



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

مسؤول خدمات الضيوف- مدير الاستعلامات
(مدير كونسيرج – Concierge 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) : إدارة عمليات الكونسيرج
15	وحدة رقم (2) : ضمان تعزيز التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
19	وحدة رقم (3) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
23	الاجهزة والادوات والمعدات
24	ساعات التدريب
25	المسار الوظيفي
26	ظروف وشروط الاداء
26	ارشادات التقييم
27	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
الميسر / المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا بشارة جعيني	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
مدير الكونسيرج – فندق الفورسيزون	نايف احمد	.1
كونسيرج – فندق الروبال	محمود حسين الزعبي	.2
كونسيرج – فندق سينشري بارك	جميل سعادة	.3
مدير قسم الغرف – فندق حياة عمان	علي محمد العمائرة	.4

كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية

كلمة رئيس مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة

هدف المعايير

تستخدم هذه المعايير لغايات تقييم العاملين الحاليين أو المحتملين في مهنة " مدير الكونسيرج" في المنشآت الصغيرة والمتوسطة والكبيرة التي تقدم خدمات السياحة والضيافة، والأعتراف بخبراتهم ومنحهم الشهادات والمؤهلات المهنية ورخص مزاوله المهنة ، وكذلك لبناء البرامج والمناهج التدريبية للتعليم والتدريب المهني والتقني وتطوير المهارات، وبرامج التعلم القائم على العمل. قد يستخدم أصحاب العمل هذه المعايير من أجل اختيار موظفيهم وتدريبهم ورفع كفاياتهم.

وصف ونطاق هذه المعايير

الوصف المهني: هو الفرد في العمل الذي يدير فريق الكونسيرج والمسؤول عن الحفاظ على مستوى عال من خدمة العملاء للضيوف و الذين يقيمون في هذه المرافق. من بوابين, حمالين, , سائقين خدمة اصطافاف السيارات، و تقديم خدمات للضيوف مثل عمل الحجوزات في المطاعم ، وحجز وسائل النقل والطيران، وترتيب الزيارات المحلية ، والتوصية بمواقع مشاهدة المعالم السياحية ، إلخ.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة **للعامل المهني** لتنفيذ جميع خدمات الكونسيرج ، بما في ذلك الترتيبات الخاصة ، وحيثما أمكن ، خدمات النادي. تزويد الضيوف بمعلومات حول مناطق الجذب والمرافق والخدمات والأنشطة داخل المنشأة أو خارجها. بترتيب النقل عند الطلب والتأكد من الاحتفاظ بسجلات أمتعة الضيوف بدقة وتلبية جميع الطلبات الخاصة مع ضمان تطبيق اجراءات الصحة والسلامة.

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

نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية		
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
<p>دأبت هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية بالتعاون مع مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة على تطوير المعايير المهنية من خلال منهجيات ناجحة محليا ودوليا في اعدادها، حيث فتحت الابواب لاستخدام اي منهجية تناسب طبيعة المهن التي يتم اعداد المعايير المهنية لها ولكن كإطار عام كان لا بد من توفر ثلاثة مراحل في المنهجيات التي يتم تطوير المعايير المهنية من خلالها وهي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • اليات لتحليل المهنة الى أنشطة ومجموعات اعمال رئيسية وفرعية. • تحليل الممكنات الاخرى والمهمة للمهنة والتي تعتبر متطلبات لهيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. • تطوير معايير مهنية بكل كفايات المهنة ومعارفها وممكناتها.

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

المخاطر 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

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 والمنتجعات وغيرها

اماكن العمل المحتملة:

1. الفنادق السياحية من فئة الخمسة نجوم

2. المنتجعات بكافة انواعها

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
إدارة عمليات الكونسيرج	<ul style="list-style-type: none"> • ضبط ومراقبة ميزانية قسم الكونسيرج • إدارة فريق الكونسيرج • الحفاظ على العلاقة مع مزودي الخدمات • إدارة الخدمات المقدمة للضيوف
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) : إدارة عمليات الكونسيرج

