



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

كابتن حامل الامتعة / مدير حاملي الامتعة

**Bell Captain / Guest Services Manager**

## الفهرس

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

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
ميسر - المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا بشارة جعيني	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
مدير قسم حاملي الامتعة – فندق فورسيزون	محمود سعيد ابو شمالة	.1
مدير قسم حاملي الامتعة – فندق الرويال	خليل فتحي الرياحي	.2
مدير المكتب الامامي – فندق بريستول	رائد جرار	.3
مدير قسم حاملي الامتعة – فندق القصر	ضياء الدين جميل سرحان	.4
مدير قسم حاملي الامتعة – فندق سينشري	مهند غانم	.5
مدير قسم الغرف – فندق حياة عمان	علي محمد العمامرة	.6

كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارت المهنية والتقنية

كلمة رئيس مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة

## وصف المعيار

### هدف المعايير

تستخدم هذه المعايير لغايات تقييم العاملين الحاليين أو المحتملين في مهنة " مشرف حامل الامتعة" 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 يشرف على موظفي وقسم حاملي الامتعة في المنشأة وكذلك الاشراف على اعمال البواب Doorman وخدمة اصطفاف السيارات ومنطقة الكراج "مكان اصطفاف السيارات" وهو مسؤول عن الترحيب بجميع الضيوف بالاضافة الى توديعهم والرد على استفساراتهم ويكون متواجدا في منطقة الاستقبال ، وهو يحدد الواجبات والمسؤوليات والجدول الزمنية لموظفي حاملي الامتعة والاقسام الاخرى والإشراف على جميع الخدمات فيها مثل خدمة الأمتعة وتتبع حركاتها والتخزين وخدمة الرسائل وما إلى ذلك والقيام بالتدريب للموظفين الجدد.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة للعامل المهني الذي يقوم في العمل بالاشرف على الموظفين لضمان توفير خدمات مميزة من ساعة الوصول الى المنشأة لحين المغادرة بتطبيق افضل الممارسات في خدمة الضيوف.

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

### نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية

1	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	لا يوجد
2	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	لا يوجد
3	التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	لا يوجد

### المنهجية المستخدمة

دأبت هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية بالتعاون مع مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة على تطوير المعايير المهنية من خلال منهجيات ناجحة محليا ودوليا في اعدادها، حيث فتحت الابواب لاستخدام اي منهجية تناسب طبيعة المهن التي يتم اعداد المعايير المهنية لها ولكن كإطار عام كان لا بد من توفر ثلاثة مراحل في المنهجيات التي يتم تطوير المعايير المهنية من خلالها وهي:

- اليات لتحليل المهنة الى أنشطة ومجموعات اعمال رئيسية وفرعية.
- تحليل الممكنات الاخرى والمهمة للمهنة والتي تعتبر متطلبات لهيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية.
- تطوير معايير مهنية بكل كفايات المهنة ومعارفها وممكناتها.

### التصنيف والمستويات المهنية:

JNQF Levels		
5	وهو بمستوى فني تقني اعلى يتمتع بمعارف علمية اساسية بالاضافة الى القدرات المهنية والادارية المتوفرة في المستويات الاخرى.	الفني
4	وهو العامل المهني الذي لديه القدرة على تنفيذ جميع المهارات والمعارف والسلوكيات المطلوبة في مضافا لها مهام ادارية واحترافية تمكنه من ادارة وتأسيس مشروع سياحي ناجح.	المهني
3	الشخص الذي يتقن جميع المهام والواجبات المطلوبة منه	الماهر

محدد المهارات	الشخص الذي يتقن بعض المهام والواجبات المطلوبة ، أو الشخص الذي يهيء لعمل الماهر ويقوم بالمهام والواجبات الأساسية	2
---------------	---	---

## المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية

### المخاطر المهنية

#### مخاطر ومخاوف على المهنة نفسها

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

#### مخاطر على بيئة العمل

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

#### 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
5. التحرش من الضيوف

#### مخاطر على التجهيزات

1. كسر المعدات ( عربات النقل المختلفة)

2. تلف المعدات والادوات

3. ضياع المعدات

4. سرقة العربات

### 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 للزبون

7. التوسع الكبير في اعداد المنشآت السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها

