



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 مضيف - نادل ارجيلة / معلم ارجيلة

## 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
7	اماكن العمل المحتملة
8	الاطار المرجعي للكفايات المهنية/ الفنية
9	وحدة رقم (1) : الاستعداد واداء انشطة تحضير وتقديم الخدمة للضيف وانهاء النوبة / الوردية
14	وحدة رقم (2) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
17	وحدة رقم (3) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل
20	الاجهزة والادوات والمعدات
21	ساعات التدريب
22	المسار الوظيفي
23	ظروف وشروط الاداء
23	ارشادات التقييم
24	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
ميسر - المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا بشارة جعيني	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
موظف ارجيلة - مطعم فخرالدين - شركة القصر للمأكولات العربية	سلمان ابو فخر	.1
موظف ارجيلة - شركة ركن الاعمال للتجارة والخدمات	حسن يوسف علي	.2
موظف ارجيلة - مطعم نسومات مادبا السياحي	بسام الصانع	.3
موظف ارجيلة - مطعم الحكايا - شركة حكاية نيبو للاستثمارات السياحية	محمد يوسف محمد اللبادة	.4

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 " مضيف - نادل ارجيلة" 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 الذي يقوم بتقديم خدمة الارجيلة / الشيشة لضيوف المنشأة مع ضمان تطبيق اجراءات وممارسات الصحة والسلامة.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة للعامل الماهر الذي يقوم في العمل بتجهيز الارجيلة وتقديمها للضيوف ضمن المواصفات واشترطات الصحة العامة للتدخين

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

## المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية

### المخاطر المهنية

#### مخاطر ومخاوف على المهنة نفسها

1. عدم الرغبة بالعمل لساعات متأخرة ضمن ورديات
2. البيئة التشريعية وصدور تعليمات تمنع تقديم كافة انواع التبغ في المنشآت السياحية وغير السياحية

#### 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 (الحروق نتيجة للتعامل مع الفحم المشتعل ، اصابات الركبة نتيجة للوقوف)
2. اصابات الجهاز التنفسي والتحسس
3. الضغط النفسي
4. الاجهاد وضغط العمل
5. العمل لاوقات طويلة

#### مخاطر على التجهيزات

1. كسر المعدات والادوات
2. تلف المعدات والادوات والمواد المستخدمة
3. ضياع المعدات والادوات
4. خلطات غير صحية

#### بيئة العمل – ما يجب توفره في بيئة العمل

1. ادارة فعالة

2. اجهزة ومعدات وادوات سليمة
3. ظروف مناسبة من حيث الاجواء.
4. احتياطات السلامة
5. مسار وظيفي واضح للتطور
6. خلق فرص للتدريب والتطوير
7. تعزيز التنوع والشمول
8. 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 للزبون
7. التوسع الكبير في اعداد المنشآت السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها ونقص الايدي العاملة

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. المطاعم السياحية
2. الكوفي شوبات السياحية
3. المقاهي الشعبية
4. المطاعم الغير سياحية
5. الفنادق السياحية
6. الفنادق الغير سياحية
7. الشقق الفندقية
8. الاجنحة الفندقية
9. المخيمات
10. المنتجعات بكافة انواعها
11. بيوت الضيافة
12. الاندية والمجمعات
13. الحفلات الخاصة
14. المزارع السياحية



وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
الاستعداد والتحضير واداء أنشطة تحضير وتقديم الخدمة للضيف وانهاء النوبة / الوردية	<ul style="list-style-type: none"> <li>● التحضير لانشطة عمل اليوم</li> <li>● تقديم الخدمة للضيوف</li> <li>● انهاء الوردية / النوبة / اليوم</li> </ul>
التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء</li> <li>● الحفاظ على آداب السلوك المهنية</li> </ul>
اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل</li> <li>● اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية</li> <li>● اتباع إجراءات السلامة القياسية</li> <li>● اتباع الإدارة الفعالة للنفايات</li> </ul>

