



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کار و امور اجتماعی

تگارش اول برای اجرای آزمایشی

استاندارد مهارت و آموزشی

سرپرست خدمات رفاهی قطار

گروه گردشگری

تاریخ شروع اعتبار: ۱۳۷۷/۰۷/۰۱

کد شغل: ۸-۳۲/۳۵/۱/۲

معاونت پژوهش و توسعه: تهران-خیابان آزادی- نبش
چهارراه خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-معاونت
پژوهش و توسعه

تلفن: ۶۹۴۱۵۱۶ فاکس: ۶۹۴۱۲۷۲
EMAIL: INFO@IRANTVTO.COM

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

مدیریت پژوهش: تهران- خیابان آزادی- نبش چهارراه
خوش- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور-مدیریت پژوهش
تلفن: ۶۴۲۷۶۹۴ و ۶۹۴۴۱۱۷ و ۶۹۴۴۱۲۰
فاکس: ۶۴۲۶۷۹۳ و ۶۹۴۴۱۱۹
EMAIL: DEVELOP@IRANTVTO.COM

نام استاندارد: سرپرست خدمات رفاهی قطار

دبیر کمیسیون: صدیقه رضاخواه

حروفچین: لاله بهارلویی

ناشر: سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

تیراژ: ۵۰۰

نوبت چاپ: اول

سال انتشار: ۱۳۷۷

چاپ و صحافی: اداره چاپ و انتشارات مدیریت پژوهش

مفاهیم اصطلاحات بکار برده شده در استاندارد

=====

- ۱- کلمه آشنائی : به مفهوم داشتن اطلاعات مقدماتی
- ۲- کلمه شناسائی : به مفهوم داشتن اطلاعات کامل
- ۳- کلمه اصول : به مفهوم مبانی مطالب تئوری
- ۴- کلمه توانائی : به مفهوم قدرت انجام کار

شرایط کارآموزی :

=====

- ۱- حداقل تحصیلات : دیپلم
- ۲- وضعیت جسمانی : متناسب با شغل مربوطه
- ۳- سایر شرایط : _____

تعریف

=====

سرپرست خدمات رفاهی قطار کسی است که بتواند از عهده سرویس دهی خدمات رفاهی مسافری با کمک مامورین تحت تصدی برآمده و به منظور ارائه خدمات مطلوبتر با رئیس قطار مسافری هماهنگی لازم را نماید و توانایی تنظیم و کنترل صورتحساب ها، کنترل کمی و کیفی مواد مصرفی و غیر مصرفی، دفاتر فروش، تنظیم گزارش عملکرد مالی و اداری و اعلام وضعیت های خاص کاری و اداره کلی امور سرپرستی و خدماتی را داشته باشد و همچنین بتواند در امر آموزش و برنامه ریزی از کارآموزان آزمون به عمل آورد.

- مدت دوره کارآموزی : ۲۴ ساعت
- ۱- زمان آموزش تئوری : ۱۵ ساعت
 - ۲- زمان آموزش عملی : ۱۳ ساعت

«فهرست توانایی های سرپرست خدمات رفاهی قطار»

ردیف	عنوان	صفحه
۱	توانایی تنظیم درخواست مواد اولیه غذایی (مصرفی) و نظارت بر تامین آن	۱
۲	توانایی کنترل آخرین موجودی کالاهاى غير مصرفى	۲
۳	توانایی ثبت گزارش كسرى اموال در دفاتر فروش و اعاده اقلام غير مصرفى و زائد به امين اموال	۲
۴	توانایی کنترل موجودیهای جنسی رستوران تحت تصدی	۳
۵	توانایی نظارت بر انجام سرویس دهی به مسافرین	۴
۶	توانایی تنظیم گزارش فروش رفت و برگشت	۵
۷	توانایی تنظیم سند هزینه مجاز	۶
۸	توانایی ثبت دفتر فروش رفت و برگشت	۷
۹	توانایی گزارش نویسی	۸
۱۰	توانایی کنترل و نظارت بر قسمت‌های مختلف سیر و حرکتی و پشتیبانی	۱۰
۱۱	توانایی کنترل و بازرینی وضعیت، رفتار، بهداشت و سلامتی افراد	۱۶
۱۲	توانایی کنترل و نظارت بر سلامت و نظافت سالن‌ها	۱۷
۱۳	توانایی کنترل و نظارت بر محیط آشپزخانه و رستوران	۱۸
۱۴	توانایی کنترل موارد فنی مرتبط با کار خدمات دهی در قطار	۱۹
۱۵	توانایی بکارگیری تعرفه های اغذیه و اشربه و مواد غذایی	۲۰
۱۶	توانایی برنامه ریزی در امور رفاهی	۲۱
۱۷	توانایی تقسیم کار و ایجاد هماهنگی در واحدها	۲۲
۱۸	توانایی برقراری ارتباط با واحدهای مختلف	۲۳
۱۹	توانایی مدیریت منابع انسانی	۲۳
۲۰	توانایی آموزش نیروی انسانی	۲۴
۲۱	توانایی شناخت مقررات عمومی حرکت	۲۴

« فهرست توانایی های سرپرست خدمات رفاهی قطار »

ردیف	عنوان	صفحه
۲۲	توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و بهداشتی	۲۶

