

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اخلاق حسنه

آداب تكميل

گردآوری:

کارگروه اتحادیه تاکسیرانیهای شهری کشور

عنوان و نام پدیدآور: اخلاق حرفه‌ای و آداب تاکسیرانی / کارگروه اتحادیه تاکسیرانیهای شهری کشور.

مشخصات نشر: تهران، اندیشه عصر، ۱۳۹۰

مشخصات ظاهری: ۸۰ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۱۸۷-۵۶-۴

شماره کتابشناسی ملی: ۲۳۲۶۶۴۶

موضوع: تاکسیرانان -- ایران

موضوع: تاکسیرانان -- ایران -- اخلاق حرفه‌ای

ردیف دیویی: ۳۸۸/۴۱۳۲۱۴

رده بندی کنگره: ۱۳۹۰ الف ۲۲/ت ۳۹/HD۸۰۳۹

شناسه افزوده: اتحادیه تاکسیرانیهای شهری کشور

وضعیت فهرست نویسی: فیا

نام کتاب: اخلاق حرفه‌ای و آداب تاکسیرانی
مؤلف: کارگروه اتحادیه تاکسیرانیهای شهری کشور
ناشر: اندیشه عصر ۶۶۴۲۴۹۱۷
ناظر چاپ: علی حصارکی
تیراژ: ۵۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول، پاییز ۱۳۹۰
قیمت: غیرقابل فروش



شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۱۸۷-۵۶-۴

بسمه تعالی

گسترش روزافزون و عمدتاً نامتوازن شهرها هر روز مشکلات خود را فراوری مدیریت شهری قرار می دهد بویژه در کلانشهرها که همچون سدی در مقابل توسعه همه جانبه آشکار است. زندگی ماشینی درون شهرها اگر با تدابیر مدیریت شهری در خصوص هماهنگی متوازن در جهت توسعه همراه نباشد در مدتی کوتاه چهره شهرها را از حالت انسانی اجتماعی خارج می سازد و مجموعه های سرد و بی روح بزرگ در مقابل ما قرار خواهد گرفت.

شهرهای امروز ناخواسته در تسخیر خودروها در آمده اند. حمل و نقل درون شهری به عنوان ضرورتی انکارناپذیر تبعاتی غیر قابل جبران بجا گذاشته که اصل زندگی در شهر را تحت الشعاع خود قرار داده است. گاهی مشکلات و تبعات زیست محیطی در ابعاد مختلف اصل موضوع و مساله را دچار خدشه و ابهام جدی می سازد. بخش عمده ای از انرژی و هزینه مدیریت شهری (شهرداری ها) در بخش حمل و نقل و ترافیک صرف می شود و معمولاً بیشترین بازتابی شهروندان در شهرهای بزرگ نیز از همین حوزه است. تمامی اینها اهمیت این ضرورت انکارناپذیر (حمل و نقل درون شهری) و لزوم پرداخت علمی و همه جانبه به آن را یادآوری می کند. بنظر می رسد حداقل بخشی از هر شهر می بایستی تنها پذیرای خودروهای عمومی بوده و استفاده از حمل و نقل عمومی توسط تمام شهروندان یک فرهنگ فراگیر باشد.

یکی از بخش های اصلی این حوزه بحث تاکسی و تاکسیرانی می باشد. تاکسی به عنوان کوچکترین واحد حمل و نقل شهری در واقع اتصال بین حمل و نقل شخصی و حمل و نقل عمومی است. در واقع تاکسی باید با ظرفیت یک فرد (خانواده) در شهر تردد نماید و تمامی عوامل پیش گفته، لزوم پرداخت همه جانبه به مساله تاکسیرانی را نمایان ترمی سازد. هر چند در کشور ما به دلیل مسائل مختلفی تاکسی جزء حمل و نقل عمومی محسوب می گردد.

