



المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
Tourism and Hospitality National Sector Skills Council

هيئة تنمية وتطوير
المهارات المهنية والتقنية
المملكة الأردنية الهاشمية
THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN



المعايير المهنية

مشرف المغسلة / المصبغة - قسم التدبير الفندقي

Laundry Supervisor

الفهرس

2	فريق العمل
3	كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
3	كلمة رئيس المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
4	وصف المعيار
5	نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية
5	المنهجية المستخدمة
5	التصنيف والمستوى المهني
6	المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية
8	اماكن العمل المحتملة
9	الاطار المرجعي للكفايات المهنية/ الفنية
10	وحدة رقم (1) : ادارة عمليات الغسيل
16	وحدة رقم (2) : ضمان تعزيز التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
19	وحدة رقم (3) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
22	الاجهزة والادوات والمعدات
23	ساعات التدريب
24	المسار الوظيفي
24	ظروف وشروط الاداء
25	ارشادات التقييم
26	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا جعيني / ميسر	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
عامل مغسلة - فندق القصر	احمد مفيد حسن	.1
عامل مغسلة - فندق الفورسيزون	محمد عبدالعزيز برهم	.2
مشرف مغسلة - فندق الرويال	احمد الحاج	.3
مشرف مغسلة - فندق الرويال	عدي الصقر	.4
مشرف مغسلة - فندق القصر	محمد مفيد محمد حسن	.5

كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارت المهنية والتقنية

كلمة رئيس مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة

هدف المعايير

تستخدم هذه المعايير لغايات تقييم العاملين الحاليين أو المحتملين في مهنة " مشرف عامل المغسلة / المصبغة" في المنشآت الصغيرة والمتوسطة والكبيرة التي تقدم خدمات السياحة والضيافة، والأعتراف بخبراتهم ومنحهم الشهادات والمؤهلات المهنية ورخص مزاولة المهنة ، وكذلك لبناء البرامج والمناهج التدريبية للتعليم والتدريب المهني والتقني وتطوير المهارات، وبرامج التعلم القائم على العمل. قد يستخدم أصحاب العمل هذه المعايير من أجل اختيار موظفيهم وتدريبهم ورفع كفاياتهم. وكذلك يستخدمها الباحثين عن عمل و / او الموظفين لتطوير معارفهم ومهاراتهم اللازمة للعمل والتطور بالمهنة.

وصف ونطاق هذه المعايير

الوصف المهني: هو الفرد الذي يقوم بتعيين ومراجعة وتوزيع عمل طاقم غسيل الملابس والبياضات والمنخرط في استلام الغسيل وغسله وكيه وفرزه وتصليحه وتغليفه وتسليمه إلى مختلف الإدارات أو الضيوف وبيد العمليات اليومية الأخرى لقسم خدمة الغسيل مع ضمان تطبيق كافة اجراءات السلامة والصحة.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة **للعامل المهني** الذي يقوم في العمل على الاشراف على طاقم العمل واجراءات غسل جميع العناصر الخاصة بمكان العمل والزلاء والضيوف لضمان تقديم خدمة ممتازة لهم تضمن تطبيق معايير النظافة والصحة والسلامة.

تطبق هذه المعايير على العاملين الحاليين أو المحتملين في المنشآت التي يتطلب عملها وجود مشرف على عمليات الغسيل في المصبغة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، سواء العاملين بأجر، أو من يرغب بتأسيس شركة صغيرة أو متوسطة او كبيرة لتوفير مثل هذه الخدمات.

نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعات الفنية		
1	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	-
2	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	9133015
3	التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	-

المنهجية المستخدمة
<p>دأبت هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية بالتعاون مع مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة على تطوير المعايير المهنية من خلال منهجيات ناجحة محليا ودوليا في اعدادها، حيث فتحت الابواب لاستخدام اي منهجية تناسب طبيعة المهن التي يتم اعداد المعايير المهنية لها ولكن كإطار عام كان لا بد من توفر ثلاثة مراحل في المنهجيات التي يتم تطوير المعايير المهنية من خلالها وهي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • اليات لتحليل المهنة الى أنشطة ومجموعات اعمال رئيسية وفرعية. • تحليل الممكنات الاخرى والمهمة للمهنة والتي تعتبر متطلبات لهيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. • تطوير معايير مهنية بكل كفايات المهنة ومعارفها وممكنتها.

التصنيف والمستويات المهنية:	JNQF Levels
الفني	5 وهو بمستوى فني تقني اعلى يتمتع بمعارف علمية اساسية بالاضافة الى القدرات المهنية والادارية المتوفرة في المستويات الاخرى.
المهني	4 وهو العامل المهني الذي لديه القدرة على تنفيذ جميع المهارات والمعارف والسلوكيات المطلوبة في المهنة مضافا لها مهام ادارية واحترافية تمكنه من ادارة وتأسيس مشروع سياحي ناجح.
الماهر	3 الشخص الذي يتقن جميع المهام والواجبات المطلوبة منه
محدد المهارات	2 الشخص الذي يتقن بعض المهام والواجبات المطلوبة ، أو الشخص الذي يهيء لعمل الماهر ويقوم بالمهام والواجبات الأساسية

المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية

المخاطر المهنية

مخاطر ومخاوف على المهنة نفسها

1. عدم انخراط الشباب للعمل بها لاعتبارات مختلفة
2. الحالات الطارئة والاعلاقات
3. عدم الرغبة بالعمل لساعات متأخرة ضمن ورديات
4. عدم العمل ضمن روح الفريق الواحد

مخاطر على بيئة العمل

1. الادارة الغير جيدة
2. التجهيزات الغير سليمة
3. الحرائق
4. تباين الثقافات
5. عدم توفر الحماية الكافية

مخاطر على العاملين في المهنة

1. الاصابات الجسمية (اصابات الظهر، الحروق، اصابات الركبة، الكسور نتيجة للسقوط والانزلاق والاصطدام ، القطع و الجروح)
2. الضغط النفسي
3. الاجهاد وضغط العمل
4. العمل لاقوات طويلة
5. الاصابة بالصعقات الكهربائية
6. استنشاق المواد الكيماوية المختلفة وتأثيرها على الجهاز التنفسي
7. الحساسيات المختلفة من المواد الكيماوية المختلفة (مواد التنظيف)
8. التعرض للتحرش

مخاطر على التجهيزات

1. كسر المعدات والادوات المستخدمة بالتنظيف
2. تلف المعدات والادوات والاجهزة والماكينات
3. ضياع المعدات والادوات
4. سرقة المعدات والادوات

بيئة العمل – ما يجب توفره في بيئة العمل

1. ادارة فعالة
2. اجهزة ومعدات وادوات سليمة
3. ظروف مناسبة من حيث الاجواء.
4. اضاءة مناسبة – نهاري ليلي
5. تهوية جيدة
6. احتياطات السلامة
7. مسار وظيفي واضح للتطور
8. خلق فرص للتدريب والتطوير
9. تعزيز التنوع والشمول
10. ايجاد حوافز للموظفين لزيادة الانتاج (مادية و وجدانية)

التطلعات والمخاوف المستقبلية:

التطلعات المستقبلية

1. ممارسات السياحة المستدامة والحفاظ على البيئة في قطاع السياحة
2. معاهد واكاديميات تدريب متخصصة
3. برامج مهنية للتطوير ذات جودة عالية
4. حصول العاملين على شهادة مزاوله مهنة
5. برامج حماية للعاملين بالمهنة

المخاوف المستقبلية

1. الوضع الاقتصادي للمنشآت الخدمية في اماكن الخدمة.
2. عدم استقرار الوضع التشريعي للمنشآت
3. عدم التطور
4. عدم انخراط القطاع الخاص في عملية التدريب والتوظيف
5. البقاء على رواتب منخفضة
6. بيئة عمل غير صحية
7. التوسع الكبير في اعداد المنشآت السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها والنقص في العمالة الراغبة بالعمل بالمهنة
8. استبدال العنصر البشري بالماكينات والروبوتات

من هنا فإن هذا هذه المعايير تهدف إلى زيادة قابلية التشغيل لدى الخريجين لتوفير عمال مهرة محتملين للعمل ، وتحسين جودة العاملين في قطاع السياحة والضيافة. كما تهدف إلى إعداد الشباب العاطلين عن العمل وتدريبهم لتمكينهم من كسب عيشهم من خلال العمل في الفنادق والمطاعم والمنتجات وغيرها

اماكن العمل المحتملة:

1. الفنادق السياحية
2. الفنادق الشعبية
3. الشقق الفندقية
4. الاجنحة الفندقية
5. المخيمات
6. المنتجات بكافة انواعها
7. المطاعم السياحية
8. مدن التسلية والترويح
9. الرحلات البحرية
10. القطارات
11. المستشفيات
12. دور الرعاية المختلفة
13. بيوت الضيافة
14. النوادي الصحية
15. الاندية الرياضية
16. مشاغل الخياطة

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
إدارة عمليات الغسيل	<ul style="list-style-type: none"> • الاستعداد للعمل وإدارة طاقم عمل المغسلة / المصبغة • إدارة المخزون والتحكم بالتكلفة لقسم الغسيل / المصبغة • الإشراف على أنشطة الغسيل • حل مشاكل الضيف
التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة	<ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل • اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية • اتباع إجراءات السلامة القياسية • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات

وحدة رقم (1) : إدارة عمليات الغسيل

وصف وحدة الكفاية	تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول إدارة الموظفين ، والحفاظ على مخزون الغسيل ، والتحكم في التكاليف ، والإشراف على أنشطة الغسيل لضمان رضا الضيوف.
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات • الاستعداد للعمل وإدارة طاقم عمل المغسلة / المصبغة • ادارة المخزون والتحكم بالتكلفة لقسم الغسيل / المصبغة • الإشراف على أنشطة الغسيل • حل مشاكل الضيف
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب لاستخدام وتطبيق الممارسات المناسبة وفقا لسياسة وإجراءات مكان العمل بما يضمن حسن سير العمل بسلاسة من خلال ادارة الموظفين بشكل فعال لتقديم خدمة فعالة للضيوف واقسام المنشأة المختلفة وتخفيض الكلف التشغيلية للقسم.
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	• الاستعداد للعمل وإدارة طاقم عمل المغسلة / المصبغة • ادارة المخزون والتحكم بالتكلفة لقسم الغسيل / المصبغة • الإشراف على أنشطة الغسيل • حل مشاكل الضيف
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 250 ساعة
4	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الاستعداد للعمل وإدارة طاقم عمل المغسلة / المصبغة	1. يتأكد من توافر عدد كاف من الموظفين لأداء أنشطة الغسيل
	2. يعمل ايجاز ما قبل المناوبة لجميع العاملين في القسم
	3. يحفز أعضاء الفريق للاستعداد لبدء العمل فورًا مع تقديم المساعدة حسب الحاجة
	4. يخطط ويعالج تقارير الغسيل اليومية لموظفي الغسيل
	5. يقوم باعداد جدول العمل وماكنات الغسيل والتجفيف المختلفة
	6. يقوم باعداد جدول عمل الموظفين وإطلاعهم على المهام الموكلة إليهم
	7. يتحقق من عبء العمل على الموظفين وتحديد أولويات العمل بين الموظفين وفقًا للمتطلبات
	8. تعيين موظفين جدد حسب المتطلبات وإجراء التدريب المناسب لهم
	9. تحديد متطلبات تدريب الموظفين
	10. تدريب الموظفين على مسؤوليات الوظيفة ومعايير الجودة
	11. مراقبة حضور الموظفين والتأكد من وجود موظف احتياطي جاهز في حالة الإجازات غير المخطط لها
	12. يحل اية نزاعات بين الموظفين إن وجدت ، من أجل ضمان سير عمل القسم بسلاسة
	13. يحتفظ بالسجلات المطلوبة لساعات العمل وكشوف الرواتب ومعلومات الموظفين الأخرى
	14. يعمل على تقييم أداء الموظفين والتوصية بإجراءات الموظفين ، مثل الترقيات ، عمليات النقل والفصل وما إلى ذلك وفقا لسياسة وإجراءات مكان العمل

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة المخزون والتحكم بالتكلفة لقسم الغسيل / المصبغة	1. يحدد الكيماويات والمنظفات والمعدات المطلوبة في قسم الغسيل
	2. يقدر كمية المواد التي ستكون مطلوبة في اليوم التالي يوم / أسبوع وفقا لإجراءات وسياسة مكان العمل
	3. إعداد طلب أسبوعي / شهري لشراء المخزون وفقا لإجراءات وسياسة مكان العمل
	4. يتحقق من كمية المخزون المستلم من المخازن مقابل الطلب
	5. إجراء دوران مخزون المواد والمعدات في المستودع

6.	يحتفظ بسجلات المخزون للأصناف الموجودة في المستودع
7.	يتأكد من تخزين جميع معدات ومستلزمات الغسيل بشكل صحيح
8.	يتأكد من ان الأدوات أو المعدات أو الآلات المتوفرة لغسيل الملابس يتم صيانتها بشكل دوري
9.	يتصل بالقسم الهندسي لإصلاح الأدوات والمعدات التي تحتاج الى صيانة ووفقا لسياسة واجراءات مكان العمل
10.	إعداد سجلات جرد في نهاية الشهر
11.	يتأكد من أن جميع العمليات في قسم الغسيل تتم في حدود الميزانية المخطط لها
12.	يعمل على جدولة أوقات العمل ووقت تشغيل الغسيل والتنظيف الجاف والكي والطبي والفرز وعمليات التشغيل لضمان أقصى استفادة من المياه والطاقة
13.	تنفيذ توفير الطاقة المحتمل في قسم الغسيل وفقا لسياسة مكان العمل
14.	تطوير طرق جديدة لزيادة كفاءة الغسيل
15.	يحتفظ بسجلات لجميع نفقات القسم على نظام العمل الالكتروني و/ او يدويا

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الإشراف على أنشطة الغسيل	1. يتأكد من ان (المغسلة / المصبغة) نظيفة ومرتبطة في جميع الأوقات والتي تشمل مناطق (الغسيل / التجفيف / الكي / الطبي ، الفرز ، التسليم / الإرسال ومنطقة التخزين)
	2. يتأكد من توفر وتشغيل جميع المواد والأدوات والمواد الكيميائية والآلات المطلوبة قبل أن يبدأ العاملون في المغسلة /المصبغة مناوبتهم
	3. يتفقد مغسلة الضيوف والتنظيف الجاف بشكل يومي
	4. يتفقد تدفق العمل في القسم وفقا لمعايير العمل المطلوبة
	5. يقوم بتطبيق نظام العمل الخاص بسياسة جمع البياضات والغسيل بانواعه وتوكيل المهام إلى عمال المغسلة / المصبغة وفقاً لذلك.
	6. يضع نظام لضمان إرسال الغسيل المتسخ والبياضات المتسخة إلى المغسلة التجارية وفحصها قطعة تلو الأخرى عند استلامها نظيفة من المغسلة ووفقا لمعايير مكان العمل (ينطبق ذلك على المنشآت التي لا تحتوي على مغسلة داخلية و / او اذا تعرضت احدى الماكينات لعطل معين).
	7. يشرف على موظفي الغسيل لاستخدام مواد الغسيل على النحو الأمثل ووفقا للمعايير
	8. يقوم بمراقبة عملية الغسيل والتأكد من انها تتم وفقا للجدول الزمني المخطط له