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
فرم‌های مخصوص - جزوات آموزشی	۸	۲		توانایی تنظیم درخواست مواد اولیه غذایی (مصرفی) و نظارت بر تامین آن	۱
				آشنایی با فرم درخواست مواد اولیه مصرفی و کاربرد آن	۱-۱
				شناسایی اصول کنترل موجودی مانده از سرویس قبل	۱-۲
				شناسایی اصول تنظیم درخواست مواد اولیه غذایی با توجه به نیاز مسافری	۱-۳
				شناسایی اصول تحویل درخواست مواد اولیه غذایی به مسئول انبار	۱-۴
				شناسایی اصول تحویل درخواست مواد غذایی مورد نیاز رستوران به مسئول آشپزخانه	۱-۵
				شناسایی اصول نظارت بر تامین نیازهای غذایی	۱-۶
				شناسایی اصول انتخاب کالای مصرفی جایگزین	۱-۷
		شناسایی اصول هماهنگی با اداره ذیربط	۱-۸		

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- جزوات آموزشی فرم‌های مخصوص	۲	۶	- درخواست کالاهای غیر مصرفی از امین اموال - تعیین میزان کسری احتمالی وسایل و ابزار کار - درخواست تامین کسری از انبار - کنترل آخرین موجودی کالاهای غیر مصرفی	توانایی کنترل آخرین موجودی کالاهای غیر مصرفی	۲
				آشنایی با کالاهای غیر مصرفی مورد لزوم	۲-۱
				شناسایی اصول درخواست کالاهای غیر مصرفی از امین اموال	۲-۲
				شناسایی اصول تعیین میزان کسری احتمالی وسایل و ابزار کار	۲-۳
				آشنایی با فرم مخصوص خروج کالا از انبار	۲-۴
				شناسایی اصول درخواست تامین کسری از انبار	۲-۵
فرم‌های مخصوص داد و ستد - دفاتر فروش	۲	۴	- تنظیم فرم مخصوص	توانایی ثبت گزارش کسری اموال در دفاتر فروش و اعاده اقلام غیر مصرفی و زاید به امین اموال	۳
				آشنایی با فرم مخصوص داد و ستد مواد مصرفی	۳-۱
				شناسایی اصول تنظیم فرم	۳-۲

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- جزوات آموزشی - وسایل کمک آموزشی	۸	۲	داد و ستد	مخصوص داد و ستد	۳-۳
			- اعاده اقلام اضافی به امین اموال از مبدأ	شناسایی اصول اعاده اقلام اضافی به امین اموال در مبدأ	
			- ثبت گزارش کسری اموال در دفاتر فروش روزانه جهت محاسبات	شناسایی اصول ثبت گزارش کسری اموال در دفاتر فروش روزانه	۳-۴
				توانایی کنترل موجودیهای جنسی رستوران تحت تصدی	۴
			- کنترل موجودیهای جنسی رستوران قبل از حرکت و ثبت در ستونهای مربوطه	شناسایی اصول کنترل موجودیهای جنسی رستوران قبل از حرکت و ثبت در ستونهای مربوطه	۴-۱
			- کنترل و درج مانده از سرویس قبلی در ستونهای مربوطه در صورتهای مالی	شناسایی اصول کنترل و درج مانده از سرویس قبلی در ستونهای مربوطه در صورتهای مالی	۴-۲
			- ثبت گزارش فروش هر سرویس در ستونهای مربوطه در صورتهای مالی	شناسایی اصول ثبت گزارش فروش هر سرویس در ستونهای مربوطه مندرج در صورتهای مالی	۴-۳
			- ثبت اقلام دریافتی از انبارها و آشپزخانه های مبدأ و مقصد	شناسایی اصول ثبت اقلام دریافتی از انبارها و آشپزخانه های مبدأ و مقصد و طول خطوط در ستونهای	۴-۴

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- دفاتر فروش - جزوات آموزشی	A	۱۴	ستونهای ذیربط	ذیربط	۴-۵
			انجام محاسبات لازم مالی بر مبنای اطلاعات وارده	شناسایی اصول محاسبات لازم مالی بر مبنای اطلاعات وارده	
			- کنترل نیم کوبه های میهمانداران در رفت و برگشت	توانایی نظارت بر انجام سرویس دهی به مسافری	۵
			- کنترل نیم کوبه های میهمانداران در رفت و برگشت	شناسایی اصول کنترل نیم کوبه های میهمانداران در پایان هر رفت و برگشت	۵-۱
			- مطابقت موجودیها با ارقام ثبت شده در دفاتر فروش و موجودی در اختیار میهمانداران	شناسایی اصول مطابقت موجودیها با ارقام ثبت شده در دفاتر فروش و موجودی در اختیار میهمانداران	۵-۲
			- مطابقت موجودی هر سالن با مانده کل رستوران سازمان قطار ذیربط	شناسایی اصول مطابقت موجودی هر سالن با مانده کل رستوران سازمان قطار ذیربط	۵-۳
			- تامین کسری اثاثیه از محل وجوه پرداختی به سر میهماندار	شناسایی اصول تامین کسری اثاثیه از محل وجوه پرداختی به سر میهماندار	۵-۴

