



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
(موظف / عامل المغسلة / المصبغة)
Laundry Attendant

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) : التحضير لواجبات الغسيل
14	وحدة رقم (2) : اجراء عمليات الغسيل / البدء بعمليات الغسيل
18	وحدة رقم (3) : تسليم العناصر المغسولة
21	وحدة رقم (4) : ضمان تعزيز التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
24	وحدة رقم (5) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
27	الاجهزة والادوات والمعدات
28	ساعات التدريب
29	المسار الوظيفي
30	ظروف وشروط الاداء
30	ارشادات التقييم
31	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا جعيني / ميسر	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
عامل مغسلة - فندق القصر	احمد مفيد حسن	.1
عامل مغسلة - فندق الفورسيزون	محمد عبدالعزيز برهم	.2
عامل مغسلة - فندق الرويال	احمد الحاج	.3
مشرف عامل مغسلة - فندق الرويال	عدي الصقر	.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 " **عامل المغسلة / المصبغة**" 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 كفاءاتهم. وكذلك يستخدمها الباحثين عن عمل و / او الموظفين لتطوير معارفهم ومهاراتهم اللازمة للعمل والتطور بالمهنة.

وصف ونطاق هذه المعايير

الوصف المهني: هو الفرد الذي يتولى مسؤولية جمع الغسيل المتسخ مثل الملابس ، وبياضات الأسرة ، والستائر ، ومفارش المائدة ، والمناديل ، والزي الرسمي ، وما إلى ذلك ، وتلك التي بحاجة الى كي والعمل على تنظيف الغسيل، وتسليم لوازم البياضات، والتحقق من تسليمها، واستكمال أي نماذج ذات صلة. كما يجب أن يكون على دراية بأساليب الحفظ والتخزين الصحيح للبياضات في ظل الظروف الملائمة واستخدام إجراءات دوران وتناوب المخزون.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة **للعامل الماهر** الذي يقوم في العمل على غسل جميع العناصر الخاصة بمكان العمل والزملاء والضيوف لضمان تقديم خدمة تتطابق ومواصفات الخدمة التي يرغب فيها الضيف وبما يتواءم مع معايير النظافة في المنشأة.

تطبق هذه المعايير على العاملين الحاليين أو المحتملين في المنشآت التي يتطلب عملها وجود موظف مغسلة – مصبغة في قسم التدبير الفندقي في الغرف 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 والمرجعات الفنية		
1	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	عامل غسيل وكوي 962911
2	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	9133
3	التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	81570112

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

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 متاخرة ضمن ورديات
4. عدم العمل ضمن روح الفريق الواحد

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 (اصابات الظهر، الحروق، اصابات الركبة، الكسور نتيجة للسقوط والانزلاق والاصطدام ، القطع و الجروح)
2. الضغط النفسي
3. الاجهاد وضغط العمل
4. العمل لاقوات طويلة
5. الاصابة بالصعقات الكهربائية
6. استنشاق المواد الكيماوية المختلفة وتأثيرها على الجهاز التنفسي
7. الحساسيات المختلفة من المواد الكيماوية المختلفة (مواد التنظيف)
8. التعرض للتحرش والعنف والتهديد

مخاطر على التجهيزات

1. كسر المعدات والادوات المستخدمة بالتنظيف
2. تلف المعدات والادوات والماكينات والاجهزة
3. ضياع المعدات والمواد والادوات
4. سرقة المعدات والمواد والادوات

بيئة العمل – ما يجب توفره في بيئة العمل

1. ادارة فعالة
2. اجهزة ومعدات وادوات سليمة
3. ظروف مناسبة من حيث الاجواء.
4. اضاءة مناسبة – نهاري ليلي
5. تهوية جيدة
6. احتياطات السلامة
7. مسار وظيفي واضح للتطور
8. خلق فرص للتدريب والتطوير
9. تعزيز التنوع والشمول
10. ايجاد حوافز للموظفين لزيادة الانتاج (مادية و وجدانية)

التطلعات والمخاوف المستقبلية:

التطلعات المستقبلية

1. ممارسات السياحة المستدامة والحفاظ على البيئة في قطاع السياحة
2. معاهد واكاديميات تدريب متخصصة
3. برامج مهنية للتطوير ذات جودة عالية
4. حصول العاملين على شهادة مزاوله مهنة
5. برامج حماية للعاملين بالمهنة

المخاوف المستقبلية

1. الوضع الاقتصادي للمنشآت الخدمية في اماكن الخدمة.
2. عدم استقرار الوضع التشريعي للمنشآت
3. عدم التطور
4. عدم انخراط القطاع الخاص في عملية التدريب والتوظيف
5. البقاء على رواتب منخفضة
6. بيئة عمل غير صحية
7. التوسع الكبير في اعداد المنشآت السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها والنقص في العمالة الراغبة بالعمل بالمهنة
8. استبدال العنصر البشري بالروبوتات والماكينات

