



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) التدبير الفندقية - موظف الغرفة
Housekeeping Room 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) : القيام بانشطة التنظيف
18	وحدة رقم (2) : ضمان تعزيز التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
21	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 ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا جعيني / ميسر	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
موظف تدبير فندقي - فندق فيرمونت	موسى امجد موسى	.1
موظف تدبير فندقي - شركة المحيط للمطاعم	احمد حسين العطيات	.2
موظف تدبير فندقي - فندق القصر	محمود عواد محمد عودة	.3
مشرف تدبير فندقي - سلسلة مطاعم روميرو	اسيل حسن الشبلي	.4

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 " **موظف الغرف – التدبير الفندقي**" 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. وكذلك يستخدمها الباحثين عن عمل و / او الموظفين لتطوير معارفهم ومهاراتهم اللازمة للعمل والتطور بالمهنة.

وصف ونطاق هذه المعايير

الوصف المهني: هو الفرد في العمل الذي يحافظ على جميع الغرف والمناطق المعنية بالتنظيف نظيفة ومرتبة لضمان حصول الضيوف على تجربة لا تُنسى في المنشأة. يحتاج الشخص أيضاً إلى تنفيذ أنشطة التدبير الفندقي الأخرى كما هو مطلوب.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة للعامل الماهر الذي يقوم في العمل بتطبيق الممارسات المناسبة للترحيب بالضيوف مع القيام بإجراءات تحميل وتفريغ وفحص الأمتعة ووضع العلامات عليها ومعالجتها، ومرافقة الضيوف إلى الغرفة المخصصة وتسليم المفاتيح مع ضمان تطبيق ممارسات الصحة والسلامة ومعايير التواصل الفعال.

تطبّق هذه المعايير على العاملين الحاليين أو المحتملين في المنشآت التي يتطلب عملها وجود موظف التدبير الفندقي في الغرف 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 والمرجعات الفنية

1	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	عامل تدبير فندقي - 962910
2	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	-
3	التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	515105

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
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 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. 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
3. ضياع المعدات والادوات
4. سرقة المعدات 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

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 المختلفة
- 8- المطاعم الغير سياحية
- 9- الكوفي شوبات
- 10- مدن التسلية والترويح
- 11- الرحلات البحرية
- 12- القطارات
- 13- المستشفيات
- 14- الشركات
- 15- السفارات
- 16- الوزارات
- 17- دور الرعاية للمسنين
- 18- المناسبات الخاصة
- 19- الاندية الرياضية والثقافية
- 20- الملاعب
- 21- مراكز التسوق / المولات

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
القيام بأنشطة التنظيف	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة المخزون للتنظيف ولوازم الضيوف • الاستعداد قبل البدء بالعمل • تنفيذ أنشطة ما قبل التنظيف ودخول الغرفة • إجراء عمليات التنظيف • أداء أنشطة التدبير الفندقي ذات الصلة • تلبية طلبات الضيف • إنهاء تنظيف وترتيب الغرفة واغلاقها • إنهاء نشاط الوردية / النوبة / اليوم
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) : القيام بأنشطة التنظيف

<p>تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول إجراء عمليات التنظيف وأنشطة التدبير الفندقي ذات الصلة في المناطق المخصصة. كما يتضمن الحفاظ على الإمدادات والاهتمام بطلب الضيف ، إن وجد.</p>	وصف وحدة الكفاية
<p>تغطي هذه الوحدة كفايات</p> <ul style="list-style-type: none">• إدارة المخزون للتنظيف ولوازم الضيوف• الاستعداد قبل البدء بالعمل• تنفيذ أنشطة ما قبل التنظيف• القيام بإجراء عمليات التنظيف• أداء أنشطة التدبير الفندقي ذات الصلة• تلبية طلبات الضيف• إنهاء تنظيف وترتيب الغرف واغلاقها• إنهاء نشاط اليوم/الوردية / النوبة	نطاق وحدة الكفاية
<p>تكمن اهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب لشرح عوامل التنظيف المختلفة والمعدات ومستلزمات الضيوف، ووصف إجراءات إدارة المخزون الفعالة، وكيفية تنظيف الأسطح المختلفة، والقيام بأنشطة التنظيف بالترتيب الصحيح ، واداء العمل و التعامل مع طلبات الضيوف للتدبير الفندقي باستخدام التوثيق الصحيح مما يؤدي بالنهاية الى تقديم خدمة ممتازة للضيوف والتقليل من الدوران الوظيفي وتخفيض الكلف التشغيلية على صاحب العمل</p>	هدف وحدة الكفاية (الأهمية)
<ul style="list-style-type: none">• إدارة المخزون للتنظيف ولوازم الضيوف• الاستعداد قبل البدء بالعمل• تنفيذ أنشطة ما قبل التنظيف• القيام بإجراء عمليات التنظيف• أداء أنشطة التدبير الفندقي ذات الصلة• تلبية طلبات الضيف• إنهاء تنظيف وترتيب الغرف واغلاقها• إنهاء نشاط اليوم/الوردية / النوبة	عناصر الكفاية لهذه الوحدة
السياحة والضيافة	القطاع
عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 170 ساعة	مستوى المؤهل الوطني 3

