظ نظافت وسیله نقلیه
دفترچه یادداشت		۰.۲۵		نگرش :
- مهماندار بیشترین تعامل را با مسافران دارد.				
- مهماندار پل ارتباطی بین مسافر و راننده است.				
ایمنی و بهداشت :				
- عملکرد مناسب مهماندار به راننده اجازه تمرکز بر روی امر رانندگی را می دهد.				
- مهماندار متولی رعایت بهداشت در طول سفر.				
توجهات زیست محیطی :				
- دفع صحیح و بهداشتی زباله.				



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : روانشناسی سایر رانندگان
	جمع	عملی	نظری	
	۲.۵	۱.۵	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کلاس آموزش تئوری				دانش :
ویدئو پروژکتور			۰.۵	- برقراری ارتباط با سایر رانندگان
تخته وایت برد			۰.۵	- روانشناسی تیپ‌های شخصیتی سایر رانندگان
ماژیک وایت برد				مهارت :
تلویزیون رنگی				- تعامل و برقراری ارتباط با سایر راننده‌ها
استفاده از امکانات سمعی و		۰.۵		- در نظر گرفتن شرایط محیطی هنگام رانندگی
بصری آموزشی		۰.۵		- شناسایی خطاهای رایج رانندگان
صندلی		۰.۵		نگرش :
نوشت افزار	- آشنایی با طرزفکر سایر رانندگان و رفتارهای رایج در رانندگی.			
دفترچه یادداشت	ایمنی و بهداشت :			
	- برقراری ارتباط موثر با سایر رانندگان باعث افزایش متقابل ایمنی می شود.			
	توجهات زیست محیطی :			



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کلاس آموزش تئوری	برای حداکثر ۱۵ نفر	۱	برای آموزش تئوری
۲	ویدئو پروژکتور	معمولی	۱	برای کلاس تئوری
۳	تخته وایت برد	معمولی	۱	برای کلاس تئوری
۴	تلویزیون رنگی	معمولی	۱	برای کلاس تئوری
۵	صندلی	آموزشی	۱۵	برای کلاس تئوری

توجه :

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

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	نوشت افزار	معمولی	۱۵	کلاس تئوری
۲	دفترچه یادداشت	معمولی	۱۵	کلاس تئوری
۳	ماژیک وایت برد	معمولی	۱	کلاس تئوری

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱				
۲				

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



– سایر منابع و محتواهای آموزشی (پیشنهادی گروه تدوین استاندارد) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مولفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات
۱	اصول و تکنیک های رانندگی تدافعی	۱۳۸۹	سید مصطفی حجازی		تهران	سبز رایان گستر	
۲	اخلاق حرفه ای	۱۳۹۳	پرشین ریس		تهران		

فهرست سایت های قابل استفاده در آموزش استاندارد

ردیف	عنوان
۱	<a href="http://www.persianrace.com">www.persianrace.com</a>
۲	<a href="http://www.persiandriver.com">www.persiandriver.com</a>