<p>تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول إدارة عمليات قسم الكونسيرج بكفاءة من خلال مراقبة الميزانية وإدارة الموظفين والحفاظ على علاقة فعالة مع مزودي الخدمات وضمان إجراءات الخدمة للنزلاء بمعايير عالية.</p>	<p>وصف وحدة الكفاية</p>
<p>تغطي هذه الوحدة كفايات:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● مراقبة ميزانية الكونسيرج ● إدارة فريق الكونسيرج ● الحفاظ على العلاقة مع مزودي الخدمات ● إدارة الخدمات المقدمة للضيوف 	<p>نطاق وحدة الكفاية</p>
<p>تكمن أهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب للتحضير لأنشطة العمل اليومي واجراءات التعامل مع الضيوف المختلفين وتلبية طلباتهم العامة والخاصة وتطبيق الممارسات الصحيحة وفقا لسياسة مكان العمل بحيث يضمن تقديم خدمة فعالة باستخدام التوثيق والممارسات الصحيحة</p>	<p>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● مراقبة ميزانية الكونسيرج ● إدارة فريق الكونسيرج ● الحفاظ على العلاقة مع مزودي الخدمات ● إدارة الخدمات المقدمة للضيوف ● انتهاء الوردية / النوبة / اليوم 	<p>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</p>
<p>السياحة والضيافة</p>	<p>القطاع</p>
<p>عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 210 ساعة</p>	<p>مستوى المؤهل الوطني = (4)</p>

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
ضبط ومراقبة ميزانية قسم الكونسيرج	1. يساعد في اعداد الميزانية السنوية لقسم الكونسيرج (المصاريف والموظفين والمستلزمات والايرادات من الخدمات والحوافز ...) بالتعاون مع قسم الادارة
	2. يوثق ويدخل نفقات قسم الكونسيرج ويحتفظ بها على النظام المعتمد وحسب سياسة مكان العمل
	3. يقدر إجمالي المصروفات لقسم الكونسيرج لفترة معينة
	4. يوثق جميع النفقات التي يتكبدها القسم والاحتفاظ بها
	5. يضمن تنفيذ جميع أنشطة القسم في حدود الميزانية الموضوعة
	6. يتحكم في التكاليف عن طريق الاستخدام الفعال للموارد المتاحة

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة فريق الكونسيرج	1. التشبيك على قائمة التفقد اليومية الخاصة بعمل القسم
	2. يقوم باعداد جدول العمل الأسبوعي والخدمة لموظفي الكونسيرج
	3. يعقد اجتماعات دورية مع الموظفين لابلاغهم بالاحداث والمهام الخاصة بالمنشأة
	4. يوزع المهام والواجبات على موظفي القسم وعمل ايجاز يومي لتسليم المهام للنوبة الثانية والتي تحتاج الى المتابعة
	5. يتعامل مع مشاكل الموظفين ويقوم بحلها مثل (التغيب عن العمل وتغيير الجدول الزمني وما إلى ذلك)
	6. يتأكد من أن الموظفين يتبعون إجراءات الكونسيرج القياسية وفقا لسياسة مكان العمل
	7. يراقب جودة العمل والتقدم الذي يحرزه الموظفون مقابل الخطط الموضوعة
	8. إعطاء ملاحظات بناءة للموظفين لمساعدتهم على تحسين أدائهم عند الحاجة
	9. يتأكد من أن أعضاء الفريق لديهم معرفة محدثة بمنتجات المنشأة وخدماتها وأسعارها وسياساتها
	10. يتأكد من تحديث فريق الكونسيرج بالمعرفة والتفاصيل الخاصة بالمنطقة المحلية والمحيطه بمكان المنشأة
	11. ابلاغ الإدارة بخصوص متطلبات القسم من الموارد البشرية
	12. اجراء التدريب التمهيدي للموظفين الجدد

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على العلاقة مع مزودي الخدمات	1. يحافظ على علاقة فعالة مع وكلاء حجز تذاكر الطيران / مكاتب النقل والمطاعم... الخ
	2. يعمل على انشاء روابط جديدة مع وكالات تأجير السيارات أو وكلاء السفر
	3. يحافظ ويبني شبكة علاقات مع مخططي ومنظمي الأحداث والفعاليات
	4. ينسق مع مديري مناطق الجذب السياحي المحلية والأنشطة الترفيهية وما إلى ذلك
	5. يقوم بالتنسيق بين قسم الكونسيرج مع قسم علاقات الضيوف لتقديم خدمات اضافية مثل (دعم المجتمعات المحلية من خلال تسويق المنتجات اليدوية الموجودة لديهم (...)