**وحدة رقم (1) : التحضير وأداء أنشطة مناولة الأمتعة عند وصول الضيوف ومغادرتهم وانتهاء الوردية**

تدور وحدة نظام التشغيل حول اتخاذ الاجراء المناسب لاداء العمل باستخدام الممارسات السليمة وتقديم الخدمة الفضلى للضيوف	وصف وحدة الكفاية
تغطي هذه الوحدة كفايات: • تحضير غرفة الارجيلة • التحضير لانشطة عمل اليوم • تقديم الخدمة للضيوف • انتهاء الوردية / النوبة / اليوم	نطاق وحدة الكفاية
تكمن اهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب للتحضير لانشطة العمل اليومي واجراءات التعامل مع انواع المعسل والخططات المختلفة وتقديمها الى الضيوف بتطبيق الممارسات السليمة وفقا لسياسة مكان العمل وتعليمات وزارة الصحة بحيث يضمن تقديم خدمة فعالة باستخدام الاجراءات السليمة	هدف وحدة الكفاية (الأهمية)
• تحضير غرفة الارجيلة • التحضير لانشطة عمل اليوم • تقديم الخدمة للضيوف • انتهاء الوردية / النوبة / اليوم	عناصر الكفاية لهذه الوحدة
السياحة والضيافة	القطاع
عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (100) ساعة	مستوى المؤهل الوطني = (3)

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تحضير غرفة الارجيلة	1. يجهز مكان العمل (غرفة الاراجيل) ويتأكد من ان حوض الغسيل الذي يجب ان يكون من الاستانلس استيل مزود بخط مياه ساخن واخر بارد
	2. يتأكد من الشفطات و نظام التهوية والاضاءة مناسبة وتعمل بشكل جيد
	3. يقوم بتنظيف الطاولة التي يتم عليها تحضير انواع التبغ نظيفة وغير قابلة للصدأ
	4. يتأكد من ان الثلاجة تعمل بشكل جيد وتقوم بتبريد المعسل الموضوع فيها وفقا للمواصفات بالاضافة الى حاويات قمامة غير قابلة للاشتعال
	5. يتأكد من ان ادوات ومعدات تنظيف الاراجيل وجهاز تعقيم الارجيلة متوفرة بشكل دائم
	6. يتأكد من ان مكان اشعال الفحم من ضمن الموقع مزود بفواصل بالاضافة الى مدخنة ومروحة شفط تعمل بشكل جيد لمنع اي اثر للادخنة المتصاعدة ، الا اذا كان يتم خارج المنشأة

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
التحضير لانشطة عمل اليوم	1. الحصول على ايجاز عن (اية حجوزات خاصة و/ او طلبات للضيوف/ مناسبات / احتفالات و / او ضيوف مهمين...الخ) من المشرف المسؤول و/ او مدير المنشأة
	2. يتأكد من المتطلبات الخاصة للضيوف ، إن وجدت ويعمل على اتخاذ الاجراء اللازم بشأنها
	3. يتأكد من صلاحية وانتهاء المعسلات المختلفة وجودتها ونكهتها وان يكون من نوعيات مطابقة للمواصفات المقررة في ذلك " حسب المواصفات والمقاييس الاردنية" والتي يتم حفظها داخل ثلاجة تبريد خاصة ويمنع تخزين المواد الغذائية مع التبغ نهائيا.
	4. يقوم باعلام قسم المشتريات في حال وجود اي خلل في المواصفة لاتخاذ اللازم

5. يقوم بتجهيز رؤوس الأرجيلة بأنواع مختلفة من المعسلات والنكهات ويضعها على الارفف الخاصة بها	
6. يتأكد من وجود عدد كاف من البرابيش الصحية والمباسم والتي تكون مغلقة ومغلقة وفقا للمواصفات الصحية المطلوبة	
7. يقوم بإشعال الفحم ضمن المواصفات المطلوبة وتحضيره للاستعمال حيث يمنع استخدام أنواع الفحم الآتية: (الفحم الصناعي والفحم الذي يتم إشعاله بواسطة الوقود أو المواد الكيماوية الأخرى، والفحم الذي تم استخدامه لأي غرض سابق).	