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- جزوات آموزشی - دفتر فروش رفت و برگشت	۸	۷		توانایی تنظیم گزارش فروش رفت و برگشت	۶
			- درج اسامی مامورین رستوران، مامورین موظف قطار، شماره سالن ها در ستونهای مربوط	شناسایی اصول درج اسامی مامورین رستوران، مامورین موظف قطار، شماره سالن ها در ستونهای مربوط	۶-۱
			- درج غذای مورد مصرف مامورین موظف، شرح فروش اغذیه و اشربه در سالن رستوران، شرح غذای میهمانداران و سایر مامورین موظف	شناسایی اصول درج غذای مورد مصرف مامورین موظف، شرح فروش اغذیه و اشربه در سالن رستوران، شرح غذای میهمانداران و سایر مامورین موظف	۶-۲
			- شرح فروش نقدی به مسافین	شناسایی اصول شرح فروش نقدی به مسافین	۶-۳
			- شرح فروش نسبه به افراد حقیقی و حقوقی	شناسایی اصول شرح فروش نسبه به افراد حقیقی و حقوقی	۶-۴
			- مطابقت ارقام ثبت شده در دفاتر فروش با صورتحسابهای صادره	شناسایی اصول مطابقت ارقام ثبت شده در دفاتر فروش با صورتحسابهای صادره	۶-۵
			- اخذ وجوه ناشی از عرضه خدمات غذایی و جانبی	شناسایی اصول اخذ وجوه ناشی از عرضه خدمات غذایی و جانبی	۶-۶
			- کنترل وجوه فروش کلیه نیم کوبه ها و واگنها و	شناسایی اصول کنترل وجوه فروش کلیه نیم کوبه ها و واگنها و	۶-۷

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- اسناد مربوطه - جزوات آموزشی	۸	۴	مطابقت آنها با دریافتی های ابتدای حرکت و دریافتی های کالاها از رستوران مقصد و از رستورانهای بین راه و یا رستوران قطارهای بین راه	مطابقت آنها با دریافتی ابتدای حرکت دریافتی های کالاها از رستورانهای مربوطه	
			- پرداخت درصدی به عنوان پورسانت تاژ فروش به میهمانداران و سایر مامورین رستوران	توانایی تنظیم سند هزینه مجاز ۷ آشنایی با تعریف سند هزینه مجاز ، هدف و کاربرد آن آشنایی با واژه پورسانت تاژ و نحوه محاسبه و پرداخت آن به مامورین موظف	۷-۱ ۷-۲
			- تنظیم کارنامه کیلومتر تاژ مامورین بر اساس کیلومتر طی شده	شناسایی اصول پرداخت درصدی به عنوان پورسانت تاژ فروش به میهمانداران و سایر مامورین رستوران	۷-۳
			- تنظیم سند هزینه مجاز	شناسایی اصول تنظیم کارنامه کیلومتر تاژ مامورین بر اساس کیلومتر طی شده	۷-۴
			- تنظیم سند هزینه مجاز	شناسایی اصول تنظیم سند هزینه مجاز	۷-۵

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- دفتر فروش - گزارشات مربوطه - صورتحسابهای مربوطه - جزوات آموزشی - وسایل کمک آموزشی	۸	۸		توانایی ثبت دفتر فروش رفت و برگشت	۸
				آشنایی با دفتر فروش و نحوه درج ارقام فروش در ستونهای مربوطه	۸-۱
				آشنایی با ستونهای فروش	۸-۲
				- ستون فروش نقدی	۸-۲-۱
				- ستون فروش نسیه	۸-۲-۲
				درج ارقام فروش در ستونهای مربوطه (ستون فروش نقدی و نسیه)	۸-۳
				- اخذ امضاء از نماینده نهادها و اشخاص در مورد صورتحسابهای نسیه	۸-۴
				- ثبت تعداد، نوع و قیمت اغذیه و اشربه تحویلی به مامورین موظف قطار در ستون نسیه	۸-۵
				- پرداخت درصدی به منظور تامین و جبران کسری ناشی از داد و ستد پول خرد	۸-۶
				- پرداخت درصدی به منظور تامین و جوه خرید اثاثیه و	۸-۷

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- فرم گزارش - فرم های تلفنگرام	۸	۴	وسایل پذیرایی و سرویس دهی - تامین و جایگزینی اثاثیه شکسته، لب پرو مفقود شده با دریافت وجه و امضاء سند هزینه مجاز	وسایل پذیرایی و سرویس دهی شناسایی اصول تامین و جایگزینی اثاثیه شکسته، لب پرو و مفقود شده با دریافت وجه و امضاء سند هزینه مجاز	۸-۸
			اقدام به تامین اقلام مورد نیاز در هنگام بروز سانحه که مسافری بیش از ساعت مقرر در مسیر متوقف شده اند	شناسایی اصول اقدام به تامین اقلام مورد نیاز در هنگام بروز سانحه که مسافری بیش از ساعت مقرر در مسیر متوقف شده اند	۸-۹
			توانایی گزارش نویسی آشنایی با ویژگیهای گزارش و کاربرد آنها	توانایی گزارش نویسی آشنایی با ویژگیهای گزارش و کاربرد آنها	۹
			- تاریخ تنظیم گزارش	- تاریخ تنظیم گزارش	۹-۱-۱
			- تاریخ اعزام از مبدأ به مقصد	- تاریخ اعزام از مبدأ به مقصد	۹-۱-۲
			- تاریخ مراجعت	- تاریخ مراجعت	۹-۱-۳
			- نوع سازمان قطار	- نوع سازمان قطار	۹-۱-۴
			- شماره واگن رستوران	- شماره واگن رستوران	۹-۱-۵
			- محور اعزامی	- محور اعزامی	۹-۱-۶
			- نوع قطار (با برنامه قبلی یا برنامه	- نوع قطار (با برنامه قبلی یا برنامه	۹-۱-۷