9.	يتأكد من غسل ملابس الضيوف والموظفين والبياضات وغيرها وفقاً للمعايير
10.	يشيك على البياضات المغسولة والغسيل بانواعه قبل إرساله للكوي والتخزين
11.	يشيك على عمليات الغسيل والكوي والطوي وتخزين بياضات الفنادق وملابس الضيوف والزبي الرسمي.
12.	يشرف على عملية غسل الملابس الموحدة (الزبي الرسمي) والتأكد من وصولها إلى الإدارة المعنية حسب الجدول
13.	يقوم بتطبيق نظام تخزين جيد بمجرد غسل البياضات والزبي وغيره وكويته وتغليفه وطيبه وإصلاحه (إذا لزم الأمر)
14.	يراجع سجل حركة الغسيل ويتحقق من البياضات وملابس الضيوف وعدها كما هو مطلوب
15.	يضمن ان يتم الاستلام والتسليم الفوري لملايس الضيوف وفقاً لجدول التسليم (اسم الضيف، رقم الغرفة ، عدد القطع ونوعها ..الخ)
16.	يضمن ان يتم توزيع البياضات النظيفة على غرف الضيوف وقسم ومرافق الطعام والشراب وقسم التدبير الفندقى وغيرها من الاقسام وفقاً للجدول وللمعايير وسياسة مكان العمل
17.	إعداد تقرير موجز اسبوعي ، وشهري عن الغسيل والتنظيف الجاف والاصلاح وما الى ذلك

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
القيام بالاعمال الادارية	1. يضع ويضمن تنفيذ المعايير والإجراءات التشغيلية (SOPS) لمختلف أنشطة قسم الغسيل / التدبير الفندقى
	2. يعد الميزانية التقديرية للقسم (اجور ونفقات ومصاريف وما الى ذلك)
	3. ينظم ويحضر اجتماعات مع الموردين وما الى ذلك وعمل الاختبارات اللازمة للمواد لغايات التنسيب بعملية الشراء وكذلك بالنسبة لملايس الموظفين ونوعية الاقمشة
	4. يحضر ويضمن تنفيذ ما جاء في جداول التنظيف (العمل) واية اعمال اضافية ودوام اضافي للموظفين
	5. يحفظ سجل المفقودات والموجودات ويتعامل معها وفقاً لاجراءات وسياسة مكان العمل
	6. ينسق مع القسم المعنى لاجراء الصيانة الوقائية للاجهزة والمعدات والماكينات بشكل دورى ووفقاً لسياسة واجراءات مكان العمل
	7. حفظ سجلات مفاتيح الطوابق والمفاتيح الرئيسية وفقاً لسياسة مكان العمل

8.	يجمع التغذية الراجعة من الضيف والملاحظات بشكل منتظم
9.	يتفقد وينفذ أي طلب خاص تم التأكيد عليه وطلبه في سجل الضيف ويتم التنسيق مع القسم المعني لاتخاذ الاجراء المناسب
10.	يحقق في الشكاوى المتعلقة بالخدمة والمعدات ، ويقوم باتخاذ الإجراءات التصحيحية وفقا لسياسة مكان العمل

عناصر الكفاية		معايير الأداء والمنتج
حل الضيف	مشاكل	1. تحديد القضايا أو المشاكل الواردة من الضيف
		2. ناقش أي مشاكل مع الضيوف في سرية
		3. تحدث إلى الضيف وخاطبه بلقبه بشكل متكرر
		4. أظهر انكم تتعاملون مع الشكوى بجدية
		5. التركيز على المشكلة وليس تحديد اللوم
		6. اشرح للضيف الإجراء الذي يجب اتخاذه واستمع إلى الضيف للتحقق مما إذا كانت هناك إجراءات أخرى مقترحة وفيما إذا كان الضيف سعيدًا بالإجراء الذي سيتم اتخاذه
		7. حل مشاكل خدمة الغسيل حسب اجراءات وسياسة مكان العمل
		8. تحدث إلى الضيف شخصيًا عند اتخاذ إجراء واسأل عما إذا كان سعيدًا بالنتيجة
		9. تأكد من عدم تكرار قضية مماثلة في المستقبل
		10. تفاعل باحتراف مع الضيوف عند التعامل مع الشكاوى غير العادية
		11. قم بتسجيل الحدث بأكمله ، والإجراءات المتخذة وختام المشكلة في دفتر السجل المخصص.
		12. المتابعة مع الإدارة لمعالجة واقتراح اية تحسينات على أوجه القصور في النظام.