امروزه در برخی شهرهای کشورهای جهان، رانندگان تاکسی می بایستی دوره های آموزشی تخصصی را در دانشگاه های ویژه ای طی نمایند تا مجوز رانندگی و جابجایی مسافر را کسب نمایند. اطلاعات تخصصی در خصوص حمل و نقل، ایمنی، روابط عمومی، مسائل فنی، دانش مسائل روز، امداد و نجات... از عمده ترین مطالب آموزشی این دوره ها می باشد.

اما از مهمترین ویژگیهای این شغل، تعاملات اجتماعی با آحاد جامعه است که از اهمیت به سزایی برخوردار است و به لحاظ جامعه شناسی قابل بررسی و تعمق است. در دین مبین اسلام که به حقیقت باید آن را دین اخلاق و مدارا توصیف کرد اهمیت بسیاری برای اخلاق و برخورد شایسته قائل شده است تا جایی که پیامبر اکرم (ص) فلسفه برانگیخته شدنش را اخلاق و کمالات اخلاقی بیان نموده است. «انی بعثت لاتمم مکارم الاخلاق»

در سایه فرهنگ ناب اسلامی که دارنده اخلاق نیکو را بعنوان یک انسان عاقل معرفی کرده و آنرا ضامن تأمین نیمی از معاش و اقتصاد دانسته، فرهنگ ایرانی هم از گذشته تا کنون ملت خود را با عنوان انسانهایی خوش برخورد، امانتدار و باحیا توصیف کرده است؛ این ضرورتی است که رانندگان تاکسی (تاکسیرانان) که تعاملات گسترده ای با مردم دارند می بایست رعایت کرد و همیشه رسول مکرّم اسلام را در رعایت اخلاق حسنه در برخورد با مردم، الگویی خود قرار دهند.

خصائلی چون صبوری، گذشت، برخورد ملایم و آرامش بخش، رازداری و تحمل سلاقی متنوع و گوناگون طبقات مختلف مردم و مدارا با ایشان که در جامعه ایرانی صفاتی دینی و انسانی شمرده می شود توسط این قشر می بایستی نمود و بروز عینی یابد و فضای داخل خودرو باید آرام، ایمن و اطمینان بخش باشد. با توجه به تأکید دین مبین اسلام مباحث امانت، امانتداری و امین بودن نزد مسافران از جهات مختلف می باید سرلوحه فعالیت تاکسی داران به عنوان ویژگی بارز مورد توجه خاص قرار داشته و در آموزش این قشر مورد مذاقه جدی قرار گیرد.

به همت اتحادیه تاکسیرانی های شهری کشور مجموعه ای از کتب آموزشی شامل عناوین:

اخلاق حرفه ای و آداب تاکسیرانی، سیستمهای حمل و نقل هوشمند (ITS)، اصول ایمنی مسافران و مسائل حفاظتی در تاکسیرانی، آماده شده است که در نوع خود قابل توجه است و لازم می داند مراتب قدردانی و سپاس خود را از این اقدام اعلام نمایم و امید است با گسترش این مباحث، شاهد گسترش نشر عناوین تکمیلی باشیم.

حمیدرضا ارشادمش

رئیس سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور

مقدمه مدیرعامل اتحادیه سازمان های تاکسیرانی شهرهای کشور

هدف نظام آموزش و بهسازی در یک سازمان به عنوان یکی از کارکردهای مهم مدیریت منابع انسانی، فراهم آوردن زمینه ای است که بر اساس آن توانایی های بالقوه افراد به فعل درآید و استعدادهای آنان شکوفا گردد. این هدف از طریق ایجاد فرصت های آموزشی در بدو ورود و در ضمن خدمت تمامی مدیران و کارکنان تحقق می یابد.

آموزش های هدفمند و نیازسنجی شده موجب ایجاد فرآیندی است که انطباق و سازگاری را با محیط فراهم نموده و موجبات همکاری بهتر را با جامعه فراهم می آورد. همچنین آموزش با افزایش میزان اطلاعات، دانش، مهارت ها و قابلیت های کارکنان، آنان را برای ایفای وظایف و قبول مسئولیت های جدیدتر، آماده تر می کند.

