



المعايير المهنية

عامل جلي ادوات المطبخ

مجهر معدات مطبخ / ستيوارد / موظف تحضيرات
المطبخ

Kitchen Steward

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) - المحافظة على نظافة المطبخ
16	وحدة رقم (2) - المساعدة في المحافظة على المخزون وتخزين لوازم ومعدات المطبخ
18	وحدة رقم (3) - التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
21	وحدة رقم (4) - اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
24	الاجهزة والادوات والمعدات
25	ساعات التدريب
26	المسار الوظيفي
26	ظروف وشروط الاداء
27	ارشادات التقييم
28	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا جعيني / ميسر	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
موظف تحضيرات في المطبخ - فندق ايباس	سليمان احمد علي	.1
موظف تحضيرات في المطبخ - فندق ارجان - روتانا	ورد كلوب	.2
موظف تحضيرات في المطبخ - فندق القصر	فراس فارس حمزة	.3
موظف تحضيرات في المطبخ - مطعم فخرالدين	رجب ابراهيم خير السوداني	.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 جلي ادوات المطبخ / موظف التحضيرات في المطبخ**" في المنشآت الصغيرة والمتوسطة 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 الذي يعمل تحت إشراف مشرف المطبخ ويقوم بتفقد وخدمة آلة غسل الأطباق الكهربائية، وتنظيف وتطهير أدوات إعداد وخدمة الطعام والشراب، وتنظيف وتطهير أرضيات وجوانب المطبخ، وتطبيق إجراءات وتعليمات السلامة والصحة المهنية والعامّة.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة **للعامل الماهر** الذي يقوم في العمل على المحافظة على نظافة المطبخ والمساعدة في الحفاظ على المخزون ولوازم ومعدات المطبخ مع اتباع ممارسات الصحة والنظافة.

تطبّق هذه المعايير على العاملين الحاليين أو المحتملين في المنشآت التي يتطلب عملها وجود موظف مجلى / موظف التحضيرات في المطبخ في المنشآت الصغيرة والمتوسطة، سواء العاملين بأجر، أو من يرغب بتأسيس شركة صغيرة أو متوسطة او كبيرة لتوفير مثل هذه الخدمات.

نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية		
911205	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	1
9132045	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	2
941201	التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	3

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.

JNQF Levels	التصنيف والمستويات المهنية:	
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 المهنة مضافا لها مهام ادارية واحترافية تمكنه من ادارة وتأسيس مشروع سياحي ناجح.	المهني
3	الشخص الذي يتقن جميع المهام والواجبات المطلوبة منه	الماهر
2	الشخص الذي يتقن بعض المهام والواجبات المطلوبة ، أو الشخص الذي يهيء لعمل الماهر ويقوم بالمهام والواجبات الأساسية	محدد المهارات

المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية

المخاطر المهنية

مخاطر ومخاوف على المهنة نفسها

- 1- عدم انخراط الشباب للعمل بها لاعتبارات مختلفة
- 2- صعوبة ومخاطر العمل بالمهنة
- 3- عدم العمل ضمن روح الفريق الواحد

مخاطر على بيئة العمل

- 1- الادارة الغير جيدة
- 2- التجهيزات الغير سليمة
- 3- عدم توفر المساحات الكافية لتجهيزات التنظيف
- 4- الحرائق والانزلاقات
- 5- تباين الثقافات
- 6- 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 لافاق طويلة
- 5- الاصابة بالصعقات الكهربائية
- 6- استنشاق المواد الكيماوية المختلفة وتأثيرها على التنفس
- 7- الحساسيات المختلفة من المواد الكيماوية المختلفة (مواد التنظيف)
- 8- التعرض للتحرش والعنف والتهديد

مخاطر على التجهيزات

- 1- كسر المعدات وادوات المائدة
- 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
- 6- ان يتم اعتمادها كمهنة خطيرة من قبل وزارة العمل والضمان الاجتماعي