المعارف الداعمة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. مقدمة عن صناعة السياحة والضيافة
2. إجراءات إدارة الموارد البشرية (جدولة الموظفين وإجراءات إعداد القوائم، تقنيات التعامل مع النزاعات، طرق التدريب في مكان العمل، تقنيات التعامل مع الموظفين، إجراءات تسجيل حضور الموظفين ومعلوماتهم..الخ)
3. طرق التعامل مع شكاوى الضيوف وقضاياهم
4. الإجراء التشغيلي الموحد لعمليات غسيل الملابس
5. إدارة المخزون
6. اعداد السجلات والتقارير المختلفة
7. المواد والأدوات والمعدات المستخدمة وإجراءات الصيانة العامة لها
8. العمليات المختلفة التي يقوم بها قسم المغسلة / المصبغة

المهارات الاساسية للعمل والحياة

يحتاج المستخدم / الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

1. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والمشرفين والضيوف
3. الوثائق والسجلات وقوائم التفقد المختلفة المتعلقة بالغسيل في مكان العمل
4. إدارة الوقت وتحديد المهام بشكل فعال للحصول على خدمات سريعة ومحسنة
5. التنسيق مع الإدارات المختلفة لضمان سير العمل بسلاسة
6. تحليل متطلبات الموارد في مكان العمل مثل المواد والمعدات وما إلى ذلك.

وحدة رقم (2) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة	
وصف وحدة الكفاية	تدور حدة هذه الكفاية حول التواصل الفعال ، والحفاظ على معايير الآداب في مكان العمل
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في شرح البروتوكولات المهنية وآداب التواصل الفعال مع الزملاء والرؤساء ووصف طرق إظهار التوعية تجاه مختلف الفئات العمرية والجنس والأشخاص ذوي الإعاقة
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 90 ساعة
4	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تواصل بشكل فعال مع الضيوف والزملاء والرؤساء	1. يقوم بالترحيب بالضيوف على الفور وبشكل مناسب وفقاً لإجراءات مكان العمل
	2. يتواصل مع الضيوف بطريقة مهذبة ومهنية
	3. بناء علاقة فعالة ولكن غير شخصية مع الضيوف
	4. تحديد استياء الضيوف ومعالجة الشكاوى بشكل فعال
	5. يبلغ الضيوف بأي قضية / مشكلة في وقت مبكر
	6. يلتمس التعليقات من الضيوف ودمجها لتحسين تجربة الضيف
	7. يضمن تمرير المعلومات الأساسية في الوقت المناسب
	8. مخاطبة الزملاء بطريقة مهنية في جميع الاوقات مع ادراك التنوع الثقافي
	9. يتعامل بكفاءة ومهنية مع شكاوى الموظفين للحفاظ على بيئة عمل صحية
	10. يحافظ على عقلية ايجابية عند التعامل مع الموظفين الاخرين خلال اداء مهام الخدمة
	11. ينفذ المهام بفعالية وكفاءة وفقا لمعايير واجراءات العمل
	12. يقوم أعضاء الفريق بتقديم ملاحظات لزملائهم
	13. يحترم ويتبع تعليمات ورؤساء العمل
	14. يقوم بارشاد وتوجيه الزملاء بطريقة مهذبة و ايجابية ومهنية

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على اداب السلوك المهنية	1. الحضور للعمل في الوقت المحدد
	2. يتبع الآداب الصحيحة أثناء التفاعل مع الزملاء والرؤساء
	3. يتبع قواعد اللباس وفقا لسياسة مكان العمل
	4. يحافظ على النظافة الشخصية
	5. يحترم خصوصية الآخرين في مكان العمل
	6. يتبع سياسة مكان العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم المساعدة لهم ، إذا لزم الأمر
	7. يتبع ممارسات الخدمة الحساسة للجنس والعمر في جميع الأوقات
	8. يتبع سياسة المنشأة المتعلقة بمنع التحرش بانواعه
	9. يحمي المعلومات الخاصة بمكان العمل والموظفين والابلاغ عند انتهاكها للمدير المسؤول ووفقا لسياسة مكان العمل

10. يتأكد من عدم ترك أي معلومات سرية مرئية ودون مراقبة في مكان العمل	
11. يتبع سياسة مكان العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم المساعدة لهم ، إذا لزم الأمر	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى فهم ومعرفة :

1. سياسة مكان العمل في الآداب السلوكية والمهنية
2. سياسة مكان العمل بشأن ممارسات الخدمة التي تراعي الفوارق بين الجنسين
3. التسلسل الهرمي التنظيمي
4. معايير جودة الخدمة وفقا لسياسة مكان العمل
5. إجراءات معالجة الشكاوى
6. إجراء إعطاء وتلقي الملاحظات بشكل إيجابي
7. آداب السلوك الخاصة بالعمر والجنس
8. سياسة مكان العمل فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة كيفية :

1. التواصل شفهيّاً بطريقة واضحة
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والاقسام الاخرى
3. تنفيذ التعليمات الصادرة عن الادارة