من هنا فإن هذا هذه المعايير تهدف إلى زيادة قابلية التشغيل لدى الخريجين لتوفير عمال مهرة محتملين للعمل ، وتحسين جودة العاملين في قطاع السياحة والضيافة. كما تهدف إلى إعداد الشباب العاطلين عن العمل وتدريبهم لتمكينهم من كسب عيشهم من خلال العمل في الفنادق والمطاعم والمنتجات وغيرها

اماكن العمل المحتملة:

1. الفنادق السياحية
2. الفنادق الشعبية
3. الشقق الفندقية
4. الاجنحة الفندقية
5. المخيمات
6. المنتجات بكافة انواعها
7. المطاعم السياحية
8. مدن التسلية والترويح
9. الرحلات البحرية
10. القطارات
11. المستشفيات
12. دور الرعاية المختلفة
13. بيوت الضيافة
14. النوادي الصحية
15. الاندية الرياضية
16. مشاغل الخياطة

الإطار المرجعي للكفايات المهنية / الفنية

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
التحضير لواجبات الغسيل	<ul style="list-style-type: none"> • الاستعداد للعمل والبدء بجمع وفرز غسيل الضيوف • جمع وفرز البياضات • جمع وفرز الزي الرسمي
إجراء عمليات الغسيل / البدء بعمليات الغسيل	<ul style="list-style-type: none"> • إزالة البقع من خلال الإكتشاف • غسل الملابس / البياضات ... يدويًا • غسل الملابس / البياضات ... وتجفيفها • تنظيف الملابس الجافة • كي الملابس • أداء خدمات غسيل إضافية
تسليم العناصر المغسولة	<ul style="list-style-type: none"> • تحقق من جودة العناصر المغسولة • تسليم غسيل الضيوف • تسليم الملابس والغسيل الخاص بمكان العمل والزي الرسمي
التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة	<ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل • اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية • اتباع إجراءات السلامة القياسية • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات

وحدة رقم (1) : التحضير لواجبات الغسيل

وصف وحدة الكفاية	تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول التحضير لواجبات الغسيل مثل تلبية طلبات احضار الغسيل من الضيوف او الاقسام الاخرى، وجمع العناصر من الغرفة المخصصة للزي الرسمي للعمل ، والبياضات واحضارها للغسيل / التنظيف الجاف.
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات • الاستعداد للعمل والبدء بجمع وفرز غسيل الضيوف • جمع وفرز البياضات • جمع وفرز الزي الرسمي
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن اهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب لعمليات التجميع والفرز الخاصة بالعديد من غسيل الملابس والبياضات والزي الرسمي باستخدام التوثيق الصحيح مما يؤدي بالنهاية الى تقديم خدمة ممتازة للضيوف والتقليل من الدوران الوظيفي وتخفيض الكلف التشغيلية على صاحب العمل
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	• جمع وفرز غسيل الضيوف • جمع وفرز البياضات • جمع وفرز الزي الرسمي
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 80 ساعة
3	

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الاستعداد للعمل والبدء بجمع وفرز غسيل الضيوف	1. ارتداء الزي الرسمي للعمل
	2. التأكد من توفر معدات الحماية الشخصية
	3. التأكد من توافر المواد الكيميائية الخاصة بالتنظيف من ازالة للبقع وما الى ذلك
	4. الحصول على قائمة العمل اليومية من المشرف متضمنة حجوزات الفندق واشغال الغرف وحالتها
	5. الرد على مكالمة الضيف و/او المقسم و / او قسم التدبير الفندقي واخذ الطلب
	6. تلبية طلب الضيف لغسيل الملابس
	7. يدخل المكالمة في سجل رسائل الضيف اذا لم تكن ماثمة مباشرة
	8. يبلغ الضيوف بجدول جمع الغسيل ، مثل وقت التجميع ، أو كيفية تركه في الغرفة ، وما إلى ذلك.
	9. يلتقط كيس الغسيل و استمارة الغسيل المعبأة من غرفة الضيوف والمتضمنة(تعليق وتسفيط، كيس او من دون كيس، النشا ، كي و / او تنظيف جاف او غسيل سريع او غسيل عادي ..الخ)
	10. يقوم بابلاغ الامن عن وجود اي اشياء ثمينة بالغرفة لاتخاذ الاجراءات اللازمة وفقا لسياسة مكان العمل
	11. يقوم بابلاغ قسم التدبير الفندقي و / او المقسم في حال وجود "عدم الازعاج" لاتخاذ الاجراءات اللازمة مع الضيف و / او تعبئة الورقة الخاصة بالمعلومات بسبب عدم التسليم ووضعها من اسفل الباب
	12. يلاحظ أي طلب خاص مثل (إزالة البقع أو التغيير أو استبدال الأزرار ، إلخ)
	13. يبلغ الضيف باجراءات الطلب والوقت اللازم للانتهاء منها والرسوم الإضافية لطلبه
	14. يفحص الملابس وتحقق منها وفقا لاستمارة الغسيل المعبأة وينقلها إلى غرفة البياضات
	15. يقوم بفرز الملابس (للكي / التنظيف الجاف / الغسيل) وضعها في الصناديق الخاصة بها
	16. يضع الملابس التي يمكن أن تكون الوانها تحل وتؤثر على باقي الملابس في سلة غسيل اليد بشكل منفصل بعد ان يقوم بعمل اختبار لنوع القماش (باستخدام بشكير مبلل بماء ساخي ويتم فرك القطعة لمعرفة اذا كانت تحل)