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إدارة المخزون للتنظيف ولوازم الضيوف	1. يحافظ على مخزون كافٍ من مواد التنظيف مثل المماسح والفرش ومواد ومعدات التنظيف وما إلى ذلك.
	2. يتحقق من توافر كمية كافية من الإمدادات مثل أكياس الشاي والبسكويت وعناصر الميني بار والماء ومستلزمات النظافة في المناطق المخصصة
	3. يبلغ عن أي نقص في المواد / التوريد للمشرف على الفور
	4. يحتفظ بسجل الجرد وفقا لسياسة المنشأة المتبعة
	5. يحافظ على نظافة غرفة المخزن / المستودع في جميع الأوقات
	6. يشيك على اللوحات الارشادية الخاصة بعملية التنظيف والصيانة

معايير الأداء والمنتج	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الاستعداد قبل البدء بالعمل	1. يغير الملابس الى الزي الرسمي المعتمد من قبل المنشأة
	2. يقوم بالحصول من المشرف المسؤول على قائمة و / او تقرير بالمعلومات الخاصة عن : <ul style="list-style-type: none"> • عدد الغرف المطلوب تنظيفها وحالاتها (جاهزة ، غير جاهزة، تم اخلاؤها، معطلة خارج الخدمة، مشغولة، مغلقة -عدم الازعاج- مهمة، مجانية) • المرافق الخارجية والداخلية للمنشأة وصلات الطعام ومكاتب الادارة والادراج وما الى ذلك • عدد الضيوف المتوقع حضورهم مبكرا والمغادرة المتأخرة، والضيوف الهامين جدا • نوع أنشطة التنظيف المطلوبة والتي ينبغي اتمامها
	3. يستلم المفتاح الرئيسي master key ومفاتيح القسم الخاص بالغرف التي ينبغي تنظيفها والتوقيع على استلامها
	4. يستلم عربة الطوابق trolley من مشرف التدبير الفندقي ويتأكد من نظافتها وصلاحيتها للاستعمال
	5. يجهز عربة الطوابق trolley وفقا لمعايير المنشأة (من حيث تقسيمها بين بياضات ، مواد التنظيف، اكياس ، نشرات ، لوازم