وحدة رقم (3) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة	
وصف وحدة الكفاية	تدور حدة هذه الكفاية حول ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر إلى جانب الحفاظ على الصحة والنظافة.
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل • اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية • اتباع إجراءات السلامة القياسية • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمُن أهميتها في بيان استخدام ممارسات الصحة والنظافة والسلامة المناسبة في مكان العمل وتطبيق الإجراءات الصحية الاحترازية وتوظيف ممارسات إدارة النفايات الفعالة
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل • اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية • اتباع إجراءات السلامة القياسية • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 115 ساعة
4	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	1. يغسل اليدين ويعقمهما على فترات منتظمة باستخدام غسول اليدين والمطهرات التي تحتوي على الكحول
	2. ينظف مكان العمل بمحلول التنظيف المناسب والمطهرات على النحو الموصى به ووفقا لاجراءات التشغيل
	3. ينظف الأواني الفخارية والأشياء الأخرى وفقاً للمعايير المعمول بها
	4. يعقم جميع الأدوات والمعدات التي تتطلب نقاط اتصال على فترات منتظمة
	5. يتأكد من تنظيف صناديق القمامة بانتظام باتباع جدول النظافة والصيانة
	6. يستخدم معدات الوقاية الشخصية المناسبة (أغطية الرأس ، والنظارات ، والنظارات الواقية ، والأحذية ، وما إلى ذلك) مع مراعاة المهمة التي يتعين القيام بها وبيئة العمل
	7. يتخلص من النفايات وفقا للمعايير المقررة
	8. يحافظ على النظافة الشخصية عن طريق تفريش الأسنان بانتظام ، وارتداء ملابس نظيفة ، وما إلى ذلك.
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية	1. يحضر الفحوصات الطبية المنتظمة التي تنظمها الإدارة (شهادة خلو الأمراض)
	2. يبلغ عن قضايا الصحة الشخصية المتعلقة بالإصابة والغذاء والهواء والأمراض المعدية
	3. يبلغ الادارة المختصة في حالة إصابة أي زميل في العمل
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع إجراءات السلامة القياسية	1. يتبع إجراءات السلامة أثناء التعامل مع المواد والأدوات والمعدات وما إلى ذلك.
	2. يتبع إجراءات الإسعافات الأولية بشكل مناسب
	3. يحدد المخاطر في مكان العمل وإبلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب (على سبيل المثال ، الاسلاك المكشوفة ، ، الكهرباء المفصولة عن تلاجة الميني بار الخ)
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	1. يقوم بتحديد وفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير وغير القابلة لإعادة التدوير والخطرة في مكان العمل

2. يفصل النفايات في صناديق قمامة ملونة مختلفة	
3. يتعامل مع النفايات وفقاً ل نظام التشغيل وسياسة مكان العمل	
4. إعادة تدوير النفايات حيثما أمكن ذلك ووفقا لسياسة مكان العمل	
5. يتخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي مختوماً وموسوماً على أنه نفايات معدية وملوثة	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى فهم ومعرفة :

1. التشريعات المحلية والقوانين وفقا لما هو مطلوب
2. اجراءات الصحة والامان والبروتوكولات والسلامة الخاصة وفقا لسياسة مكان العمل وبما يتماشى مع القوانين المحلية وتعليمات المنشأة
3. سياسة مكان العمل بشأن الإبلاغ وإدارة قضايا السلامة
4. إجراءات الحفاظ على معايير النظافة في مكان العمل
5. إجراءات التشغيل القياسية بشأن النظافة الشخصية
6. أهمية الفحص الصحي الوقائي والحياة الصحية
7. إجراءات الإبلاغ عن المشكلات الصحية
8. الغرض من معدات الحماية الشخصية واستخدامها
9. إجراءات الإسعافات الأولية الأساسية
10. سياسة إدارة النفايات القياسية

المهارات الاساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة كيفية :

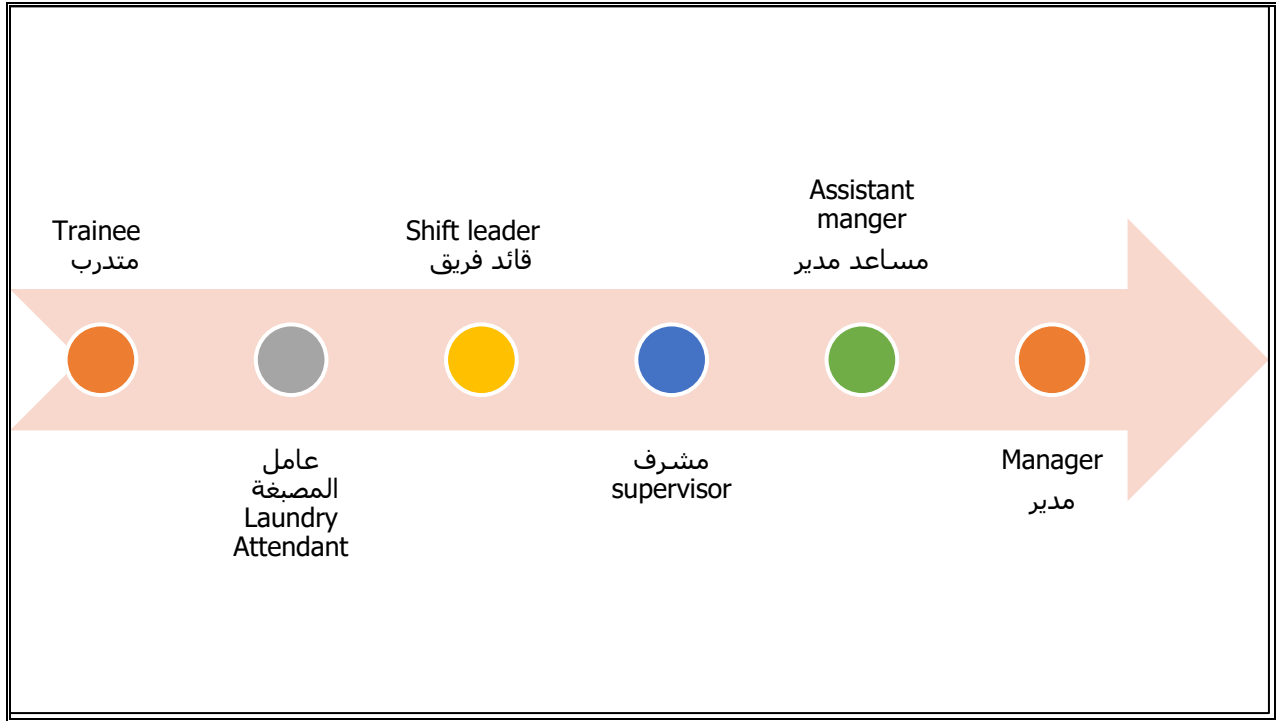
1. قراءة الدليل الاجرائي لمكان العمل والتعليمات والمعلومات المعروضة في مكان العمل
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والرؤساء
3. بيان تأثير عدم الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة

