



المعايير المهنية

مشرف عامل جلي ادوات المطبخ
مشرف مجهز معدات مطبخ / مشرف ستيوارد /
مشرف موظف تحضيرات المطبخ
Kitchen Steward 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) : إدارة عمليات الإشراف على المطبخ
15	وحدة رقم (2) : ضمان تعزيز التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
18	وحدة رقم (3) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
21	الاجهزة والادوات والمعدات
22	ساعات التدريب
23	المسار الوظيفي
23	ظروف وشروط الاداء
24	ارشادات التقييم
25	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا جعيني / ميسر	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
مشرف موظفي تحضيرات المطبخ - فندق روتانا ارجان	احمد ياسر البستنجي	.1
مشرف موظفي تحضيرات المطبخ - فندق لي رويال	محمد علي الحاج	.2
مشرف موظفي تحضيرات المطبخ - فندق اياس	محمود طفيحة	.3
مشرف موظفي تحضيرات المطبخ - فندق القصر	حمزة خالد برجاس	.4
مشرف موظفي تحضيرات المطبخ - مطعم كوباس	ناجح فرح سالم	.5
مشرف موظفي تحضيرات المطبخ - فندق سانت ريجيس	انس خشاشنة	.6
قائد فريق موظفي تحضيرات المطبخ - فندق سانت ريجيس	ياسر دغش	.7

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 جلي** ادوات المطبخ /مجهز المعدات / مشرف موظف التحضيرات في المطبخ" في المنشآت الصغيرة والمتوسطة 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 بالاشراف وتوكيل المهام لموظفي التحضيرات في المطبخ وتعيين واجباتهم والتشبيك على المعدات والادوات والاجهزة في المطبخ (غازات وطاولات ومصارف وجدران وارفف وخزانات والمعدات والشفاطات ... الخ) ، وإدارة مستودع تجهيزات المطبخ من اجل ضمان سلاسة العمل وتطبيق اجراءات الصحة والسلامة المهنية.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة **للعامل المهني** الذي يقوم بالاشراف وتوكيل المهام لموظفي التحضيرات في المطبخ وتعزيز التواصل الفعال ما بين الموظفين لسلاسة سير العمل مع اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة المهنية.

تطبّق هذه المعايير على العاملين الحاليين أو المحتملين في المنشآت التي يتطلب عملها وجود مشرف مطبخ في المنشآت الصغيرة والمتوسطة والكبيرة ، سواء العاملين بأجر، أو من يرغب بتأسيس شركة صغيرة أو متوسطة لتوفير مثل هذه الخدمات.

نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية

911205	لا يوجد للمشرف وإنما عامل المجلى	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	1
9132045		التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	2
941201		التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	3

المنهجية المستخدمة

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:

- 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 وممكناتها.

JNQF Levels	التصنيف والمستويات المهنية:	
5	وهو بمستوى فني تقني اعلى يتمتع بمعارف علمية اساسية بالاضافة الى القدرات المهنية والادارية المتوفرة في المستويات الاخرى.	الفني
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.	المهني
3	الشخص الذي يتقن جميع المهام والواجبات المطلوبة منه	الماهر
2	الشخص الذي يتقن بعض المهام والواجبات المطلوبة ، أو الشخص الذي يهيء لعمل الماهر ويقوم بالمهام والواجبات الأساسية	محدد المهارات

المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية

المخاطر المهنية

مخاطر ومخاوف على المهنة نفسها

- 1- عدم انخراط الشباب للعمل بها لاعتبارات مختلفة
- 2- صعوبة ومخاطر العمل بالمهنة
- 3- عدم العمل ضمن روح الفريق الواحد