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة الخدمات المقدمة للضيوف	1. يتأكد من ان الضيوف يتم استقبالهم بطريقة ودية واستباقية وفعالة مع المتابعة المناسبة ، حسب الضرورة
	2. يراقب ترتيب سفر الضيف وفقا للباقة التي يختارها
	3. يتحقق من توافر السيارة المطلوبة والمحجوزة للضيف في المنشأة
	4. ترتيب حجز السيارة من مزود الخدمة و / او مكتب تاجير السيارات إذا لم تكن متوفرة في المنشأة
	5. مشاركة معلومات السفر مع الضيف مثل خط سير الرحلة وتفاصيل السيارة والسائق وما إلى ذلك
	6. تزويد الضيوف بمعلومات حول المرافق والأنشطة داخل المنشأة وموقعها ساعات عملها (الفتح والاعلاق)
	7. يقترح للضيوف الميزات المحلية ، مثل التسوق أو تناول الطعام أو الحياة الليلية أو الوجهات الترفيهية .. الخ
	8. يجري ترتيبات التنقل لمشاهدة معالم المدينة أو الجولات الأخرى حسب طلب الضيوف
	9. إدارة حجوزات الضيوف للرحلات الجوية أو وسائل النقل الأخرى عند الطلب

10. ضمان الاهتمام بطلبات الضيف لحجز المسرح وأشكال الترفيه الأخرى	
11. ترتيب التذاكر اللازمة حسب طلب الضيوف وتقديم التوجيهات لهم إلى المرافق	
12. تخطيط وتنظيم المناسبات والاجتماعات الخاصة حسب طلب الضيف	
13. يضمن تقديم خدمات اعمال عالية الجودة للضيوف ، مثل إرسال أو استقبال رسائل الفاكس أو حزم الشحن وما الى ذلك	
14. يقوم بادارة وتنظيم استلام وتسليم اية طرود و / او رسائل أو اية مواد للضيوف	
15. الترتيب لمترجمين فوريين أو تحريريين عندما يطلب الضيوف مثل هذه الخدمة	
16. توفير بدائل للضيف في حالة عدم توفر الخدمات المطلوبة مثل اقتراح بعض مناطق الجذب السياحي الأخرى إذا كان المكان الذي يريد الضيف زيارته مغلقاً	
17. مراقبة تقارير رضا الضيوف واجراء اللازم بخصوصها لتحسين وتطوير الخدمة المقدمة	
18. يحافظ على سرية عالية فيما يتعلق بخصوصية الضيف	

المعارف الداعمة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. المعرفة بصناعة السياحة وتطورها والقطاعات المختلفة فيها والهيكل التنظيمي للمنشأة وقسم التدبير المنشأة وعلاقته بالاقسام الأخرى وفقاً للفئة والتصنيف
1. التشريعات والمعايير والسياسات والإجراءات ومعايير الخدمة الواجب اتباعها في مكان العمل
2. ثقافة مكان العمل والملف التعريفي بالمكان للضيف
3. مدونة قواعد السلوك الخاصة بمكان العمل
4. التسلسل الهرمي لقسم الكونسيرج ووظائف القسم
5. إدارة الميزانية والنفقات وإجراءات المراقبة وطرق التحكم في التكاليف
6. تقنيات إدارة الموارد

7. القيادة الفعالة وتقنيات إدارة الفريق
8. استراتيجيات إدارة مشاكل حضور الموظفين وحل المشاكل
9. المرافق في المنشأة وانواعها
10. تفاصيل مناطق الجذب المحلية والأنشطة الترفيهية وخيارات تناول الطعام المتنوعة
11. إجراءات إدارة والتعامل مع مزودي الخدمات
12. اساسيات البيع
13. تقنيات التعامل مع شكاوى الضيوف
14. طرق لتحسين تجربة الضيف
15. الأنواع المختلفة من أدوات الاتصال المتاحة وكيف ومتى يتم استخدامها.
16. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة واساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

