



معايير مهنية

□□□□□□ □□□□□□

بائع أدوات منزلية





الفهرس

رقم الصفحة	المحتوى	الرقم
3	الميسر وأعضاء اللجنة	.1
4	بيانات عامة عن المعايير المهنية	.2
5	كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارت المهنية والتقنية	.3
7	وصف المعيار	.4
9	المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية	.5
10	أماكن العمل المحتملة	.6
11	الإطار المرجعي للكفايات المهنية / الفنية	.7
13	معييار الاداء للكفايات	.8
49	شروط المدرب	.9
49	تقييم المتدرب خلال فترة التدريب	.10
49	ملابس العمل	.11
50	الوثائق والنماذج	.12
50	سلوكيات العمل بشكل عام (القيم الأخلاقية)	.13
51	المسار الوظيفي	.14
52	مسرد المصطلحات	.15
55	الملاحق	.16



الميسرو واعضاء اللجنة	
ميسرو الورشة	
السيد جمال محمد ذيب طه	خبير اعداد معايير مهنية و مناهج التدريب المهني والتقني
السيد محمد عبدالمطلب صباح	خبير اعداد معايير مهنية و مناهج التدريب المهني والتقني

لجنة الإشراف و المتابعة	
المهندس أيمن الوريكات	هيئة تنمية و تطوير المهارات المهنية و التقنية
السيد محمد هاني عوض الله	هيئة تنمية و تطوير المهارات المهنية و التقنية
السيدة رانية وليد القدح	شركة يافلي للتدريب والاستشارات Wise Zone
السيد أشرف عمر البرغوثي	شركة يافلي للتدريب والاستشارات Wise Zone

لجنة الخبراء	
الاسم	الجهة
محمد نعيم محمد الخطيب	مصنع شادي للالمنيوم
فراس خالد حبنكة	شركة الإخاء العربية الدولية للصناعة و التجارة
مهند محمد سلمان سلمان	النقابة المنزلية
أنس حسام الحنو	حسام الدين هوم
رأفت بديع كرزون	شركة الريادية للتوريد
سامي محمد العسه	بيت العروض للأدوات المنزلية
مؤمن سامي العسه	شركة الإخاء العربية الدولية للصناعة و التجارة
اياذ نذير المعلواني	شركة ماربل لتجارة الأدوات المنزلية



بيانات عامة عن المعايير المهنية

التجزئة	القطاع	بائع أدوات منزلية	المهن ذات الصلة
N/A		حسب التصنيف الدولي المعياري للمهن -07	الرمز
5223024		حسب التصنيف العربي المعياري للمهن -07	
522326		حسب التصنيف الاردني المعياري للمهن 2021	
هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية	موافق عليه من قبل :		مطور من خلال
	تاريخ الموافقة :		تاريخ المراجعة
400	عدد الساعات المعتمدة المطلوبة	الثاني	مستوى المؤهل الدال
			مؤهل مرجعي رقم :
	الرمز		المعايير الوطنية التي ترتبط مع المعايير



كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية

استجابة لحاجة مجلس المهارات المعني، وبناء على توصياته، يتم إعداد وتأهيل القوى العاملة لسوق العمل وإكسابهم المهارات الأدائية والاتجاهية الصحيحة وتمكينهم من مواكبة التطور السريع في سوق العمل، يستدعي وجود مرجعية قياسية (معايير مهنية) يتم في ضوئها ضبط نواتج العملية التدريبية، وتحسين ارتباطها بالاحتياجات النوعية لسوق العمل، على أن يتم إعدادها بمشاركة فاعلة من الخبراء والمختصين والممارسين للمهنة والشركاء الاجتماعيين، بالإضافة إلى مزودي التدريب، حيث تمثل هذه المعايير المهنية الركيزة الأساسية في إعداد وتطوير المناهج وبناء البرامج التدريبية وتصميم الاختبارات المهنية، كونها المقياس أو المحك الذي يحتكم إليه لبيان مدى ملائمة الخريج أو المتدرب لاحتياجات ومتطلبات أسواق العمل المحلية والإقليمية، بحيث يتم اعتماد البرامج التدريبية استناداً إلى هذا المعيار المهني.