17. يرسل الغسيل السريع وذلك الذي بحاجة الى الكي إلى الأقسام المعنية على الفور	
18. يفصل بين جميع الملابس من حيث الألوان والأقمشة لغسلها في الغسالة	
19. يفحص الملابس بحثًا عن أي إصلاحات أو أشياء متبقية في الجيب مثل (اوراق الفايين وغيرها)	
20. يقوم بإبلاغ المشرف المسؤول و / او المقسم و / او قسم التدبير الفندقي للتواصل مع الضيف لاختذ الموافقة على اجراء عملية التصليح	
21. يقوم بإبلاغ المسؤول المشرف فورًا في حالة وجود أي أشياء ثمينة مثل النقود والمجوهرات وبطاقات الائتمان وما إلى ذلك في جيوب الضيوف	
22. يضع علامة على الملابس وفقًا لاجراءات وسياسة مكان العمل	
23. يسجل التفاصيل وفقا لاجراءات وسياسة مكان العمل باستخدام النماذج المعتمدة	
24. يرسل جميع التفاصيل والنماذج إلى مدير الغسيل	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
جمع وفرز البياضات	1. يتم الحصول على البياضات عن طريق المدخل الخاص بالخدمات بكل طابق (Shoot) و / او يجمع البياضات المتسخة من قسم التدبير الفندقي
	2. يقوم بوزن البياضات قبل اجراء عملية الغسيل
	3. يقوم بفرز البياضات المتسخة وفقًا لدرجة التلوث/الاتساخ إلى فئات مختلفة مثل البياضات الملطخة وغير الملوثة والمتسخة بشدة والمتوسطة الاتساخ وخفيفة الاتساخ
	4. يقوم بفرز البياضات حسب نوعها مثل المناشف وأغطية الأسرة وما إلى ذلك.
	5. يقوم بوضع رقم الغرفة على كل قطعة من الملابس
	6. يقوم بفصل البياضات التي تتطلب الإصلاح وأرسلها إلى الخياط
	7. يقوم بفصل البياضات المهملة وغير المستعملة قبل غسلها وأرسالها إلى غرفة الخياط لاستخدامها مرة أخرى
	8. يقوم بإزالة جميع الملحقات والمرفقات الفاخرة مثل الخواتم وأطواق الستائر وما إلى ذلك.

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
جمع وفرز الزي الرسمي	1. يجمع الزي المتسخ من قسم الزي الرسمي للموظفين

2. يقوم بعد الزي أمام الموظف المسؤول عن الزي الرسمي للموظفين	
3. يقوم بادخال جميع التفاصيل في استمارة ونموذج التسجيل	
4. يفرز الزي الرسمي بناءً على طبيعة الاتساح أو نوع الزي الموحد مثل السترات والبناطيل وما إلى ذلك.	
5. يفصل الالوان (الفتح ، الابيض والاسود الداكن والملون)	

المعارف الداعمة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. قواعد السلوك التنظيمية وآداب العمل وإرشادات وسياسات الخدمة
2. سير عمل الغسيل وتنظيم الأقسام
3. أنواع الملابس الداخلية مثل بياضات السرير والستائر ومفارش المائدة ، إلخ.
4. أنواع مختلفة من الأقمشة وخصائصها
5. إجراءات جمع الغسيل القياسية للضيوف وداخل المنشأة
6. إجراءات الغسيل لمختلف الأقمشة
7. عملية فحص البياضات وفصلها
8. إجراءات الفرز للعناصر المختلفة
9. عملية وضع العلامات أو الوسم القياسية
10. أنواع مختلفة من السجلات التي يجب الاحتفاظ بها مثل سجلات الملابس ، والزي الرسمي ، والبياضات ، وما إلى ذلك.
11. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة واساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

المهارات الاساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

1. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
2. إدارة الوقت بشكل فعال للحصول على خدمات سريعة ومحسنة للضيف
3. ملئ الاستمارات المطلوبة
4. توثيق كافة المتطلبات والتفاصيل
5. التواصل الفعال مع زملاء العمل والمشرفين والضيوف
6. التنسيق مع الإدارات الأخرى من أجل ضمان سير العمل بسلاسة