المهارات الأساسية للعمل والحياة

- يحتاج المستخدم / الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:
1. قراءة التعليمات والإجراءات والمعلومات واللائقات في مكان العمل
 2. إعداد السجلات والتقارير ذات الصلة
 3. التواصل الفعال مع الضيوف والموظفين وكبار السن والموردين
 4. تحديد أولويات المهام لضمان سير العمل بسلاسة
 5. إدارة الوقت للقيام بأنشطة متعددة في وقت واحد
 6. اتخاذ القرارات بطريقة محددة زمنيا
 7. التعامل مع المشاكل الناشئة بين الموظفين الداخليين والضيوف
 8. إدارة الفريق بشكل فعال في جميع الاوقات والظروف

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 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	• 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 والزلاء والرؤساء	1. يقوم بالترحيب بالضيوف على الفور وبشكل مناسب وفقاً لإجراءات مكان العمل
	2. يتواصل مع الضيوف بابتسامة وبطريقة 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 الزلاء 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 رؤساء العمل
	14. يقوم بارشاد وتوجيه الزلاء بطريقة مهذبة و ايجابية ومهنية

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على اداب السلوك المهنية	1. الحضور للعمل في الوقت المحدد
	2. يتبع الآداب الصحيحة أثناء التفاعل مع الضيوف والزلاء والرؤساء
	3. يتبع قواعد اللباس وفقاً لسياسة مكان العمل
	4. يحافظ على النظافة الشخصية

5.يحترم خصوصية الآخرين في مكان العمل	
6.يتبع سياسة مكان العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم المساعدة لهم ، إذا لزم الأمر	
7.يتبع ممارسات الخدمة الحساسة للجنس والعمر في جميع الأوقات	
8.يتبع سياسة المنشأة المتعلقة بمنع التحرش بأنواعه	
9.يحمي المعلومات الخاصة بمكان العمل والموظفين والابلاغ عند انتهاكها للمدير المسؤول ووفقا لسياسة مكان العمل	
10. يتأكد من عدم ترك أي معلومات سرية مرئية ودون مراقبة في مكان العمل	
11. يتبع سياسة مكان العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم المساعدة لهم ، إذا لزم الأمر	

المعارف الداعمة :

يحتاج المرء في الوظيفة الة 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 وسهولة الوصول إلى المنشأة والخدمات المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية أو الحسية.
9. آداب الهاتف الصحيحة التي تتسم بالاحترافية والودية.

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة كيفية ،

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

وحدة رقم (3) : اتبع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل	
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 = (4)	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 80 ساعة

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
ضمان النظافة الشخصية والنظافة في مكان العمل	1. التأكد من أن منطقة العمل الذاتية والجماعية نظيفة ومرتبطة
	2. ضمان غسل وتعقيم اليدين على فترات منتظمة باستخدام غسل اليدين والمطهرات الكحولية ذاتيا وكذلك أعضاء الفريق
	3. يتأكد من تنظيف مكان العمل بمحلول التنظيف المناسب والمطهرات على النحو الموصى به
	4. مراقبة تعقيم جميع الأدوات والمعدات ونقاط اللمس الخاصة بآية اجهزة ومعدات على فترات منتظمة
	5. يتأكد من تنظيف صناديق القمامة بانتظام وفقا لجدول النظافة والصيانة
	6. يحافظ على النظافة الشخصية والتأكد من أن أعضاء الفريق يفعلون نفس الشيء
	7. إبلاغ القسم المعني في حالة وجود أي زميل في العمل ليس على ما يرام
	8. الإبلاغ عن المشكلات الصحية الشخصية المتعلقة بالإصابات والغذاء والهواء والأمراض المعدية وتجنب الذهاب إلى العمل إذا كنت ليس على ما يرام