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
				(اضطراری)	
				-درج عنوان گزارش	۹-۱-۸
				-شرح توجیهی عملکردرفت و برگشت	۹-۱-۹
				-ذکر موارد بوقوع پیوسته در طول مسیر	۹-۱-۱۰
				-ذکر موارد بوقوع پیوسته در مقصد	۹-۱-۱۱
				-نتیجه گیری از گزارش	۹-۱-۱۲
				-ذکر پیشنهادات اصلاحی	۹-۱-۱۳
				-درج نام و نام خانوادگی گزارش دهنده	۹-۱-۱۴
				آشنایی با موازینی که در تنظیم گزارش بایستی رعایت شود	۹-۲
				آشنایی با تعریف تلفنگرام و کاربرد آن در سرویس دهی قطار	۹-۳
			-تهیه تلفنگرام در مواقع ضروری	شناسایی اصول تهیه تلفنگرام در مواقع ضروری	۹-۴
			-تهیه گزارش طبق دستورالعمل	شناسایی اصول تهیه گزارش	۹-۵

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- جزوات آموزشی - وسایل کمک آموزشی - قطار یا واگن، کوپه، نیم کوپه و دیگر تجهیزات	۸	۳۶		توانایی کنترل و نظارت بر قسمتهای مختلف سیر و حرکتی و پشتیبانی آشنایی با اطلاعات لازم و ضروری سرپرستان و سرمیهمانداران - اطلاع از اعزام یا عدم اعزام با قطار - حضور در محل قطار دو ساعت قبل از حرکت و ملیس بودن به لباس سازمانی - معرفی به مسئول تنظیم گراف حرکتی و اعلام آمادگی شناسایی اصول کسب اطلاع - کسب اطلاع سریع از سریع از وضعیت گراف تنظیمی نیروهای تحت تصدی شناسایی اصول کسب اطلاع از وضعیت واگنهای قطار اعزامی و آمادگی جهت تجهیز شناسایی اصول کسب اطلاع از اعزام نیروهای دسته جمعی و یا مسافری تشریفاتی شناسایی اصول نظارت مستقیم بر امر تجهیز به موقع قطار قبل از	۱۰ ۱۰-۱ ۱۰-۱-۱ ۱۰-۱-۲ ۱۰-۱-۳ ۱۰-۲ ۱۰-۳ ۱۰-۴ ۱۰-۵

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			از حرکت	حرکت	
			بازدید از واگنهای قطار اعزامی و کنترل امکانات و تجهیزات و نیروی انسانی	شناسایی اصول بازدید از واگنهای قطار اعزامی و کنترل امکانات و تجهیزات و نیروی انسانی	۱۰-۶
			هماهنگی لازم با رئیس قطار به منظور کسب اطلاع از وضعیت کلی قطار	شناسایی اصول هماهنگی لازم با رئیس قطار به منظور کسب اطلاع از وضعیت کلی قطار	۱۰-۷
			کنترل دقیق نظافت واگنهای تحت تصدی میهمانداران و اقدام جهت تامین کسریهای احتمالی	شناسایی اصول کنترل دقیق نظافت واگنهای تحت تصدی میهمانداران در اقدام جهت تامین کسری های احتمالی	۱۰-۸
			نظارت بر امر کمی و کیفی تجهیزات و مایحتاج مورد نیاز تحویلی	شناسایی اصول نظارت بر امر کمی و کیفی تجهیزات و مایحتاج مورد نیاز تحویلی	۱۰-۹
			نظارت بر حسن اجرای وظایف محوله میهمانداران و آشپز و کمک آشپز	شناسایی اصول نظارت بر حسن اجرای وظایف محوله میهمانداران و آشپز و کمک آشپز	۱۰-۱۰
			تاکید نظارت بر رعایت کلیه موازین بهداشت فردی و عمومی	شناسایی اصول تاکید و نظارت بر رعایت کلیه موازین بهداشت فردی و عمومی	۱۰-۱۱
			کنترل مستمر پرسنل تحت تصدی و همکاری در کنترل بلیط مسافری	شناسایی اصول کنترل مستمر پرسنل تحت تصدی و همکاری در کنترل بلیط مسافری	۱۰-۱۲