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 الغير سياحية

3. الشقق الفندقية

4. الاجنحة الفندقية

5. المخيمات

6. المنتجعات بكافة انواعها

7. الطائرات

8. السفن السياحية

9. بيوت الضيافة

10. القطارات

11. المطارات

## الإطار المرجعي للكفايات المهنية / الفنية

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
الإشراف على واجبات قسم حاملي الامتعة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تخطيط لأنشطة اليوم</li> <li>• الإشراف على مناولة الأمتعة عند وصول الضيف</li> <li>• التأكد من مرافقة الضيوف بشكل صحيح إلى الغرفة</li> <li>• الإشراف على مناولة الأمتعة عند مغادرة الضيف</li> <li>• الرد على استفسارات أو طلبات الضيف</li> <li>• الإشراف على خدمات القسم الأخرى</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	<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) : الإشراف على واجبات قسم حاملي الامتعة

<p>تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول توجيه الفريق والتخطيط للعمل اليومي والإشراف على أنشطة القسم، مثل الترحيب بالضيف في المنشأة ، والتعامل مع أمتعة الضيوف ، والرد على استفساراتهم، وتسليم رسائل أو طرود الضيوف.</p>	<p>وصف وحدة الكفاية</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• التحضير لأنشطة اليوم</li><li>• الإشراف على مناولة الأمتعة عند وصول الضيف</li><li>• التأكد من مرافقة الضيوف بشكل صحيح إلى الغرفة</li><li>• الإشراف على مناولة الأمتعة عند مغادرة الضيف</li><li>• الرد على استفسارات أو طلبات الضيف</li><li>• الإشراف على خدمات القسم الأخرى</li></ul>	<p>نطاق وحدة الكفاية</p>
<p>تكمن أهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب لضمان تعامل موظفي حاملي الامتعة واصطفاف السيارات مع الامتعة عند المناولة والمغادرة وتسليم الرسائل والطرود والطلبات الى الضيوف بتطبيق الممارسات الصحيحة وفقا لسياسة مكان العمل بحيث يضمن تقديم خدمة فعالة باستخدام التوثيق الصحيح</p>	<p>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• التحضير لأنشطة اليوم</li><li>• الإشراف على مناولة الأمتعة عند وصول الضيف</li><li>• التأكد من مرافقة الضيوف بشكل صحيح إلى الغرفة</li><li>• الإشراف على مناولة الأمتعة عند مغادرة الضيف</li><li>• الرد على استفسارات أو طلبات الضيف</li><li>• الإشراف على خدمات القسم الأخرى</li></ul>	<p>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</p>
<p>السياحة والضيافة</p>	<p>القطاع</p>

مستوى المؤهل الوطني = (4) عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (220) ساعة

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
التحضير لانشطة / عمل ومهام اليوم	1. يشرف على موظفي قسم حاملي الامتعة ومراقبته وجدولتهم لضمان سير العمل بسلاسة.
	2. تنظيم اجتماعات دورية لإعادة تدريب الموظفين ومناقشة المشاكل الحالية.
	3. يضع خطة عمل الموظفين لليوم
	4. اعداد قائمة المناوبة وتكليف الموظفين بالواجبات
	5. يرشد الموظفين حول أنشطتهم وجداول عملهم
	6. بتأكد من ان الموظفين على دراية تامة : • مرافق الفندق. • جداول شركات الطيران والنقل. • ساعات عمل المتاجر والبنوك والصرافين والمحلات التجارية وما إلى ذلك. • خدمات ساعات العبادة. • الاماكن المثيرة للاهتمام.
	7. ينسق مع مكتب الاستقبال للحصول على قائمة وصول الضيف و/أو مغادرته
	8. يتحقق من المتطلبات الخاصة لكبار الشخصيات أو الضيوف من ذوي الاحتياجات الخاصة ، إن وجدت
	9. يقوم بالتنسيق على قائمة الحجوزات الخاصة بالحفلات والمطاعم التي تقع داخل المنشأة
	10. التنسيق على البريد الالكتروني بين الاقسام لمعرفة وضع المرافق داخل المنشأة