به طور کلی مجموعه ای که به رشد کمی و کیفی دانش و مهارت های خود می اندیشد و پیوسته فعالیت های آموزش در آن جریان دارد، افراد به طور مستمر توانایی های خود را افزایش می دهند و چگونه آموختن و به کار بستن آن را در جامعه واقعی می آموزند. در چنین شرایطی، ابتکار، ابتعا، ارتقای آگاهی و دانش افزایی به نوعی رفتار همگانی مبدل می شود و توفیق در تحقق اهداف سازمانی امری قطعی است.

اتحادیه سازمان های تاکسیرانی شهرهای کشور با توجه به اهداف و وظایف خود در اقدامی نوآورانه با آگاهی از این امر و با هدف رشد و ارتقا سطح علمی رانندگان تاکسی و بکارگیری نظرات دانشگاهیان در کنار نیروهای متخصص اتحادیه تاکسیرانی و سازمانهای تاکسیرانی اقدام به ایجاد ارتباط با مراکز دانشگاهی و تحقیقاتی کشور برای ایجاد کارگروه آموزش نمود.

از نتایج پربار این عملکرد برنامه ریزی جهت ارائه آموزش های کاربردی برای رانندگان زحمتکش تاکسی و اعضای اتحادیه در سراسر کشور است که در قالب همکاری پژوهشی با اساتید دانشگاه تهران و برگزاری همایشهای تخصصی برای مدیران اتحادیه در شهرهای مختلف با حضور اساتید دانشگاههای مختلف کشور اجرا شده است. مدیریت اتحادیه رجاء و اائق دارد که تعامل هدفمند آموزشی و پژوهشی میان اتحادیه و مراکز دانشگاهی منجر به تسهیل در راه رسیدن به اهداف سازمانی، بهبود کمی و کیفی خدمات ارائه شده، تقلیل سطح حوادث و سوانح در محیط کار، تقویت روحیه پرسنل و ایجاد ثبات در فعالیت، افزایش آگاهی رانندگان و کاهش نظارت های مستقیم و غیرمستقیم، شکوفا کردن استعدادهای نهفته کارکنان و رانندگان پر تلاش تاکسی، ایجاد زمینه موفقیت در امور اجتماعی، انفرادی و خصوصی و توسعه نوآوری و کارآفرینی سازمانی خواهد شد.

مسئله آموزش رانندگان و اعضای اتحادیه تاکسیرانی از سالهای قبل بصورت گسسته توسط سازمانهای تاکسیرانی در سطح شهرهای مختلف انجام شده است یکی از برکات تعامل اتحادیه با مراکز دانشگاهی در قالب طرح تالیف کتابهای آموزشی توسط اتحادیه تاکسیرانی های شهری کشور با همکاری دانشگاه تهران می باشد که موجبات ارائه محتوای آموزشی یکسان، علمی و استاندارد را برای کلیه رانندگان تاکسی شهری در سراسر کشور با استفاده از نقطه نظرات مدیران متعهد اتحادیه تاکسیرانی و اساتید دانشگاهی فراهم می نماید.

مدیریت اتحادیه امیدوارست که ارائه این کتابهای آموزشی و متعاقب آن ایجاد بسترهای قانونی در ارائه آموزشهای بدو خدمت به افراد متقاضی جذب در ناوگان تاکسیرانی شهرهای کشور موجب افزایش کارایی نیروهای متعهد خانواده بزرگ تاکسیرانی کشور شده و با توجه به ضریب تاثیر گذاری بالای رانندگان تاکسی در ایجاد آرامش روانی در جامعه، شاهد مجموعه ای بالنده و فعال برای خدمت رسانی به عموم شهروندان باشیم. اینجانب از کلیه افرادی که در تهیه این کتابها به اتحادیه کمک نموده اند، هیات مدیره محترم اتحادیه، مدیران عامل محترم سازمانها، اعضای کارگروه آموزش، اساتید دانشگاه تهران و کارکنان اتحادیه بویژه کارکنان حوزه آموزش و برنامه ریزی که در تهیه و تالیف کتابهای جامع همکاری داشته اند صمیمانه قدردانی می نمایم و خواهشمندم که دیدگاه های خود را در خصوص این کتاب به ما اعلام نمایند تا در چاپ های بعدی لحاظ شود.

