



# المعايير المهنية موظف / مقدم خدمة توصيل الطلبات



# الفهرس

فريق العمل	2
المقدمة	3
نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية	4
المنهجية المستخدمة	4
الملخص المهني	4
الوصف الوظيفي	5
التصنيف والمستويات المهنية	5
اماكن العمل المحتملة	5
المعارف المطلوبة	6
المخاطر المهنية	7
بيئة العمل	8
التطلعات والمخاوف المستقبلية	8
الاجهزة والادوات والمعدات والمواد الاولية	9
اخلاقيات وسلوكيات المهنة الرئيسية والفرعية	10
الانشطة الرئيسية والفرعية	11
مخطط العمل والمسار الوظيفي	16
المهارات والكفايات الاستخدامية والحياتية	17
طرائق التدريب / اساليب التدريب	18
انماط التدريب	18
الكفايات المهنية	19
معيار مدة التنفيذ ونقل المهارة	25
مواصفات وشروط المدرب	26
مواصفات وشروط المتدرب	26
العلاقات مع الشركاء	27

		عمل	1: فريق ال
		ري ومنسقي الجهة الراعية	1.1: میسـ
ارات قطاع السياحة والضيافة	مستشارة فنية / مجلس مو	اليانا بشارة جعنيني / ميسر	1
السياحة والضيافة	رئیس مجلس مهارات قطاع	محمد فوزي القاسـم / منسـق	2
	التمثيل	اء الممارسين	1.3: الخبر
القصر للاستثمارات السياحية	مسؤول سائقي التوصيل -	عمر عبدالرحيم الشراب	1
طلبات	مدرب اللوجستيات -	عبدالله زكارنة	2
طلبات	مدير الاداء اللوجستي -	سند سطاش	3
طلبات	موظف خدمة توصيل -	حمزة الجوابرة	4
مركز المحيط للأسماك	مدير قسم التوصيل -	محمود العوضي	5
الأولى لخدمات التوصيل المنزلي			6
Delivery One_	مدیر عام -	خالد طلال الخفش	0
مركز المحيط للأسماك الطازجة	سائق توصیل -	عدي جهاد	7
مطعم الضيعة	مدير التوصيل -	محمد الخواجا	
		التسجيل والبيانات	1.4: فريق
		اليانا بشارة جعنيني	1

	2: المقدمة
المهنية والتقنية:	2.1: كلمة معالي وزير العمل/ رئيس مجلس تنمية وتطوير المهارات
1 11 .	
وزير العمل	
	2.2: رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
	.2.2 رئيس هيئه تنهيه وتطوير انههارات انههليه والتعليه
متطويد الموادات المونية والتقنية	رئيس هيئة تنمية
وتطوير المهارات المهنية والتقنية	رئيس هيئة تنمية
وتطوير المهارات المهنية والتقنية	
وتطوير المهارات المهنية والتقنية	رئيس هيئة تنمية 2.2: رئيس مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة
وتطوير المهارات المهنية والتقنية	
وتطوير المهارات المهنية والتقنية	
وتطوير المهارات المهنية والتقنية	

	على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية	3: نظرة
لا يوجد	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	3.1
لا يوجد	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	3.2
لا يوجد	التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	3.3

#### 4: المنهجية المستخدمة

دأبت هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية وبالتعاون 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 انشطة ومجموعات اعمال رئيسية وفرعية.
- تحليل الممكنات الاخرى والمهمة للمهنة والتي تعتبر متطلبات لهيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية.
  - تطویر معاییر مهنیة بکل کفایات المهنة ومعارفها وممکناتها.

# 5: الملخص المهني لمهنة موظف / سائق توصيل الطلبات



# 5.1: الوصف المهني:

هو الشخص الذي يقوم بتوصيل الطلبات وتسلميها الى العملاء (العملاء) بأمان وكفاءة الي الموقع المحدد في الإطار الزمني المطلوب ووفقا لسياسة واجراءات مكان العمل

JNQF	يف والمستويات المهنية:	5.2: التصن
Levels		
5	وهو بمستوى فني تقني اعلى يتمتع بمعارف علمية اساسية بالاضافة الى	الفني
	القدرات المهنية والادارية المتوفرة في المستويات الاخرى.	
4	وهو العامل المهني الذي لديه القدرة على تنفيذ جميع المهارات والمعارف	المهني
	والسلوكيات المطلوبة في مهنة موظف توصيل الطلبات مضافا لها مهام ادارية	
	واحترافية تمكنه من ادارة وتأسيس مشروع سياحي ناجح.	
3	الشخص الذي يتقن جميع المهام والواجبات المطلوبة منه	الماهر
2	الشخص الذي يتقن بعض المهام والواجبات المطلوبة ، أو الشخص الذي	محدد
	يهيء لعمل الماهر ويقوم بالمهام والواجبات الأساسية	المهارات

# 5.3: اماكن العمل المحتملة:

- 1- شركات توصيل الطلبات المختلفة
  - 2- الفنادق السياحية
    - 3- الشقق الفندقية
    - 4- الاجنحة الفندقية
  - 5- المطاعم السياحية
  - 6- الكوفي شوبات السياحية
- 7- مطاعم الوجبات السريعة / الخدمة السريعة السياحية والغير سياحية
  - 8- الكوفي شوبات والمقاهي الغير سياحية
  - 9- الكافتيريات والمطاعم داخل المستشفيات
    - 10- محلات الحلويات
    - 11- محلات تنظيف الملابس
  - 12- العمل عن طريق التطبيقات التي تقدم خدمة المبيعات اونلاين
    - 13- محلات الهايبر ماركت
    - 14- البقالات والسوبر ماركت
      - 15- خدمة توصيل البريد
    - 16- محلات التجميل والاكسسوارات
      - 17- خدمة التوصيل من المنزل
        - 18- محلات الورود