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تقديم الخدمة للضيوف	1. اخذ الطلبات من الكابتن و / او مدير الصالة و / او من جهاز الطلبات الالكتروني حسب النوع والكمية ووفقا لرقم الطاولة
	2. يقوم باستقبال الطلب والبدء بتجهيز الطلب من الأرجيلة وفقا للنوع والنكهة والعدد المطلوب للطاولة الواحدة
	3. احضار الطلب الى الضيوف والقاء التحية عليهم بطريقة لبقة ومهذبة
	4. يتأكد من الطلب من الضيف ويقوم بوضعها في مكان مناسب قريب بحيث لا تؤثر على حركة الضيوف والاشخاص الغير مدخنين على الطاولة نفسها و/ او على الطاولة بالقرب منها
	5. يقوم باعطاء البرابيش للضيف وسؤاله فيما اذا كان يرغب بالمساعدة بإشعال الأرجيلة واذا كانت الاجابة "نعم" يقوم بإشعالها باستخدام اداة الاشعال الالكترونية و/ او يدويا ولكن بطريقة سليمة
	6. يقوم بمراقبة الأرجيلة بعد اشعالها للتشبيك على الفحم واستمراج راي الزبون حول الأرجيلة من حيث "السخونة ، كمية الفحم، الراس ، النكهة ، المباسم ، السحب ... الخ"
	7. يقوم بالتنسيق مع معلم الفحم لضمان ان تكون الاراجيل عاملة بطريقة سليمة
	8. يقوم بالتنسيق والمتابعة مع كابتن الصالة ليقوم باخذ الأرجيلة عند انتها الضيف من استخدامها

9. تحية الضيوف بطريقة لبقة وسؤالهم فيما اذا تم الانتهاء من استخدام الارجيلة و/ او يرغبون بتجديد الراس "واذا كانت الاجابة نعم " يتم اعلام الكابتن لطباعة الطلب الجديد ومن ثمة اخذ الارجيلة وتجديد الراس واعادتها الى الضيف و/ او سحبها واخذها لغرفة الارجيل	
--	--

## معايير الأداء

معايير الأداء والمنتج	عناصر الكفاية
1. يقوم وبعد استلام الارجيلة من الضيف واخذها الى غرفة الارجيلة والعمل على: <ul style="list-style-type: none"> <li>• التخلص من البريش في حاوية القمامة</li> <li>• التخلص من الفحم في الحاوية الغير قابلة للاشتعال</li> <li>• التخلص من ماء الارجيلة وغسلها بمواد التنظيف المناسبة</li> </ul>	انهاء الوردية / النوبة / اليوم
2. تجديد الكميات الناقصة بعد انتهاء النوبة وتجهيز الرؤوس للخدمة التالية و/ او اليوم التالي	
3. غسل رؤوس الارجيلة لازالة الرائحة والنكهة منها بمواد التنظيف المعتمدة والمناسبة	
4. حفظ المعسل والرؤوس المعبأة المتبقية في الثلاجة	
5. القيام بتنظيف غرفة الارجيل "الارضيات ، الارفف، المغسلة .. الخ9	
6. اغلاق الشفطات والمكان	
7. التوقيع / الختم والمغادرة	

## المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. قواعد السلوك التنظيمية وآداب العمل وإرشادات وسياسات الخدمة
2. إجراءات الترحيب بالضيوف وحضورهم وتقديم الخدمة
3. انواع التبغ المختلفة (المعسل) والخلطات واعدادها وفقا للمواصفات والمقاييس الاردنية
4. تقنيات حفظ التبغ

## 5. أنواع الفحم المستخدمة وفقا للمواصفات والمقاييس الاردنية

### المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

1. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
2. التواصل بشكل فعال وودي مع الضيوف والرد على استفساراتهم / طلباتهم
3. إدارة الوقت بشكل فعال للحصول على خدمات سريعة ومحسنة للضيف
4. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة و أساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

وحدة رقم (2) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة

تدور حدة هذه الكفاية حول التواصل الفعال ، والحفاظ على معايير الآداب في مكان العمل	وصف وحدة الكفاية
تكمن اهميتها في شرح البروتوكولات المهنية وآداب التواصل الفعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف ووصف طرق إظهار التوعية تجاه مختلف الفئات العمرية والجنس والأشخاص ذوي الإعاقة	هدف وحدة الكفاية (الأهمية)
<ul style="list-style-type: none"><li>• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف</li><li>• الحفاظ على آداب السلوك المهنية</li></ul>	عناصر الكفاية لهذه الوحدة
السياحة والضيافة	القطاع
عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (80) ساعة	مستوى المؤهل الوطني=(3)

