



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

مدير مطعم – Restaurant Manager

الفهرس

2	فريق العمل
3	كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
3	كلمة رئيس المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
45	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) : تطوير استراتيجيات لتشغيل الاعمال بشكل امن ومريح
14	وحدة رقم (2) :ادارة الموارد والجوانب الادارية والمالية
19	وحدة رقم (2) :بناء وادارة الفريق
23	وحدة رقم (4) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة وسرية المعلومات
27	وحدة رقم (5) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل
31	مفصل اهم المهارات والمعارف والسلوكيات
36	الاجهزة والادوات والمعدات
37	ساعات التدريب
38	المسار الوظيفي
39	ظروف وشروط الاداء
39	ارشادات التقييم
40	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
ميسر - المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا بشارة جعيني	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
مدير مطعم -شركة ركن الاعمال للتجارة والخدمات	رامي الياس غانم قندح	1.
مالك ومدير مطعم نسמת ماديا السياحي	يزن نبيه جريس الحمارنة	2.
مدير مطعم ومدير الافرع / شركة ورق الغار وشركة زيد جميل القسوس وشركاه	احمد مصطفى العامور	3.
مالك ومدير مطعم الحكاية – شركة حكاية نيبو للاستثمارات السياحية	سامر سالم بطرس الطوال	4.
مالك مطعم صانا – شركة هضاب ضانا	بسام فهيم متري الطوال	5.
مدير مطعم ضانا – شركة هضاب ضانا	هاني عواد مفلح السوارية	6.
مدير مطعم – مطعم ايرس / فندق سينشري بارك	حسام حرازنة	7.
مدير مطعم - ناربيش	صدام خليل محمود ابو عيشة	8.

كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية

كلمة رئيس مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة

هدف المعايير

تستخدم هذه المعايير لغايات تقييم العاملين الحاليين أو المحتملين في مهنة " مدير مطعم" 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.

وصف ونطاق هذه المعايير

الوصف المهني: هو الفرد في العمل الذي يطور استراتيجيات لتنمية أعمال المطاعم. فهو يدير الأعمال القائمة و / أو الجديدة بشكل مربح ، إلى جانب إدارة الشؤون المالية والإدارية والأمنية وتطوير أداء العاملين، والالتزام بالتشريعات وضمان تطبيق اجراءات الصحة والسلامة.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة **للعامل الفني** الذي يقوم بادارة العمل في المطعم والاشراف على الموظفين والعمل على تطويرهم و تطوير استراتيجيات لتنمية الأعمال من خلال توظيف الخبرة المهنية المناسبة لضمان توفير خدمات مميزة من ساعة الوصول الى المنشأة لحين المغادرة بتطبيق افضل الممارسات الفنية والمهنية والصحية بما يعود بالفائدة على العمل وزيادة الربحية والانتاجية وتخفيض الكلف التشغيلية ، وتوظيف الايدي العاملة.

تطبق هذه المعايير على العاملين الحاليين أو المحتملين في المنشآت التي يتطلب عملها وجود موظف لادارة المطعم 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 والمرجعيات الفنية		
141203	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	1
1410	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	2
141201/2	التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	3

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 وممكناتها.

التصنيف والمستويات المهنية:		JNQF Levels
الفني	وهو بمستوى فني تقني اعلى يتمتع بمعارف علمية اساسية بالاضافة الى القدرات المهنية والادارية المتوفرة في المستويات الاخرى.	5
المهني	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.	4
الماهر	الشخص الذي يتقن جميع المهام والواجبات المطلوبة منه	3
محدد المهارات	الشخص الذي يتقن بعض المهام والواجبات المطلوبة ، أو الشخص الذي يهيء لعمل الماهر ويقوم بالمهام والواجبات الأساسية	2

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
5. التدفق النقدي الغير ثابت بالمنشأة

مخاطر على بيئة العمل

1. الادارة الغير جيدة
2. التجهيزات الغير سليمة
3. الحرائق
4. الانزلاقات والكسور
5. تباين الثقافات
6. عدم توفر الحماية الكافية للموظفين
7. الدوران الوظيفي المستمر

مخاطر على العاملين في المهنة

1. الاصابات الجسمية (اصابات الظهر، ، اصابات الركبة، الكسور نتيجة للسقوط والانزلاق والاصطدام والجروح)
2. الضغط النفسي
3. الاجهاد وضغط العمل
4. العمل لاوقات طويلة

مخاطر على التجهيزات

1. كسر المعدات
2. تلف المعدات والادوات
3. ضياع المعدات
4. سرقة المعدات

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. احتياطات السلامة
6. مسار وظيفي واضح للتطور
7. خلق فرص للتدريب والتطوير
8. تعزيز التنوع والشمول
9. 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

المخاوف المستقبلية

1. الوضع الاقتصادي للمنشآت الخدمية في اماكن الخدمة.
2. عدم استقرار الوضع التشريعي من قوانين وانظمة وتعليمات وقرارات يكون لها تاثير سلبي على القطاع
3. عدم انخراط القطاع الخاص في عملية التدريب والتوظيف
4. البقاء على رواتب منخفضة
5. بيئة عمل غير صحية
6. ضعف القدرة الشرائية للضيوف
7. التوسع الكبير في اعداد المنشآت السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها
8. عدم وجود برامج سياحية وفعاليات تسوق المطاعم السياحية والماكولات

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 والمنتجعات وغيرها

اماكن العمل المحتملة:

1. الفنادق السياحية
2. الفنادق الشعبية
3. الشقق الفندقية
4. الاجنحة الفندقية
5. المخيمات
6. المنتجعات بكافة انواعها
7. المطاعم السياحية
8. الكوفي شوبات السياحية
9. الكوفي هاوس
10. مدن التسلية والترويح
11. مطاعم الوجبات السريعة / الخدمة السريعة
12. البارات والنوادي الليلية والديسكو
13. المتنزه السياحي
14. المطاعم الغير سياحية
15. المقاهي الغير سياحية
16. الكافتياتريرات والمطاعم داخل المستشفيات
17. محلات الحلويات
18. الرحلات البحرية
19. القطارات

عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
<ul style="list-style-type: none"> • تطوير استراتيجيات لتنمية الأعمال • إدارة الأعمال بكفاءة وبشكل امن 	<p>تطوير استراتيجيات لتشغيل الأعمال التجارية بشكل امن ومريح</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ضمان توافر الموارد لضمان ديمومة العمل بالمطعم • التعامل مع الأمور المالية • إدارة الامور الادارية والتنظيمية للمطعم 	<p>إدارة الموارد والجوانب المالية والإدارية للأعمال</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تطوير فريق العمل (افراد الاشراف والعمليات) • إدارة الفريق بشكل فعال 	<p>بناء وإدارة فريق</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز السلوك المضياف والتواصل الفعال بين فريق العمل وبين الفريق والضيوف • ضمان تقديم الخدمات الخاصة بالجنس والعمر والاشخاص ذوي الاعاقة وفقاً لمتطلبات الضيوف 	<p>التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة وسرية المعلومات</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إنشاء معايير السلامة والحفاظ عليها • إنشاء والحفاظ على مكان عمل صحي • إدارة النفايات والحفاظ على المواد في مكان العمل 	<p>اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل</p>

وحدة رقم (1) تطوير استراتيجيات لتشغيل الأعمال التجارية بشكل امن ومربح	
وصف وحدة الكفاية	تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول تطوير استراتيجيات لتنمية أعمال جديدة أو قائمة وتشغيلها بكفاءة وبشكل مربح.
نطاق وحدة الكفاية	يغطي النطاق ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> • تطوير استراتيجيات لتنمية الأعمال • إدارة الأعمال بكفاءة وبشكل امن
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن اهميتها في تطوير استراتيجيات مختلفة لتنمية الأعمال وتوظيف التقنيات المناسبة لتشغيل الأعمال بكفاءة وربحية
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير استراتيجيات لتنمية الأعمال التجارية • إدارة الأعمال بكفاءة وبشكل امن
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني = (5)	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 100 ساعة

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تطوير استراتيجيات لتنمية الأعمال	1. يحضر خطة عمل للتوسع بالأعمال
	2. يقوم بأعداد خطط ترويجية وخصومات تشجيعية على سبيل المثال من خلال إصدار برامج ولاء للضيوف والاعلان عنها باستخدام كافة وسائل التواصل الاجتماعي
	3. يدرس الأسواق المحلية لاتخاذ قرارات تساعد في تطوير الاعمال ومعرفة الجديد بصناعة المطاعم
	4. يراجع الاستراتيجيات ويعدها وفقا للمستجدات بالسوق للبقاء على اطلاع وتحقيق الأهداف التشغيلية

معايير الأداء والمنتج	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة الأعمال بكفاءة وبشكل امن	1. يضع البروتوكولات والإجراءات والعمليات لكل نشاط في المطعم
	2. يقوم بأعداد خطط عمل للأداء اليومي للعمل في المطعم
	3. يحلل التكلفة التشغيلية لكل نشاط يتم تنفيذه في المطعم
	4. يحدد الاسباب الرئيسية للمشاكل التي تعيق جودة تنفيذ النشاطات
	5. يقوم بإجراء التغييرات المناسبة في الأنشطة ، حيثما كان ذلك مطلوباً ، لتحقيق الكفاءة التشغيلية للمطعم
	6. يستخدم أحدث أنظمة الإدارة للحصول على بيانات التشغيل بشكل دقيق
	7. يجري تقييم للمخاطر بشكل منتظم لتقليل المخاطر
	8. يقوم بأعداد خطة عمل متوقعة وقم بناء عليها بإعداد الميزانية السنوية
	9. يراقب التدفق النقدي للمصاريف (النفقات) واية فروقات والبدء باتخاذ الاجراءات التصحيحية عند الضرورة ووفقا لسياسة مكان العمل
	10. يجري عمليات تدقيق داخلية لتحديد المخالفات

11. يتخذ الإجراءات التصحيحية بشأن حالات عدم المطابقة التي يتم اكتشافها أثناء التدقيق الداخلي والخارجي	
12. يضمن الالتزام بجميع التشريعات القانونية المعمول بها	
13. يضمن التركيز على العملاء والحفاظ على جودة الخدمات المقدمة في المطعم	
14. يشرف على عمليات الترويج والدعاية للعلامة التجارية/ المطعم	
15. يقوم بالابتكار في المنتجات والخدمات التي يقدمها المطعم للبقاء في المنافسة بالسوق وتجاوز توقعات الضيوف	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. التشريعات والمعايير والسياسات واللوائح والإجراءات المتبعة في المنشأة
2. متطلبات الصحة والسلامة المهنية ذات الصلة المطبقة في مكان العمل
3. HACCP (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة) القياسية المتعلقة بإنتاج الغذاء ؛ معايير السلامة والجودة
4. الأدوات والتقنيات اللازمة لجمع المعلومات وإعداد خطة استراتيجية
5. استراتيجيات لبناء الوعي بالعلامة التجارية
6. عملية إجراء مسح السوق وتحليل المنافسين
7. عملية إنشاء إجراءات تشغيل موحدة فعالة
8. المنهجيات المستخدمة لتحديد السبب الجذري للأخطاء والقضاء عليها
9. أساسيات تصميم وتنفيذ نظام الإدارة التنظيمية
10. تقييم المخاطر والتدابير التصحيحية الوقائية
11. تقنيات التنبؤ بالطلب
12. عملية المراجعة الداخلية ودور المراجعة في العمليات الناجحة
13. معايير الصناعة المختلفة لأنواع مختلفة من المنتجات والخدمات
14. طرق لتحسين تجربة الضيف

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية

1. متابعة المواقع ذات الصلة بعمل القطاع للحصول على أحدث المعلومات حول الاتجاهات
2. كتابة إجراءات التشغيل الموحدة للعمليات والأنشطة المختلفة
3. إنشاء تنسيقات التقاط البيانات
4. كتابة التقارير والمراسلات التجارية
5. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة وأساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف
6. إدارة الوقت للقيام بأنشطة متعددة في وقت واحد
7. اتخاذ القرارات بطريقة محددة زمنيا
8. التعامل مع المشاكل الناشئة بين الموظفين الداخليين والضيوف
9. تحليل اتجاهات الصناعة الحالية في تطوير المنتجات ومعايير الخدمة ومتطلبات الضيوف وما يفضلونه

وحدة رقم (2) إدارة الموارد والجوانب المالية والإدارية للأعمال	
تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول إدارة المسؤوليات المالية والإدارية للمؤسسة.	وصف وحدة الكفاية
<ul style="list-style-type: none"> • يغطي النطاق ما يلي: • ضمان توافر الموارد لضمان ديمومة العمل بالمطعم • تولي الامور المالية • إدارة الامور الادارية والتنظيمية للمطعم 	نطاق وحدة الكفاية
تكمُن أهميتها في أداء أنشطة إدارة المخزون واداء المسؤوليات المالية للمطعم مع ضمان تطبيق إجراءات الإدارة بطريقة فعالة	هدف وحدة الكفاية (الأهمية)
<ul style="list-style-type: none"> • ضمان توافر الموارد لضمان ديمومة العمل بالمطعم • التعامل مع الأمور المالية • إدارة الامور الادارية والتنظيمية للمطعم 	عناصر الكفاية لهذه الوحدة
السياحة والضيافة	القطاع
عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 120 ساعة	مستوى المؤهل الوطني = (5)