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			- نظارت و کنترل بهداشت فردی پرسنل تحت تصدی و بهداشت ظروف سرویس دهی و سایر تجهیزات	شناسایی اصول نظارت و کنترل بهداشت فردی پرسنل تحت تصدی و بهداشت ظروف سرویس دهی و سایر تجهیزات	۱۰-۱۳
			- نظارت و تاکید بر ارایه سرویس غذایی مناسب و مطلوب	شناسایی اصول نظارت و تاکید بر ارایه سرویس غذایی مناسب و مطلوب	۱۰-۱۴
			- هماهنگی و همکاری نزدیک با رئیس قطار در برقراری نظم، خدمات دهی و راهنمایی مسافری در طول مسیر	شناسایی اصول هماهنگی و همکاری نزدیک با رئیس قطار در برقراری نظم، خدمات دهی و راهنمایی مسافری در طول مسیر	۱۰-۱۵
			- نظارت و کنترل وضعیت کاری کلیه پرسنل تحت تصدی	شناسایی اصول نظارت و کنترل وضعیت کاری کلیه پرسنل تحت تصدی	۱۰-۱۶
			- کنترل بر عدم جابجایی مسافری مگر با هماهنگی و مجوز رئیس قطار	شناسایی اصول کنترل بر عدم جابجایی مسافری مگر با هماهنگی و مجوز رئیس قطار	۱۰-۱۷
			- همکاری و معاضدت با میهمانداران در جلوگیری از اعمال موارد خلاف شئون اداری و اخلاقی	شناسایی اصول همکاری و معاضدت با میهمانداران در جلوگیری از اعمال موارد خلاف شئون اداری و اخلاقی	۱۰-۱۸
			- نظارت و کنترل بر تامین مواد	شناسایی اصول نظارت و کنترل	۱۰-۱۹

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			کمکهای اولیه بهداشتی و عدم تجویز داروهای شیمیایی مگر با نظارت پزشک و با هماهنگی رئیس قطار	برتامین مواد کمکهای اولیه بهداشتی و عدم تجویز داروهای شیمیایی مگر با نظارت پزشک و با هماهنگی رئیس قطار	۱۰-۲۰
			کنترل و نظارت بر عملکرد میهمانداران غیر کشیک	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر عملکرد میهمانداران غیر کشیک	۱۰-۲۱
			نظارت مستقیم بر امر کشیک شبانه میهمانداران	شناسایی اصول نظارت مستقیم بر امر کشیک شبانه میهمانداران	۱۰-۲۲
			تفویض اختیار به یکی از میهمانداران شایسته در صورت ضرورت	شناسایی اصول تفویض اختیار به یکی از میهمانداران شایسته در صورت ضرورت	۱۰-۲۳
			برقراری ارتباط سازمانی با سایر همکاران و با پرسنل تحت تصدی	شناسایی اصول برقراری ارتباط سازمانی با سایر همکاران و با پرسنل تحت تصدی	۱۰-۲۴
			دقت و نظارت و کنترل سلامت جسمانی و روحی میهمانداران و معرفی افراد بیمار به واحد ذیربط	شناسایی اصول دقت و نظارت و کنترل سلامت جسمانی و روحی میهمانداران و معرفی افراد بیمار به واحد ذیربط	۱۰-۲۵
			مراقبت و نظارت بر امر سرویس دهی به مامورین موظف	شناسایی اصول مراقبت و نظارت بر امر سرویس دهی به مامورین موظف	۱۰-۲۶
			نظارت و مراقبت بر حفظ اثاثیه و تجهیزات واگنهای	شناسایی اصول نظارت و مراقبت بر حفظ اثاثیه و تجهیزات واگن	

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			تحت تصدی میهمانداران و واگن رستوران - اعاده اجناس فاسد شدنی به انبار و واحدهای طبخ در صورت خارج شدن واگنها از سرویس	های تحت تصدی میهمانداران و واگن رستوان شناسایی اصول اعاده اجناس فاسد شدنی به انبار و واحدهای طبخ در صورت خارج شدن واگنها از سرویس	۱۰-۲۷
			- تنظیم صورت مجلس اقلام و اجناس و مواد غذایی که در طول مسیر از دایره مصرف خارج می شوند	شناسایی اصول تنظیم صورت مجلس اقلام و اجناس و مواد غذایی که در طول مسیر از دایره مصرف خارج می شوند	۱۰-۲۸
			- صورت برداری و موجودی گیری و تنظیم صورت مجلس تفکیکی کالای مصرفی و اموالی در صورت بروز سانحه	شناسایی اصول صورت برداری و موجودی گیری و تنظیم صورت مجلس تفکیکی کالای مصرفی و اموالی در صورت بروز سانحه	۱۰-۲۹
			نظارت بر تنظیم صورت مجلس شیشه های شکسته با حضور میهماندار ذیربط، رئیس قطار، مامور فنی، نیروی انتظامی	شناسایی اصول نظارت بر تنظیم صورت مجلس شیشه های شکسته با حضور میهماندار ذیربط، رئیس قطار، مامور فنی، نیروی انتظامی	۱۰-۳۰