11. يقوم بالتنسيق مع الكونسيرج لخدمة نقل حافلات الفندق ( Shuttle Bus) والنقل من وإلى المطار ، إلخ.	
12. يقوم بتسجيل حضور موظفي حاملي الامتعة والمتدربين في بداية كل وردية / نوبة /يوم ووفقا لسياسة مكان العمل	
13. يتأكد من أن عاملي الامتعة يظهرون بمظهر لائق وانيق وفقا لمعايير مكان العمل	
14. يسجل الأنشطة الخاصة بموظفي حاملي الامتعة والمتدربين في قائمة العمل	
15. يتحقق من أن موظفي قسم حاملي الامتعة يحتفظون ببطاقات المهام الخاصة بهم (errand cards) لجميع حركات الأمتعة (تسجيل الوصول ، وتسجيل المغادرة ، والأمتعة المتبقية والمخزنة ، وما إلى ذلك)	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الإشراف على تسليم الأمتعة عند وصول الضيف	1. تأكد من ان موظفي حاملي الامتعة متواجدين في جميع الأوقات
	2. يتأكد من استعداد حاملي الامتعة على مساعدة الضيوف في جميع الاوقات وخاصة عند التعامل مع المجموعات السياحية
	3. الترحيب بالضيف بابتسامة ووفقا لاجراءات وسياسة مكان العمل
	4. يتأكد من تمرير جميع الأمتعة عبر الماسح الضوئي للفحص الأمني
	5. يشرف على النقل الأمن والسلس للأمتعة من قبل موظفي حاملي الامتعة
	6. يتأكد من عدد الامتعة الخاصة بالضيف وبانها موسومة (tagged) بشكل صحيح مبينا فيها تفاصيل الضيف
	7. اطلب من موظف حامل الامتعة توجيه الضيف إلى مكتب الاستقبال لتسجيل الوصول
	8. تحديث سجل حركة الأمتعة وفقا لاجراءات وسياسة مكان العمل

9. تأكد من تسجيل الامتعة الخفيفة (scanty baggage) الضيف الذي لا يوجد معه امتعة سوى حقيبة خفيفة مثل حقيبة الظهر) في دفتر سجل الوصول وسجل الأمتعة واعلام مكتب الاستقبال بذلك	
--	--

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
يتأكد من مرافقة الضيف بشكل صحيح إلى الغرفة	1. يتأكد من أن حامل الامتعة قد حصل على رقم غرفة الضيف والمفاتيح والمعلومات المتعلقة بأي متطلبات خاصة من مكتب الاستقبال وفقاً لمعايير وسياسة مكان العمل
	2. تأكد من أن حامل الامتعة يحمل الأمتعة ويوجه الضيف إلى الغرفة المخصصة وفقاً لمعايير وسياسة مكان العمل
	3. يقدم النصح لحاملي الامتعة باتباع بروتوكول تسليم المفاتيح وإبلاغ الضيف بالخدمات المختلفة مثل التدبير الفندق والمطاعم والمرافق الفندقية مثل المنتجع الصحي وحمام السباحة والنادي الرياضي ومركز رجال الاعمال وما إلى ذلك وساعات عملهم(الفتح والاعلاق).
	4. يتأكد من أن حامل الامتعة يطلع الضيوف على وسائل الراحة في الغرفة مثل التلفزيون، والواي فاي ، وتدفئة الغرفة ، ومجفف الشعر ، والميني بار ، وما إلى ذلك ، وكيفية تشغيل معدات الغرفة بما في ذلك مكيف الهواء ، وسخان المياه ، والخزنة Safety Box وما إلى ذلك وفقاً لمعايير وسياسة مكان العمل.
	5. تسجيل حركة حاملي الامتعة عند اوصول الامتعة الى الغرفة (وقت التسليم وعدد الامتعة) وعند تخزين الامتعة وفقاً لمعايير وسياسة مكان العمل
	6. سؤال الضيف فيما اذا كان يرغب باية خدمات اخرى لاتخاذ اللازم وفقاً لسياسة ومعايير مكان العمل

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
---------------	-----------------------