معايير الأداء

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
ضمان توفر الموارد لديمومة العمل بالمطعم	1. يراقب مستويات المخزون من الإمدادات والمواد مقابل حجم العمل ونمط الاستهلاك وفقا للتقارير المعدة من كافة الاقسام ووفقا لسياسة مكان العمل
	2. يحدد الاحتياجات من المواد والمعدات ومتطلبات الجودة والكميات
	3. يقوم باعداد قائمة باسماء الموردين وخصائصهم (السعر ، الخدمة، التسليم ،...) لتسهيل عملية اختيارهم
	4. يطلب الإمدادات والمواد والمعدات لضمان توافرها على مدار الساعة في المطعم
	5. يتفاوض مع الموردين للحصول على صفقات بافضل الاسعار للموارد المختلفة للمساهمة في التقليل من الكلف التشغيلية للمطعم وفقا لسياسة مكان العمل
	6. يقوم بتنظيم الإمدادات والمواد الجديدة لدعم خطط عمل المطعم في المستقبل
	7. يحتفظ بسجلات المشتريات
	8. يتأكد من أن الموردين يتم الدفع لهم في الوقت المناسب وحسب الاتفاق (المحاسبية)

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تولي الأمور المالية	1. يقوم باعداد الميزانية التقديرية (الايرادات والتكاليف والارباح) بالتنسيق و الاتفاق مع الإدارة العليا
	2. يقوم بمراقبة وحساب التكاليف من خلال مراجعة الكميات والكميات المستخدمة في التحضير لتقليل الفاقد
	3. مراجعة قائمة الطعام والشراب (الكحولي وغير الكحولي) بشكل دوري ومنتظم وتعديل المتغيرات في تسعيرة كلفة الطعام للحفاظ على الربحية
	4. تقديم عروض أسعار للزبائن / العملاء لتنظيم الحفلات / الفعاليات في المطعم أو تقديم خدمات الطعام للحفلات الخارجية

5. يقوم بالإشراف وعلى تجميع دخل اليوم من المبيعات (نقدا ، شيكات) وتفصيل الدفع بالبطاقة الائتمانية و/ او صافي الخدمات المصرفية من أمين الصندوق (الكاشير) مرفقا بها تفصيل النفقات واتخاذ الاجراءات المناسبة لايداعها بالبنك و / او حسب سياسة مكان العمل	
6. متابعة الخصومات والمرتجات على نظام البيع وتحديد الاسباب واتخاذ الاجراء اللازم وفقا لسياسة المطعم	
7. يقوم بالإشراف والمتابعة مع المدير المالي بكل ما يتعلق بالتقارير الخاصة بالإيرادات والمصروفات والارباح في نهاية اليوم / الأسبوع / الشهر / ووفقا لسياسة مكان العمل التنظيمية بهذا الخصوص	
8. يراقب الميزانية وسجلات الموظفين	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة الامور الادارية والتنظيمية للمطعم	1. يلتزم بتطبيق وتنفيذ جميع التشريعات والتعليمات القانونية الخاصة بالمطعم مثل الحصول على التراخيص اللازمة (وزارة وبلدية... الخ) ، تصريح تقديم المشروبات الكحولية والفنانين وامور الصحة والسلامة ومكافحة التلوث وما إلى ذلك.
	2. يتواصل مع الضيوف والموظفين والموردين و مندوبي المبيعات وما إلى ذلك لإدارة العمليات اليومية للمطاعم
	3. يتأكد من أن المطعم قد عمل التامينات اللازمة لتغطية اية امور قد تحدث بالمطعم في حالة تعرض الضيف لاي ضرر (المسؤولية المدنية) و في حالة نشوب حريق ، سرقة وما الى ذلك ويتم تجديدها باستمرار
	4. يقوم بتقديم تقارير المبيعات وسجلات الموظفين إلى الإدارة العليا وقسم التسويق وإطلاعهم على أداء العمل بالمطعم وفقا للانظمة والسياسات المعمول بها في المنشأة
	5. يحافظ ويعمل على منع تسرب الخطط الخاصة بمكان العمل والجديدة للمنافسين في القطاع
	6. يحافظ ويمنع تسرب سياسات مكان العمل مثل استراتيجيات التسعير وسياسات إدارة الإيرادات وخطط التسويق وما إلى ذلك.

7. يتخذ الإجراءات الفورية والمناسبة في حالة حدوث أي انتهاك لحقوق الملكية الفكرية	
8. حماية البيانات الحساسة بكلمات مرور قوية وتغيير كلمات المرور بشكل منتظم	
9. يضمن اتباع السياسات المتعلقة بالمعلومات السرية والخاصة بمكان العمل من قبل جميع الموظفين	
10. يتأكد من حماية المعلومات الشخصية والبيانات المالية الخاصة بالضيف في جميع الأوقات	

المعارف الداعمة :

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة وفهم،

1. الممارسات التشغيلية في صناعة الأغذية والمشروبات المتعلقة بتطوير المنتجات وخدمة العملاء
2. الموارد اللازمة للعمليات التنظيمية على مستويات مختلفة
3. ممارسات إدارة المخزون الفعالة
4. أفضل ممارسات الصناعة فيما يتعلق بالتسعير وتقدير التكلفة والتحكم في التكاليف
5. ممارسات ومنهجيات التفاوض
6. آخر التطورات في الأدوات والمعدات لأعمال المطاعم
7. أحدث ممارسات الإدارة و المبادئ الأساسية للإدارة المالية واعداد الميزانيات
8. أدوات وتقنيات جمع وتحليل البيانات
9. المبادئ التوجيهية القانونية مثل شرط الترخيص لتقديم المشروبات الكحولية ، والعازفين والفنانين وما إلى ذلك
10. سياسات مكان العمل بشأن حقوق الملكية الفكرية والمعلومات السرية والعقوبات المرتبطة بمخالفتها ومدى تأثيرها على العمل

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة كيفية،

1. التفاعل مع مختلف أصحاب المصلحة في العمل
2. التعامل مع المشاكل المتعلقة بالتمويل والإدارة والاتصال والأمن