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- استبدال العنصر البشري باجهزة وماكينات
- 8- 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
- 8- الكوفي شوبات السياحية
- 9- الكوفي هاوس
- 10- مدن التسلية والترويح
- 11- مطاعم الوجبات السريعة / الخدمة السريعة
- 12- البارات والنوادي الليلية والديسكو
- 13- المتنزه السياحي
- 14- المطاعم الغير سياحية
- 15- المقاهي الغير سياحية
- 16- كافتيريا المدارس والجامعات
- 17- المزارع التي تقوم بعمل حفلات
- 18- الحفلات المختلفة من اعراس ومناسبات
- 19- الكافتيريات والمطاعم داخل المستشفيات
- 20- محلات الحلويات
- 21- السفارات
- 22- حفلات ومناسبات خاصة بالمنازل
- 23- المطارات
- 24- محطات القطار
- 25- الرحلات البحرية
- 26- بيوت الرعاية
- 27- الاندية الرياضية

الإطار المرجعي للكفايات المهنية / الفنية

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
المحافظة على نظافة المطبخ	<ul style="list-style-type: none"> • الاستعداد لأنشطة التنظيف • تنظيف أدوات المطبخ وأدوات الخدمة والمائدة • تنظيف الاواني النحاسية والمعدات الفضية (الفضيات) • تنظيف الأواني الزجاجية • التعامل مع حاويات الطعام النظيفة ومناطق التخزين • تنظيف المطبخ
المساعدة في الحفاظ على المخزون وتخزين لوازم ومعدات المطبخ	<ul style="list-style-type: none"> • المساعدة في الحفاظ على مخزون لوازم ومعدات المطبخ وتخزين لوازم ومعدات المطبخ
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) : المحافظة على نظافة المطبخ	
وصف وحدة الكفاية	تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول تنظيف مناطق المطبخ وأسطح الطهي وأدوات المطبخ وما إلى ذلك لجعلها جاهزة للطهي. كما تشمل تنظيف الأواني الفضية والزجاجية وتنظيف أوعية الطعام ومناطق التخزين / المستودعات
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> • الاستعداد لأنشطة التنظيف • تنظيف أدوات المطبخ وأدوات الخدمة والمائدة • تنظيف الاواني النحاسية والمعدات الفضية (الفضيات) • تنظيف الأواني الزجاجية • التعامل مع حاويات الطعام النظيفة ومناطق التخزين / المستودعات • تنظيف المطبخ
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب للاستعداد للبدء بالعمل في المطبخ وتطبيق الممارسات المناسبة لاستخدام عوامل ومعدات التنظيف المناسبة لأنشطة التنظيف المختلفة وبيان طرق وعمليات التنظيف والتجفيف والتخزين المختلفة للأواني والمعدات والاجهزة والحاويات والمستودعات وما الى ذلك، لضمان الاستخدام الامن والحفاظ على المواد والتجهيزات في المطبخ مما يؤدي بالنهاية الى تخفيض الدوران الوظيفي وكذلك الكلف التشغيلية على صاحب العمل
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> • الاستعداد لأنشطة التنظيف • تنظيف أدوات المطبخ وأدوات الخدمة والمائدة • تنظيف الاواني النحاسية والمعدات الفضية (الفضيات) • تنظيف الأواني الزجاجية • التعامل مع حاويات الطعام النظيفة ومناطق التخزين / المستودعات • تنظيف المطبخ
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 160
3	

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الاستعداد لانشطة التنظيف	1. يتلقى التعليمات من المشرف من خلال الايجاز الصباحي والحصول على واجبات اليوم وفقاً لإجراءات وتعليمات العمل
	2. يتفقد المنطقة المخصصة للتنظيف وأدوات المطبخ وأدوات المائدة
	3. يرتب معدات ومواد التنظيف اللازمة للتنظيف وغسل الأطباق
	4. يرتب معدات الوقاية اللازمة مثل (قفازات التنظيف السميقة والأحذية غير القابلة للانزلاق وما إلى ذلك)
	5. يجمع كافة معدات وأدوات المطبخ المستعملة مثل الأواني وأدوات الطهي من المطبخ والأطباق والكاسات المتسخة من نقطة الخدمة والمطاعم