وحدة رقم (2) إجراء عمليات الغسيل / البدء بعمليات الغسيل

وصف وحدة الكفاية	تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول غسيل جميع عناصر الضيوف والزي الرسمي والبياضات الداخلية باستخدام الأساليب والتقنيات المناسبة.
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> • إزالة البقع من خلال الإكتشاف • اغسل الملابس يدويًا • قم بغسل الجهاز وتجفيفه • تنظيف الملابس الجافة • كي الملابس • أداء خدمات غسيل إضافية
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب لعمليات وتقنيات الغسيل والطبي والكي المختلفة للملابس والبياضات والزي الرسمي واية خدمات اخرى باستخدام مواد التنظيف المختلفة والمعدات وفقا لنوع الغسيل وانواع البقع وغيرها وتطبيق الإجراءات المناسبة للحفاظ على النظافة
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> • إزالة البقع من خلال الإكتشاف • اغسل الملابس يدويًا • قم بغسل الجهاز وتجفيفه • تنظيف الملابس الجافة • كي الملابس • أداء خدمات غسيل إضافية
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 160 ساعة
3	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إزالة البقع	1. يحدد نوع البقعة
	2. يحدد الماكينة / جهاز البخار الذي سيتم فيه تنظيف البقع
	3. ينظف المنضدة التي سيتم وضع الملابس عليها عند التنظيف وفوهة جهاز البخار
	4. يجهز ويرتب المواد الكيميائية اللازمة للتنظيف
	5. يضع الجانب الأيمن للبقعة على المنضدة
	6. يرش البقعة باستخدام جهاز الرش وكبسة البخار
	7. يضع المادة الكيميائية المناسبة على البقعة
	8. يفرك البقعة وأعد وضع البخار
	9. يجفف القماش بعد إزالة البقعة

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
غسل البياضات / الملابس يدويًا	1. يحضر المحلول المطلوب أو مواد التنظيف المناسبة
	2. يفصل ملابس / البياضات الغسيل اليدوي (اللون الفاتح والداكن)
	3. يفصل العناصر التي يحل اللون فيها
	4. ينقع كل قطعة على حدة
	5. يفرك برفق باليدين أو الفرشاة ، حسب الحاجة
	6. يشطف الملابس / البياضات المغسولة
	7. يقوم بتعليق الملابس / البياضات لتجفيفها
	8. يرسل البياضات و/ او الملابس للمعالجة بقسم ضغط البخار أو القطن وفقًا للنسيج

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
غسل البياضات وتجفيفها الغسالة	1. يضع البياضات / الملابس في الغسالات حسب سعتها المثلى
	2. يضع مواد التنظيف المطلوبة في اماكنها المناسبة في الغسالة
	3. يضبط البرنامج في الغسالة حسب نوع القماش وحمولة / كمية الغسيل
	4. يراقب الغسالة لمعرفة مستويات المياه الصحيحة ، ودرجة حرارة الماء ، والتصريف المناسب ، وأي تسرب ، وما إلى ذلك.
	5. يقوم بتفريغ الغسالة في نهاية دورة الغسيل
	6. يقوم بتعليق الملابس / البياضات التي تتطلب مكواة بالبخار لتجفيف الهواء

7. يجفف العناصر الأخرى في المجفف /النشافة / الحماسة	
8. يراقب المجفف من أجل التحميل الصحيح ، وإعدادات البرنامج الصحيحة ، وما إلى ذلك.	
9. يرسل العناصر المجففة في الغسالة الى الكي	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تنظيف الملابس الجافة	1. يضع الأشياء الصغيرة والحساسة في اله التنظيف الجاف
	2. يحمل آلة التنظيف الجاف حسب السعة
	3. يقوم بقياس وإضافة مواد التنظيف المطلوبة حسب نوع القماش / النسيج
	4. يشغل آلة التنظيف الجاف حسب المواصفات
	5. يرسل الملابس إلى وحدات الضغط الخاصة بها بعد التنظيف الجاف

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
كي الملابس	1. يستخدم فرشاة تنظيف واجهزة (الكي)
	2. يتأكد من عدم وجود ملابس لليوم السابق على الرف
	3. قيوم بترتيب عدد مناسب من العلاقات
	4. يملأ زجاجات الرش بالمياه العذبة لترطيب الملابس
	5. يضع غطاء المكواة لحماية الاقمشة والملابس الحساسة للكي
	6. يقوم بكي الملابس يدويًا أو باستخدام وحدة الضغط ، حسب الحاجة

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
أداء خدمات غسيل إضافية	1. يساعد مدير الغسيل في الحفاظ على مخزون منظفات الغسيل والمواد الكيميائية الأخرى المطلوبة
	2. يقوم بتنظيف الغسالات حسب المواصفات المعيارية لها
	3. يحافظ على مناطق التخزين والعربات جيدة التجهيز ونظيفة ومرتبطة
	4. يتتبع صيانة وإصلاح معدات الغسيل حسب توجيهات مدير الغسيل
	5. يحافظ على مكان العمل نظيف في جميع الأوقات
	6. يبلغ عن أي مشاكل فنية في الماكينة أو عجز في المخزون إلى مدير الغسيل