3. قيادة التميز في العمليات
4. تحديد المشكلة وحلها
5. ممارسة مهارات إعداد التقارير الفعالة لمساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات بسرعة
6. تحديد الموارد المناسبة لإدارة الأعمال بفعالية
7. إنشاء قائمة مهام ذات أولوية لضمان حسن سير الإعداد
8. تحليل اتجاهات الصناعة الحالية وتفضيلات الضيوف
9. تحديد التدابير التي يمكن أن تمنع الانتهاكات المحتملة داخل الفريق والالتزام بتطبيق النظام الداخلي للعمل في المنشأة

وحدة رقم (3) بناء وإدارة فريق العمل

تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول بناء فريق وإدارته من خلال مجموعة من العمليات مثل التوظيف والتدريب ورعاية الأفراد الموهوبين والكفويين	وصف وحدة الكفاية
يغطي النطاق ما يلي: • تطوير فريق العمل (افراد الاشراف والعمليات) • إدارة الفريق بشكل فعال	نطاق وحدة الكفاية
تكمن اهميتها في تطوير فريق عمل اشرافي وتشغيلي يقوم باداء الاعمال بكفاءة وفعالية مما يعمل على خلق بيئة محفزة في مكان العمل تسهم في زيادة الانتاجية وتشغيل ايدي عاملة وتقديم خدمة فعالة للضيوف وتخفيض الكلف التشغيلية على صاحب المطعم	هدف وحدة الكفاية (الأهمية)
• تطوير فريق العمل • إدارة الفريق بشكل فعال	عناصر الكفاية لهذه الوحدة
السياحة والضيافة	القطاع
عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 100 ساعة	مستوى المؤهل الوطني = (5)

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تطوير فريق العمل (افراد الاشراف والعمليات)	1. الإعلان عن الوظائف الشاغرة مع الوصف الوظيفي المناسب لتوظيف موظفين جدد او بدلاء لمن ترك الوظيفة
	2. عمل مقابلات واختيار الافضل وتعيين الموظفين وتوجيههم وتدريبهم على العمل ومعايير الخدمة والجودة مع التركيز على الضيوف
	3. شرح اهمية التطوير المهني وبناء المسار الوظيفي
	4. التأكد من أن الموظفين مرنون بما يكفي لمواجهة العمل اثناء فترات الذروة وايضا الانخفاض في نشاط العمل
	5. تطوير معايير الأداء والمخرجات والمبادئ التوجيهية للسلوك وقواعد اللباس وفقا لمعايير وسياسة مكان العمل
	6. تحديد ومنح الصلاحيات لفريق العمل للتسريع في عملية اخذ القرارات والعمل بكفاءة
	7. تدريب فريق العمل على كيفية الاستفادة من التغذية الراجعة من الضيوف لتحسين معايير الخدمة باستمرار
	8. يشرح لفريق العمل عن متطلبات مخرجات العمل والأهداف ومؤشرات الأداء والحوافز الصادرة عن الادارة العليا
	9. يتأكد من أن فريق العمل يقدم عملا جيدا في الوقت المحدد ويقوم بالإبلاغ عن أي أسباب متوقعة للتأخير
	10. يقوم بتمكين فريق العمل من تطوير طرقهم الخاصة بالعمل وضمن الحدود المتفق عليها
	11. التركيز على شرح اهمية العمل الجماعي لنجاح عمليات تقديم الخدمة الممتازة في المطعم
	12. يحافظ على الانسجام داخل الفريق لتحقيق النتيجة المرجوة

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة الفريق بشكل فعال	1. يراقب أداء الموظفين
	2. يدفع التوجه نحو الهدف وتقديم التغذية الراجعة
	3. يعمل على تحفيز وإلهام الفريق من خلال خلق بيئة عمل إيجابية
	4. يطلع الفريق على ترقيات العمل حيثما أمكن ذلك
	5. يضمن الحفاظ على النزاهة الشخصية والسلوك الأخلاقي
	6. يعزز مبدأ بيئة الثقافة الصحية في مكان العمل
	7. يتأكد من أن أعضاء الفريق يتحملون المسؤولية عن احتياجاتهم للتطوير وتقدير جهودهم المبذولة بهذا الخصوص
	8. يعزز مبدأ الالتزام بمواعيد العمل
	9. إدارة عبء العمل بفعالية
	10. إدارة التنوع في مكان العمل وخلق روح الانتماء لمكان العمل
	11. إدارة جدول النوبات والدفعات للموظفين بفعالية

المعارف الداعمة :

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة وفهم،

1. معايير الأداء في المطعم
2. سياسات الموارد البشرية للشركة
3. تقارير الشركة وهيكل التسلسل الهرمي
4. المتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بإدارة الموظفين في الصناعة / القطاع
5. القيادة الفعالة وممارسات تطوير الفريق
6. متطلبات الموارد البشرية على مستويات مختلفة داخل المطعم
7. إرشادات لصياغة توصيفات وظيفية فعالة
8. فوائد تفويض المسؤوليات

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة كيفية،

1. التفاعل مع مختلف أصحاب المصلحة في العمل
2. تحديد الموارد المناسبة لإدارة الأعمال بكفاءة
3. تحديد أولويات المهام لضمان حسن سير عمل المطعم
4. التعامل مع المشاكل الناشئة مع الموردين وبين الموظفين الداخليين
5. تحفيز الفريق لأداء طاقاته
6. إدارة الفريق بشكل فعال خلال فترات الذروة وانخفاض الاعمال
7. التفكير بشكل استراتيجي

وحدة رقم (4) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة وسرية الضيوف	
وصف وحدة الكفاية	تدور حدة هذه الكفاية حول التواصل الفعال ، والحفاظ على معايير الآداب في مكان العمل
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة الكفايات <ul style="list-style-type: none"> • تعزيز السلوك المضيف والتواصل الفعال بين فريق العمل وبين الفريق والضيوف • ضمان تقديم الخدمات الخاصة بالجنس والعمر والاشخاص ذوي الاعاقة وفقاً لمتطلبات الضيوف
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن اهميتها في تطبيق البروتوكولات المهنية وآداب التواصل الفعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف ووصف طرق إظهار التوعية تجاه مختلف الفئات العمرية والجنس والأشخاص ذوي الإعاقة وبالتالي تحقيق رضا العملاء
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز السلوك المضيف والتواصل الفعال بين فريق العمل وبين الفريق والضيوف • ضمان تقديم الخدمات الخاصة بالجنس والعمر والاشخاص ذوي الاعاقة وفقاً لمتطلبات الضيوف
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني = (5)	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 100 ساعة