مخاطر على بيئة العمل

- 1- الادارة الغير جيدة
- 2- التجهيزات الغير سليمة
- 3- عدم توفر المساحات الكافية لتجهيزات التنظيف
- 4- الحرائق
- 5- الانزلاقات والكسور
- 6- تباين الثقافات
- 7- 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- الاصوات العالية والضجيج واثره على حاسة السمع
- 3- الضغط النفسي
- 4- الاجهاد وضغط العمل
- 5- العمل لافترات طويلة
- 6- الاصابة بالصعقات الكهربائية
- 7- استنشاق المواد الكيماوية المختلفة وتأثيرها على التنفس
- 8- الحساسيات المختلفة من المواد الكيماوية (مواد التنظيف)
- 9- التعرض للتحرش والعنف والتهديد

مخاطر على التجهيزات

- 1- كسر المعدات وادوات المائدة
- 2- تلف المعدات والادوات
- 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 مزاولة مهنة
- 5- برامج حماية للعاملين بالمهنة
- 6- ان يتم اعتمادها كمهنة خطيرة من قبل وزارة العمل والضمان الاجتماعي

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- استبدال العنصر البشري باجهزة وماكينات
- 8- التوسع الكبير في اعداد المنشآت السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها والنقص في العمالة الراغبة بالعمل بالمهنة

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- الكوفي شوبات السياحية
- 9- الكوفي هاوس
- 10- مدن التسلية والترويح
- 11- مطاعم الوجبات السريعة / الخدمة السريعة
- 12- المطاعم الغير سياحية
- 13- المقاهي الغير سياحية
- 14- الحفلات المختلفة من اعراس ومناسبات
- 15- الكافتيات والمطاعم داخل المستشفيات
- 16- الكافتيات في المدارس والجامعات
- 17- محلات الحلويات
- 18- السفارات
- 19- حفلات ومناسبات خاصة بالمنازل
- 20- الرحلات الجوية
- 21- محطات القطار
- 22- الرحلات البحرية
- 23- الاندية الرياضية

الإطار المرجعي للكفايات المهنية / الفنية

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
إدارة عمليات الإشراف على المطبخ	<ul style="list-style-type: none">• إدارة موظفي المطبخ• مراقبة نظافة منطقة المطبخ والمعدات• مراقبة نظافة منطقة التخزين/ المستودع• إدارة مخزون مستلزمات المطبخ والادوات والمعدات
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 الإشراف على المطبخ

وصف وحدة الكفاية	تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول إدارة عمليات الإشراف على المطبخ مثل إدارة موظفي التحضيرات على المطبخ / عمال المجلى، ونظافة منطقة المطبخ ، والمعدات ، ومنطقة التخزين / المستودعات، وإدارة مخزون لوازم وأدوات ومعدات المطبخ.
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات • إدارة موظفي المطبخ • مراقبة نظافة منطقة المطبخ والمعدات • مراقبة نظافة منطقة التخزين/ المستودع • إدارة مخزون مستلزمات المطبخ والادوات والمعدات
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب بإدارة الموظفين في المطبخ من عمال المجلى ، لضمان تطبيقهم للممارسات السليمة باستخدام الادوات والمعدات والتجهيزات في المطبخ والحفاظ عليها وكذلك استخدام الممارسات المناسبة لتحسين مخزون الإمدادات وأدوات المطبخ والمعدات مما يؤدي بالنهاية الى تخفيض الدوران الوظيفي وكذلك الكلف التشغيلية على صاحب العمل
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	• إدارة موظفي المطبخ • مراقبة نظافة منطقة المطبخ والمعدات • مراقبة نظافة منطقة التخزين/ المستودع • إدارة مخزون مستلزمات المطبخ والادوات والمعدات
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 260 ساعة
4	