شهریور ۹۰

بابک هاشمی

مدیر عامل اتحادیه سازمان های تاکسیرانی شهرهای کشور

صفحه	عنوان
۱.....	تاریخچه تاکسیرانی.....
۳.....	تاکسیرانی شغلی ارزشمند.....
۷.....	تاکسیرانی و خدمت به مردم.....
۹.....	تاکسیران و نحوه صحیح ارائه خدمت.....
۱۷.....	نقش تاکسیران در حفظ جان مسافر.....
۲۰.....	نقش تاکسیران در حفظ آسایش مسافر.....
۲۲.....	تاکسیران حافظ مال و ناموس مسافران.....
۲۵.....	نقش تاکسیران در حفظ اموال مسافر.....
۲۷.....	کرایه تاکسی.....
۲۸.....	گرفتن کرایه زیادی.....
۲۹.....	سرویس دربستی.....
۳۰.....	سرویس دهی در شب.....
۳۲.....	لوازم و بار مسافر.....
۳۲.....	نکات مهم در حمل بار مسافر.....
۳۴.....	اشیای جامانده از مسافر در داخل تاکسی.....
۳۶.....	تاکسیران عهده دار مسئولیت اجتماعی.....
۳۶.....	پاکیزه نگه داشتن شهر و خیابانها.....

- دوری کردن از شایعه ۳۶
- نگهداری صحیح اسکناس ۳۸
- حفظ اسرار مملکت ۳۸
- توجه به محل توقف تاکسی ۳۹
- احترام به حقوق مردم جامعه ۳۹
- مسئولیت تاکسیران در برابر خانواده ۴۰
- تاکسیران و سلامتی جسم و روح ۴۲
- پاکیزگی ۴۲
- مطالعه و آموزش ۴۵
- اجرای تکالیف عبادی ۴۶
- تاکسیران و حقوق همکاران ۴۷
- ایجاد محیط مناسب در داخل تاکسی ۴۸
- وظیفه مسافر در برابر تاکسیران ۴۹
- تاکسیران، رانندگی، ترافیک ۵۲
- ترافیک ۵۴
- نکات قابل تامل برای رانندگان تاکسی ۵۵
- رانندگی تدافعی ۵۸
- به راستی راننده خوب کیست؟ ۶۰
- تصادفات اجتناب پذیر ۶۲
- روش مقابله با حوادث ۶۴



۶۶..... اصول رانندگی

۶۸..... چگونه اجازه ندهیم چشمانمان خیره بماند؟

۶۹..... برای پرهیز از تصادف چه کنیم؟

www.ketab.ir



تاریخچه تاکسیرانی

لغت تاکسی برگرفته از کلمه‌ای فرانسوی است که در زبان فارسی مورد استفاده قرار گرفته شده است. تاکسی به اتومبیل کرایه‌ای گفته می‌شود که در داخل و یا خارج از شهرها مسافران را با نرخ مشخصی از نقطه ای به نقطه دیگر می‌برد.

در تاریخ ۱۳۵۹/۳/۲۸ لایحه قانونی در طی یک ماده واحده راجع به تمرکز امور مربوط به تاکسیرانی شهر تهران زیر نظر شهرداری تهران به تصویب شورای انقلاب جمهوری اسلامی ایران رسید. سپس در تاریخ ۱۳۷۲/۵/۲۰ قانونی مشتمل بر یک ماده به عنوان تبصره الحاقی در مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۷۲/۶/۷ به تأیید شورای نگهبان رسید و برابر آن قانون امور تاکسیرانی سایر شهرهای کشور (ناظر به انواع سرویسهای تاکسی شهری) توسط شهرداریهای مربوط اداره خواهد شد. آئین نامه‌های اجرایی ماده واحده مصوب ۱۳۵۹/۳/۲۸ شورای انقلاب و این تبصره توسط سازمان شهرداریهای کشور، با هماهنگی وزارت کشور تهیه و پس از تصویب هیأت وزیران اجرا می‌شود.