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتخاذ التدابير الصحية الاحترافية	1. يحضر الفحوصات الطبية المنتظمة التي تنظمها الإدارة (شهادة خلو الامراض)
	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 والحفاظ على بيئة عمل آمنة	1. يتبع إجراءات السلامة أثناء التعامل مع المواد والأدوات والمعدات ورفع أو نقل المعدات واللوازم وما إلى ذلك
	2. يتبع إجراءات الإسعافات الأولية بشكل مناسب
	3. يحدد المخاطر في مكان العمل وإبلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب ويتبع إجراءات الطوارئ اللازمة (الحريق ، القنابل.. الخ)
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	1. يتعامل مع النفايات وفقاً لـ نظام التشغيل وسياسة مكان العمل
	2. يتخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي مختوماً وموسوماً على أنه نفايات معدية وملوثة

المعارف الداعمة :

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة وفهم،

1. التشريعات المحلية والقوانين وفقاً لما هو مطلوب
2. اجراءات 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. سياسة إدارة النفايات القياسية

يحتاج المرء في الوظيفة الى معرفة كيفية،

1. قراءة الدليل الاجرائي لمكان العمل والتعليمات والمعلومات المعروضة في مكان العمل

2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والرؤساء والضيوف

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 الميزانية وعينة سجل الإنفاق

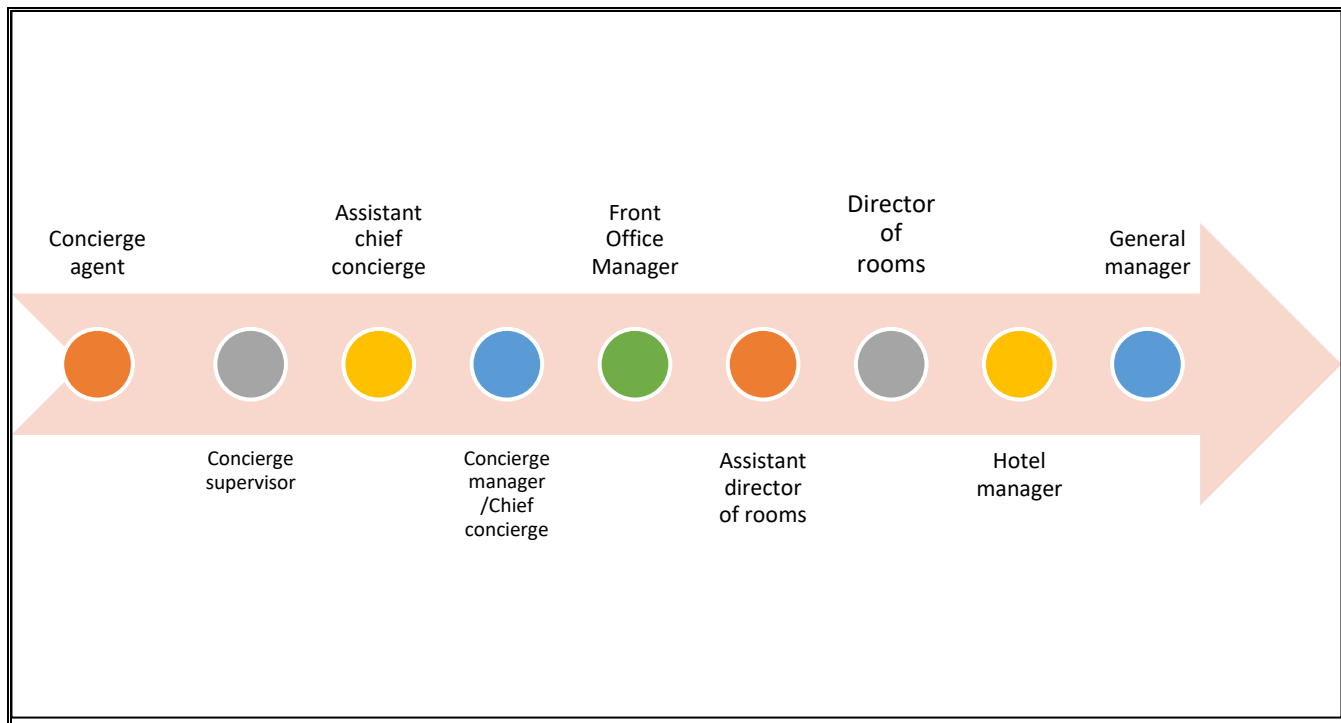
عينة من قائمة المهام ، وعينات من أشكال تقرير أداء الموظفين ، وعينة من سجل حضور الموظفين ، ونماذج نماذج الملاحظات ، وما إلى ذلك