معايير الأداء

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
ادارة المطبخ موظفي	1. يعد جدول العمل اليومي والأسبوعي والواجبات التي يجب على الموظفين القيام بها
	2. يعمل ايجاز لموظفي تحضيرات المطبخ عن الواجبات الموكلة اليهم
	3. يحدد العدد المطلوب من موظفي المطبخ ذوي المهارات المناسبة لمنطقة العمل المحددة
	4. يحافظ على العمليات اليومية لجميع مناطق المطبخ وتفويض المسؤوليات اليومية بدقة
	5. يتعامل مع مشاكل الموظفين وحلها مثل التغيب عن العمل وتغيير الجدول الزمني وما إلى ذلك
	6. يتخذ الاجراءات المناسبة وتنظيمها في حال غياب احد الموظفين بشكل طارئ
	7. يبدي الملاحظات للموظفين لمساعدتهم على تحسين أدائهم عند الاقتضاء
	8. يبلغ الإدارة فيما يتعلق بمتطلبات واحتياجات القسم من القوى العاملة
	9. يقدم التوجيه الوظيفي للموظفين خلال فترات الذروة واداء المهام
	10. يشرف على طاقم الموظفين في زيادة جميع الموارد لتحقيق جودة عالية ومراقبة ممتازة للتكلفة
	11. يحدد الاحتياجات التدريبية وتنفيذ خطة تدريب الموظفين

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
مراقبة نظافة منطقة المطبخ والمعدات	1. يتأكد من أن موظفي المطبخ لديهم الموارد والمعدات والأدوات والزي الرسمي اللازم لأداء وظائفهم
	2. يتأكد من ان جداول التنظيف يتم اتباعها واستكمالها وفقاً للمعايير وسياسة مكان العمل
	3. يقوم بتوجيه موظفي المطبخ لجعل عملية التنظيف أكثر كفاءة
	4. يتأكد من أن درجة حرارة الماء والمستويات الكيميائية مناسبة للتنظيف ويتم توثيقها
	5. يتحقق من الاستخدام السليم للمواد الكيميائية ومستلزمات الغسيل والتنظيف

6. يقوم بإدارة نظافة وتعقيم الأواني والفضيات والزجاجيات ومعدات المطبخ الأخرى وفقاً للمعايير	
7. يتحقق من ان معدات المطبخ ، والآلات ، والأجهزة ، وما إلى ذلك تم تنظيفها وتعقيمها بشكل مناسب وفقاً لمعايير مكان العمل	
8. يشرف على تجهيز محطات تجميع جميع الأواني الفضية والأواني الزجاجية والأواني المتسخة	
9. يتأكد من ان جميع الأسطح مثل الطاومات واسطح الطهي ومناطق التقطيع والجدران في المطبخ يتم غسلها وتعقيمها باستخدام مواد التنظيف والمطهرات المناسبة	
10. يحافظ على نظام صحي منظم داخل مناطق المطبخ ضمن قائمة تفقد معتمدة من الادارة	
11. يجري عمليات تفتيش على مناطق المطبخ وإكمال قوائم التفقد الخاصة	
12. يجري عمليات تفتيش روتينية للمنطقة الخلفية من المطبخ واتخاذ الإجراءات التصحيحية حسب الضرورة	
13. يشرف على تعقيم وإغلاق جميع محطات العمل في نهاية يوم العمل أو الوردية	
14. يتأكد من تنظيف الأرضيات والمسارات ومناطق غسل الأطباق وفقاً لإجراءات التشغيل المعيارية	
15. يشرف على التخلص من النفايات والمواد منتهية الصلاحية وفقاً لسياسة إدارة النفايات ومعايير مكان العمل	
16. يتأكد من ان المنتجات أو المواد مثل الزجاجات وصناديق الكرتون وعلب الألمنيوم وما إلى ذلك يتم إعادة تدويرها حيثما ينطبق ذلك ووفقاً لسياسة مكان العمل	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
مراقبة نظافة منطقة المستودع	1. يتأكد من أن جميع أدوات ومعدات المطبخ نظيفة وجافة قبل التخزين ووفقاً لإجراءات التشغيل المعيارية
	2. يشرف على أعمال الصيانة لجميع مناطق التخزين في المستودع
	3. يقوم بالتشبيك وبفحص جميع حاويات الطعام ومناطق التخزين للتأكد من نظافتها وتعقيمها
	4. يتأكد من ان إزالة الجليد من المجمدات/ الفريزرات قد تمت وفقاً لسياسة مكان العمل