الإشراف على تسليم الأمتعة عند مغادرة الضيف	1. تلقي مكاملة قسم الاستقبال و / او الضيف فيما يتعلق بتسجيل المغادرة وفقاً لمعايير واجراءات مكان العمل
	2. تأكيد عدد الأمتعة مع الضيف لتجهيز العدد الكافي من حاملي الامتعة
	3. يقوم بإعداد بطاقة المغادرة مبينا فيها التاريخ والوقت واسم الضيف ورقم الغرفة وعدد الأمتعة
	4. أذكر رقم هوية / عمل حامل الامتعة على بطاقة المهمات أثناء تحديد واجب استلام الأمتعة و أثناء مغادرة الضيف
	5. قم بتسليم بطاقة تسجيل الخروج لأمتعة الضيف لحامل الامتعة قبل الانتقال إلى الغرفة لاستلام الأمتعة
	6. الإبلاغ عن أي أضرار أو لوازم قابلة للفوترة والمستهلكة إلى مكتب الاستقبال كما أبلغ عنها حامل الامتعة وفقا لسياسة مكان العمل
	7. ضمان النقل الآمن للأمتعة من الغرفة إلى الردهة
	8. اطلب من حاملي الامتعة تحميل الأمتعة في المركبة بعد تسوية الفاتورة وتوقيع أمين الصندوق على بطاقة المهمات
	9. تسجيل تفاصيل المغادرة في السجل او على النظام المعتمد
	10. تخزين الأمتعة للضيوف ، إذا طلب ذلك
	11. تأكد من تعبئة نماذج الأمتعة المتبقية وتوقيعها من قبل الضيف
	12. الاحتفاظ بسجل الامتعة المتبقية التي تركها الضيف في المنشأة
	13. سؤال الضيوف فيما اذا كانوا يرغبون بتوفير خدمة نقل
	14. التاكيد من الضيوف بان جميع وثائق السفر موجودة معهم قبل التوجه الى الجهة المقصودة و / او المطار

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الرد على استفسارات أو طلبات الضيف	1. حل أي مشاكل تتعلق بالأمتعة وخدمة اصطفاف السيارات أو أي مخاوف أخرى تساور الضيف على الفور

2. إبلاغ الكونسيرج بمتطلبات الضيف مثل حجز سيارة الأجرة ، ورؤية المعالم والمناطق الاثرية ، وحجز تذاكر السفر ، وما إلى ذلك.	
3. متابعة جميع تحركات حامل الامتعة أو خدمات الباب مع الضيف	
4. قم بإجراء مكالمة مع الضيوف للتحقق من الرضا التام عن الخدمة المقدمة	
5. تسجيل جميع طلبات الضيف في نظام السجلات و/ او سجل طلبات التسجيل وفقا لسياسة مكان العمل	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الإشراف على خدمات قسم حاملي الامتعة الأخرى	1. ضمان توزيع رسائل و / او بريد الضيف بشكل صحيح ودقيق
	2. تأكد من توزيع رسائل الضيوف وغيرهم الى الإدارات والسعاة بشكل صحيح ودقيق
	3. مراقبة تسليم الصحف إلى كل غرفة مشغولة ، ان وجدت
	4. قم بالتأكد من ان الطرد الخاص بالضيف يتم فحصه امنيا وفقا لسياسة مكان العمل
	5. تسجيل رقم الغرفة والوقت الذي يتم فيه تسليم الرسائل / البريد / الفاكس / الطرد / الحزمة في السجل الخاص ووفقا لمعايير وسياسة مكان العمل
	6. احتفظ بالطرود والرسائل التي يجب تسليمها في قسم حاملي الامتعة إذا لم يكن الضيف في الغرفة أو لم يصل بعد و / او يتم حفظها في قسم الاستقبال
	7. تسليم الطرود والرسائل عند وصول ضيف
	8. تنبيه الإدارة في حالة وجود أي طرد غير مألوف أو شخص غريب في المبنى ووفقا لسياسة مكان العمل
	9. استلام اجراءات ايقاظ الضيف من القسم المعني واتخاذ اللازم وفقا لاجراءات وسياسة مكان العمل
	10. ضمان توفر المواد الخاصة بقسم الاستقبال لاداء العمل

المعارف الداعمة :



يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. قواعد السلوك التنظيمية وآداب العمل وإرشادات وسياسات الخدمة
2. متطلبات الصحة والسلامة المهنية ذات الصلة والمطبقة في مكان العمل
3. الهيكل التنظيمي لمكتب حاملي الامتعة
4. المام تام بنظام الحجز الفندقي
5. تقنيات إدارة الموارد الفعالة
6. طرق الخدمة الفعالة وتحسين تجربة الضيف
7. إجراءات التخطيط للاعمال ، وتفويض المسؤوليات
8. إجراءات التعامل مع الامتعة وطرق مناولتها وتسجيل وصول الضيوف ومغادرتهم
9. طرق واجراءات تحديد المشاكل و / أو القضايا الأمنية و / او شكاوى العملاء
10. بروتوكولات فحص الامتعة والطرود والتسليمات
11. طرق معالجة وتوزيع رسائل بريد الضيوف والرسائل والطرود وما إلى ذلك.
12. الإجراءات الأمنية للاماكن غير المراقبة أو الأشخاص المجهولين
13. قادر على تشغيل لوحة المفاتيح والتليفون والفاكس والمعدات الرئيسية وآلات وطابعات بطاقات الائتمان وأنظمة إنذار الفنادق وغيرها من معدات المكتب الأمامي
14. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة واساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

## المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

1. التواصل بشكل فعال وودي مع الضيوف والرد على استفساراتهم / طلباتهم
2. التفاعل مع أعضاء الفريق والرؤساء للعمل بكفاءة
3. التنسيق مع الإدارات المختلفة لتسيير العمل بسلاسة
4. إدارة العلاقات والنزاعات داخل الفريق بشكل فعال
5. تحفيز الفريق على أداء خدمة ذات جودة فعالة وفاعلة
6. إبداء الأدب واللفظ في جميع الظروف والمواقف

7. إدارة الوقت بشكل فعال للحصول على خدمات سريعة ومحسنة للنزير

8. اتخاذ قرارات سريعة

9. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة و أساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع

الضيوف

وحدة رقم (2) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة	
وصف وحدة الكفاية	تدور حدة هذه الكفاية حول التواصل الفعال ، والحفاظ على معايير الآداب في مكان العمل
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن اهميتها في شرح البروتوكولات المهنية وآداب التواصل الفعال مع الزملاء والرؤساء ووصف طرق إظهار التوعية تجاه مختلف الفئات العمرية والجنس والأشخاص ذوي الإعاقة
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني = (4)	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (110) ساعة

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
	8. مخاطبة الزملاء بطريقة مهنية في جميع الاوقات مع ادراك التنوع الثقافي
	9. يتعامل بكفاءة ومهنية مع شكاوى الموظفين للحفاظ على بيئة عمل صحية
	10. يحافظ على عقلية ايجابية عند التعامل مع الموظفين الاخرين خلال اداء مهام الخدمة
	11. ينفذ المهام بفعالية وكفاءة وفقاً لمعايير واجراءات العمل
	12. يقوم أعضاء الفريق بتقديم ملاحظات لزملائهم
	13. يحترم ويتبع تعليمات المشرفين ورؤساء العمل
	14. يقوم بارشاد وتوجيه الزملاء بطريقة مهذبة وايجابية ومهنية

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

3. تنفيذ التعليمات الصادرة عن الإدارة

وحدة رقم (3) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة	
وصف وحدة الكفاية	تدور حدة هذه الكفاية حول ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر إلى جانب الحفاظ على الصحة والنظافة.
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات • الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل • اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية • اتباع إجراءات السلامة القياسية • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في بيان استخدام ممارسات الصحة والنظافة والسلامة المناسبة في مكان العمل وتطبيق الإجراءات الصحية الاحترازية وتوظيف ممارسات إدارة النفايات الفعالة
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل • اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية • اتباع إجراءات السلامة القياسية • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات
القطاع	السياحة والضيافة

عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (70) ساعة

مستوى المؤهل الوطني = (4)

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
	4. يتأكد من قيام الاقسام الاخرى بتنظيف صناديق القمامة بانتظام باتباع جدول النظافة والصيانة
	5. يستخدم معدات الوقاية الشخصية المناسبة (، والأحذية، والاشارات .... 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 الادارة المختصة في حالة إصابة أي زميل في العمل	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع إجراءات السلامة القياسية	1. يتبع إجراءات السلامة أثناء التعامل مع المواد والأدوات والمعدات وما إلى ذلك.
	2. يتبع إجراءات الإسعافات الأولية بشكل مناسب
	3. يحدد المخاطر في مكان العمل وإبلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	1. يتعامل مع النفايات وفقاً ل نظام التشغيل وسياسة مكان العمل
	2. يتخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي مختوماً وموسوماً على أنه نفايات معدية وملوثة

## المعارف الداعمة :

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

10. طرق لتقليل المخاطر العرضية
11. أهمية 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

### المهارات الأساسية للعمل والحياة

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 والمواد:

عربات حمل الامتعة والشاحنات اليدوية القابلة للطي لنقل معدات الفندق أو أمتعة الضيوف حول الفندق

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)