#### 5.4: المعارف المطلوبة من موظف توصيل الطلبات :

- 1. قيادة المركبات المختلفة (الصغيرة و/او الدراجات)
  - 2. خدمة العملاء واليات التواصل والاتصال
- 3. إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بالمنشأة/ بمكان العمل المتعلقة بسلامة الأغذية وجودتها ، ومعالجة الطلبات ، والجداول الزمنية للتسليم لمسافات محددة
  - 4. تقنيات التعامل مع الأطعمة والمشروبات (مثل التحكم في درجة حرارة التخزين)
- 5. إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بالمنشأة / مكان العمل المتعلقة بقيادة السيارة وإدارة وقت التسليم وإدارة النقد اليومية
  - معايير سلامة الأغذية والنظافة وفقا للتعليمات
  - 7. متطلبات سلامة الغذاء وطرق التعبئة والتغليف
- 8. معايير سلامة المركبات ومعايير الصيانة وفقا للوائح الإجراءات والتشغيل القياسية الخاصة بالمنشأة / مكان العمل
  - 9. خطوات إجراء الفحص الروتيني للسيارة في بداية اليوم ونهايته
    - 10. اجراء عملية تنظيف وتعقيم السيارة حسب المعايير
  - 11. تقنيات الصيانة الوقائية للمركبة واجراء اصلاحات طفيفة للمركبة
  - 12. أهمية وطرق تحقيق كفاءة الوقود (كميات استهلاك الوقود والمتطلبات الأخرى للمركبة)
    - 13. قائمة التحقق من وثائق السيارة
    - 14. المعرفة بكيفية قراءة خرائط المدينة ، والطرق ، وحالة الطريق
- 15. إجراء تخطيط طرق الحركة من خلال استخدام تطبيق GPS خرائط المواقع الكترونيا لتحديد ازدحام الطريق ومعرفة الطرق المختصرة لتسليم الطلب باسرع وقت
  - 16. متطلبات الملصقات الغذائبة
  - 17. إجراء التحقق من الطلب مع الفاتورة
  - 18. إجراءات مناولة وتخزين عبوات المواد الغذائية أثناء النقل
  - 19. تقنيات تحميل وتفريغ وتخزين العبوات لمنع الانسكاب أثناء القيادة وتلف المواد الهشة مثل الزجاج
    - 20. استخدام تطبيق توصيل الطعام الخاص بالمنشأة / مكان العمل
      - 21. طرق الدفع الرقمية وتحصيل المدفوعات
        - 22. تقنيات التعامل مع شكاوي العملاء
          - 23. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
            - 24. اجراءات الاسعافات الاولية
              - 25. اجراءات الطوارئ
            - 26. مهارات الدفاع عن النفس

- 27. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة والمعدات والادوات المستخدمة باللغة الانجليزية
  - 28. المعرفة باساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع العملاء

#### 5.5: المخاطر المهنية

#### 5.5.1: مخاطر ومخاوف على المهنة نفسها

- 1- ضعف الطلب من المنشآت
  - 2- ارتفاع اسعار الوقود
- 3- الحالات الطارئة والاغلاقات
  - 4- الحوادث
- 5- عدم المصداقية في الطلبات التي يتم ايصالها "جودة الطلبات"
  - 6- زيادة شركات التوصيل وعدد العاملين بها
    - 7- الاحوال الجوية المتغيرة
    - 8- عدم استقرار البيئة التشريعية

#### 5.5.2: مخاطر على بيئة العمل

- 1- الادارة الغير جيدة
- 2- التجهيزات الغير سليمة (من مركبات وادوات مستخدمة في عملية التوصيل)
  - 3- الحوادث
  - 4- عدم توفر الحماية الكافية

#### 5.5.3: مخاطر على العاملين في المهنة

- 1- الاصابات الجسمية نتيجة للحوادث (اصابات الظهر، ضربات الشمس، اصابات الركبة، الكسور نتيجة للاصطدام)
  - 2- الضغط النفسي
  - 3- الاجهاد وضغط العمل
  - 4- العمل لاوقات طويلة
  - التعرض للاعتداء من العملاء
  - التعرض للاصابة بالمرض نتيجة لمتغيرات وعوامل الطقس

#### 5.5.4: مخاطر على التجهيزات

- 1- تلف التجهيزات (صندوق الطلبات) وبالتالي تلف الاغذية
  - 2- قدم المركبات المستخدمة بالتوصيل
    - 3- عدم صيانة المركبات بشكل دوري
  - لاجهزة الالكترونية الخاصة بتسليم الطلبات
    - 5- سرقة المعدات

- 6- تلف الزي الرسمي
- 7- انقطاع شبكة الانترنت

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

- 1- ادارة فعالة
- 2- مركبات واجهزة ومعدات وادوات سليمة
  - 3- احتياطات السلامة
  - 4- بيئة تشريعية مستقرة.
  - 5- مسار وظيفي واضح للتطور
  - 6- خلق فرص للتدريب والتطوير
- 7- ايجاد حوافز للموظفين لزيادة الانتاج ( مادية و وجدانية )

#### 7: التطلعات والمخاوف المستقبلية:

# 7.1: التطلعات المستقبلية

- 1- نمو القطاع اعتمادا على عدد الزوار والطلبات
- 2- ممارسات السياحة المستدامة والحفاظ على البيئة
  - 3- معاهد واكاديميات تدريب متخصصة
  - 4- برامج مهنية للتطوير ذات جودة عالية
  - 5- حصول العاملين على شهادة مزاولة مهنة
    - 6- برامج حماية للعاملين بالمهنة
- 7- خضوع العاملين للتامين الصحي والضمان الاجتماعي

# 7.2: المخاوف المستقبلية

- الوضع الاقتصادي للمنشآت الخدمية في اماكن الخدمة.
  - 2- عدم استقرار الوضع التشريعي
  - 3- عدم التطور في الخدمة المقدمة
  - 4- زيادة المنافسة من قبل تطبيقات توصيل الطعام

8: الاجهزة والادوات والمعدات:
8.1: ادوات ومعدات عامة
مواد ومعدات تنظيف المركبات المختلفة
حاويات وصناديق ومستلزمات مختلفة
ماكنة البطاقات الإلكترونية
هاتف خلوي / ایباد
المعقمات المختلفة
.8.2 : معدات
معدات الحماية الموحدة والشخصية (نظارات السلامة ، وحماية الرأس ، والقفازات المطاطية ، وأحذية السلامة
، وعلامات وأشرطة التحذير ، ومطفأة الحريق)
8.3: الملابس
التقيد بملابس العمل الموحدة "زي رسمي"
8.4.: مجموعة الوثائق
مستندات المركبات المختلفة
قائمة فحص صيانة المركبات
دفتر فواتير
نموذج ملاحظات

9: اخلاق وسلوكيات المهنة					
		9.1: سلوكيات واخلاق عامة			
الاخلاص	الامانه	الصدق			
النظافة	القدرة على تقدير الذات	قابل لتطوير الذات			
المرونة	الثقة	يراعي مشاعر الاخرين			
ذو ترکیز	اجتماعي	مهندم / المظهر اللائق			
ایجابي	مضطلع	محفز ذاتيا			
مثابر	خلاق	السيطرة على نوبات الغضب			
منظم	محترم	ھادئ			
الذاكرة الجيدة	واعي بيئيا	متجاوب			
		9.2: سلوك واخلاقيات المهنة			
التهذيب	القدرة على حل المشكلات	الالتزام باوامر العمل			
اللباقة	القوة	الدبلوماسية بالتعامل			
متفهم	فعال	تقبل الاخرين			
مبتكر وخلاق	الفراسة وسرعة البديهة	مستمع جيد			
موثوق به	مهارات الاتصال	سـهل الوصول اليه			
الصبر	قابل على التعلم من الخبراء والمختصين	قادر على القيام بمهام متعددة			
نشيط	يتحمل المسؤولية	قوي الملاحظة			
متعدد الثقافات	قادر على تحليل الاولويات	متعاطف			
محترف / مهني	متعاون	شغوف			