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تعزيز السلوك المضيف والتواصل الفعال بين فريق العمل وبين الفريق والضيوف	1. تعزيز بيئة الثقة والاحترام بين جميع زملاء العمل
	2. يتأكد من أن أعضاء الفريق يحافظون على آداب السلوك أثناء التفاعل مع بعضهم البعض
	3. ضمان تمرير المعلومات الأساسية للعمل في الوقت المناسب
	4. خلق ثقافة التعاون والتنسيق والتواصل والتعاون بما يضمن تحقيق الأهداف المشتركة
	5. تعزيز التواصل مع الضيوف بطريقة مهذبة ومهنية
	6. يتأكد من أن فريق العمل يفهم توقعات الضيوف
	7. يتأكد من معالجة استياء الضيوف والشكاوى بشكل فعال
	8. يتأكد من قيام فريق العمل بشرح اية شروط واحكام متعلقة بنوع خدمة معين بوضوح ، والحصول على تعليقات من الضيوف ، وتطوير علاقة جيدة معهم دون التطفل على خصوصيتهم
	9. يبلغ فريق العمل عن الضيوف المتوقعين واحتياجاتهم حسب الاقتضاء
	10. إدارة أي ردود فعل سلبية من الضيوف والعمل على حلها

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
ضمان تقديم الخدمات الخاصة بالجنس والعمر والاشخاص ذوي الاعاقة وفقاً لمتطلبات الضيوف	1. يتأكد من أن جودة المرافق والخدمات المقدمة تلبي احتياجات كل فرد ، سواء كان رجلاً أو امرأة أو طفلاً أو كبار السن.. الخ
	2. يتأكد من أن مكان العمل مصمم بشكل صحيح لتمكين الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة
	3. الالتزام بسياسة الشركة تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة وتجاه التحرش بانواعه
	4. يتأكد من ان الأشخاص ذوي الإعاقة اللذين هم ضمن فريق العمل يتم تدريبهم ومعاملتهم بشكل صحيح دون تحيز
	5. ضمان الاعتراف بمساهمات الأشخاص ذوي الإعاقة ومكافأتهم عليها
	6. تعزيز المعاملة المتساوية للجنسين في مكان العمل

7. توعية الضيوف وفريق العمل بحقوقهم عند الاقتضاء	
8. يضع سياسات لمنع التحرش الجنسي ، الجسدي واللفظي في مكان العمل ووفقا للتشريعات الناظمة بهذا الخصوص	
9. يضع إطار لممارسات العمل مثل ساعات العمل المرنة ، وإجازات الأمومة ، والمغادرات ، وامتيازات النوبات الليلية ، وما الى ذلك بما يتماشى مع الانظمة الداخلية لادارة العمل	
10. ضمان الالتزام بسياسة الشركة تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة	
11. يتأكد من تدريب الأشخاص ذوي الإعاقة ومعاملتهم بشكل صحيح دون تحيز	
12. يتأكد من أن مكان العمل مصمم بشكل صحيح لتمكين الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة	
13. يضمن الاعتراف بمساهمات الأشخاص ذوي الإعاقة والاعتراف بها ومكافأتها	

المعارف الداعمة :

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة وفهم،

1. سياسة مكان العمل في الآداب السلوكية والمهنية
2. سياسة مكان العمل بشأن ممارسات الخدمة التي تراعي الفوارق بين الجنسين
3. المتطلبات الخاصة بالجنس لأنواع مختلفة من الضيوف
4. إرشادات وتعليمات (منع التحرش بانواعه)
5. التسلسل الهرمي التنظيمي
6. معايير جودة الخدمة وفقا لسياسة مكان العمل
7. إجراءات معالجة الشكاوى
8. إجراء إعطاء وتلقي الملاحظات بشكل إيجابي
9. سياسة مكان العمل فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة كيفية،

1. التواصل شفهيأ بطريقة واضحة
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والاقسام الاخرى والضيوف
3. تنفيذ التعليمات الصادرة عن الادارة
4. اتخاذ قرارات سريعة عند الاقتضاء
5. التنسيق مع الإدارات المختلفة لضمان سير العمل بسلاسة
6. إدارة النزاعات وحل المشاكل بين الأفراد

وحدة رقم (5) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل	
تدور حدة هذه الكفاية حول خلق بيئة عمل خالية من المخاطر وامنة إلى جانب الحفاظ على الصحة والنظافة واعتماد الممارسات المستدامة في مكان العمل	وصف وحدة الكفاية
تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> ● إنشاء معايير السلامة والحفاظ عليها ● إنشاء والحفاظ على مكان عمل صحي ● إدارة النفايات والحفاظ على المواد في مكان العمل 	نطاق وحدة الكفاية
تكمن اهميتها في بيان استخدام ممارسات الصحة والنظافة والسلامة المناسبة في مكان العمل وتطبيق الإجراءات الصحية الاحترازية وتوظيف ممارسات إدارة النفايات الفعالة	هدف وحدة الكفاية (الأهمية)
<ul style="list-style-type: none"> ● إنشاء معايير السلامة والحفاظ عليها ● إنشاء والحفاظ على مكان عمل صحي ● إدارة النفايات والحفاظ على المواد في مكان العمل 	عناصر الكفاية لهذه الوحدة
السياحة والضيافة	القطاع
عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 80 ساعة	مستوى المؤهل الوطني = (5)

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إنشاء معايير السلامة والحفاظ عليها	1. تأطير وتعزيز إجراءات السلامة التي يجب على الفريق اتباعها أثناء التعامل مع المواد
	2. ضمان توافر واستخدام معدات الوقاية الشخصية (قفازات ، أقنعة ثلاثية الطبقات ، عباءة طويلة ، أغطية رأس ، نظارات ، نظارات واقية ، أحذية ، إلخ) من قبل الجميع في جميع الأوقات
	3. ضمان استخدام الأقنعة والقفازات وشبكات الشعر وجميع معدات السلامة الأخرى من قبل الموظفين
	4. مراقبة تعقيم جميع نقاط لمس الماكينات التي تتطلب فترات منتظمة
	5. تأكد من عرض لافتات الأمان بشكل صحيح
	6. تأكد من وجود نقطة تفتيش منفصلة عند الدخول والخروج للضيف والموظفين
	7. تأكد من توفير مجموعة الإسعافات الأولية المناسبة في المبنى
	8. ضمان الامتثال لجميع إجراءات السلامة في مكان العمل