ومن الأهمية بمكان اللحاق بالتطور السريع الحاصل في أسواق العمل الوطنية والدولية خلال عملية تطوير وتنمية الموارد البشرية حيث يقتضي ذلك وجود الكوادر المؤهلة في الاختصاص مدار البحث، وهذه الكوادر - ضمن اختصاص بائع أدوات منزلية - يجب أن يكون لها ولأدائها مرجعية قياسية (معايير مهنية) يتم في ضوئها ضبط مراحل بائع أدوات منزلية والمخرجات النهائية، على أن يتم إعداد هذه المعايير المرجعية بمشاركة فاعلة من الشركاء، بالإضافة إلى ممارسين في سوق العمل ومزودي تدريب.

لقد تم بناء المعايير المهنية في هذا الدليل المهني وفق مخطط تحليل الأنشطة من قبل خبراء ومختصين ممارسين للمهنة، بالإضافة إلى خبراء تعليم وتدريب، وذلك بهدف إيجاد وصف دقيق لمتطلبات التدريب اعتماداً على تصنيف وتوصيف مهني معتمد، وقد تم اعتماد التصنيف العربي المعياري للمهن ٢٠٠٨، و التصنيف الأردني المعياري للمهن ٢٠٢١ (ISCO) كمرجعين أساسيين في إعداد المعايير المهنية الوطنية مع ما هو ملائم ومناسب لمتطلبات سوق العمل الأردني الحالية والمستقبلية؛ لتمثل إطاراً مرجعياً ليس فقط للعاملين في قطاع التجزئة ومن في حكمهم، بل أيضاً لتكون مرجعاً لمزودي التدريب. والله ولي التوفيق

رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية

(الدكتورة رغدة الفاعوري)



وصف المعيار

هدف المعايير

تستخدم هذه المعايير لغايات تقييم العاملين الحاليين أو المحتملين في مهنة " بائع أدوات منزلية " في سوق العمل الاردني، 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 كفاءتهم.

وصف ونطاق هذه المعايير

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة لتقييم العاملين في مجال مهنة بائع أدوات منزلية، وتطبق هذه المعايير على العاملين الحاليين أو المحتملين في سوق العمل الاردني، سواء العاملين بأجر، أو من يرغب بعمل مشروعه الخاص، شريطة الحصول على إجازة مزاولة مهنة من هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية في المستوى المعادل للمهنة المحدد في التصنيف المهني أو مؤهل في المستوى الثاني على الاطار الاردني للمؤهلات -المسار المهني .



الوصف المختصر

يعمل تحت إشراف مسؤول أول ويقوم بتنظيم العمل والتزويد للمنتجات واستلام المواد من الادوات المنزلية وعرض المنتجات وعرض المنتجات على الزبون واستقبال الزبون وبيع المنتجات للزبون والتنسيق مع فريق عمل المبيعات والاتصال والتواصل مع الزبون والمشاركة في تطوير الخدمات والمنتجات والتدريب والتطوير وتطبيق إجراءات و تعليمات الصحة والسلامة المهنية .

الوصف التفصيلي

تجهيز مكان العمل , المحافظة على نظافة المكان, تطبيق قواعد السلامة والصحة المهنية والبيئة واستلام اوامر العمل واعداد التقارير وحفظ البيانات والسجلات وجرد المخزون من المنتجات وتحديد الاحتياجات من المواد وطلب المواد من الجهة المسؤولة وتوثيق طلبات المواد ومعاينة المواد المستلمة ومطابقة المواد المستلمة من حيث المواصفات والكمية ونقل المواد المستلمة للمستودع لتنظيم مساحات التخزين وتخزين المواد المستلمة وتوثيق عملية الاستلام وترتيب اولويات المعروضات في الواجهات وتحديد الترميز والكودات للمواد وتسعير البضائع حسب بيانات الادارة.و تحديد الاماكن والرفوف المناسبة وتحديد كمية المعروضات حسب استراتيجيات البيع. وتصنيف وتحديد اجراءات و متطلبات السلامة.الترحيب بالزبون والالتزام بالمظهر العام و الالتزام بالنظافة الشخصي واحترام خصوصية الزبون وتحديد طلبات الزبون.وعرض انواع المنتجات في المؤسسة وشرح خصائص المنتجات للزبون.وعرض خدمات ما بعد البيع والحصول على بيانات الزبون للتواصل.وتزويد الزبون ببيانات التواصل مع المؤسسة.واخذ موافقة الزبون على الطلب وتجهيز طلب الزبون وتغليف طلب الزبون وتسليم المنتج للزبون ومحاسبة الزبون وتعبئة المستندات المالية و تحرير الكفالة على المنتج وتحديد تقنيات الاتصال والتواصل.وتحديد طريقة الاتصال والرد وإرسال واستقبال الرسائل من العملاء.وتحديد وسائل الدعاية والإعلان المؤثرة والبحث عن منتجات جديدة و