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تعمیری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تعمیری	ردیف
			تنظیم صورت مجلس و اعلام گزارش اداری در صورتی که برای یکی از پرسنل مشکلی پیش آید	شناسایی اصول تنظیم صورت مجلس و اعلام گزارش اداری در صورتی که برای یکی از پرسنل مشکلی پیش آید	۱۰-۳۱
			پیش بینی و پیگیری - مایحتاج مسافری در صورت تغییر برنامه قطار	شناسایی اصول پیش بینی و پیگیری تامین مایحتاج مسافری در صورت تغییر برنامه قطار	۱۰-۳۲
			دقت و مراقبت در امر پذیرایی از مسافری و نمایندگان کشورهای بیگانه	شناسایی اصول دقت و مراقبت در امر پذیرایی از مسافری و نمایندگان کشورهای بیگانه	۱۰-۳۳
			رعایت کامل شئون اخلاقی و اسلامی	شناسایی اصول رعایت کامل شئون اخلاقی و اسلامی	۱۰-۳۴
			حسن سلوک و برخورد مناسب با کلیه مسافری	شناسایی اصول حسن سلوک و برخورد مناسب با کلیه مسافری	۱۰-۳۵
			نظارت بر امر ادای فریضه نماز با مسافری	شناسایی اصول نظارت بر امر ادای فریضه نماز با مسافری	۱۰-۳۶
			هماهنگی رئیس قطار با ملایمت و آرامی	هماهنگی رئیس قطار با ملایمت و آرامی	۱۰-۳۷
			نظارت بر حضور مرتب و منظم میهمانداران در کشیک شبانه	شناسایی اصول نظارت بر حضور مرتب و منظم میهمانداران در کشیک شبانه	۱۰-۳۸
			نظارت بر نحوه ادای احترام به همکاران اداری و خانواده	شناسایی اصول نظارت بر نحوه ادای احترام به همکاران اداری و خانواده	۱۰-۳۸

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			های آنان در طول مسیر - هماهنگی و همکاری لازم با بازرسی اعزامی با قطار	خانواده های آنان در طول مسیر شناسایی اصول همکاری و هماهنگی لازم با بازرسی اعزامی با قطار	۱۰-۳۹
- مواد شوینده بهداشتی - آب و صابون - حوله های تمیز و بهداشتی - دستمال کاغذی - دستکش یکبار مصرف - کلاه آشپزی - روپوش سفید یقه بسته و بلند - حوله گردن - چکمه	۸	۳		توانایی کنترل و بازبینی وضعیت، رفتار، بهداشت و سلامتی افراد آشنایی با موارد بهداشتی و سلامتی افراد - بهداشت دستها، ناخن - بهداشت موهای سر و صورت - سلامت پوست افراد - داشتن کارت تندرستی افراد شناسایی اصول نظارت بر رعایت کردن بهداشتی و سلامتی افراد سلامتی افراد (دستها، ناخن، موهای سر و صورت، پوست) - نظارت بر عدم استعمال دخانیات در محیط کار - نظارت بر استفاده از دستکش یکبار مصرف	۱۱ ۱۱-۱ ۱۱-۱-۱ ۱۱-۱-۲ ۱۱-۱-۳ ۱۱-۱-۴ ۱۱-۲ ۱۱-۳ ۱۱-۴

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			نظارت بر ملبس بودن آشپز به کلاه و روپوش سفید و چکمه در محل کار	شناسایی اصول نظارت بر ملبس بودن آشپز به کلاه و روپوش سفید و چکمه	۱۱-۵
			نظارت بر عدم تماس پرسنل با افراد مریض	شناسایی اصول نظارت بر عدم تماس پرسنل با افراد مریض	۱۱-۶
مواد شوینده مناسب جهت نظافت محل ها پارچه نظیف صابون مایع و منجمد	۸	۱۳		توانایی کنترل و نظارت بر سلامت و نظافت سالن ها	۱۲
				آشنایی با تمیزی و نظافت سالن ها و سلامت آنها	۱۲-۱
				نظافت بیرونی بدنه واگن، نظافت دربهای ورودی دستگیره، قفل درها	۱۲-۱-۱
				نظافت پله ها، کف محوطه سرکلگی واگن، پل بین دو واگن، درب کشویی	۱۲-۱-۲
				نظافت درب و دستگیره توالت، کف، کاسه، شیلنگ، آفتابه	۱۲-۱-۳
			کنترل و نظارت بر نظافت سالنها	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر نظافت سالن ها	۱۲-۲
			کنترل و نظارت بر سالم بودن سالن ها	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر سالم بودن آنها	۱۲-۳

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت		
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف	
			- نظارت و کنترل بر نظافت راهروی سالن	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر نظافت راهروی سالن	۱۲-۴	
			- کنترل و نظارت بر نظافت و سالم بودن کوپه ها و نیم کوپه ها	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر نظافت و سالم بودن کوپه ها و نیم کوپه ها	۱۲-۵	
			- کنترل و نظارت بر سالم بودن ظروف سرویس دهی	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر سالم بودن ظروف سرویس دهی	۱۲-۶	
			- کنترل و نظارت بر نظافت وسایل خواب	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر نظافت وسایل خواب	۱۲-۷	
			۳	۵	توانایی کنترل و نظارت بر محیط آشپزخانه در رستوران	۱۳
			- کنترل و نظارت بر نظافت قسمتهای مختلف آشپزخانه	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر نظافت قسمتهای مختلف آشپزخانه	۱۳-۱	
			- کنترل و نظارت بر قسمتهای مختلف رستوران	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر نظافت قسمتهای مختلف رستوران	۱۳-۲	
- کنترل و نظارت بر ضد عفونی کردن کامل آشپزخانه	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر ضد عفونی کردن کامل آشپزخانه	۱۳-۳				
- مواد ضد عفونی کننده آشپزخانه و رستوران قطار	۳	۵	- کنترل و نظارت بر ضد عفونی کردن کامل آشپزخانه	شناسایی اصول کنترل و نظارت بر ضد عفونی کردن کامل آشپزخانه	۱۳-۴	