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إنشاء والحفاظ على مكان عمل صحي	1. إنشاء دليل الاجراءات التشغيلية للنظافة الشخصية ليتبعه الفريق في جميع الأوقات
	2. تنظيم تدريب توعية للموظفين حول معايير النظافة مثل تعقيم اليدين ومكان العمل وما إلى ذلك.
	3. ضمان الحفاظ على نظافة اليدين من قبل الذات والآخرين عن طريق غسل اليدين باستخدام معقم يحتوي على الكحول
	4. يتأكد من تطهير مكان العمل باستخدام محلول التنظيف المناسب والمطهرات على النحو الموصى به
	5. تصميم أماكن جلوس المطعم بما يتوافق مع معايير الصحة والسلامة

6. يتأكد من عدم وجود تلوث تبادلي للعناصر مثل الأواني ، والبياضات ، والمناشف ، وما إلى ذلك في مكان العمل	
7. يتأكد من أن الفريق يتخلص من النفايات وفقاً للمعايير المحددة	
8. يعمل على تنظيم فحوصات طبية منتظمة للموظفين لمراقبة اية اعراض مرضية مشتبه بها	
9. يتأكد من قيام الفريق بالإبلاغ فوراً عن أي مشكلات صحية شخصية تتعلق بالإصابة أو الطعام أو توجيه الموظفين بالبقاء في المنزل تحت إشراف طبي في حالة المرض	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة النفايات والحفاظ على المواد في مكان العمل	1. جمع المعلومات حول نمط استهلاك الكهرباء واستخدام المواد المختلفة في مكان العمل
	2. اتخاذ الاجراءات المناسبة بناءً على تقارير تدقيق المواد والطاقة
	3. تعزيز استخدام بدائل المواد الصديقة للبيئة
	4. تأطير العمل لتحسين استخدام المواد
	5. التأكد من أن الفريق يحدد ويفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير في مكان العمل
	6. التأكد من التخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي ، مختوم ومُحکم على أنه نفايات معدية
	7. ضمان إعادة تدوير النفايات حيثما أمكن ذلك

المعارف الداعمة :

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة وفهم،

1. التشريعات المحلية والقوانين وفقاً لما هو مطلوب مثل قانون المؤسسة العامة للغذاء والدواء
2. اجراءات الصحة والامان والبروتوكولات والسلامة الخاصة وفقاً لسياسة مكان العمل وبما يتمشى مع القوانين المحلية وتعليمات المنشأة والعمل على تطويرها
3. سياسة مكان العمل بشأن الإبلاغ وإدارة قضايا السلامة

4. أطر HACCP (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة) و ISO 22000 وغيرها من المعايير ذات الصلة بعمل القطاع
5. إجراءات الحفاظ على معايير النظافة في مكان العمل والشخصية والعمل على تطويرها بشكل مستمر
6. تأثير المخاطر العرضية وخسارة الإنتاجية. طرق لتقليل المخاطر العرضية
7. أهمية الفحص الصحي الوقائي والحياة الصحية
8. إجراءات الإبلاغ عن المشكلات الصحية
9. الغرض من معدات الحماية الشخصية واستخدامها
10. إجراءات الإسعافات الأولية الأساسية
11. أهمية وتعليمات التعامل الآمن مع المواد الكيميائية والأحماض وما إلى ذلك
12. تعليمات لتشغيل ومناولة المعدات حسب المعيار
13. إجراءات الطوارئ التي يجب اتباعها في حالة وقوع حادث مثل حوادث الحريق ، وما إلى ذلك.
14. سياسة إدارة النفايات القياسية
15. استخدام معدات مكافحة الحرائق
16. طرق التخلص الآمن من النفايات

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج المرء 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
4. اتخاذ قرارات فعالة أثناء حالات الطوارئ
5. تحديد المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات التصحيحية

تفصيل لاهم المهارات والمعارف والسلوكيات التي تم اعدادها بالتعاون مع الوكالة الإيطالية للتنمية الدولية



POLITECNICO
MILANO 1863
DIPARTIMENTO DI DESIGN



AGENZIA ITALIANA
PER LA COOPERAZIONE
ALLO SVILUPPO

المهارات

Calculated risk /risk management	إدارة المخاطر / المخاطر المحسوبة	تحليلي
Decision making	صناعة القرار	تحليلي
Negotiation	تفاوض	تحليلي
Problem solving	حل المشاكل	تحليلي
Project planning and Management	تخطيط وإدارة المشروع	تحليلي
Reporting	التقارير	تحليلي
Supervising and monitoring	الإشراف والمراقبة	تحليلي
Think analytically	فكر بشكل تحليلي	تحليلي
Time management	إدارة الوقت	تحليلي
Budget management	إدارة الميزانية	عمل
HR management	إدارة الموارد البشرية	عمل
Increase demand, productivity and profit	زيادة الطلب والإنتاجية والربح	عمل
KPIs monitoring (skills)	مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية (المهارات)	عمل
Operation management	إدارة العمليات	عمل
Recruitment	توظيف	عمل
Strategic vision	الرؤية الاستراتيجية	عمل
Supplier management	إدارة الموردين	عمل
Ability to deal with multicultural contexts	القدرة على التعامل مع سياقات متعددة الثقافات	عميل
Assist clients with special needs	مساعدة الضيوف/ الزبائن من ذوي الإعاقة / الاحتياجات الخاصة	عميل
Atmosphere creation	خلق الغلاف الجوي	عميل

Customer care	رعاية الضيف / الزبون	عميل
Customer service	خدمة الزبائن/ الضيف	عميل
Dispute resolution	حل النزاع	عميل
Etiquette	الاتيكييت	عميل
Handle customer complaints and needs	التعامل مع شكاوى الضيوف/ الزبائن واحتياجاتهم	عميل
Identify customer's needs	تحديد احتياجات الضيف / الزبون	عميل
Manage guest requests	إدارة طلبات الضيف	عميل
Measure customer feedback	قياس ملاحظات الضيوف/ الزبائن	عميل
Welcoming	الترحيب	عميل
Communication skills	مهارات التواصل	الضيف / الزبون/ العمل الجماعي
Automated sales and reservations system	نظام البيع والحجز الآلي	رقمي
Online reviews management	إدارة المراجعات عبر الإنترنت	رقمي
Website management	إدارة الموقع الالكتروني	رقمي
Social media management	إدارة مواقع التواصل الإجتماعي	التسويق الرقمي
Take orders manually and electronically	تلقي الطلبات يدويًا وإلكترونيًا	رقمي / تقني
Benchmarking	قياس الاداء	تسويق
Identify and acquire new clients	تحديد واكتساب عملاء جدد	تسويق
Identify target area	تحديد المنطقة المستهدفة	تسويق
Networking	التشبيك	تسويق
Price definition	تعريف وتحديد السعر	تسويق
Public relations	العلاقات العامة	تسويق
Represent the brand	تمثيل العلامة التجارية	تسويق
Upselling skills	مهارات البيع	تسويق
Promotion of tourism	الترويج السياحي	ميركيتينج
Coaching	التدريب	العمل بروح الفريق الواحد
Coordinate activities across departments	تنسيق الأنشطة عبر الإدارات والاقسام المختلفة	العمل بروح الفريق الواحد
Despute resolutions	حل النزاعات	العمل بروح الفريق الواحد