المعارف الداعمة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. قواعد السلوك التنظيمية وآداب العمل وإرشادات وسياسات الخدمة
2. سير عمل الغسيل وتنظيم الأقسام
3. إجراءات غسل الملابس
4. أنواع وإجراءات تشغيل آلات الغسيل
5. خطوات آلية الغسيل
6. أنواع الأقمشة ومتطلبات الغسيل
7. أنواع البقع وإجراءات إزالتها
8. أنواع المنظفات المستخدمة في الغسيل
9. طرق فرز الأقمشة
10. إجراءات الغسيل والتجفيف والكي
11. تقنيات تحديد البقع
12. عملية التنظيف الجاف
13. أنواع رموز العناية على الملابس
14. إجراءات التنظيف والصيانة للغسالات والمجففات المختلفة

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

1. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والمشرفين والضيوف
3. إدارة الوقت بشكل فعال للحصول على خدمات سريعة ومحسنة
4. التنسيق مع الإدارات المختلفة لسير العمل بسلاسة
5. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة وباساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

وحدة رقم (3) تسليم العناصر المغسولة	
وصف وحدة الكفاية	تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول فحص العناصر المغسولة من أجل اجراء التشطيب المناسب بالجودة المناسبة ، وتسليمها إلى الاماكن و/ او الضيوف في المنشأة.
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> • تحقق من جودة المواد المغسولة • تسليم غسيل الضيوف • تسليم الملابس والغسيل الخاص بمكان العمل والزى الرسمي
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن اهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب لعمليات وتقنيات الطي والتعبئة والتسليم للعناصر المختلفة من لملايس والبياضات والزى الرسمي واية امور اخرى واجراءات اعداد وتقديم الفاتورة مما يؤدي الى تقديم منتج نظيف وفقا للمعايير الخاصة بمكان العمل ورضا الضيوف
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> • تحقق من جودة المواد المغسولة • تسليم غسيل الضيوف • تسليم الملابس والغسيل الخاص بمكان العمل والزى الرسمي
المهن المتعلقة بهذه المعايير	
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 80 ساعة
3	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تحقق من جودة العناصر المغسولة	1. افحص الملابس بحثًا عن الأزرار المفقودة ، والبقع ، والسحابات ، وما إلى ذلك.
	2. افحص البياضات بحثًا عن تلك البالية والمتأكلة والتي عليها بقع مستعصية
	3. تحقق من وجود أي تلون على البياضات والملابس
	4. تحقق من جودة الغسيل والتنظيف الجاف لجميع المواد
	5. تحقق مما إذا كانت جميع المواد مضغوطة ومطوية بشكل صحيح وفقًا للمعايير

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تسليم غسيل الضيوف	1. تحقق من الملابس التي سيتم تسليمها مقارنة مع نموذج / استمارة الغسيل
	2. قم بإزالة العلامة من غسيل الضيف
	3. ضمان تلبية متطلبات الضيف لجميع العناصر
	4. قم بتعبئة الملابس في كيس غسيل مناسب وفقًا للإجراء
	5. تسليم ملابس الضيف في الوقت المحدد
	6. تأكد من إرجاع الملابس الصحيحة إلى أصحابها وفقًا لسياسة وإجراءات مكان العمل
	7. تقديم الفاتورة لتوقيع الضيف إذا طلب منك ذلك ومحاسبته ، وفقًا لإجراءات وسياسة مكان العمل
	8. إرسال الفاتورة الموقعة إلى المشرف لإجراء اللازم بالتنسيق مع الأقسام الأخرى

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تسليم الملابس والغسيل الخاص بمكان العمل والزي الرسمي	1. قم بطي الغسيل يدويًا أو باستخدام آلات الطي والتكديس الأوتوماتيكية ، حسب الحاجة
	2. نقل البياضات الجاهزة المغسولة إلى المنطقة المخصصة مثل غرفة حفظ البياضات
	3. تسليم الزي المغسول إلى الإدارة المختصة
	4. تنظيم وتخزين المخزون في المواقع المحددة
	5. تسليم قائمة العمل التي تم اتخاذ إجراء عليها لموظف الوردية التالية
	6. متابعة مع الموظف التالي في حال وجد أية ملاحظات
	7. التوقيع للخروج

المعارف الداعمة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. قواعد السلوك التنظيمية وآداب العمل وإرشادات وسياسات الخدمة
2. طرق التفتيش على جودة المواد المغسولة
3. تقنيات الكي لعناصر مختلفة
4. تقنيات التعبئة والطّي لأنواع مختلفة من عناصر الغسيل
5. الإجراءات القياسية لتقديم الفاتورة للضيف
6. إجراءات التسليم للمواد المغسولة