5. يتأكد من ان المجمدات والثلاجات والمبردات وجميع مناطق التخزين الاخرى سليمة ونظيفة ومنظفة بطريقة صحيحة	
6. يبلغ عن اية اعطال بحاجة الى الصيانة وفقا لسياسة مكان العمل	
7. يتأكد من تخزين جميع المواد الخطرة في منطقة مخصصة آمنة وبعيداً عن متناول من ليس له علاقة بها	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة مخزون مستلزمات المطبخ والادوات والمعدات	1. يتحقق من أي طلب للمطبخ مع الطاهي من مستلزمات المطبخ والمكونات والمعدات وما إلى ذلك
	2. يراقب كمية الاستهلاك اليومي والأسبوعي ومخزون المستلزمات والموارد في المطبخ
	3. يتحقق من مستوى المخزون الأدنى للوقود / الغاز المستخدم في المطبخ
	4. يضمن صيانة وجرّد جميع معدات المطبخ والأواني والفضيات وأدوات المائدة وفقاً لسياسة وإجراءات مكان العمل
	5. يستبدل الأواني الزجاجية وأدوات المطبخ والأطباق المكسورة أو التالفة وضمان وجود مخزون كافٍ
	6. يتأكد من تخزين جميع الأواني الفضية والخزفية والأواني الأخرى في المكان المحدد لها
	7. يشرف على الصيانة اليومية للأطباق والأواني الفضية وغسلها وتخزينها بالشكل المناسب
	8. يتخذ جميع الإجراءات اللازمة للحد من تكسر وفقدان الفضيات والأواني الزجاجية
	9. يقوم بإعداد تقارير شهرية عن النقص في الأواني الخزفية والفضيات وغيرها من المعدات وبدائل طلبات الشراء وفقاً لسياسة مكان العمل
	10. يقوم برفع طلبات الحصول على لوازم ومواد ومعدات التنظيف وفقاً لإجراءات التشغيل المعيارية لضمان توافرها على مدار الساعة
	11. يحتفظ بسجلات للمشتريات وفقاً لسياسة مكان العمل
	12. يتحقق من أي طلب للمطبخ مع الطاهي من مستلزمات المطبخ والمكونات والمعدات وما إلى ذلك

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى فهم ومعرفة:

1. مقدمة عن صناعة السياحة والضيافة وقطاعي المطاعم والفنادق
2. متطلبات الصحة والسلامة المهنية حسب الاقتضاء في مكان العمل
3. معايير نظافة الأغذية والجودة والسلامة وفقاً لسياسة مكان العمل والجهات الرقابية مثل المؤسسة العامة للغذاء والدواء ووزارة السياحة والاثار
4. طرق حفظ السجلات
5. القيادة الفعالة وتقنيات إدارة الفريق (إجراء إعداد جداول العمل ، استراتيجيات لإدارة مشاكل حضور الموظفين، طرق مراقبة أداء الفريق، القدرة على التدريب تقييم اداء العمل...الخ)
6. تقنيات وإجراءات إدارة المخزون وإجراءات التخزين المختلفة
7. أنواع واستخدامات معدات ومواد التنظيف وإجراءات التفتيش عليها
8. طرق تنظيف وتلميع الأواني والاوناني الزجاجية والفضيات وإجراءات تسلسل غسل أدوات ومعدات وأجهزة المطبخ
9. أنواع مناطق التخزين في المطبخ
10. أنواع النفايات وخصائصها و طرق فرزها والتخلص منها
11. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة واساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

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. التعامل مع الظروف الطارئة
4. تنفيذ التعليمات الصادرة عن الادارة
5. إعداد التقارير والسجلات ذات الصلة
6. تخطيط وترتيب أولويات وتسلسل عمليات العمل لزيادة الكفاءة
7. إدارة الوقت بكفاءة وفعالية
8. تحفيز الفريق لأداء العمل بكل كفاءة
9. اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف والمصطلحات الخاصة بالمهنة