1: الانشطة والمهارات المهنية الرئيسية والفرعية	LO
10: الحفاظ على مكان عمل امن وصحي	.1
.10.1 الحفاظ على النظافة الشخصية ومظهر نظيف وانيق ولائق	.1
.10.1 استخدام الممارسات الصحية الامنة عند التداول بالغذاء والشراب (استلام وتوصيل)	.2
.10.1 تحديد اجراءات الصحة والسلامة وفقا للتعليمات والتشريعات ذات الصلة ببيئة العمل	.3
.10.1 تحديد وتولي اجراءات التعامل مع مخاطر الصحة والسلامة في حدود القدرة الذاتية ومسؤولية العمل	.4
.10.1 ضمان الاستخدام الامن للادوات والمعدات وتنظيفها وصيانتها وتخزينها	.5
.10.1 يتعامل مع الاخطار والمخاطر في مكان العمل وفقا للعوامل الجوية وحالة الطرق	.6
.10.1 اتباع اجراءات الطوارئ عند حدوث طارئ ( اسعافات اولية ، حرائق ، حوادث ،الخ)	.7
.10.1 يتعرف على اجراءات الطوارئ وابلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب	.8
.10.1 الاتصال بالجهات المختصة في حالة الطوارئ	.9
10.1.1 التقيد باجراءات السلامة العامة	0
10.1.1 استخدام الملابس الواقية المناسبة وفقا للبروتوكولات المعتمدة	1
10.1.1 عمل تقييم يومي للمركبة من خلال قائمة تفقد لتفادي وقوع اية حوادث	.2
10.1.1 احترام خصوصية الاخرين في مكان العمل وعند التعامل مع العملاء	.3
10.1.1 اجراء الفحوصات الطبية التي تقرها الادارة ووفقا للبروتوكولات الخاصة بمكان العمل	4
10.1.1 ابلاغ الادارة العليا في حالة الاصابة و/ او اصابة اي زميل بالعمل	.5
10.1.1 اتباع إجراءات التباعد الاجتماعي عند تسليم الطلبات بطريقة تحمي الجميع بما في ذلك العملاء ووفقا	6
لرغبة العملاء / العميل	
10.1.1 اتباع إجراءات استخدام معدات ومواد التنظيف والتعقيم وتنفيذ إجراءات الوقاية من العدوى وفقا	7
لاجراءات وتعليمات مكان العمل	

### 10.2: فحص المركبة قبل القيام بتوصيل الطلبات / بدء مناوبة العمل

- 10.2.1 إجراء فحوصات الصيانة الروتينية للمركبة المستخدمة مثل مستوى الوقود وحالة تشغيل الزامور والفرامل والاضاءة والاطارات ...الخ وفقا لتعليمات مكان العمل و إرشادات الصحة والسلامة قبل المغادرة لتسليم الطلبات
- 10.2.2 تاكد من توافر وصلاحية جميع المستندات (الرخص) المتعلقة بالمركبة وفقا للمعايير المطلوبة ومتطلبات مكان العمل
- 10.2.3 قم بتنظيف السيارة وفقا لإجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بمكان العمل أو دليل مستخدم السيارة
  - 10.2.4 سجل أي مشاكل فنية تم ملاحظتها أثناء فحص وتنظيف السيارة أو أثناء الرحلة السابقة
- 10.2.5 الإبلاغ عن العيوب الحالية أو المحتملة (للمشرف الرئيسـي) بالتفصيل لتحديد ملاءمة الطريق للمركبة
- 10.2.6 تحقق من صندوق توصيل طلبات الطعام وانه لا يوجد به اي تلف و / او وبقايا طعام ،او فتات او سوائل

- 10.2.7 تحقق من صندوق توصيل طلبات الطعام للتأكد من وضعه بشكل صحيح على مركبة التوصيل المستخدمة (السيارة / الدراجة)
- 10.2.8 تعقيم صندوق توصيل الطعام ومعدات التوصيل والمركبة وفقا لمعايير الصحة والنظافة ومتطلبات مكان العمل
  - 10.2.9 إبلاغ الادارة و او المشرف الرئيسي بأي متطلبات مثل إعادة تعبئة الوقود أو اصلاح المركبة ...الخ

#### 10.3: الاستعداد لبدء العمل واستلام الطلبات

- 10.3.1 ارتداء الزي الرسمي المناسب ومعدات الحماية الشخصية مثل القناع والقفازات وما إلى ذلك وفقًا لاجراءات وتعليمات مكان العمل
- / الحصول على تفاصيل العملاء وطلبات الطعام والشراب التي سيتم تسليمها مثل (اسم العميل / المنشأة / الجهة المراد استلام الطلب منها ، موقع التسليم ، والفاتورة ، وطريقة الدفع ، وتعليمات التسليم ، والطلبات الخاصة ، إلخ.)
- 10.3.3 تحديث التفاصيل الخاصة بالطلبات على التطبيق / البرنامج ، إن أمكن ووفقا لاجراءات وتعليمات مكان العمل
  - 10.3.4 تجهيز بطاقة السحب / آلة الدفع الالكترونية وتفاصيل المحفظة الرقمية ، إذا لزم الأمر
    - 10.3.5 تاكد من ان الهاتف المحمول والايباد مشحونة وجاهزة للاستعمال
      - 10.3.6 تأكد بان نظام ال GPS وتطبيق الطلبات يعملان بكفاءة
    - 10.3.7 اجمع الطلبات بعناية من منطقة التجهيز / الاستلام بمكان العمل
- 10.3.8 تنسيق خط المسير لتسليم الطلبات بناء على موقع تسليم الطلبات ووقتها ومواعيد تسليمها المتوقعة بالتنسيق مع موزع الطلبات / المشرف المسؤول
  - 10.3.9 تأكد من وجود مبلغ كاف من الكاش بناءً على مبلغ الشراء / الفواتير
- 10.3.10 تحقق من عدد جميع الطلبات بشكل فردي حسب الفاتورة قبل مغادرة منطقة الاستلام من مكان العمل
- 10.3.11 تأكد من أن الطلب يحتوي على كافة المرافقات اللازمة ( أدوات مائدة ،مناديل وتوابل مناسبة وما إلى ذلك).
- 10.3.12 تأكد من أن الأطعمة والمشروبات معبأة ومغلفة بشكل صحيح (غير مفتوحة ، او تسرب ، ومتينة في حالة المواد الهشة مثل الزجاج)
  - 10.3.13 تنظيم الطلبات حسب (البارد والساخن ، موقع وموعد التسليم والأولوية)
- 10.3.14 قم بتخزين الطلبات الجاهزة للتسليم بأمان في صندوق السيارة وبغطاء مناسب لمنع التلف أثناء النقل و / او مثبته بطريقة صحيحة في صندوق الطلبات على الدراجة
  - 10.3.15 استخدام الأكياس الباردة والساخنة المعزولة لحفظ الطعام في درجة حرارة مناسبة

