



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

استاندارد مهارت و آموزشی

مهماندار قطار

گروه برنامه ریزی درسی گردشگری

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۸۸/۰۱/۰۱

کد استاندارد: ۸-۳۲/۳۶/۱/۲

معاونت پژوهش و برنامه ریزی : تهران-خیابان
آزادی- نیش چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و
حرفه‌ای کشور- طبقه پنجم
تلفن: ۶۶۹۴۱۵۱۶ دورنگار: ۶۶۹۴۱۲۷۲
کدپستی: ۱۳۴۵۶۵۳۸۶۸
EMAIL: INFO@IRANTVTO.IR

از کلیه صاحب نظران
تقاضا دارد پیشنهادات و
نظرات خود را درباره
این سند آموزشی به
نشانی‌های مذکور اعلام
نمایند.

دفتر طرح و برنامه های درسی: تهران- خیابان
آزادی- خ خوش شمالی- تقاطع خوش و نصرت -
ساختمان فناوری اطلاعات و ارتباطات- طبقه چهارم
تلفن: ۶۶۹۴۴۱۱۹ و ۶۶۹۴۴۱۲۰ دورنگار: ۶۶۹۴۴۱۱۷
کدپستی: ۱۴۵۷۷۷۷۳۶۳
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.IR



تعریف مفاهیم سطوح یادگیری	
آشنایی: به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی/شناسایی: به مفهوم داشتن اطلاعات کامل/ اصول: به مفهوم مبانی مطالب نظری/ توانایی: به مفهوم قدرت انجام کار	
مشخصات عمومی شغل :	
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.	
ویژگی های کارآموز ورودی :	
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم	
حداقل توانایی جسمی: متناسب با شغل مربوطه	
مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد	
طول دوره آموزشی:	
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
روش ارزیابی مهارت کارآموز:	
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٪	
ویژگیهای نیروی آموزشی :	
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	<p>توانایی تشخیص عوامل موثر کار</p> <p>آشنایی با عوامل موثر فیزیکی محیط کار</p> <p>آشنایی با عوامل موثر فیزیولوژیکی محیط کار</p> <p>آشنایی با عوامل موثر شیمیایی محیط کار</p> <p>آشنایی با عوامل موثر بیولوژیکی محیط کار</p> <p>شناسایی اصول تشخیص عوامل موثر کار</p>	<p>۱</p> <p>۱-۱</p> <p>۱-۲</p> <p>۱-۳</p> <p>۱-۴</p> <p>۱-۵</p>
۹	۶	۳	<p>توانایی کنترل بلیط مسافری و راهنمایی آنها</p> <p>آشنایی با بلیط قطار و مشخصات آنها</p> <p>آشنایی با واگن های مسافربری و درجه آنها</p> <p>آشنایی با مقررات سوار و پیاده شدن مسافری از قطار</p> <p>شناسایی اصول کنترل بلیط مسافری و راهنمایی آنها</p>	<p>۲</p> <p>۲-۱</p> <p>۲-۲</p> <p>۲-۳</p> <p>۲-۴</p>
۲۵	۱۹	۶	<p>توانایی کنترل واگن و کوپه های مسافری قبل از سوار شدن مسافری و بعد از آن</p> <p>آشنایی با واگنهای مسافری و ویژگی و درجات آنها</p> <p>آشنایی با نظافت و روش های کنترل نظافت واگن های مسافربری</p> <p>شناسایی اصول کنترل نظافت و بهداشت واگن ها</p> <p>- کنترل نظافت بخش های بیرونی واگن ها</p> <p>- کنترل نظافت ورودی و خروجی های واگن ها</p> <p>- کنترل نظافت راهرو، در و پنجره های واگن ها</p> <p>- کنترل نظافت دستشویی و توالت واگن</p> <p>- کنترل نظافت و بهداشت داخل کوپه های مسافربری</p> <p>شناسایی اصول برطرف کردن کاستی های موجود واگن با همکاری پرسنل مربوطه</p> <p>شناسایی اصول تجهیز نیم کوپه و بکار گیری آنها</p>	<p>۳</p> <p>۳-۱</p> <p>۳-۲</p> <p>۳-۳</p> <p>۳-۴</p> <p>۳-۵</p>



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



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



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>۱۰ توانایی همکاری با مسئولین در شرایط غیرعادی</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>۱۱ توانایی همکاری با مسئولین فنی قطار</p> <p>۱۱-۱ شناسایی اصول راه اندازی سیستم تهویه، گرمایشی و سرمایشی کوبه ها</p> <p>۱۱-۲ شناسایی اصول همکاری با مسئولین فنی قطار</p>	
۵	۳	۲	<p>۱۲ توانایی نظارت و کنترل کار نظافتچی ها</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>۱۳ توانایی تهیه گزارش فعالیت ها</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		