وحدة رقم (2) :ضمان تعزيز 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 والضيوف • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في شرح البروتوكولات المهنية وآداب التواصل الفعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف 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 والضيوف • 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. يرحب بالضيوف على الفور وبشكل مناسب وفقاً لإجراءات مكان العمل
	2. يتواصل مع الضيوف بطريقة مهذبة ومهنية
	3. يبني علاقة فعالة ولكن غير شخصية مع الضيوف
	4. يحدد استياء الضيوف ومعالجة الشكاوى بشكل فعال
	5. يضمن تمرير المعلومات الأساسية في الوقت المناسب
	6. يخاطب الزملاء بطريقة مهنية في جميع الاوقات مع ادراك التنوع الثقافي
	7. يتعامل بكفاءة ومهنية مع شكاوى الموظفين للحفاظ على بيئة عمل صحية
	8. يحافظ على عقلية ايجابية بين الموظفين خلال اداء مهام الخدمة
	9. يضمن تنفيذ المهام بفعالية وكفاءة وفقاً لمعايير وإجراءات العمل
	10. يتأكد من أن أعضاء الفريق يحافظون على آداب السلوك أثناء التفاعل مع بعضهم البعض
	11. يتأكد من أن أعضاء الفريق يقدمون ملاحظات لزملائهم
	12. يشجع التعاون بين موظفي المطبخ والإدارات الأخرى من أجل تلبية احتياجات الضيف
	13. يتواصل بكفاءة مع الطهاة وطاقم الموظفين لضمان تلبية جميع معايير الخدمة وتقديم الافضل

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على آداب السلوك المهنية	1. الحضور للعمل في الوقت المحدد
	2. يتبع الآداب الصحيحة أثناء التفاعل مع الزملاء والرؤساء
	3. يتبع قواعد اللباس وفقاً 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 شفهيًا 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)	تكمن 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. حضور الفحوصات الطبية المنتظمة التي تنظمها الإدارة
	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 ، خطوط الغاز ، الكهرباء المفصولة عن البرادات الخ)

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتبع الإدارة الفعالة للنفايات	1. يحدد ويفصل 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. يقوم بإعادة تدوير النفايات حيثما أمكن ذلك
	5. يتخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي مختوماً وموسوماً على أنه نفايات معدبة وملوثة

المعارف الدائمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى فهم ومعرفة :

1. التشريعات المحلية والقوانين وفقاً لما هو مطلوب
2. إجراءات الصحة والامان والبروتوكولات والسلامة الخاصة بالتداول بالغذاء وفقاً 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 والرؤوساء
3. بيان تأثير عدم الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة