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. يلتزم التعليقات من الضيوف ودمجها لتحسين تجربة الضيف
	7. يضمن تمرير المعلومات الأساسية في الوقت المناسب الى المشرف المسؤول
	8. مخاطبة الزملاء بطريقة مهنية في جميع الاوقات مع ادراك التنوع الثقافي
	9. يحافظ على عقلية ايجابية عند التعامل مع الموظفين الاخرين خلال اداء مهام الخدمة
	10. ينفذ المهام بفعالية وكفاءة وفقاً لمعايير واجراءات العمل
	11. يقوم أعضاء الفريق بتقديم ملاحظات لزملائهم
	12. يحترم ويتبع تعليمات المشرفين ورؤساء العمل
	13. 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 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 بأنواعه	
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 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. 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 المرء في الوظيفة الى معرفة كيفية،

1. التواصل شفهيًا بطريقة واضحة
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والاقسام الأخرى
3. تنفيذ التعليمات الصادرة عن الإدارة

وحدة رقم (3) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة	
تدور حدة هذه الكفاية حول ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر إلى جانب الحفاظ على الصحة والنظافة.	وصف وحدة الكفاية
تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل</li> <li>• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية</li> <li>• اتباع إجراءات السلامة القياسية</li> </ul>	نطاق وحدة الكفاية
تكمن أهميتها 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"> <li>• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل</li> <li>• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية</li> <li>• اتباع إجراءات السلامة القياسية</li> </ul>	عناصر الكفاية لهذه الوحدة
السياحة والضيافة	القطاع
عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 70 ساعة	مستوى المؤهل الوطني = (3)

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	1. يغسل اليدين ويعمهما 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. يعقم جميع الأدوات والمعدات التي تتطلب نقاط اتصال على فترات منتظمة ويتم استخدامها بعد كل استخدام
	4. يتأكد من تنظيف صناديق القمامة بانتظام باتباع جدول النظافة والصيانة
	5. يستخدم معدات الوقاية الشخصية المناسبة (، والأحذية، والإشارات .... وما إلى ذلك) مع مراعاة المهمة التي يتعين القيام بها وبيئة العمل
	6. يتخلص من النفايات وفقا للمعايير المقررة
	7. 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
	2. يبلغ عن قضايا الصحة الشخصية المتعلقة بالإصابة والغذاء والهواء والأمراض المعدية
	3. يبلغ الإدارة 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 (المساعد و/ أو تعطلها)

### المعارف الداعمة :

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة وفهم،

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 المرء في الوظيفة الى معرفة كيفية،