#### 10.4: اتباع معايير السلامة بالقيادة على الطرق

- 10.4.1 الالتزام بقوانين القيادة والسير على الطرقات
- 10.4.2 الالتزام بخط المسير وان اضطررت قم بتغيير الخط بأمان وبسرعة مناسبة وفقا لظروف الطريق
- 10.4.3 تجاوز مستخدمي الطريق الآخرين بشكل قانوني وآمن وباستخدام الإشارات الصحيحة (على سبيل المثال ، استخدام الغمازات أثناء الانعطاف يسارا / يمينا)
- 10.4.4 التحكم في الحد الأقصى للسرعة والمسافة بالنسبة للمركبات الأخرى أمامك وخلفك وعلى الجانبين والحفاظ على مسافة آمنة
- 10.4.5 قم بالضغط على مكابح السيارة / الدراجة بطريقة تتناسب مع حالة الطقس وظروف القيادة والمسافة المتاحة للضغط على المكابح
  - 10.4.6 إبلاغ الشركة عن أي حوادث طرق ومخالفات فورية

#### 10.5: تسليم الطلبات وجمع المدفوعات

- 10.5.1 قم بالقيادة بحذر لتجنب تلف أو انسكاب عبوات طلبات الطعام التي سيتم تسليمها
- 10.5.2 التواصل مع العميل بواسطة الهاتف و/ او الرسائل والتعريف بالنفس وموعد الوصول ونوع الطلب
- 10.5.3 عند الوصول الى الوجهه قم بالقاء التحية على العميل بطريقة لبقة ومهذبة ووفقا لمعايير مكان العمل
  - 10.5.4 قم بتعقيم اليدين ومعدات التوصيل قبل تسليم الطلب للعميل
- 10.5.5 قم بتسليم الطلبات بأمان من خلال الاعتناء بشكل خاص بالأشياء السائلة أو الهشة القابلة للكسر بعد الوصول إلى وجهة التسليم
- 10.5.6 قم بالتاكد من ان الطلبات الساخنة والباردة مفصولة بطريقة صحيحة ووفقا لاجراءات ومتطلبات العمل
  - 10.5.7 تقديم تعليمات للعملاء فيما يتعلق بالتعامل الآمن مع العبوات
- 10.5.8 قم بالحفاظ على مسافة امنة من العميل وقم بوضع الطلب في حقيبة خارج الباب ، إذا لزم الأمر ووفقا لاجراءات وتعليمات مكان العمل ورغبة العميل
- 10.5.9 ابلغ العميل بالمبلغ المستحق والمطلوب إذا لم يكن الطلب مدفوعا مسبقا، واذا كان الدفع نقدا او باستخدام بطاقة ائتمان
  - 10.5.10 قم بمحاسبة العميل وارجاع ما تبقى من النقد ان وجد / منحه ايصالا بالدفع / الفاتورة
    - 10.5.11 تسجيل جميع معلومات الدفع للطلبات التي تم تسليمها
- 10.5.12 تحديث حالة التسليم بعد تسليم كل طلب على النظام / التطبيق الخاص بالطلبات ووفقا لاجراءات وتعليمات مكان العمل
- 10.5.13 الإجابة على أسئلة العملاء / العملاء واعلامهم بان الرد على اية شكاوى من خلال رابط على التطبيق و / او التواصل مع مركز الاتصال و/ او وفقا لسياسة مكان العمل
  - 10.5.14 شكر العملاء وتوديعهم بطريقة لبقة

# 10.6: احراءات ما بعد الخدمة (النوبة / اليوم) / بعد تسليم الطلبات

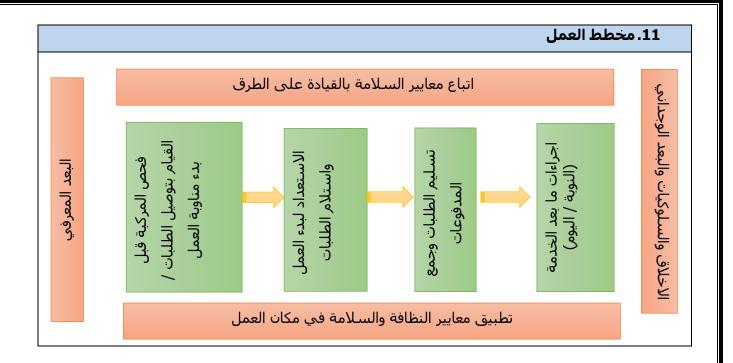
- 10.6.1 تأكد من عدم وجود المزيد من الطلبات في انتظار التسليم
- 10.6.2 تأكد بان المشرف قد اعلمك بان دوامك / نوبتك لهذا اليوم قد انتهت
- 10.6.3 الإبلاغ عن أي شيء محدد قد حدث اثناء المناوبة ويتعلق بالعمل ، مثل حالة الطريق ، والعملاء الغير ودودين ، وما إلى ذلك.
  - 10.6.4 ابلاغ المشرف المسؤول عن أي خطأ / مشكلة فنية قد حدثت أثناء التسليم
- 10.6.5 قم بتدوين القراءات الموجودة في دفتر سجل السيارة لحساب استهلاك الوقود ومتوسط المسافة المقطوعة بالسيارة
  - 10.6.6 قم بتسليم العهدة / الكاش للشخص المسؤول و/ او وفقا لسياسة مكان العمل

#### 10.7: تواصل بشكل فعال مع العملاء والزملاء والرؤساء

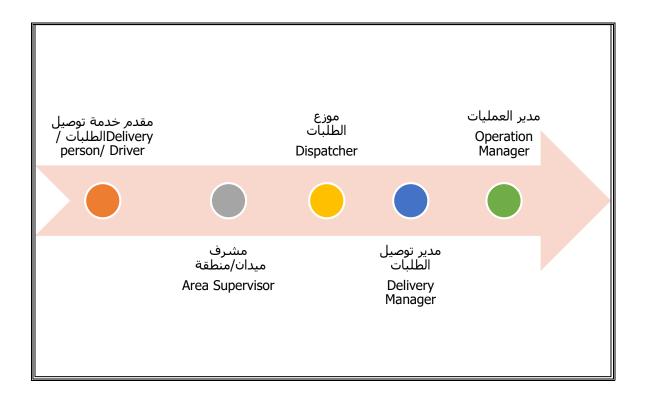
- 10.7.1 الترحيب بالعملاء على الفور وبشكل مناسب وفقًا لإجراءات مكان العمل
  - 10.7.2 التواصل مع العملاء بطريقة مهذبة ومهنية
  - 10.7.3 بناء علاقة فعالة ولكن غير شخصية مع العملاء / العملاء
  - 10.7.4 إبلاغ العملاء بأي مشكلة مسبقا بما في ذلك أي تطورات تتعلق بهم
    - 10.7.5 التماس التعليقات من العملاء ودمجها لتحسين تجربتهم
    - 10.7.6 ايصال أي تعليقات سلبية يتم تلقيها من العملاء إلى الادارة
    - 10.7.7 نقل المعلومات الأساسية إلى الزملاء في الوقت المناسب
    - 10.7.8 الإبلاغ عن أي مشاكل في مكان العمل إلى الرئيس على الفور