حمام، اكياس للمواد المتسخة والشامبوهات وفراشي الاسنان والحلاقة وغطاء الراس والصحية والسليرات slippers ..الخ)	
6. يراجع مع مشرف الطوابق ان جميع المواد والادوات المطلوبة تم تزويدها بالعربة مع اجراء اي تعديل او اضافات عليها ان وجدت	
7. يتحقق من مواد التنظيف والبياضات وغيرها كافية بالمقارنة مع عدد الغرف وحالاتها	
8. يتحقق من توافر كمية كافية من الإمدادات مثل أكياس الشاي والبسكويت وعناصر الميني بار والماء في المناطق المخصصة	
9. يسجل كل اللوازم والمواد المستلمة في السجلات الخاصة بقسم التدبير الفندقية وقسم البياضات	
10. يفحص تقرير حالة الغرف و / او المرفق واعطاء اولوية ليوم العمل باستخدام ورقة المهام	
11. يستعد للتنظيف بالترتيب المناسب	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
ينفذ أنشطة ما قبل التنظيف ودخول الغرفة	1. يضع العربة trolley على باب الغرفة بحيث لا تعمل على سد الطريق في الممرات
	2. يتأكد من وجود اشارة "طلب التنظيف" و / او عدم وجود اشارة "الرجاء عدم الازعاج" من الخارج اذا كانت الغرفة مشغولة
	3. يطرق الباب باليد ثلاث مرات بين كل واحدة والاخرى 10 ثوان مع التعريف من اي قسم ، ينتظر الاجابة وفي حال لم يتلقى جواب يتم فتح الباب بمقدار 10سم والمناداة مرة اخرى باسم القسم للتأكد من عدم وجود اي شخص بالغرفة وفي حال عدم الرد يتم الدخول
	4. يدخل الغرفة اذا لم يجب احد مع الانتباه الى ان الضيف غير موجود (ربما يكون بالحمام / يرتدي الملابس..) واخرج بهدوء واغلق الباب اذا وجد انه موجود بالغرفة
	5. يسأل الضيف متى يمكن العودة للتنظيف ان رغب
	6. يتفقد المنطقة المخصصة لتنظيفها اذا كانت الغرفة خالية من الضيوف
	7. يحدد أنواع الأسطح والاماكن المراد تنظيفها
	8. يحدد عامل ومواد التنظيف المناسبة حسب المتطلبات
	9. يرتب معدات التنظيف المطلوبة لأداء عملية التنظيف

10. يرتب معدات واقية مثل قفازات التنظيف السميكة ، والأحذية القريبة من الأصابع المضادة للانزلاق ، وغطاء الرأس ، والأقنعة أو النظارات الواقية ، إذا لزم الأمر	
---	--

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
إجراء عمليات التنظيف	1. يفتح الستائر والشبابيك لتهوية الغرفة مع اضاءة الانوار للتأكد منها
	2. يجمع النفايات بعناية في أكياس التخلص من النفايات المناسبة دون أي انسكاب
	3. ينظف حاويات النفايات
	4. يتأكد من وضع أكياس نظيفة في سلال النفايات بعد التنظيف
	5. ينقل اكياس النفايات الممتلئة إلى منطقة التخلص من النفايات المخصصة
	6. ينفذ إجراءات التنظيف بالتسلسل الصحيح (مثل الكنس ، والغبار ، والمسح / التنظيف بالمكنسة الكهربائية ، والتطهير ، وتعطير جو الغرفة)
	7. يتعامل مع مواد التنظيف دون انسكاب في المنطقة المخصصة لتنظيفها
	8. يقوم بتنظيف وتلميع السطح دون التسبب في أي ضرر للأسطح
	9. يختار الطريقة الصحيحة لتنظيف الانسكاب وفقاً / للأرضية وحجم ونوع الانسكاب
	10. يقوم بتغيير الشراشف وواجهه المخدات وفقاً لسياسة مكان العمل وحسب طلب الضيف
	11. يقوم بتنظيف حمام الغرفة وفقاً للتالي: <ul style="list-style-type: none"> • ينقع الحمام بمواد التنظيف المطلوبة قبل البدء باي عمل بالغرفة • يزيل البشاكير والمناشف المتسخة وفقاً لنظام وسياسة عمل المنشأة • يفرغ • يغسل المرحاض وتطهيره بالمواد اللازمة • يغسل حوض الاستحمام وتطهيره بالمواد اللازمة • ينظف المغسلة بالمواد اللازمة • ينظف جدران الحمام • ينظف العلاقات بالحمام • ينظف ارضية الحمام