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			نظارت بر اطمینان سلامت مواد غذایی	شناسایی اصول نظارت بر سلامت مواد غذایی	۱۳-۵
			نظارت بر نگهداری صحیح مواد غذایی در یخچال و فریزر	شناسایی اصول نظارت بر نگهداری صحیح مواد غذایی در یخچال و فریزر	۱۳-۶
			نظارت و کنترل بر نظافت محیط رستوران	شناسایی اصول نظارت و کنترل نظافت بر محیط رستوران	۱۳-۷
				توانایی کنترل موارد فنی مرتبط با کار خدمات دهی در قطار	۱۴
				آشنایی با سازمان قطار مسافربری	۱۴-۱
				آشنایی با واگنهای قطار مسافربری و انواع آن (مولد برق، توشه، رستوران)	۱۴-۲
			کنترل تجهیزات داخلی واگن های مسافری و وسایل گرم کننده و سرد کننده	شناسایی اصول کنترل تجهیزات داخلی واگن های مسافری و وسایل گرم کننده و سرد کننده	۱۴-۳
			کننده و سرد کننده	شناسایی اصول استفاده از تجهیزات رفاهی موجود در واگن های مسافری	۱۴-۴
			به برداری از گرمخانه موجود در	شناسایی اصول بهره برداری از گرمخانه موجود در نیم کویه	۱۴-۵

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			نیم کوبه	میهمانداران	
			- کنترل موارد فنی مرتبط با کار خدمات دهی در قطار	شناسایی اصول کنترل موارد فنی مرتبط با کار خدمات دهی در قطار	۱۴-۶
- تعرفه های اغذیه و اشربه - فرم صورتحساب	۳	۲		توانایی بکارگیری تعرفه های اغذیه و اشربه و مواد غذایی	۱۵
				آشنایی با تعرفه های غذایی و خدمات جانبی	۱۵-۱
			- بکارگیری تعرفه ها در صورتحسابهای صادره	شناسایی اصول بکارگیری تعرفه ها در صورتحسابهای صادره	۱۵-۲
				آشنایی با میزان مواد اولیه غذایی	۱۵-۳
				آشنایی با اصول کمی و کیفی مواد غذایی تحویلی از آشپزخانه های مبدا و مقصد بین راه	۱۵-۴
				آشنایی با اصول متعارف تولید و توزیع مواد غذایی در آشپزخانه و رستوران قطار	۱۵-۵
				آشنایی با نحوه سرویس گذاری و سرویس دهی در کوبه ها	۱۵-۶
				آشنایی با نحوه سرویس گذاری و سرویس دهی در سالن رستوران قطار	۱۵-۷

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
			بکارگیری تعرفه های اغذیه و اشربه و مواد غذایی	شناسایی اصول بکارگیری تعرفه های اغذیه و اشربه و مواد غذایی	۱۵-۸
اسناد و مدارک مربوطه	۸	۴		توانایی برنامه ریزی در امور رفاهی	۱۶
وسایل کمک آموزشی				آشنایی با برنامه و برنامه ریزی در امور	۱۶-۱
آمار و ارقام مربوطه				برنامه ریزی خطی	۱۶-۱-۱
				برنامه ریزی توالی	۱۶-۱-۲
				برنامه ریزی تعاملی	۱۶-۱-۳
			گردآوری اسناد و مدارک	شناسایی اصول گردآوری اسناد و مدارک	۱۶-۲
			تجزیه و تحلیل اسناد و مدارک	شناسایی اصول تجزیه و تحلیل اسناد و مدارک	۱۶-۳
			مستند سازی و تهیه آمار و ارقام برنامه ریزی	شناسایی اصول مستند سازی و تهیه آمار و ارقام برنامه ریزی	۱۶-۴
			نظارت بر اجرای برنامه	شناسایی اصول نظارت بر اجرای برنامه	۱۶-۵
			تثبیت برنامه	شناسایی اصول تثبیت برنامه	۱۶-۶

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
- فرایند کار - برنامه - وسایل کمک آموزشی - وسایل ایمنی و حفاظتی	۵	۱۰		۱۷	توانایی تقسیم کار و ایجاد هماهنگی در واحدها
				۱۷-۱	آشنایی با سیستم و سازمان و عناصر آن
				۱۷-۲	آشنایی با ماشین آلات و تکنولوژی مربوطه
				۱۷-۳	آشنایی با توانمندی و مسئولیت های نیروی انسانی
				۱۷-۴	آشنایی با رقابت های مثبت و منفی نیروی انسانی
				۱۷-۵	آشنایی با مشکلات شغلی نیروی انسانی
			تقسیم کار نیروی انسانی	۱۷-۶	شناسایی اصول تقسیم کار نیروی انسانی
			نظارت بر اجرای مسئولیت ها	۱۷-۷	شناسایی اصول نظارت بر اجرای مسئولیت ها
		ایجاد هماهنگی در واحد مربوطه	۱۷-۸	شناسایی اصول ایجاد هماهنگی در واحد مربوطه	