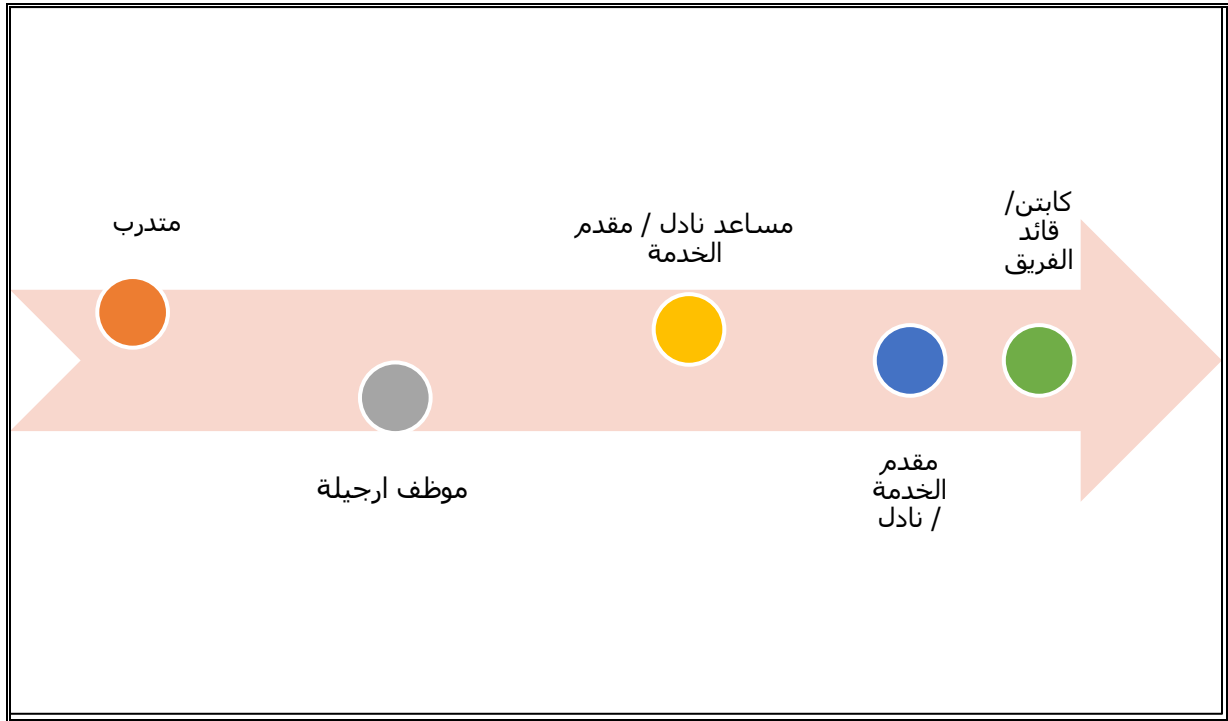
1. قراءة الدليل الاجرائي لمكان العمل والتعليمات والمعلومات المعروضة في مكان العمل
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والرؤساء
3. بيان تأثير عدم الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة

## الاجهزة والادوات والمعدات ومتطلبات اخرى:

- الاراجيل وكافة متعلقاتها من زجاج وبرابيش ومباسم وانواع التبغ المختلفة
- معدات الحماية الشخصية: ، 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

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
20	• تحضير غرفة الارجيلة	الاستعداد والتحضير
30	• التحضير لانشطة عمل اليوم	وانشاء تحضير انشطة وتقديم
30	• تقديم الخدمة للضيوف	الخدمة للضيف
20	• انهاء الوردية / النوبة / اليوم	وانهاء النوبة / الوردية
<b>100</b>		
60	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف	التواصل الفعال
20	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	والحفاظ على معايير الخدمة
<b>80</b>		
25	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	اتباع ممارسات
10	• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية	الصحة والنظافة
15	• اتباع إجراءات السلامة القياسية	والسلامة
<b>70</b>		
<b>250</b>	<b>المجموع الكلي</b>	



## 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 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 ممثل وزارة الصحة ، والمؤسسة العامة للغذاء والدواء ، المواصفات والمقاييس والبلديات المعنية وغيرها
- 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 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 غرفة فندقية (صغيرة أو متوسطة) تتوفر فيها معدات وأدوات ومكان لاداء العمل.
- يتم التقييم بناءً على الأدلة المتجمعة من قبل المقيمين خلال عملية التقييم وتشمل معايير الأداء للعمليات (خطوات الأداء)، وتقديم 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



المعايير المهنية هي تلك المعايير / المقاييس المرجعية المتعلقة بقياس مدى تلبية الفرد لمتطلبات الأداء .	المعيار المهني
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	الاطار الوطني الاردني للمؤهلات
شهادة تمنح لخريج برنامج تعليمي او تدريبي معين له حد ادنى من ساعات التعليم والتدريب .	المؤهل
القدرة على أداء نشاط منتج بدرجة اتقان / مستوى أداء بحسب معايير سوق العمل.	كفاية
تمثل وحدة الكفاية مهمة رئيسة أو دوراً رئيساً من أدوار شغل العامل في عمل أو مهنة محددة.	وحدة الكفاية
أحد لبنات بناء وحدة الكفاية ويمثل نشاطاً رئيساً أو واجباً من واجبات الشغل الذي تغطيه وحدة الكفاية.	عنصر الكفاية
محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية العمليات ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.	معيار اداء العمليات
محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية الخدمة / المنتج النهائي ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.	معيار اداء المنتج
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 الفني

<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>