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

1. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
2. التواصل الفعال مع الضيوف وزملاء العمل
3. إدارة الوقت بشكل فعال للحصول على خدمات سريعة ومحسنة
4. توثيق كافة المتطلبات والتفاصيل

وحدة رقم (4) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة	
وصف وحدة الكفاية	تدور حدة هذه الكفاية حول التواصل الفعال ، والحفاظ على معايير الآداب في مكان العمل
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها 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	<ul style="list-style-type: none"> • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 80 ساعة
	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. يلتمس 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 ورؤساء العمل
	14. يقوم بارشاد وتوجيه الزملاء بطريقة مهذبة وايجابية 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 بانواعه
	9. يحمي المعلومات الخاصة بمكان العمل والموظفين والابلاغ عند انتهاكها للمدير المسؤول ووفقاً لسياسة مكان العمل
	10. يتأكد من عدم ترك أي معلومات سرية مرئية ودون مراقبة في مكان العمل
	11. يتبع سياسة مكان العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم المساعدة لهم ، إذا لزم الأمر

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى فهم ومعرفة :

1. سياسة مكان العمل في الآداب السلوكية والمهنية
2. سياسة مكان العمل بشأن ممارسات الخدمة التي تراعي الفوارق بين الجنسين
3. التسلسل الهرمي التنظيمي
4. معايير جودة الخدمة وفقا لسياسة مكان العمل
5. إجراءات معالجة الشكاوى
6. إجراء إعطاء وتلقي الملاحظات بشكل إيجابي
7. آداب السلوك الخاصة بالعمر والجنس
8. سياسة مكان العمل فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة والتحرش

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة كيفية:

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

وحدة رقم (5) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة	
وصف وحدة الكفاية	تدور حدة هذه الكفاية حول ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر إلى جانب الحفاظ على الصحة والنظافة.
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل • اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية • اتباع إجراءات السلامة القياسية • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في بيان استخدام ممارسات الصحة والنظافة والسلامة المناسبة في مكان العمل وتطبيق الإجراءات الصحية الاحترازية وتوظيف ممارسات إدارة النفايات الفعالة
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل • اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية • اتباع إجراءات السلامة القياسية • اتباع الإدارة الفعالة للنفايات
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 70 ساعة
3	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	1. يغسل اليدين ويعقمهما على فترات منتظمة باستخدام غسول اليدين والمطهرات التي تحتوي على الكحول
	2. ينظف مكان العمل بمحلول التنظيف المناسب والمطهرات على النحو الموصى به ووفقا لاجراءات التشغيل
	3. ينظف الأواني الفخارية والأشياء الأخرى وفقاً للمعايير المعمول بها
	4. يعقم جميع الأدوات والمعدات التي تتطلب نقاط اتصال على فترات منتظمة
	5. يتأكد من تنظيف صناديق القمامة بانتظام باتباع جدول النظافة والصيانة
	6. يستخدم معدات الوقاية الشخصية المناسبة (أغطية الرأس ، والنظارات ، والنظارات الواقية ، والأحذية ، وما إلى ذلك) مع مراعاة المهمة التي يتعين القيام بها وبيئة العمل
	7. يتخلص من النفايات وفقا للمعايير المقررة
	8. يحافظ على النظافة الشخصية عن طريق تفريش الأسنان بانتظام ، وارتداء ملابس نظيفة ، وما إلى ذلك.
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية	1. يحضر الفحوصات الطبية المنتظمة التي تنظمها الإدارة (شهادة خلو الأمراض)
	2. يبلغ عن قضايا الصحة الشخصية المتعلقة بالإصابة والغذاء والهواء والأمراض المعدية
	3. يبلغ الادارة المختصة في حالة إصابة أي زميل في العمل
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع إجراءات السلامة القياسية	1. يتبع إجراءات السلامة أثناء التعامل مع المواد والأدوات والمعدات وما إلى ذلك.
	2. يتبع إجراءات الإسعافات الأولية بشكل مناسب
	3. يحدد المخاطر في مكان العمل وإبلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب (على سبيل المثال ، الاسلاك المكشوفة ، ، الكهرباء المفصولة عن ثلاجة الميني بار ... الخ)
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	1. يقوم بتحديد وفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير وغير القابلة لإعادة التدوير والخطرة في مكان العمل

2. يفصل النفايات في صناديق قمامة ملونة مختلفة	
3. يتعامل مع النفايات وفقاً ل نظام التشغيل وسياسة مكان العمل	
4. إعادة تدوير النفايات حيثما أمكن ذلك ووفقا لسياسة مكان العمل	
5. يتخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي مختوماً وموسوماً على أنه نفايات معدية وملوثة	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى فهم ومعرفة :