12. يستخدم اللافتات المناسبة للإبلاغ بأن عملية التنظيف جارية أو لتمييز الأرضيات المبللة وما إلى ذلك.	
13. يكمل التوثيق بدقة (تسجيل موعد تنظيف الغرفة والخروج منها)	
14. يبلغ عن أي ضرر للمشرف ، إن وجد مثل (وجود أي كسر لللاكسسورات في الغرفة ، المكيفات والاضوية ...الخ)	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اداء أنشطة التدبير الغندقي ذات الصلة	1. يضمن حسن سير المعدات / الأجهزة مثل مكيفات الهواء ، ومجفف الشعر ، والتلفزيون ، وأجهزة التحكم عن بعد ، والميزان وما إلى ذلك في غرف الضيوف
	2. يبلغ المشرف المسؤول بشأن أي معدات معيبة (بحاجة للصيانة) أو أية أشياء مفقودة / رزم مشتبه بها ..الخ
	3. يضمن القيام بالخدمة الروتينية وصيانة معدات التنظيف
	4. يقوم بالتعامل مع امتعة الضيوف الشخصية وفقاً لسياسة وإجراءات مكان العمل بهذا الخصوص
	5. يجمع البياضات المتسخة Linen والأشياء الأخرى مثل المناشف وأردية الحمام وما إلى ذلك ويضعها في المكان المخصص بالعربة
	6. يقوم بترتيب العناصر في المنطقة المخصصة مثل الزهور واللوحات والبياضات / المنشفة وأدوات مكتبية للضيوف وفقاً لسياسة مكان العمل
	7. يرتب السرير والأثاث في الغرفة وفقاً لإرشادات وسياسة مكان العمل
	8. يرتب السرير ببياضات أسرة جديدة وأكياس وسائد وسجاد بجانب السرير
	9. يجدد لوازم الحمام (بشاكير، مناشف، صابون، اكواب، ورق حمام، اكياس، شامبو ، لوشن ...الخ)
	10. يجدد لوازم الميني البار إن وجد وفقاً لسياسة مكان العمل

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تلبية طلبات الضيف	1. يتعامل مع طلبات الضيف مثل الوسائد الإضافية ، والأسرة ، والبياضات ، والمناشف ، مجفف الشعر ، وما إلى ذلك لضمان إرضاء الضيف

2. يقوم بالتنسيق والتواصل مع الاقسام المناسبة لضمان تقديم الخدمة للضيوف في الوقت المناسب ووفقا لطلبهم	
3. يبلغ المشرف المسؤول عن أي طلبات أخرى خارج التدبير الفندقي	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
انهاء تنظيف وترتيب الغرفة واغلاقها	1. يقوم باغلاق النوافذ والستائر واطفاء الانارة
	2. يضع معطر جو بال غرفة و / او وفقا لطلب الضيف
	3. يغلق باب الغرفة
	4. يسجل حالة الغرفة بعد تجهيزها على تقرير الغرف ووفقا لسياسة مكان العمل

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
انهاء نشاط النوبة / الوردية / اليوم	1. يسلم العربة للمشرف المسؤول
	2. يعمل جرد بالمواد المستخدمة
	3. يبلغ عن أي نقص في المواد / التوريد للمشرف على الفور
	4. يقدم تقرير عن حالة الغرف التي تم تنظيفها خلال ساعات العمل او اي رفض للخدمة ، عدم الازعاج ..الخ)
	5. يبلغ المشرف المسؤول اذا كان هنالك اشياء شخصية للضيف في الغرف الفارغة " وفقا لسياسة مكان العمل حول المفقودات والمتعلقات التي يتم العثور عليها"
	6. يقوم بتفريغ المفارش والبياضات من عربة ال trolley الى عربة الغسيل
	7. يتخلص من اكياس القمامة واية مواد قابلة للتدوير في المناطق المناسبة وحسب سياسة مكان العمل
	8. يحافظ على غرف التخزين Floor Store مستودع الطابق من خلال اعادة ترتيب امدادات التدبير الفندقي ونظافتها وترتيبها
	9. يعيد ملئ ملئ العربة trolley في نهاية اليوم لتصبح جاهزة للاستعمال باليوم التالي
	10. يحتفظ بسجل الجرد وفقا لما هو معتمد و سياسة مكان العمل