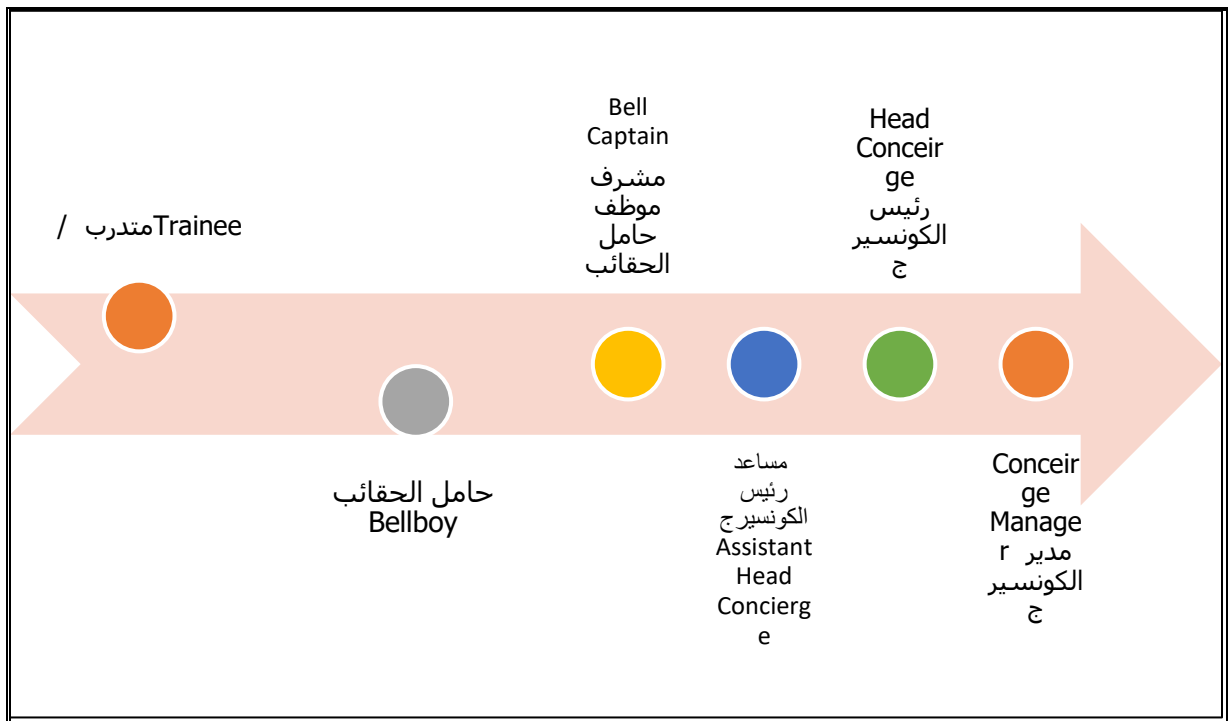
نموذج لبطاقة الأمتعة ، سجل حركة الأمتعة ، سجل الوصول والمغادرة ، سجل الأمتعة الخفيفة  
الطوابع البريدية ، آلة الفرز ،

## ساعات التدريب

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
30	التحضير لأنشطة اليوم	الإشراف على واجبات قسم حاملي الأمتعة
30	الإشراف على مناولة الأمتعة عند وصول الضي	
40	التأكد من مرافقة الضيوف بشكل صحيح إلى الغرف	
40	الإشراف على مناولة الأمتعة عند مغادرة الضي	
30	الرد على استفسارات أو طلبات الضي	
50	الإشراف على خدمات القسم الأخرى	
<b>220</b>		
80	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف	التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
30	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	
<b>110</b>		
30	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	
20	• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازي	

20	• اتباع إجراءات السلامة القياسية	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
70		
400	المجموع الكلي	

## المسار الوظيفي



## 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 والاثار 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، 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 والاثار 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

## مسرد المصطلحات

### المصطلحات

المصطلحات	المعيار المهني
المعايير المهنية هي تلك المعايير / المقاييس المرجعية المتعلقة بقياس مدى تلبية الفرد لمتطلبات الأداء .	
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.	معياري أداء العمليات
محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية الخدمة / المنتج النهائي ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.	معياري أداء 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 الإطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .	المستوى الفني
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 الإطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .	المستوى المهني
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 الإطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .	مستوى العامل الماهر
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	مستوى العامل محدد المهارات

عضلي . ويمكن اكتساب هذه المهارات عن طريق التدريب القصير أو بالخبرة أو  
بالتعليم الذاتي وتعادل المستوى الثاني على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات \_  
المسار المهني .