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

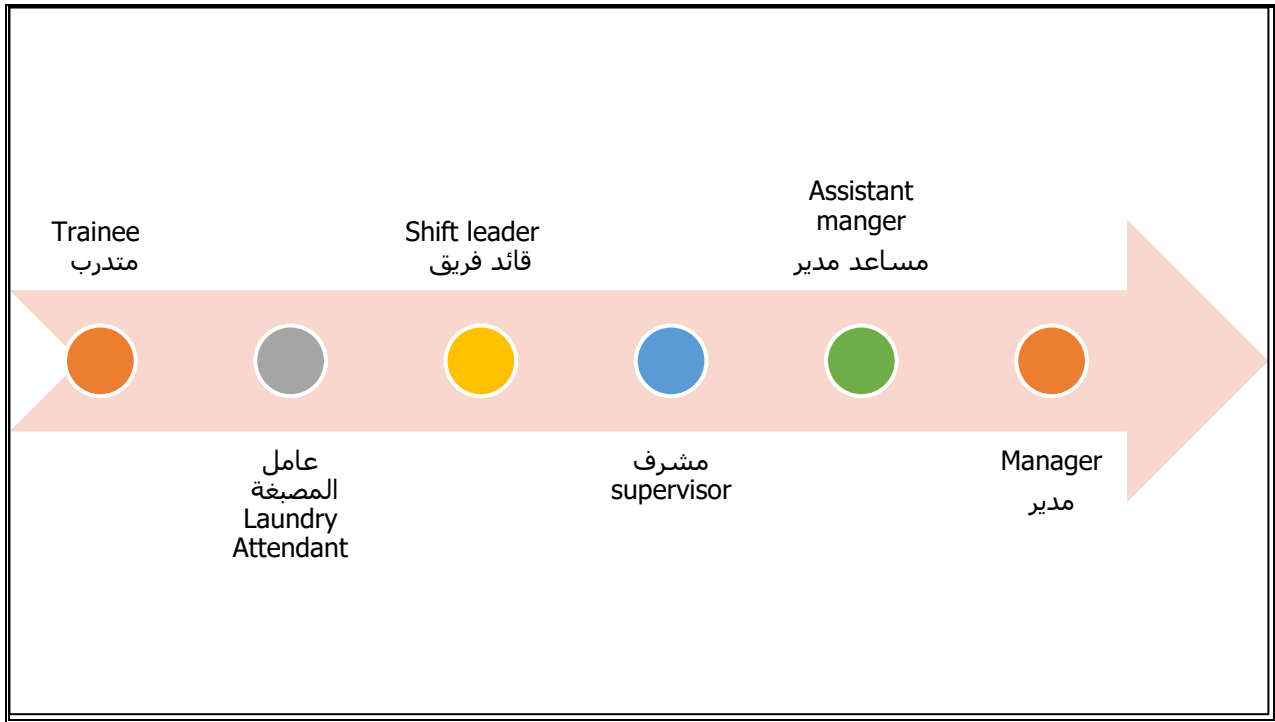
يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة كيفية:

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 واهمية الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة

الاجهزة والادوات والمعدات:

- مغاسل الضيوف ، البياضات والزي الرسمي المختلف داخل المنشأة ، صندوق الغسيل ، سجلات العينات ذات الصلة ، علامة العينة ،
- مواد كيميائية مختلفة مطلوبة للبقع ، اللوح المثقوب ، مسدس الرش ، دواسة البخار ، عوامل وحلول التنظيف المختلفة ، الفرش ، أنواع مختلفة من الغسالات والمجففات
- ماكينات غسيل
- آلات طي وتكديس متنوعة ، أشكال مختلفة (فاتورة الغسيل ، قوائم المراجعة ، إلخ.)
- منظفات الارضيات ،منظف السجاد،مواد التلميع،مواد التعقيم،
- مفارش : ملايات فردية وثنائية وملكية ، اغطية الوسائد، مناشف اليد والجسم ، دعاسة الحمام.... الخ
- كتيب أساسي للإسعافات الأولية أو كتيب تعليمات مع مجموعة الإسعافات الأولية
- مواد النظافة الشخصية (فرشاة ومعجون اسنان ، مزيل للتعرق، ورق تنشيف رطب ...الخ)
- قائمة الغرف ووضعها
- قائمة بجدول الاعمال والحجوزات
- قوائم الجرد