الأجهزة والادوات والمعدات ومتطلبات اخرى

- مواد كيميائية مختلفة مطلوبة لعمليات الغسيل ،
 - أدوات ومعدات الغسيل (مسدس الرش ، دواسة البخار ، الفرش ، الحديد ، وحدات الضغط ، آلات الغسيل ، إلخ) عوامل وحلول التنظيف المختلفة ، معدات تنظيف مختلفة ،
 - آلات طي وتكديس متنوعة ، (
 - معدات الحماية الشخصية: نظارات السلامة ، وحماية الرأس ، والقفازات المطاطية ، وأحذية السلامة ، وعلامات وأشرطة التحذير ، ومطفأة الحريق ، ومجموعة الإسعافات الأولية ، وإجراءات التشغيل القياسية ذات الصلة ، وعينات التقارير
-
- عينة من قائمة المهام ، عينة من سجل حضور الموظفين ، نموذج تقرير الأداء ، نماذج من التقارير المتعلقة بساعات العمل ، كشوف المرتبات ، معلومات الموظف ، إلخ.
 - نموذج طلب نموذج ، سجل عينة المخزون عينة تقرير المخزونات
 - عينة ميزانية الإدارات وعينة سجل الإنفاق
 - قائمة بمواد ومعدات التنظيف المختلفة ، والزبي المعين ، والبياضات ، وقائمة التفقد الخاصة بالتشبيك ، وعينة الغسيل ، وتقرير ملخص التنظيف الجاف والطي والكي ..إلخ
 - فاتورة الغسيل ، قوائم المراجعة ، إلخ.)
-
- مواد النظافة الشخصية (فرشاة ومعجون اسنان ، مزيل للتعرق، ورق تنشيف رطب ...إلخ)

ساعات التدريب

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
100	• الاستعداد للعمل وإدارة طاقم عمل المغسلة / المصبغة	ادارة عمليات الغسيل
60	• ادارة المخزون والتحكم بالتكلفة لقسم الغسيل / المصبغة	
60	• الإشراف على أنشطة الغسيل	
30	• حل مشاكل الضيف	
250		
60	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف	التواصل الفعال
30	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	والحفاظ على معايير الخدمة
90		
25	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
20	• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازي	
40	• اتباع إجراءات السلامة القياسية	
30	• اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	
115		
455	المجموع الكلي	



ظروف وشروط الاداء

- يتم تنفيذ مهام تجهيز معدات ومكان العمل في المنشأة داخلها و / او خارجها / او في مؤسسة تعليمية تقنية و/ او مؤسسة التدريب المهني المختصة بعملية التدريب على التدبير الفندقي .
- يجب الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بممارسة العمل المهني في المنشآت السياحية المختلفة وغير السياحية ، والصادرة عن قانون العمل ووزارة السياحة والاثار والجهات المعنية المختلفة
- يجب أن تكون متطلبات الصحة والسلامة المهنية متوافقة مع التشريعات واللوائح و قواعد الممارسة ، وسياسات وإجراءات السلامة لدى المؤسسات وخصوصاً التشريعات الصادرة عن المؤسسة العامة للغذاء والدواء، قد يشمل ذلك ملابس ومعدات الحماية ، واستخدام الأدوات والمعدات ، وبيئة العمل والسلامة ، والتعامل مع المواد ، و استخدام معدات مكافحة الحرائق ، والإسعافات الأولية في المؤسسات ، والتحكم بالمخاطر والمواد الخطرة.
- يجب اتباع التعليمات والقوانين النازمة للتخلص من النفايات وخصوصاً تلك الصادرة عن وزارة الجهات المعنية(وزارة البيئة ، وزارة السياحة والاثار وغيرها) ذات العلاقة بعمل القطاع السياحي