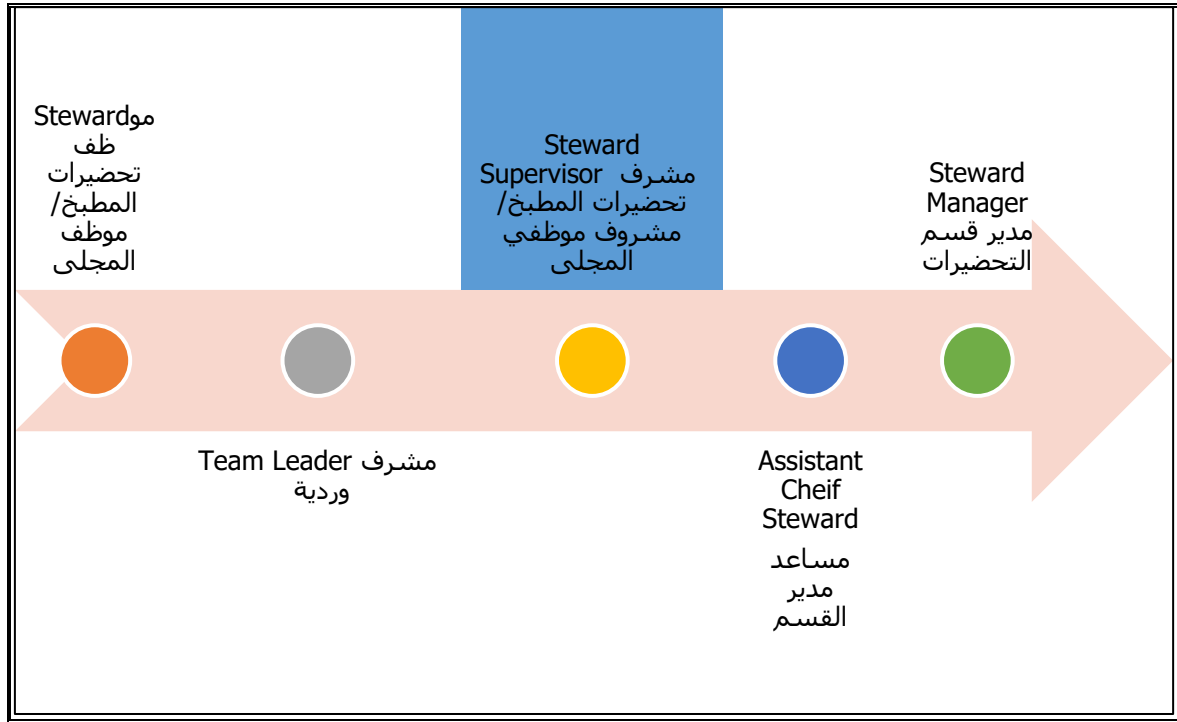
الاجهزة والادوات والمعدات ومواد اخرى:

غسالة الأطباق الأوتوماتيكية
آلة مكعبات الثلج
آلة تنظيف الزجاج
آلة تنظيف الأرضيات
مغاسل لغسيل الأطباق
آلة تلميع الفضة
حاوية القمامة
مجفف
أجهزة مختلفة (فرن ، مقلدة ، شواية ، مجموعة طبخ)، إلخ
حاوية قمامة
معدات الحماية الشخصية: نظارات السلامة ، وحماية الرأس ، والقفازات المطاطية ، وأحذية السلامة
ومطفأة الحريق
العديد من الأواني الزجاجية والفضيات والأواني النحاسية
منظف بخاخ الضغط العالي
مواد التنظيف المختلفة والكيماويات
فوط مختلفة للتلميع
فرشاة للتنظيف
آلة كشط
لوحات ارشادية
كتيب أساسي للإسعافات الأولية أو كتيب تعليمات مع مجموعة الإسعافات الأولية.
مواد النظافة الشخصية (فرشاة ومعجون اسنان ، مزبل للتعرق، ورق تنشيف رطب ...الخ)
مجموعة الوثائق
قائمة بمواد التنظيف
قائمة بجدول الاعمال
قوائم الجرد

ساعات التدريب

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
100	• إدارة موظفي المطبخ	إدارة عمليات الإشراف على المطبخ
60	• مراقبة نظافة منطقة المطبخ والمعدات	
40	• مراقبة نظافة منطقة التخزين/ المستودع	
60	• إدارة مخزون مستلزمات المطبخ والادوات والمعدات	
260		
60	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف	التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
30	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	
90		
25	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
20	• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية	
40	• اتباع إجراءات السلامة القياسية	
30	• اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	
115		
465	المجموع الكلي	

المسار الوظيفي



ظروف وشروط الاداء

- يتم تنفيذ مهام تجهيز معدات ومكان العمل في مطعم داخل او خارج فندق / او في مؤسسة تعليمية تقنية و/ او مؤسسة التدريب المهني المختصة بعملية التدريب.
- 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 ، واستخدام معدات مكافحة الحرائق ، والإسعافات الأولية في المؤسسات ، والتحكم بالمخاطر والمواد الخطرة.
- يجب اتباع التعليمات والقوانين الناظمة 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 مطبخ مطعم (صغير أو متوسط) تتوافر فيه 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
- 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

<p>المرؤوسين ، وتنمية مهاراتهم . يحتاج 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 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>