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
30	• الاستعداد للعمل والبدء بجمع وفرز غسيل الضيوف	التحضير لواجبات الغسيل
30	• جمع وفرز البياضات	
20	• جمع وفرز الزي الرسمي	
80		
30	• إزالة البقع من خلال الإكتشاف	إجراء عمليات الغسيل / البدء بعمليات الغسيل
30	• غسل الملابس والبياضات ...يدويًا	
20	• غسل الملابس والبياضات ... وتجفيفها	
40	• تنظيف الملابس الجافة	
20	• كي الملابس	
20	• أداء خدمات غسيل إضافية	
160		
20	• تحقق من جودة العناصر المغسولة	تسليم العناصر المغسولة
30	• تسليم غسيل الضيوف	
30	• تسليم الملابس والغسيل الخاص بمكان العمل والزي الرسمي	
80		
60	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف	التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
20	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	
80		
25	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
10	• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازي	
15	• اتباع إجراءات السلامة القياسية	
20	• اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	
70		
470	المجموع الكلي	



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 التدبير الفندقي .
- 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 التدبير الفندقي .
- يجب الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بممارسة العمل المهني في المنشآت السياحية المختلفة وغير السياحية ، والصادرة عن قانون العمل ووزارة السياحة والاثار والجهات المعنية المختلفة
- يجب أن تكون متطلبات الصحة والسلامة المهنية متوافقة مع التشريعات واللوائح و قواعد الممارسة ، وسياسات وإجراءات السلامة لدى المؤسسات وخصوصاً التشريعات الصادرة عن المؤسسة العامة 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 الناطمة 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) تتوافر فيها معدات وأدوات ومكان لاداء العمل.
- يتم التقييم بناءً على الأدلة المتجمعة من قبل المقيمين خلال عملية التقييم وتشمل معايير الأداء للعمليات (خطوات الأداء)، ومعايير المنتج في النهاية بعد اجراء التنظيف للعناصر 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

المعيار المهني	المعايير المهنية هي تلك المعايير / المقاييس المرجعية المتعلقة بقياس مدى تلبية الفرد لمتطلبات الأداء .
الاطار الوطني الاردني للمؤهلات	اطار وطني للمؤهلات الاردني الاكاديمية والمهنية , يتضمن تصنيفا هرميا لجميع مستويات المؤهلات والشهادات المرتبطة ببرامج التعليم العالي والتعليم العام والتدريب والتعليم المهني والتقني ضمن واصفات لكل مستوى لتحديد المعارف والمهارات والكفايات التي ينبغي أن تكون مرتبطة بالمؤهل
المؤهل	شهادة تمنح لخريج برنامج تعليمي او تدريبي معين له حد ادنى من ساعات التعليم والتدريب .
كفاية	القدرة على أداء نشاط منتج بدرجة إتقان / مستوى أداء بحسب معايير سوق العمل.
وحدة الكفاية	تمثل وحدة الكفاية مهمة رئيسة أو دوراً رئيساً من أدوار شغل العامل في عمل أو مهنة محددة.
عنصر الكفاية	أحد لبنات بناء وحدة الكفاية ويمثل نشاطاً رئيساً أو واجباً من واجبات الشغل الذي تغطيه وحدة الكفاية.
معيار اداء العمليات	محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية العمليات ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.
معيار اداء المنتج	محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية الخدمة / المنتج النهائي ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.
المستوى الفني	تشمل فئة مستوى الفني / التقني الأعمال التي يتطلب إنجازها تطبيق المبادئ والمفاهيم والطرائق والأساليب الإجرائية ذات الصلة بالشغل . ويتطلب هذا توافر مهارات علمية وفنية وأدائية وإشرافية لدى شاغلي الأعمال ضمن هذه الفئة لتمكينهم من فهم طبيعة الأداء وتحليله . وتحديد خطوات الإنجاز ومتابعة تنفيذها وتقييمها . ويمثل العاملون في هذه الفئة حلقة الوصل بين الاختصاصيين والعاملين . ويحتاج العاملون في هذه الفئة إلى تأهيل بمستوى التعليم الجامعي المتوسط وتعادل فئة المستوى الخامس على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .
المستوى المهني	تشمل فئة مستوى العامل المهني الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تغطي إطار المهنة بشكل كامل لدى شاغليها لتمكينهم من ممارسة مهام وواجبات العمل / المهنة بدرجة إتقان بحسب متطلبات سوق

<p>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>تشمل فئة مستوى العامل الماهر المعلومات مهنية تتصل بجزء من المهنة ، وليس بإطار المهنة بكامله . لتمكينهم من أداء مهام العمل وواجباته بدرجة اتقان بحسب متطلبات سوق العمل . يحتاج الفرد في هذه الفئة إلى تأهيل مهني مرحلة التعليم الاساسي وتعادل المستوى الثالث على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>مستوى العامل الماهر</p>
<p>تشمل فئة مستوى العامل محدد المهارات الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تتصل بجزء ضيق من المهنة أو الأعمال التي تشمل مهاماً وواجبات روتينية يتطلب إنجازها استخدام أدوات يدوية ومجهود عضلي . ويمكن اكتساب هذه المهارات عن طريق التدريب القصير أو بالخبرة أو بالتعليم الذاتي وتعادل المستوى الثاني على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>مستوى العامل محدد المهارات</p>