إرشادات التقييم

- تتم عملية التقييم في غرفة فندقية (صغيرة أو متوسطة) تتوافر فيها معدات وأدوات ومكان لاداء العمل.
- يتم التقييم بناءً على الأدلة المتجمعة من قبل المقيمين خلال عملية التقييم وتشمل معايير الأداء للعمليات (خطوات الأداء)، ومعايير المنتج في النهاية بعد اجراء التنظيف بشكله النهائي
- يتم التقييم خلال وقت العمل أو خارجه ، وقد يكون للمقيّم وحده، أو ضمن مجموعة.
- يتم التقييم لوحدات الكفاية مجتمعه او لكل وحدة على حدى .
- يوفر للمقيّم الأدوات والمعدات والمواد اللازمة لعملية التقييم.
- تتم عملية التقييم من خلال مراقبة وملاحظة الأداء، وتقييم المنتج النهائي. كما قد يطلب من المقيّم الإجابة بشكل فوري أو كتابي أو بالوسيلة المناسبة على أسئلة المقيّم.
- تتضمن المصادر اللازمة للتقييم المواد والأدوات والمعدات الواردة في اي من وحدات الكفاية
- إنشاء تقييمات للمهارات العملية لكل طالب في كل مركز اختبار / تدريب بناءً على هذه المعايير.
- اعداد تقييم الجزء النظري بناء على أسئلة يتم إنشاؤها من قبل هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية ومجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة

مسرد المصطلحات

المصطلحات

المعيار المهني	المعايير المهنية هي تلك المعايير / المقاييس المرجعية المتعلقة بقياس مدى تلبية الفرد لمتطلبات الأداء .
الاطار الوطني الاردني للمؤهلات	اطار وطني للمؤهلات الاردني الاكاديمية والمهنية , يتضمن تصنيفا هرميا لجميع مستويات المؤهلات والشهادات المرتبطة ببرامج التعليم العالي والتعليم العام والتدريب والتعليم المهني والتقني ضمن واصفات لكل مستوى لتحديد المعارف والمهارات والكفايات التي ينبغي أن تكون مرتبطة بالمؤهل
المؤهل	شهادة تمنح لخريج برنامج تعليمي او تدريبي معين له حد ادنى من ساعات التعليم والتدريب .
كفاية	القدرة على أداء نشاط منتج بدرجة إتقان / مستوى أداء بحسب معايير سوق العمل.
وحدة الكفاية	تمثل وحدة الكفاية مهمة رئيسة أو دوراً رئيساً من أدوار شغل العامل في عمل أو مهنة محددة.
عنصر الكفاية	أحد لبنات بناء وحدة الكفاية ويمثل نشاطاً رئيساً أو واجباً من واجبات الشغل الذي تغطيه وحدة الكفاية.
معيار اداء العمليات	محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية العمليات ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.
معيار اداء المنتج	محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية الخدمة / المنتج النهائي ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.
المستوى الفني	تشمل فئة مستوى الفني / التقني الأعمال التي يتطلب إنجازها تطبيق المبادئ والمفاهيم والطرائق والأساليب الإجرائية ذات الصلة بالشغل . ويتطلب هذا توافر مهارات علمية وفنية وأدائية وإشرافية لدى شاغلي الأعمال ضمن هذه الفئة لتمكينهم من فهم طبيعة الأداء وتحليله . وتحديد خطوات الإنجاز ومتابعة تنفيذها وتقييمها . ويمثل العاملون في هذه الفئة حلقة الوصل بين الاختصاصيين والعاملين . ويحتاج العاملون في هذه الفئة إلى تأهيل بمستوى التعليم الجامعي المتوسط وتعادل فئة المستوى الخامس على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .
المستوى المهني	تشمل فئة مستوى العامل المهني الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تغطي إطار المهنة بشكل كامل لدى شاغليها لتمكينهم من ممارسة مهام وواجبات العمل / المهنة بدرجة إتقان بحسب متطلبات سوق العمل، ولتمكينهم من توزيع العمل على المرؤوسين ، وتنمية مهاراتهم . يحتاج

<p>الأفراد في هذه الفئة إلى تأهيل وتعليم مهني يوازي إنهاء مرحلة التعليم الثانوي كأساس كحد أدنى وتعادل المستوى الرابع على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	
<p>تشمل فئة مستوى العامل الماهر الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تتصل بجزء من المهنة ، وليس بإطار المهنة بكامله . لتمكينهم من أداء مهام العمل وواجباته بدرجة اتقان بحسب متطلبات سوق العمل . يحتاج الفرد في هذه الفئة إلى تأهيل مهني مرحلة التعليم الاساسي وتعادل المستوى الثالث على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>مستوى العامل الماهر</p>
<p>تشمل فئة مستوى العامل محدد المهارات الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تتصل بجزء ضيق من المهنة أو الأعمال التي تشمل مهاماً وواجبات روتينية يتطلب إنجازها استخدام أدوات يدوية ومجهود عضلي . ويمكن اكتساب هذه المهارات عن طريق التدريب القصير أو بالخبرة أو بالتعليم الذاتي وتعادل المستوى الثاني على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>مستوى العامل محدد المهارات</p>