#### 10.8: اخلاقيات العمل

- 10.8.1 تأكد من حماية المعلومات الشخصية والبيانات المالية الخاصة بالعملاء في جميع الأوقات
- 10.8.2 تأكد من التخلص المناسب من معلومات العملاء مثل تفاصيل حجز الطلبات وقسائم بطاقة الائتمان وما إلى ذلك
  - 10.8.3 حضور العمل بالوقت المحدد وارتداء ملابس نظيفة (زي رسمي) وفقا لمتطلبات مكان العمل
    - 10.8.4 عدم استخدام المعدات لاية اغراض غير مهيأة للاداء داخل وخارج اوقات العمل
      - 10.8.5 إتباع التعليمات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة
      - 10.8.6 اتبع تعليمات الخدمة الحساسة للجنس والعمر في جميع الأوقات
        - 10.8.7 التزام بتعليمات مكان العمل المتعلقة بمنع التحرش
        - 10.8.8 تقديم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة ، إذا لزم الأمر



# 11.1. المسار الوظيفي



				12: المهارات والكفايات الاستخدامية والحياتية
محدود المهارة	ماهر	مهني	فني	12.1: التواصل
x	х	х	х	12.1.1: التعبير عن النفس شفوياً (مهارات الاستماع والتحدث)
x	х	x	х	12.1.2: التعبير عن النفس كتابياً (مهارات القراءة والكتابة)
-	х	x	х	12.1.3: التفاعل اللغوي الابداعي في سياقات ثقافية ومجتمعية
				وعملية مختلفة
х	x	х	X	12.1.4: التواصل الغير لفظي
-	X	x	х	12.1.5: التواصل بلغة الجسد
-	X	х	х	12.1.6: التواصل من خلال البروتوكولات –تقنيات الخدمة- والاتكيت.
محدود المهارة	ماهر	مهني	فني	12.2: العمل الجماعي (العمل ضمن الفريق)
-	-	x	X	12.2.1: بناء وإدارة الفريق
x	X	X	X	12.2.2: الأدوار ضمن فريق العمل
х	X	х	X	12.2.3: أن يكون عضواً فعالاً ضمن الفريق
x	X	x	Х	12.2.4: إدارة الوقت
-	X	X	X	12.2.5: ادارة الموارد المالية
-	-	х	X	12.2.6: ادارة الموارد البشرية
-	X	X	X	12.2.7: ادارة العلاقات مع الفرق الاخرى
محدود المهارة	ماهر	مهني	فني	12.3: التسويق الذاتي
x	X	X	Х	12.3.1: كتابة السيرة الذاتية
X	X	X	X	12.3.2: كتابة رسالة الغلاف
X	X	X	X	12.3.3: مهارات مقابلات العمل
-	X	X	X	12.3.4: مهارات العرض
محدود المهارة	ماهر	مهني	فني	12.4: حل المشاكل
-	-	X	Х	12.4.1: تحديد وتحليل مشاكل العمل
-	-	X	Х	12.4.2: النظر في الخيارات وتقديم الحلول
-	-	X	X	12.4.3: تقييم النتائج واتخاذ القرارات
-	-	X	X	12.4.4: حل النزاع
محدود المهارة	ماهر	مهني	فني	12.5: ريادة الأعمال
X	X	X	X	12.5.1: استكشاف الذات
X	X	х	Х	12.5.2: الإبداع والابتكار
-	-	х	Х	12.5.3: تخطيط وإدارة المشاريع
-	-	X	X	12.5.4: المخاطرة المحسوبة

-	-	x	X	12.5.5: التشبيك
محدود المهارة	ماهر	مهني	فني	12.6: مهارت الحاسوب/ الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
X	Х	х	х	12.6.1: إتقان تطبيقات الحاسوب الأساسية
X	Х	х	х	12.6.2: استخدام شبكة الانترنت
X	Х	х	х	12.6.3: استخدام تطبيقات الهواتف الذكية
-	Х	х	х	12.6.4: استخدام منصات التسويق الالكتروني
محدود المهارة	ماهر	مهني	فني	12.7: اللغة الانجليزية
X	Х	х	х	12.7.1: مهارات التواصل الأساسية
-	X	x	X	12.7.2: إتقان المصطلحات والمفاهيم الفنية الأساسية

بتدريب / اساليب التدريب	13: طرائق ال
ä	13.1: المحاضر
لذهني	13.2: العصف ا
ت النقاشية	13.3: الجلسار
لحالة	13.4: دراسة ا
ت العملية	13.5: التطبيقا
شكلات	13.6: حل المن
ت العمل	13.7: مجموعا

14: انماط التدريب	
يجب	يجب استخدام نمط التدريب التشاركي للتدريب على المهن السياحية في
14.1: التدريب التشاركي : تخصم	تخصصات الخدمة للوحدات التدريبية المشتركة بحيث يكون التدريب مناصفة ما
بین ہ	بين مواقع العمل ومزود التدريب في هذا المجال .
<b>14.2: التدريب في مواقع</b> عند ت	عند تطبيق الوحدات التدريبية المتخصصة يجب ان يكون التدريب في موقع العمل
العمل: لمواج	لمواجهة ظروف العمل الفعلية.