نموذج لسجل واستلام تأجير السيارات ، نموذج سجل حجز التذاكر والإيصال ، نموذج سجل المعاملات ، إلخ

نموذج لتقرير رضا الضيوف ، نموذج لقائمة فحص سيارة الفندق ، نموذج قائمة التحقق من التوصيل من المطار أو التوصيل ، نموذج نموذج طلب رحلة ، نموذج طلب النقل ، نموذج نموذج ملاحظات الضيف

ساعات التدريب

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
30	ضبط ومراقبة ميزانية قسم الكونسيرج	ادارة عمليات الكونسيرج
70	إدارة فريق الكونسيرج	
50	الحفاظ على العلاقة مع مزودي الخدمات	
60	إدارة الخدمات المقدمة للضيوف	
210		
80	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف	التواصل والحفاظ على معايير الخدمة
30	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	
110		
35	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
25	• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازي	
20	• اتباع إجراءات السلامة القياسية	
80		
400	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 خدمة الضيوف .
- يجب الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بممارسة العمل المهني في المنشآت السياحية المختلفة وغير السياحية ، والصادرة عن قانون العمل ووزارة السياحة والآثار والجهات المعنية المختلفة
- يجب أن تكون متطلبات الصحة والسلامة المهنية متوافقة مع التشريعات واللوائح وقواعد الممارسة ، وسياسات وإجراءات السلامة لدى المؤسسات وخصوصاً التشريعات الصادرة عن المؤسسة العامة بالغذاء والدواء، قد يشمل ذلك ملابس ومعدات الحماية ، واستخدام الأدوات والمعدات ، وبيئة العمل والسلامة ، والتعامل مع المواد ، واستخدام معدات مكافحة الحرائق ، والإسعافات الأولية في المؤسسات ، والتحكم بالمخاطر والمواد الخطرة.
- يجب اتباع التعليمات والقوانين الناظمة للتخلص من النفايات وخصوصاً تلك الصادرة عن وزارة الجهات المعنية(وزارة البيئة ، وزارة السياحة والآثار وغيرها) ذات العلاقة بعمل القطاع السياحي

إرشادات التقييم

- تتم عملية التقييم في 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

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

<p>تشمل فئة مستوى العامل المهني الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تغطي إطار المهنة بشكل كامل لدى شاغليها لتمكينهم من ممارسة مهام وواجبات العمل / المهنة بدرجة إتقان بحسب متطلبات سوق العمل، ولتمكينهم من توزيع العمل على المرؤوسين ، وتنمية مهاراتهم . يحتاج الأفراد في هذه الفئة إلى تأهيل وتعليم مهني يوازي إنهاء مرحلة التعليم الثانوي كأساس كحد أدنى وتعادل المستوى الرابع على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>المستوى المهني</p>
<p>تشمل فئة مستوى العامل الماهر الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تتصل بجزء من المهنة ، وليس بإطار المهنة بكامله . لتمكينهم من أداء مهام العمل وواجباته بدرجة إتقان بحسب متطلبات سوق العمل . يحتاج الفرد في هذه الفئة إلى تأهيل مهني مرحلة التعليم الاساسي وتعادل المستوى الثالث على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>مستوى العامل الماهر</p>
<p>تشمل فئة مستوى العامل محدد المهارات الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تتصل بجزء ضيق من المهنة أو الأعمال التي تشمل مهاماً وواجبات روتينية يتطلب إنجازها استخدام أدوات يدوية ومجهود عضلي . ويمكن اكتساب هذه المهارات عن طريق التدريب القصير أو بالخبرة أو بالتعليم الذاتي وتعادل المستوى الثاني على الاطار الوطني الاردني للمؤهلات _ المسار المهني .</p>	<p>مستوى العامل محدد المهارات</p>