Schedule shifts	جدولة الورديات /نوبات العمل	العمل بروح الفريق الواحد
Team management	ادارة الفريق	العمل بروح الفريق الواحد
Team training	تدريب الفريق	العمل بروح الفريق الواحد
Teambuilding	بناء الفريق	العمل بروح الفريق الواحد
Work in synergy with other teams/departments	العمل بتناغم مع الادارات والاقسام الأخرى	العمل بروح الفريق الواحد
Apply local legislation and laws	تطبيق التشريعات والقوانين المحلية	إصطلاحِيّ
Handle surveillance equipment	التعامل مع معدات المراقبة	إصطلاحِيّ
Health and safety procedures	إجراءات الصحة والسلامة	إصطلاحِيّ
Manage bookings	إدارة الحجوزات	إصطلاحِيّ
Stock management	إدارة المخزون	إصطلاحِيّ
Performing the billing process correctly and effectively	إجراء عملية إعداد الفواتير بشكل صحيح وفعال	التقنية / الرقمية
Collect payment/fees manually and digitally	تحصيل المدفوعات / الرسوم يدويًا ورقميًا	التقنية / الرقمية

المعارف

Data analysis	تحليل البيانات	تحليلي
Risk management	إدارة المخاطر	تحليلي
Survey design	تصميم المسوحات/ الدراسات	تحليلي
Time management	إدارة الوقت	تحليلي
Trend analysis	تحليل الاتجاهات	تحليلي
Budget management	إدارة الميزانية	العمل
Analyze and understand the local market and tourism sector	تحليل وفهم السوق المحلي وقطاع السياحة	عمل
HR management	إدارة الموارد البشرية	عمل
KPIs identification and analysis	تحديد وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية	عمل
Operation management	إدارة العمليات	عمل
Supplier management	إدارة الموردين	عمل
Knowledge of customer care methods	معرفة طرق رعاية الضيوف/ الزبائن	عميل

Knowledge of etiquette	معرفة في الاتيكيت	عميل
National and international food and beverages service standards	معايير خدمة تقديم المأكولات والمشروبات الوطنية والدولية	عميل
Customer relationship management software	برنامج إدارة علاقات الضيوف/ الزبائن	عميل / رقمي
Knowledge of foreign languages	معرفة اللغات الأجنبية الى جانب اللغة الام	الضيف / الزبون/ الفني
Automated sales and reservations system	نظام البيع والحجز الآلي	رقمي
Website management	إدارة الموقع الالكتروني	رقمي
Social media management	إدارة مواقع التواصل الإجتماعي	التسويق الرقمي
Local area tourism industry	صناعة السياحة المحلية	إرث
Social and cultural knowledge	المعرفة الاجتماعية والثقافية	إرث
Account management	ادارة الحسابات	تسويق
Brand management	إدارة العلامات التجارية	تسويق
Identify target area	تحديد المنطقة المستهدفة	تسويق
Price definition	تحديد وتعريف السعر	تسويق
Sales & marketing management	إدارة المبيعات والتسويق	تسويق
Visual content management	إدارة المحتوى المرئي	تسويق
Develop working procedures	تطوير إجراءات العمل	العمل بروح الفريق الواحد
Team management	ادارة الفريق	العمل بروح الفريق الواحد
Comply with F & B safety and hygiene	الامتثال لسلامة الغذاء والشراب والنظافة	إصطلاحِي
Contract policy	سياسة العقود	إصطلاحِي
Develop strategies for accessibility	تطوير استراتيجيات الوصول	إصطلاحِي
First aid and emergency procedures	الإسعافات الأولية وإجراءات الطوارئ	إصطلاحِي
Health and safety procedures	إجراءات الصحة والسلامة	إصطلاحِي
Knowledge of local legislation and laws	معرفة التشريعات والقوانين المحلية	إصطلاحِي
Knowledge of various food storage techniques	معرفة تقنيات تخزين المواد الغذائية المختلفة	إصطلاحِي
Stock management	إدارة المخزون	إصطلاحِي
Surplus and waste management	إدارة الفائض والنفايات	إصطلاحِي

Capable of self-development	قادر على تطوير الذات	تحليلي
Confident	واثق	تحليلي
Flexible	مرن	تحليلي
Focused	القدرة على التركيز	تحليلي
Multitasking	تعدد المهام	تحليلي
Organized	منظم	تحليلي
Proactive	استباقي	عمل
Protect company assets	حماية أصول الشركة	عمل
Charming and dynamic	ديناميكي	عميل
Detail oriented	موجه التفاصيل	عميل
Engaging	الانخراط	عميل
Friendly and helpful	متعاون وودود	عميل
Well-groomed / decent appearance	حسن الإعداد / مظهر لائق	عميل
Act politely and courteously	التصرف بأدب ولطف	عميل
Diplomacy	الدبلوماسية	الضيف / الزبون / العمل الجماعي
Patient	صبور	الضيف / الزبون / العمل الجماعي
Sustainability conscious	الوعي بالاستدامة	إرث
Autonomous	واثق من نفسه	العمل بروح الفريق الواحد
Empathy	متعاطف	العمل بروح الفريق الواحد
Leadership	قيادي	العمل بروح الفريق الواحد
Reliable	موثوق	العمل الجماعي / الضيف / الزبون

الأجهزة والادوات والمعدات والمواد:

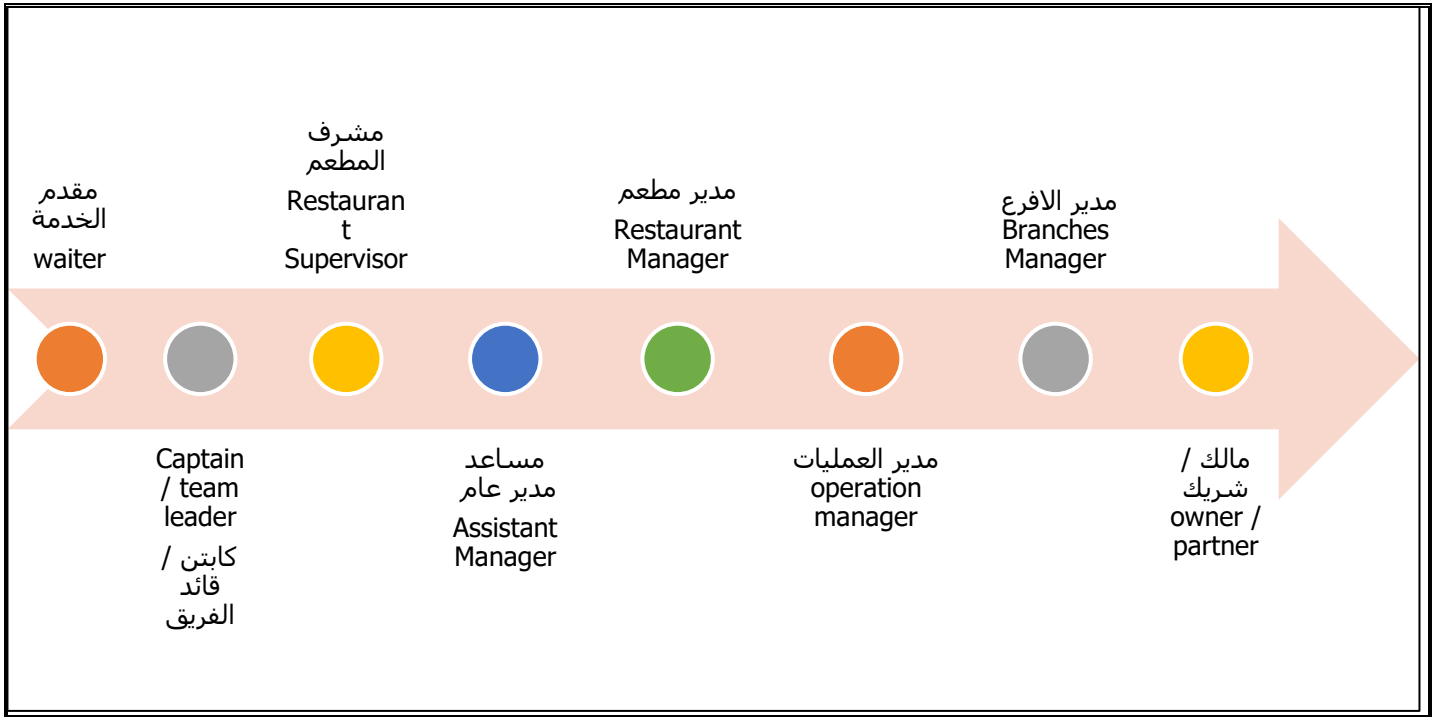
دليل اجراءات التشغيل ، وأنظمة إدارة النماذج ، مخزون المواد ، سجلات الموظفين ، وفواتير الدفع ،
وسجلات مسك الدفاتر ، وإجراءات التشغيل القياسية ذات الصلة ، وإرشادات مؤشر الأداء الرئيسي،
الهيكل التنظيمي ، نموذج ملاحظات الضيوف، نشرات إرشادات وأنظمة حقوق الملكية الفكرية

معدات الحماية الشخصية: نظارات السلامة ، وحماية الرأس ، والقفازات المطاطية ، وأحذية السلامة ،
وعلامات وأشرطة التحذير ، ومطفأة الحريق ، وأدوات الإسعافات الأولية ، وإجراءات التشغيل القياسية
ذات الصلة ، وعينات التقارير

كتيب أساسي للإسعافات الأولية أو كتيب تعليمات مع مجموعة الإسعافات الأولية.

مواد النظافة الشخصية (فرشاة ومعجون اسنان ، مزيل للتعرق، ورق تنشيف رطب ...الخ)

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
60	• تطوير استراتيجيات لتنمية الأعمال	تطوير استراتيجيات لتشغيل الأعمال بشكل امن ومريح
40	• إدارة الأعمال بكفاءة وبشكل امن	
100		
40	• ضمان توافر الموارد لضمان ديمومة العمل بالمطعم	إدارة الموارد والجوانب المالية والإدارية للأعمال
40	• التعامل مع الأمور المالية	
40	• إدارة الامور الادارية والتنظيمية للمطعم	
120		
60	• تطوير فريق العمل (افراد الاشراف والعمليات)	بناء وإدارة فريق
40	• إدارة الفريق بشكل فعال	
100		
80	• تعزيز السلوك المضيف والتواصل الفعال بين فريق العمل وبين الفريق والضيوف	التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة وسرية المعلومات
20	• ضمان تقديم الخدمات الخاصة بالجنس والعمر والاشخاص ذوي الاعاقة وفقاً لمتطلبات الضيوف	
100		
35	• إنشاء معايير السلامة والحفاظ عليها	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل
25	• إنشاء والحفاظ على مكان عمل صحي	
20	• إدارة النفايات والحفاظ على المواد في مكان العمل	
80		
500	المجموع الكلي	



- 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 خدمة العملاء .
- يجب الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بممارسة العمل المهني في المنشآت السياحية المختلفة وغير السياحية ، والصادرة عن قانون العمل ووزارة السياحة والآثار والجهات المعنية المختلفة
- يجب أن تكون متطلبات الصحة والسلامة المهنية متوافقة مع التشريعات واللوائح وقواعد الممارسة ، وسياسات وإجراءات السلامة لدى المؤسسات وخصوصاً التشريعات الصادرة عن المؤسسة العامة بالغذاء والدواء، والدفاع المدني وقد 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 والآثار وغيرها) ذات العلاقة بعمل القطاع السياحي

إرشادات التقييم

- تتم عملية التقييم في مطعم (صغير أو متوسط) تتوفر فيه معدات وأدوات ومكان لاداء العمل.
- يتم التقييم بناءً على الأدلة المتجمعة من قبل المقيمين خلال عملية التقييم وتشمل معايير الأداء للعمليات (خطوات الأداء) من تطوير الاستراتيجيات وادارة فريق العمل ، لضمان تقديم الخدمة الفعالة من قبل الموظفين بشكلها 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

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 اتقان / 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.
معياري أداء العمليات	محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية العمليات ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.
معياري أداء 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 .

<p>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 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>المستوى 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 إتقان 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>