معايير الأداء والمنتج	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تنظيف أدوات المطبخ والمائدة	1. يستخدم اللافتات المناسبة لبيان بأن عملية التنظيف جارية و/ أو لتمييز الأرضيات المبللة وما إلى ذلك
	2. يقوم بإزالة أي بقايا طعام من الأواني وتخلص منها في سلة مهملات مخصصة لذلك
	3. يقوم بنقع المعدات والأواني مسبقاً في الماء الساخن (يفضل) ومواد التنظيف المناسبة لإزالة جزيئات الطعام اللاصقة، إذا لزم الامر ذلك
	4. يضع فوطة التنظيف ورف الأطباق على المنضدة
	5. يفرك وإزالة جميع البقع من القدور والمغالي وما إلى ذلك
	6. يستخدم مادة كاشطة مناسبة لتنظيف الأواني الثقيلة ومعدات الطهي و / او فرشاة السلك ومشحاف الطعام
	7. يشطف الأواني / أدوات المطبخ / أدوات الخدمة (صحون وملاعق وشوك وسكاكين ...الخ) في الماء الساخن لإزالة مواد التنظيف بشكل كامل
	8. يقوم بتعقيم الأطباق وأدوات الخدمة والأواني الأخرى باستخدام الماء الدافئ أو البخار / الهواء الساخن
	9. يغسل الأطباق في غسالة الأطباق وفقاً لمعايير العمل ، إذا لزم الأمر
	10. يجفف أدوات المطبخ وأدوات الخدمة والأطباق

11. يقوم بفرز الأواني الفضية والأواني الأخرى وتخزينها بأمان في المكان المخصص تحت لافتات مناسبة لسهولة التعرف والوصول إليها	
12. يصفى الماء المغسول بعد غسل الأطباق	
13. يفرك حوض الغسيل جيدا بالمنظف لإزالة أي طبقة دهنية	
14. يفرغ سلة بقايا الطعام في حاوية القمامة	
15. يمسح المنطقة التي تم تكديس الاطباق فيها	
16. يعلق الفوط او الفرشاة المستخدمة بتنظيف الصحون حتى تجف بعد شطفها جيدا	
17. يقوم بتخزين جميع مواد التنظيف بعد استخدامها في مكان التخزين المناسب	
18. يحتفظ بجميع المواد الخطرة في منطقة مخصصة آمنة بعيدا عن متناول باقي الموظفين	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تنظيف الاواني النحاسية والمعدات الفضية (الفضيات)	1. يقوم بتسليم الأواني الفضية المغسولة من منطقة غسل الصحون إلى منطقة التلميع
	2. يضع الأواني الفضية في الماء الساخن قبل التلميع
	3. ينظف الاواني باستخدام قطعة قماش مناسبة لتنظيف الفضيات
	4. يفحص الفضيات بحثًا عن أي ضرر
	5. يتأكد من تخزين جميع الأواني الفضية بشكل صحيح

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تنظيف الأواني الزجاجية	1. يقوم بالتقاط الأواني الزجاجية المغسولة من الأرفف الموجودة في منطقة غسل الأطباق
	2. يقوم بتوصيل الأواني الزجاجية إلى منطقة التلميع باستخدام رفوف زجاجية
	3. يقوم بتلميع الأواني الزجاجية باستخدام منشفة تنظيف خاصة
	4. يفحص الزجاجيات بحثًا عن أي رقائق أو علامات وما إلى ذلك
	5. يمسك الزجاجيات من الجذع أو القاعدة بمنشفة نظيفة عند التعامل معها بعد عملية التلميع
	6. يقوم بتسليم الأواني الزجاجية المصقولة إلى محطة الخدمة باستخدام الأدراج المناسبة