11. يسلم المفتاح الرئيسي ومفتاح المستودع و / او المفاتيح للمشرف المسؤول	
12. يوقع على سجل الدوام للخروج	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. المعرفة بصناعة السياحة وتطورها والقطاعات المختلفة فيها والهيكل التنظيمي للمنشأة
2. متطلبات الصحة والسلامة المهنية ذات الصلة المطبقة في مكان العمل
3. سياسة المنشأة في إعداد التقارير والتوثيق
4. إجراءات التشغيل الموحدة والتنظيمية للتدبير الفندقي
5. الأهمية والاستخدام السليم لمعدات الحماية الشخصية أثناء عمليات التنظيف
6. طرق تفتيش التدبير الفندقي
7. تقنيات وطرق التنظيف للمناطق / الأسطح المختلفة (الرطب، التلميع، المسح الرطب، تنظيف التنجيد، البقع، الكنس الخ)
8. أنواع واستخدام عوامل التنظيف والخلط اللازمة لتنظيف مناطق / أسطح مختلفة
9. أنواع وإجراءات تشغيل معدات التنظيف
10. إجراءات وطرق تنظيف وترتيب الغرف وقوائم المراجعة (طرق ترتيب السرير، أنواع لوازم الغرف والضيف، تخطيطات الغرفة وترتيبات الأثاث، معدات واجهزة الغرف، وطرق ترتيب العناصر المختلفة في الغرفة مثل القرطاسية والمزهريات وما إلى ذلك،.)
11. أنواع الغرف والمرافق المتاحة ومناطق الخدمة الأخرى في المنشأة
12. سياسة المنشأة بشأن إدارة النفايات وخصائصها، طرق فرز النفايات والتخلص منها، أهمية إعادة التدوير)
13. تقنيات إدارة المخزون
14. إجراءات التعامل مع طلبات الضيف لعناصر التدبير الفندقي مثل أدوات النظافة والوسائد وما إلى ذلك والاستفسارات حول الخدمات
15. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة واسباسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

1. التواصل شفهيّاً بطريقة واضحة
2. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
3. تفسير واتباع التعليمات التشغيلية الواردة من مشرفي التدبير الفندقي
4. اتباع قواعد السلوك الخاصة بالمنشأة وآداب العمل
5. قوائم المراجعة وأوراق السجل وما إلى ذلك.
6. تخطيط وترتيب أولويات وتسلسل عمليات العمل لزيادة الكفاءة
7. إدارة الوقت بكفاءة بطريقة تتوافق مع الجدول الزمني المذكور في الإجراء التشغيلي الموحد التنظيمي
8. تسجيل التفاصيل حول مخزون التدبير الفندقي والإمدادات وما إلى ذلك.
9. التنسيق مع الإدارات الأخرى لتلبية متطلبات الضيف
10. دمج ملاحظات المشرف لتحسين الأداء

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 <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 : (3)	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 80

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 وفقا 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 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 بانواعه

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 الفرد 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. آداب السلوك الخاصة بالعمر والجنس
7. سياسة مكان العمل فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة
8. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة وباساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة كيفية :

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

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 <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: (3)	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 70 ساعة

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 في الغرفة 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 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	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 تلاجة الميني بار الخ)
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج

1. يقوم بتحديد وفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير وغير القابلة لإعادة التدوير والخطرة في مكان العمل	اتباع الإدارة الفعالة للنفايات
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 ووفقاً لسياسة مكان العمل	
5. يتخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي مختوماً وموسوماً على أنه نفايات معدية وملوثة	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد بالوظيفة الى معرفة وفهم :

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. سياسة إدارة النفايات القياسية

المهارات الاساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد بالوظيفة الى معرفة كيفية :