المهنية	كفايات	15: الد
ىلىمات د	اتباء تد	:15.1

# 15.1: اتباع تعليمات ومتطلبات العمل التنطيمية والتشريعية (صحة ، سلامة، نظافة، ممارسات العمل الامنة، الامتثال للتشريعات)

# الانشطة ذات العلاقة

10.1.2 استخدام الممارسات الصحية الامنة عند التداول	10.1.1 الحفاظ على النظافة الشخصية ومظهر
بالغذاء والشراب (استلام وتوصيل)	نظيف وانيق ولائق
10.1.4 تحديد وتولي اجراءات التعامل مع مخاطر الصحة	10.1.3 تحديد اجراءات الصحة والسلامة وفقا
والسلامة في حدود القدرة الذاتية ومسؤولية العمل	للتعليمات والتشريعات ذات الصلة ببيئة العمل
10.1.6 يتعامل مع الاخطار والمخاطر في مكان العمل وفقا	10.1.5 ضمان الاستخدام الامن للادوات
للعوامل الجوية وحالة الطرق	والمعدات وتنظيفها وصيانتها وتخزينها
10.1.8 يتعرف على اجراءات الطوارئ وابلاغ الشخص	10.1.7 اتباع اجراءات الطوارئ عند حدوث طارئ
المعني في الوقت المناسب	( اسعافات اولية ، حرائق ، حوادث ،الخ)
10.1.10 التقيد باجراءات السلامة العامة	10.1.9 الاتصال بالجهات المختصة في حالة
التعيد بجراءات السعمة العامة	الطوارئ
10.1.13 احترام خصوصية الاخرين في مكان العمل وعند	10.1.11 استخدام الملابس الواقية المناسبة
التعامل مع العملاء	وفقا للبروتوكولات المعتمدة
10.1.15 ابلاغ الادارة العليا في حالة الاصابة و/ او اصابة اي	10.1.14 اجراء الفحوصات الطبية التي تقرها
زميل بالعمل	الادارة ووفقا للبروتوكولات الخاصة بمكان العمل
10.1.17 اتباع إجراءات استخدام معدات ومواد التنظيف	10.1.16 اتباع إجراءات التباعد الاجتماعي عند
والتعقيم وتنفيذ إجراءات الوقاية من العدوى وفقا لاجراءات	تسليم الطلبات بطريقة تحمي الجميع بما في
وتعليمات مكان العمل	ذلك العملاء ووفقا لرغبة العملاء / العميل
	10.8.3 حضور العمل بالوقت المحدد وارتداء
10.8.5 إتباع التعليمات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة	ملابس نظيفة (زي رسمي) وفقا لمتطلبات مكان
	العمل
10.8.7 التزام بتعليمات مكان العمل المتعلقة بمنع التحرش	10.8.6 اتبع تعليمات الخدمة الحساسة للجنس
	والعمر في جميع الأوقات
	1.111 1

# معايير الاداء

- 15.1.1: تطبيق اجراءات وتعليمات العمل وفقا لسياسة ومكان العمل
  - 15.1.2: تطبيق التشريعات المحلية والقوانين وفقا لما هو مطلوب
- 15.1.3: تطبيق اجراءات الصحة والامان والبروتوكولات والسلامة الخاصة بالتداول بالغذاء وفقا لسياسة مكان العمل وبما يتماشى مع القوانين المحلية وتعليمات المنشأة

15.1.4: تطبيق الاجراءات والتعليمات الخاصة بالتصرف مع المخاطر والحالات الطارئة وفقا لما لسياسة مكان العمل
15.1.5: الالتزام باوامر العمل
15.1.6: توضيح ما قد يترتب من عواقب عن عدم الالتزام بتعليمات ومتطلبات العمل
15.1.7: تنفيذ ممارسات العمل الامنة وفقا للتعليمات ولوائح مكان العمل
15.1.8: التعامل مع الاصابات والمخاطر بطريقة مهنية سليمة
15.1.9: استخدام الملابس الواقية لانجاز المهام عند الضرورة
15.1.10: اتباع سياسة مكان العمل للابلاغ عن اية مشكلات متعلقة بالسلامة والصحة في مكان العمل
15.1.11: يطبق اجراءات مكان العمل المتعلقة بالتحرش والتعامل مع الاشخاص ذوي الاعاقة

	,	15.2: تجهيز السيارة قبل البدء بتسليم الطلبان
		الانشطة ذات العلاقة
إجراء فحوصات الصيانة الروتينية للمركبة	10.2.1	
المستخدمة مثل مستوى الوقود وحالة تشغيل		10.1.12 عمل تقييم يومي للمركبة من خلال قائمة
الزامور والفرامل والاضاءة والاطاراتالخ وفقا		تفقد لتفادي وقوع اية حوادث
لتعليمات مكان العمل و إرشادات الصحة والسلامة		تفقد تتفادي وقوع ايه حوادت
قبل المغادرة لتسليم الطلبات		
قم بتنظيف السيارة وفقا لإجراءات التشغيل	10.2.3	10.2.2 تاكد من توافر وصلاحية جميع المستندات
الموحدة الخاصة بمكان العمل أو دليل مستخدم		(الرخص) المتعلقة بالمركبة وفقا للمعايير
السيارة		المطلوبة ومتطلبات مكان العمل
الإبلاغ عن العيوب الحالية أو المحتملة (للمشرف	10 2 5	10.2.4 سجل أي مشاكل فنية تم ملاحظتها أثناء
الرئيسي) بالتفصيل لتحديد ملاءمة الطريق للمركبة	10.2.3	فحص وتنظيف السيارة أو أثناء الرحلة
الرئيستي) بالتفظيل لتحديد ملاءمه الطريق للمرتبة		السابقة
إبلاغ الادارة و او المشرف الرئيسي بأي متطلبات	10 2 0	10.2.8 تعقيم صندوق توصيل الطعام ومعدات
إبلاغ الادارة و أو المسرف الرئيسي باي منطبات مثل إعادة تعبئة الوقود أو اصلاح المركبةالخ	10.2.9	التوصيل والمركبة وفقا لمعايير الصحة
منل إعادة تعبيه الوقود أو أصلاح المرحبةالح		والنظافة ومتطلبات مكان العمل
		معايير الاداء
15.2.1: يشرح كيفية التحقق من المستندات ذات الصلة والمركبة أيضًا		
15.2.2: يطبق الممارسات المناسبة للتحقق من صلاحية وتوافر مختلف مستندات مركبة التوصيل		
15.2.3: اجراء التفتيش المناسب للمركبة في بداية اليوم ونهايته (التفتيش الروتيني)		
15.2.4: شرح الصيانة العامة وإجراءات تشغيل مركبة توصيل الطلبات		
15.2.5: تطبيق التقنيات المناسبة لأداء أنشطة إدارة العيوب في السيارة		
15.2.6: إجراء التنظيف والتعقيم لصناديق التوصيل و المركبة		