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
التعامل مع حاويات الطعام النظيفة ومناطق التخزين	1. يقوم بإزالة جميع الأوساخ وبقايا الطعام من عبوات الطعام
	2. يشطف بمياه الشرب النظيفة
	3. يقوم بتجفيف وتعقيم جميع الحاويات داخل المطبخ
	4. ينظف جميع مناطق التخزين بمواد تنظيف مناسبة لإزالة جميع الأوساخ والشحوم
	5. يرش طارد الآفات في منطقة التخزين الجافة بشكل دوري لتجنب وجود الآفات وفقا لمعايير العمل و/ او من خلال شركات معتمدة
	6. يقوم بتنظيف غرفة التخزين التي يوضع فيها المعدات والادوات ومواد التنظيف وغرف التبريد حسب معيار التشغيل وتعليمات العمل
	7. يقوم بشطف جدران وارضية غرفة التبريد بالماء والمحلول غير المكلور
	8. يقوم بإزالة أي أثر متبقي للأوساخ وبقايا الطعام باستخدام منظف لا يؤدي جدران غرفة التخزين
	9. يشطف بالماء النظيف والتجفيف بغوط خاصة
	10. يبلغ عن أي خلل أو ضرر للمشرف

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تنظيف المطبخ وانهاء النوبة / الوردية	1. ينظف الانسكابات على الفور لضمان السلامة
	2. يقوم بتنظيف وتعقيم أدوات المطبخ مثل الثلاثحة ، الفريزر ، الفرن ، منطقة الطهي ، المقلاة العميقة ، الشوايات ، إلخ
	3. يتحقق من الأداء السليم لنظام إزالة الجليد ، وصمامات التحكم ، ومراوح التبريد ، وما إلى ذلك.
	4. يغسل ويعقم جميع الأسطح مثل الطاومات وسطح الطهي ومناطق التقطيع والجدران في المطبخ
	5. يتأكد من تصريف المياه المتسخة بشكل مناسب بعد التنظيف
	6. يتأكد من أن جميع أدوات ومعدات المطبخ نظيفة وجافة قبل التخزين وفقاً لإجراءات التشغيل القياسية التنظيمية
	7. يعقم ويغلق جميع محطات العمل في نهاية عمل اليوم أو وردية

8. يمسح وينظف الأرضيات والجدران والممرات ومنطقة غسيل الأطباق وفقاً لمعايير التشغيل الموحدة	
9. يجمع القمامة ويزيلها من جميع مناطق العمليات	
10. يقوم بتفريغ جميع الصناديق ويضع أكياس قمامة جديدة	
11. يتخلص من النفايات والأصناف منتهية الصلاحية وفقاً لسياسة إدارة النفايات	
12. يقوم بإعادة تدوير المنتجات أو العناصر مثل الزجاجات وصناديق الكرتون وعلب الألمنيوم وما إلى ذلك حيثما ينطبق ذلك	
13. يتأكد من أن المطبخ ومنطقة سلة النفايات نظيفة ومرتبّة في جميع الأوقات	
14. يبلغ عن أي كسور أو قطع عناصر للمشرف	

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد بالوظيفة الى فهم ومعرفة :

1. مقدمة عن صناعة السياحة والضيافة وقطاعي المطاعم والفنادق
2. متطلبات الصحة والسلامة المهنية حسب الاقتضاء في مكان العمل
3. معايير نظافة الأغذية والجودة والسلامة وفقاً لسياسة مكان العمل والجهات الرقابية مثل المؤسسة العامة للغذاء والدواء
4. أنواع واستخدامات مواد ومعدات التنظيف
5. طرق تنظيف الأواني الزجاجية والفضيات
6. إجراءات وتسلسل تنظيف وتعقيم أدوات ومعدات وأجهزة المطبخ
7. إجراءات تشغيل غسالات الصحون والمجففات
8. أنواع مناطق التخزين / المستودعات في المطبخ
9. أنواع النفايات وخصائصها وطرق فرزها والتخلص منها
10. إجراءات التخزين لأدوات المطبخ النظيفة
11. 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 شفهاً بطريقة واضحة
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والاقسام الاخرى
3. التعامل مع الظروف الطارئة
4. تنفيذ التعليمات الصادرة عن الادارة

5. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
6. تخطيط وترتيب أولويات وتسلسل عمليات العمل لزيادة الكفاءة
7. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة وباساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

وحدة رقم (2) : المساعدة في الحفاظ على المخزون وتخزين لوازم ومعدات المطبخ	
وصف وحدة الكفاية	تدور حدة هذه الكفاية حول مساعدة مشرف تحضيرات المطبخ في الحفاظ على المخزون وتخزين لوازم المطبخ والعناصر المتنوعة من أجل التشغيل السلس للمطبخ من قبل الموظفين.
نطاق وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة كفايات <ul style="list-style-type: none"> المساعدة في الحفاظ على مخزون لوازم ومعدات المطبخ وتخزين لوازم ومعدات المطبخ
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	تكمن أهميتها في بيان طرق إدارة مستوى المخزون، وتنفيذ الأنشطة اللازمة للمساعدة في تخزين مستلزمات المطبخ ومعداته وادواته
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> المساعدة في الحفاظ على مخزون لوازم ومعدات المطبخ وتخزين لوازم ومعدات المطبخ
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 40 ساعة
	3

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
المساعدة في الحفاظ على مخزون لوازم ومعدات المطبخ وتخزين لوازم ومعدات المطبخ	1. يتحقق من أي طلب للمطبخ مثل (مستلزمات المطبخ والمكونات والمعدات وما إلى ذلك) مع المشرف المسؤول
	2. يجمع الإمدادات من أمين المستودع لإعادة التعبئة للحفاظ على مستويات المساواة المناسبة وفقاً لتعليمات مكان العمل
	3. يساعد في تفريغ وتخزين المخزون الخاص بالمطبخ من أدوات ومعدات ومواد تنظيف
	4. يتتبع كمية الاستهلاك اليومي والأسبوعي ومخزون الإمدادات في المطبخ
	5. يقوم بعمل جرد لجميع معدات المطبخ والأواني الخزفية والأطباق وفقاً لمعايير وسياسة العمل
	6. يستبدل الأواني الزجاجية وأدوات المطبخ والأطباق المكسورة أو التالفة وفقاً لمعايير وسياسة العمل
	7. يبلغ المشرف عن أي إصلاح أو استبدال للمعدات والأجهزة
	8. يقوم بتخزين بواقي المواد المستهلكة بشكل يومي وفقاً لإجراءات وتعليمات مكان العمل
	9. يقوم بتتبع بطاقه البيان لجميع المكونات والعناصر بشكل صحيح

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في هذه الوظيفة الى فهم ومعرفة :

1. انواع مختلفة من المستلزمات والمواد والأشياء القابلة للتلف وغير القابلة للتلف المستخدمة في المطبخ
2. متطلبات المخزون الكافية لاستمرارية الأعمال
3. إجراءات التعامل مع أدوات المطبخ ، المعدات ، إلخ.

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في هذه الوظيفة الى فهم ومعرفة :

1. التواصل شفهيّاً بطريقة واضحة
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والاقسام الأخرى
3. العمليات الحسابية المختلفة
4. تنفيذ التعليمات الصادرة عن مشرف التحضيرات والرؤساء في المطبخ
5. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
6. تخطيط وترتيب أولويات وتسلسل عمليات العمل لزيادة الكفاءة