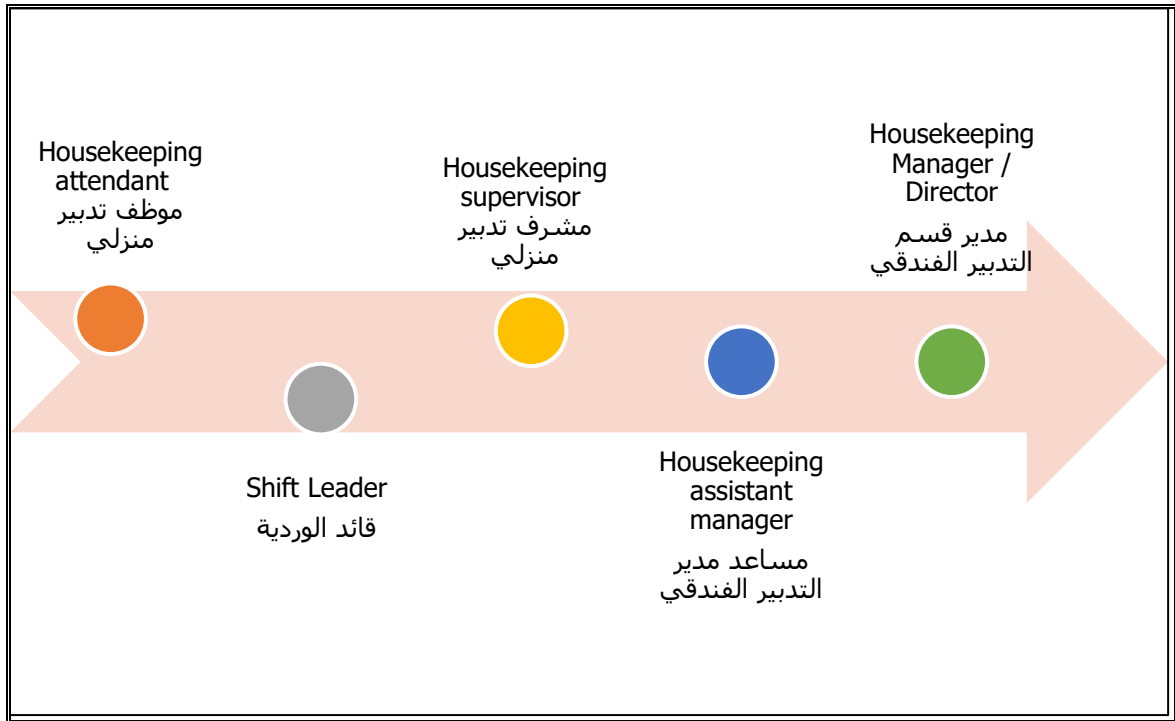
1. قراءة الدليل الاجرائي لمكان العمل والتعليمات والمعلومات المعروضة في مكان العمل
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والرؤساء
3. بيان تأثير عدم الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة

الاجهزة والادوات والمعدات ومتطلبات اخرى:

- اجهزة كهربائية (مكانس مختلفة بانواعها وواشكالها من جهاز شفط الغبار وملحقاته، ماكينة الشاميو (الغسل والسجاد وصقل الارضيات
- معدات الحماية الشخصية: نظارات السلامة ، وحماية الرأس ، والقفازات المطاطية ، وأحذية السلامة ، وعلامات وأشرطة التحذير ، وطفاية الحريق ، ومجموعة الإسعافات الأولية ، وعينات التقارير
- الفوط والمماسح باشكالها وانواعها (التجفيف والتنظيف للزجاج والفرش والارضياتالخ)
- منافض الغبار المختلفة
- المكانس والفراشي وادوات الكشط، عربة المسح، المجرود، الاوعية (الدلو)، عربة التنظيف، عربة سلة المهملات، السلالم الخ
- اغطية واكياس النايلون
- منظفات الارضيات ،منظف السجاد، مواد التلميع، ملمع الزجاج، مواد التعقيم، مواد معطرة للجو
- 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

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
20	إدارة المخزون للتنظيف ولوازم الضيوف	القيام بالتنظيف بانشطة
30	الاستعداد قبل البدء بالعمل	
20	تنفيذ أنشطة ما قبل التنظيف ودخول الغرفة	
40	إجراء عمليات التنظيف	
30	أداء أنشطة التدبير الفندقي ذات الصلة	
10	تلبية طلبات الضيف	
10	انهاء تنظيف وترتيب الغرفة واغلاقها	
15	انهاء نشاط الوردية / النوبة / اليوم	
170		
60	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف	التواصل الفعال
20	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	الحفاظ على معايير الخدمة
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		
320	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 .
- 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 ، واستخدام معدات مكافحة الحرائق ، والإسعافات الأولية في المؤسسات ، والتحكم بالمخاطر والمواد الخطرة.
- يجب اتباع التعليمات والقوانين النازمة 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 وترتيب الغرفة بشكلها النهائي
- يتم التقييم خلال وقت العمل أو خارجه ، وقد يكون للمقيّم وحده، أو ضمن مجموعة.
- يتم التقييم لوحدة 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 العمل، ولتمكينهم من توزيع العمل على المرؤوسين ، وتنمية مهاراتهم . يحتاج

<p>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 الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات 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>