15.2.7: تحضير تقرير للمشـرف حول العيوب ومتطلبات الوقود وغيرها المحتملة

15.2.8: يناقش طرق وأهمية تنظيف وتعقيم مركبات التوصيل مع صندوق توصيل الطعام

15.3: تنفيذ التعليمات / الأنشطة للتحضير لتوصيل الطلبات		
	الانشطة ذات العلاقة	
10.2.7 تحقق من صندوق توصيل طلبات الطعام للتأكد من وضعه بشكل صحيح على مركبة التوصيل المستخدمة (السيارة / الدراجة)	10.2.6 تحقق من صندوق توصيل طلبات الطعام وانه لا يوجد به اي تلف و / او وبقايا طعام ،او فتات او سـوائل	
10.3.2 الحصول على تفاصيل العملاء وطلبات الطعام والشراب التي سيتم تسليمها مثل (اسم العميل / المنشأة / الجهة المراد استلام الطلب منها ، موقع التسليم ، والفاتورة ، وطريقة الدفع ، وتعليمات التسليم ، والطلبات الخاصة ، إلخ.)  10.3.4 تجهيز بطاقة السحب / آلة الدفع الالكترونية	10.3.1 ارتداء الزي الرسمي المناسب ومعدات الحماية الشخصية مثل القناع والقفازات وما إلى ذلك وفقًا لاجراءات وتعليمات مكان العمل 10.3.3 تحديث التفاصيل الخاصة بالطلبات على التطبيق / البرنامج ، إن أمكن ووفقا لاجراءات وتعليمات	
وتفاصيل المحفظة الرقمية ، إذا لزم الأمر 10.3.6 تأكد بان نظام ال GPS وتطبيق الطلبات يعملان بكفاءة	مكان العمل 10.3.5 تاكد من ان الهاتف المحمول والايباد مشحونة وجاهزة للاستعمال	
10.3.8 تنسيق خط المسير لتسليم الطلبات بناء على موقع تسليم الطلبات ووقتها ومواعيد تسليمها المتوقعة بالتنسيق مع موزع الطلبات / المشرف المسؤول تحقق من عدد جميع الطلبات بشكل فردي	10.3.7 اجمع الطلبات بعناية من منطقة التجهيز / الاستلام بمكان العمل	
حسب الفاتورة قبل مغادرة منطقة الاستلام من مكان العمل	10.3.9 تأكد من وجود مبلغ كاف من الكاش بناءً على مبلغ الشراء / الفواتير	
10.3.12 تأكد من أن الأطعمة والمشروبات معبأة ومغلفة بشكل صحيح (غير مفتوحة ، او تسرب ، ومتينة في حالة المواد الهشة مثل الزجاج)	10.3.11 تأكد من أن الطلب يحتوي على كافة المرافقات اللازمة ( أدوات مائدة ،مناديل وتوابل مناسبة وما إلى ذلك).	
10.3.14 قم بتخزين الطلبات الجاهزة للتسليم بأمان في صندوق السيارة وبغطاء مناسب لمنع التلف أثناء النقل و / او مثبته بطريقة صحيحة في صندوق الطلبات على الدراجة	10.3.13 تنظيم الطلبات حسب (البارد والساخن ، موقع وموعد التسليم والأولوية)	
	10.3.15 استخدام الأكياس الباردة والساخنة المعزولة لحفظ الطعام في درجة حرارة مناسبة	

معايير الاداء
15.3.1: صندوق توصيل الطلبات معقم ونظيف وموضوع بشكل صحيح في مكانه بالمركبة
15.3.2: يرتدي الزي الرسمي للعمل ومعدات الحماية الشخصية إلخ
15.3.3: سرد تفاصيل العملاء ومعلومات الطلب المطلوب للتسليم
15.3.4: يشرح كيفية تشغيل واستخدام مختلف التطبيقات والأدوات والمعدات مثل آلة تمرير البطاقة ، خريطة
المدينة ، نظام تحديد المواقع إلخ المستخدمة في توصيل الطلبات
15.3.5: يشرح كيفية تشغيل الاجهزة الالكترونية وتحديث تفاصيل العميل / الطلب
15.3.6: توظيف الممارسات المناسبة للتحقق من الطلبات المسلمة مع الفاتورة وعددها ونوعها والمرافقات
المطلوبة معها
15.3.7: يشرح إجراءات التعامل والتخزين وحفظ الطلبات وفقا للتعليمات لمنع التلف اثناء عملية النقل والتوصيل
15.3.8: يشرح أهمية تنظيم الطلبات و الحفاظ على درجة حرارة مناسبة لها اثناء عملية التوصيل ووفقا للتعليمات

	15.4: الالتزام بقواعد المرور/ السير		
	الانشطة ذات العلاقة		
10.4.2 الالتزام بخط المسير وان اضطررت قم بتغيير الخط بأمان وبسرعة مناسبة وفقا لظروف الطريق 10.4.4 التحكم في الحد الأقصى للسرعة والمسافة	10.4.1 الالتزام بقوانين القيادة والسير على الطرقات 10.4.3 تجاوز مستخدمي الطريق الآخرين بشكل قانوني وآمن وباستخدام الإشارات الصحيحة (على		
بالنسبة للمركبات الأخرى أمامك وخلفك وعلى الجانبين والحفاظ على مسافة آمنة	سبيل المثال ، استخدام الغمازات أثناء الانعطاف يسارا / يمينا)  10.4.5 قم بالضغط على مكابح السيارة / الدراجة		
10.4.6 إبلاغ الشركة عن أي حوادث طرق ومخالفات فورية	بطريقة تتناسب مع حالة الطقس وظروف القيادة والمسافة المتاحة للضغط على المكابح		
	عبوات طلبات الطعام التي سيتم تسليمها		
	معايير الاداء		
ام الاشارات الصحيحة والتعامل مع الظروف الجوية المختلفة والتحكم في التوجيه والفرامل بشكل صحيح لتنظيم السرعة	15.4.3: يشرح كيفية الاستخدام المناسب للمسرع وضمان توقف السيارة بأمان.		
، حادث او طارئ بالمركبة للادارة	15.4.4: يشرح اهمية اتباع التعليمات للابلاغ عن اي حادث او طارئ بالمركبة للادارة		

15.5: اداء نشاط توصيل الطلبات وتلقي المدفوعات		
	الانشطة ذات العلاقة	
10.5.3 عند الوصول الى الوجهه قم بالقاء التحية على	10.5.2 التواصل مع العميل بواسطة الهاتف و/ او	
العميل بطريقة لبقة ومهذبة ووفقا لمعايير مكان العمل	الرسائل والتعريف بالنفس وموعد الوصول ونوع الطلب	
10.5.5 قم بتسليم الطلبات بأمان من خلال الاعتناء بشكل خاص بالأشياء السائلة أو الهشة القابلة للكسر بعد الوصول إلى وجهة التسليم	10.5.4 قم بتعقيم اليدين ومعدات التوصيل قبل تسليم الطلب للعميل	
	10.5.6 قم بالتاكد من ان الطلبات الساخنة والباردة	
10.5.7 تقديم تعليمات للعملاء فيما يتعلق بالتعامل الآمن مع العبوات	مفصولة بطريقة صحيحة ووفقا لاجراءات ومتطلبات العمل	
10.5.9 ابلغ العميل بالمبلغ المستحق والمطلوب إذا لم	10.5.8 قم بالحفاظ على مسافة امنة من العميل وقم	
يكن الطلب مدفوعا مسبقا، واذا كان الدفع نقدا او	بوضع الطلب في حقيبة خارج الباب ، إذا لزم الأمر ووفقا	
باستخدام بطاقة ائتمان	لاجراءات وتعليمات مكان العمل ورغبة العميل	
10.5.11 تسجيل جميع معلومات الدفع للطلبات التي تم	10.5.10 قم بمحاسبة العميل وارجاع ما تبقى من النقد	
تسليمها	ان وجد / منحه ايصالا بالدفع / الفاتورة	
10.5.13 الإجابة على أسئلة العملاء واعلامهم بان الرد	10.5.12 تحديث حالة التسليم بعد تسليم كل طلب	
على اية شكاوى من خلال رابط على التطبيق و / او	على النظام / التطبيق الخاص بالطلبات ووفقا لاجراءات	
التواصل مع مركز الاتصال و/ او وفقا لسياسة مكان العمل	وتعليمات مكان العمل	
	10.5.14 شكر العملاء وتوديعهم بطريقة لبقة	
	معايير الاداء	
15.5.1: يشرح طرق الاتصال والتواصل مع العملاء والتي يجب اتباعها أثناء توصيل الطلبات (على الهاتف وخلال		
	الاستقبال والتوديع)	
15.5.2: يبين أهمية وأفضل ممارسات تعقيم اليدين		
15.5.3:يبين طرق فصل الطلبات الساخنة من الباردة وفقا للتعليمات		
15.5.4: يشرح للعملاء بشكل موجز اليات التعامل مع الطلب (العبوات) بشكل امن		
15.5.5: يشرح للعملاء طرق وإجراءات الدفع المختلفة وكيفية تلقي المدفوعات		
15.5.6: يطبق إجراءات الدفع والتسليم على التطبيق المعتمد ووفقا لتعليمات مكان العمل		
15.5.7: يشرح إجراءات التعامل مع شـكاوي العملاء		