وحدة رقم (3) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة	
وصف وحدة الكفاية	تدور وحدة 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 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	<ul style="list-style-type: none"> • تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف • الحفاظ على آداب السلوك المهنية
القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 70 ساعة
3	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف	1. مخاطبة الزملاء بطريقة مهنية في جميع الاوقات مع ادراك التنوع الثقافي
	2. يتعامل بكفاءة ومهنية مع شكاوى الموظفين للحفاظ على بيئة عمل صحية
	3. يحافظ على عقلية ايجابية عند التعامل مع الموظفين الاخرين خلال اداء مهام الخدمة
	4. تنفيذ المهام بفعالية وكفاءة وفقا لمعايير واجراءات العمل
	5. يقدم اعضاء الفريق الملاحظات لزملائهم
	6. يحترم ويتبع تعليمات موظفي المطبخ ورؤساء العمل
	7. يرشد ويوجه 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 هذه 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 وفقاً 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 الفرد في هذه الوظيفة الى معرفة كيفية :

1. التواصل شفهيّاً بطريقة واضحة
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والأقسام الأخرى
3. تنفيذ التعليمات الصادرة عن الإدارة

وحدة رقم (4) : 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 = 100 ساعة
3	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	1. يقوم بغسل اليدين وتعقيمهما 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. حضور 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. تحديد المخاطر في مكان العمل وإبلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب (على سبيل المثال ، الاسلاك المكشوفة ، خطوط الغاز ، الكهرباء المفصولة عن البرادات الخ)

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	1. تحديد وفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير وغير القابلة لإعادة التدوير والخطرة في مكان العمل
	2. يقوم فصل النفايات في صناديق قمامة ملونة مختلفة
	3. يتعامل مع النفايات وفقاً ل نظام التشغيل وسياسة مكان العمل
	4. يقوم بإعادة تدوير النفايات حيثما أمكن ذلك
	5. يتخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي مختوماً وموسوماً على أنه نفايات معدية وملوثة

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في هذه الوظيفة الى فهم ومعرفة :

1. التشريعات المحلية والقوانين وفقاً لما هو مطلوب
2. اجراءات الصحة والامان والبروتوكولات والسلامة الخاصة بالتداول بالغذاء 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 الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في هذه الوظيفة الى فهم ومعرفة :

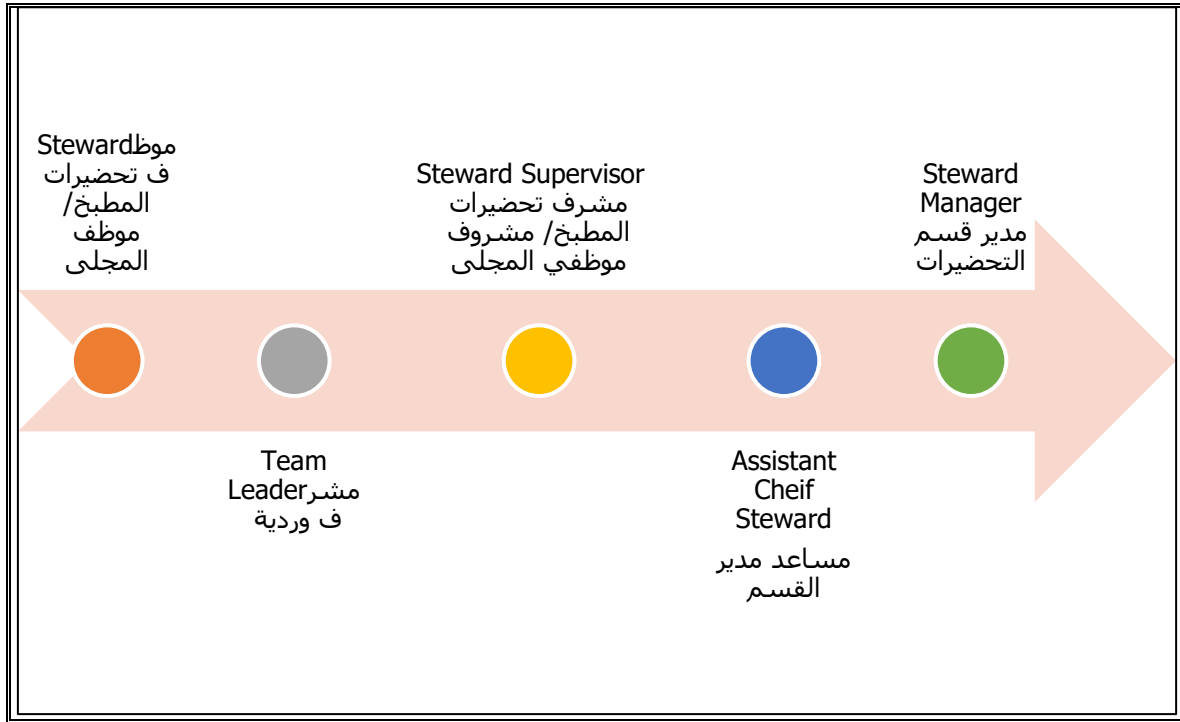
1. قراءة الدليل الاجرائي لمكان العمل والتعليمات والمعلومات المعروضة في مكان العمل
2. التواصل الفعال مع زملاء العمل والرؤساء
3. بيان تأثير عدم الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة

الاجهزة والادوات والمعدات:
غسالة الأطباق الأوتوماتيكية
آلة مكعبات الثلج
آلة تنظيف الزجاج
آلة تنظيف الأرضيات
مغاسل لغسيل الأطباق
آلة تلميع الفضة
حاوية القمامة
مجفف
أجهزة مختلفة (فرن ، مقلاة ، شواية ، مجموعة طبخ)، إلخ
حاوية قمامة
معدات الحماية الشخصية: نظارات السلامة ، وحماية الرأس ، والقفازات المطاطية ، وأحذية السلامة
ومطفأة الحريق
العديد من الأواني الزجاجية والفضيات والأواني النحاسية
منظف بخاخ الضغط العالي
مواد التنظيف المختلفة والكيماويات
فوط مختلفة للتلميع
فرشاة للتنظيف
آلة كشط
لوحات ارشادية
التقيد بملابس العمل الموحدة
كتيب أساسي للإسعافات الأولية أو كتيب تعليمات مع مجموعة الإسعافات الأولية.
مواد النظافة الشخصية (فرشاة ومعجون اسنان ، مزيل للتعرق، ورق تنشيف رطب ...الخ)
مجموعة الوثائق
قائمة بمواد التنظيف
قائمة بجدول الاعمال
قوائم الجرد

ساعات التدريب

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
30	• الاستعداد لأنشطة التنظيف	المحافظة على نظافة المطبخ
50	• تنظيف أدوات المطبخ وأدوات الخدمة والمائدة	
20	• تنظيف الاواني النحاسية والمعدات الفضية (الفضيات)	
20	• تنظيف الأواني الزجاجية	
20	• التعامل مع حاويات الطعام النظيفة ومناطق التخزين	
20	• تنظيف المطبخ	
160		
40	• المساعدة في الحفاظ على المخزون وتخزين لوازم ومعدات المطبخ وتخزين لوازم ومعدات المطبخ	المساعدة في الحفاظ على المخزون وتخزين لوازم ومعدات المطبخ
40		
60	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء	التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
10	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	
70		
35	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
15	• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازي	
20	• اتباع إجراءات السلامة القياسية	
30	• اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	
100		
330	المجموع الكلي	

المسار الوظيفي



ظروف وشروط الاداء

- يتم تنفيذ مهام تجهيز معدات ومكان العمل في مطعم داخل او خارج فندق / 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 ، 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 والاثار وغيرها) ذات العلاقة بعمل القطاع السياحي

إرشادات التقييم

- تتم عملية التقييم في مطبخ مطعم (صغير أو متوسط) تتوافر فيه 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
- 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 العمل، ولتمكينهم من توزيع العمل على

<p>المرووسين ، 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 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>