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانایی و مطالب تئوری	ردیف
- فرایند کار - وسایل ارتباطی - وسایل کمک آموزشی - وسایل ایمنی و حفاظتی	۳	۲		توانایی برقراری ارتباط با واحدهای مختلف	۱۸
				آشنایی با واحدهای مختلف سیستم جاری	۱۸-۱
				آشنایی با مقررات برقراری ارتباط با واحدهای مختلف	۱۸-۲
				آشنایی با شبکه و سدهای ارتباطی	۱۸-۳
				آشنایی با وسایل ارتباطی	۱۸-۴
			شناسایی اصول برقراری ارتباط با واحدهای مختلف	۱۸-۵	
- قوانین و مقررات راه آهن - جزوات روانشناسی - جزوات مدیریت	۴	۸		توانایی مدیریت منابع انسانی	۱۹
				آشنایی با قوانین و مقررات مربوط به نیروی انسانی	۱۹-۱
				آشنایی با سازمانهای اداری و ضروری پرسنل تحت تصدی	۱۹-۲
				آشنایی با اصول روابط انسانی و چگونگی برقراری ارتباط با نیروی انسانی	۱۹-۳
				شناسایی موارد انگیزشی نیروی انسانی تحت تصدی	۱۹-۴
			شناسایی اصول تامین امنیت - تامین امنیت شغلی و	۱۹-۵	

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت			
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف		
	۵	۳	ایجاد علاقمندی در کار پرسنل تحت تصدی	شغلی و ایجاد علاقمندی در کار پرسنل تحت تصدی	۱۹-۶		
			تامین نیازهای روحی پرسنل تحت تصدی	شناسایی اصول تامین نیازهای روحی پرسنل تحت تصدی			
			برقراری ارتباط با سازمانهای غیررسمی در محیط کار	شناسایی اصول برقراری ارتباط با سازمانهای غیررسمی در محیط کار	۱۹-۷		
			پاسخگویی به نیازهای شغلی، مالی، استخدامی پرسنل تحت تصدی	شناسایی اصول پاسخگویی به نیازهای شغلی، مالی، استخدامی پرسنل تحت تصدی			
			۵	۳	توانایی آموزش نیروی انسانی		۲۰
					آشنایی با آموزش		۲۰-۱
					آشنایی با آموزش ضمن کار		۲۰-۲
					آموزش و آزمون کارآموزان		۲۰-۳
۲	۴	توانایی شناخت مقررات عمومی حرکت		۲۱			
		آشنایی با تاریخچه شرکت قطارهای مسافربری در ایران		۲۱-۱			

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
آموزشی				آشنایی با ساختار تشکیلاتی راه آهن	۲۱-۲
				آشنایی با چگونگی تجهیز قطارهای مسافری	۲۱-۳
				آشنایی با مقررات عمومی حرکت	۲۱-۴
				آشنایی با ایستگاه و انواع آن	۲۱-۵
				- نیم بسته	۲۱-۵-۱
				- بسته	۲۱-۵-۲
				- موقت	۲۱-۵-۳
				- توقفگاه	۲۱-۵-۴
				آشنایی با خطوط مانور	۲۱-۶
				- خط دوار	۲۱-۶-۱
				- خط مثلث	۲۱-۶-۲
			- سینی دوار	۲۱-۶-۳	
			- خط کور	۲۱-۶-۴	
			- خط فرار	۲۱-۶-۵	
			آشنایی با واژه های بلاک، گاریاریت، ماگنت و کاربرد آنها	۲۱-۷	
			آشنایی با سوزن یا دوراهی	۲۱-۸	
			آشنایی با حدود و خطوط ایستگاه	۲۱-۹	
			آشنایی با مقررات عمومی حرکت	۲۱-۱۰	
			در سیستم علایم الکتریکی		
			آشنایی با واژه های راهبان خط،	۲۱-۱۱	

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
				راهلار، مانورچی، انورچی، سرمانورچی، سوزنبان و وظایف هر کدام	
			- تشخیص و شناخت مقررات عمومی حرکت	شناسایی اصول تشخیص و شناخت مقررات عمومی حرکت	۲۱-۱۲
- کپسول آتش نشانی	۲	۲		توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات ایمنی و بهداشتی	۲۲
- جعبه کمکهای اولیه				آشنایی با حوادث احتمالی	۲۲-۱
			- پیشگیری از حوادث	شناسایی اصول پیشگیری از حوادث	۲۲-۲
			- رعایت نکات ایمنی و بهداشتی	شناسایی اصول رعایت نکات ایمنی و بهداشتی	۲۲-۳
			- استفاده از کپسول آتش نشانی	شناسایی اصول استفاده از کپسول آتش نشانی	۲۲-۴
			- کنترل ایمنی سالن مسافری	شناسایی اصول کنترل ایمنی سالن مسافری	۲۲-۵
			- کنترل ایمنی سالن رستوران و آشپزخانه مربوطه	شناسایی اصول کنترل ایمنی سالن رستوران و آشپزخانه مربوطه	۲۲-۶
			- کنترل ایمنی ابزار و وسایل کار	شناسایی اصول کنترل ایمنی ابزار و وسایل کار	۲۲-۷

استاندارد مهارت و آموزشی : سرپرست خدمات رفاهی قطار

رشته : خدمات

نام و مشخصات وسایل	زمان		عملیات کارگاهی	استاندارد مهارت	
	تئوری	عملی		عنوان توانائی و مطالب تئوری	ردیف
				آشنایی با علل و وقوع حادثه و راههای پیشگیری از آن	۲۲-۸
			استفاده از جعبه کمکهای اولیه	شناسایی اصول استفاده از جعبه کمکهای اولیه	۲۲-۹