15.6: أداء نشاط نهاية النوبة / اليوم		
	الانشطة ذات العلاقة	
10.6.2 تأكد بان المشرف قد اعلمك بان دوامك / نوبتك	10.6.1 تأكد من عدم وجود المزيد من الطلبات في	
لهذا اليوم قد انتهت		
10.6.4 ابلاغ المشرف المسؤول عن أي خطأ / مشكلة	10.6.3 الإبلاغ عن أي شيء محدد قد حدث اثناء	
فنية قد حدثت أثناء التسليم	المناوبة ويتعلق بالعمل ، مثل حالة الطريق ، والعملاء	
فنيه فد حدثت اثناء التسـليم	الغير ودودين ، وما إلى ذلك.	
10.6.6 قم بتسليم العهدة / الكاش للشخص المسؤول	10.6.5 قم بتدوين القراءات الموجودة في دفتر سجل	
	السيارة لحساب استهلاك الوقود ومتوسط المسافة	
و/ او وفقا لسياسة مكان العمل	المقطوعة بالسيارة	
	10.8.4 عدم استخدام المعدات لاية اغراض غير مهيأة	
	للاداء داخل وخارج اوقات العمل	
معايير الاداء		
15.6.1: يشرح إجراءات التعامل مع الأخطاء والمشاكل التي قد تطرأ في اثناء المناوبة / اليوم		
15.6.2: يطبق إجراءات وتعليمات تسليم العهدة للمشرف المسؤول		
	15.6.3: يعد التقارير الخاصة باستخدام المركبة والمعدات	

مكان العمل	15.7: ضمان معايير الاتصال والخدمة الفعالة في	
	الانشطة ذات العلاقة	
10.7.2 التواصل مع العملاء بطريقة مهذبة ومهنية	10.7.1 الترحيب بالعملاء على الفور وبشكل مناسب	
10.7.2 التواص للع العليدة بطريقة للهذبة وللهلية	وفقًا لإجراءات مكان العمل	
10.7.4 إبلاغ العملاء بأي مشكلة مسبقا بما في ذلك أي	10.7.3 بناء علاقة فعالة ولكن غير شخصية مع العملاء	
تطورات تتعلق بهم	الما علاقة فقالة ولدن غير سفطية للع العسدة	
10.7.6 ايصال أي تعليقات سلبية يتم تلقيها من العملاء	10.7.5 التماس التعليقات من العملاء ودمجها	
إلى الادارة	لتحسين تجربتهم	
10.7.8 الإبلاغ عن أي مشاكل في مكان العمل إلى	10.7.7 نقل المعلومات الأساسية إلى الزملاء في	
الرئيس على الفور	الوقت المناسب	
10.8.2 تأكد من التخلص المناسب من معلومات العملاء	10.8.1 تأكد من حماية المعلومات الشخصية والبيانات	
مثل تفاصيل حجز الطلبات وقسائم بطاقة الائتمان وما إلى	المالية الخاصة بالعملاء / العملاء في جميع الأوقات	
ذلك	المالية الخاصة بالعملاء / العملاء في جميع الأوفات	
معايير الاداء		
ين تجربة الخدمة المقدمة	15.7.1: يطبق إجراءات التواصل الفعال مع العملاء لتحس	

15.7.2: يطبق إجراءات مختلفة عند التعامل مع شكاوى العملاء

15.7.3: يطبق التعليمات المتعلقة بمكان العمل"التعاون بين الزملاء، المشاكل، خصوصية العملاء ..."

16: معيار مدة التنفيذ ونقل المهارة				
المدة التقديرية للتدريب بالساعه				الكفايات والعناصر الرئيسية
محدد المهارات	ماهر	مهني	فني	العديات والعداعر الرئيسية
				16.1: اتباع تعليمات ومتطلبات العمل التنطيمية
10	20	40	60	والتشريعية (صحة ، سلامة، نظافة، ممارسات العمل
				الامنة، الامتثال للتشريعات)
20	35	60	80	16.2: تجهيز السيارة قبل البدء بتسليم الطلبات
20	35	60	80	16.3: تنفيذ التعليمات / الأنشطة للتحضير لتوصيل
20	33	00	00	الطلبات
10	25	45	60	16.4: الالتزام بقواعد المرور/ السير
15	25	35	45	16.5: اداء نشاط توصيل الطلبات وتلقي المدفوعات
10	15	20	25	16.6: اداء نشاط نهاية النوبة / اليوم
10	20	40	60	16.7: ضمان معايير الاتصال والخدمة الفعالة في مكان
				العمل
25	40	50	50	16.8: مهارات وكفايات استخدامية وحياتية
30	50	80	100	16.9: علوم معرفية
<u>150</u>	<u>265</u>	<u>430</u>	<u>560</u>	المحموع

17: مواصفات وشروط المدرب
17.1: ان لا يقل العمر عن 22 عاما
17.2 : للتدريب النظري يجب ان يكون حاصل على شهادة تعليمية بدرجة البكالوريوس و / او الماجستير و/
او دبلوم وخبرة لا تقل عن سنتين في خدمة الطعام والشراب
خبرة لا تقل عن 3 سنوات في نفس المجال للتدريب العملي
17.3: ان يكون لائقا صحيا وبدنيا ونفسيا
17.4: حسن السيرة والسلوك
17.5: اجادة لغة اخرى بجانب العربية
17.6: حاصل على رخصة قيادة بما لا يقل عن 5 سنوات
18: مواصفات وشروط المتدرب
18.1: ان لا يقل عمره عن 21 عاما
18.2: ان يكون لائقا صحيا وبدنيا ونفسيا
18.3: حسن السيرة والسلوك
18.4: حاصل على رخصة قيادة بما لا يقل عن 3 سنوات

# 19: العلاقات مع الشركاء

19.1: الوزارة المعنية

19.2: الجمعيات السياحية والغير سياحية

19.3: العملاء

19.4: شركات وتطبيقات توصيل الطلبات

19.5: مزودي ومقدمي خدمات التدريب

19.6: هيئة تنمية وتطوير المهارات