مطورة. وتحديد آلية دمج الاصناف المكملة لزيادة حجم المبيعات. ودمج المنتجات الكاسدة والرائجة. والمهارة في تطوير العروض وتبادل المعلومات مع فريق المبيعات. وتزويد الفريق بالاسعار الجديدة. والتنسيق لعمل عروض في الوقت الملائم مع الفريق. واستقبال الشكاوي والمقترحات. وتحديد المشكلات والعقبات. وتنظيم الاجتماعات مع الفريق للقاءات الدورية. والتوجيه والتركيز على نوعية المستهدف. البحث عن منتجات جديدة تحديد آلية دمج الاصناف المكملة. دمج المنتجات الكاسدة و الرانجة المهارة في تطوير العروض.



المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية

المخاطر المهنية
مخاطر ومخاوف على المهنة نفسها
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ممارسة المهنة بالمسمى بغير الأهلية والاختصاص . ✓ دخول ايادي عاملة غير مدربة.
مخاطر على بيئة العمل
<ul style="list-style-type: none"> ✓ سوء المعاملة. ✓ كثرة المشاكل مع العملاء. ✓ المضاربات الحادة. ✓ انتشار الاستغلال وعدم المصادقية. ✓ تدني مستوى الولاء . ✓ انتشار الغش والخداع.
مخاطر على بائع الأدوات المنزلية
<ul style="list-style-type: none"> ✓ المخاطر الصحية والسلامة: قد يتعرض بائع الأواني لمشاكل صحية نتيجة عدم التزامه بقواعد السلامة والصحة المهنية ✓ المخاطر البيئية: يمكن أن تتضمن المخاطر البيئية التخلص غير الامن من المواد التالفة والمصنوعة من مواد غير قابلة لتحلل وغير صديقة للبيئة . ✓ المخاطر المهنية: يمكن أن تشمل المخاطر المهنية الناتجة عن العمل في الأماكن المحصورة والتعرض للمضايقات والكسور والحروق ومخاطر حمل اوزان ثقيلة . ✓ المخاطر التقنية: يشمل ذلك المخاطر التقنية المتعلقة بصلاحية المعدات والأجهزة الكهربائية واختلاف درجات الحرارة ، ✓ المخاطر التنظيمية والقانونية: يجب على بائع الأواني المنزلية الامتثال للتشريعات والقوانين المتعلقة بنظافة ونوعية المادة ونظافة مكان العمل وجودة المنتج وارضاء الزبائن، عدم الامتثال يمكن أن يؤدي إلى مساءلة قانونية .



التطلعات المستقبلية

- ✓ الانفتاح على الخبرات العالمية .
- ✓ جميع العاملين مؤهلين ومرخصين.
- ✓ وعي المجتمع بقيمة المهنة.
- ✓ مواكبة التطور في الأجهزة والمعدات المعروضة.
- ✓ توفير برامج التدريب .
- ✓ ادخال قوائم بأنواع وخصائص كل نوع من البضائع المعروضة.

من هنا فإن هذه المعايير تهدف إلى زيادة قابلية التشغيل لدى الخريجين لتوفير ايدي عاملين ذوي اختصاص مهني، وتحسين جودة اداء العاملين في مجال المبيعات في سوق العمل الأردني. كما تهدف إلى إعداد الباحثين عن العمل تدريبهم لتمكينهم من العمل المناسب أو انشاء مشاريع خاصة بهم.

5.3: أماكن العمل المحتملة:

- ✓ المصانع الخاصة بتصنيع الأواني
- ✓ محلات البيع بالجملة والتجزئة
- ✓ الاسواق الكبيرة(المولات).
- ✓ مشاريع عمل خاصة .
- ✓ شركات الاستيراد والتصدير
- ✓ المحلات التجارية



ملاحظة: يتم إدراج ترميز وحدات الكفاية حسب نظام الترميز المعتمد/ الذي سيتم اعتماده لاحقا من قبل الهيئة وحسب

المسمى باللغة الإنجليزية للمهنة (Competency Units) وبإختصارها (CU):

المهام / الكفاية المهنية	الواجبات
تنظيم العمل CU1	<ol style="list-style-type: none"> 1. تجهيز مكان العمل 2. المحافظة على نظافة المكان 3. تطبيق قواعد السلامة و الصحة المهنية و البيئة 4. استلام اوامر العمل 5. اعداد التقارير 6. حفظ السجلات
التزويد للمنتجات CU2	<ol style="list-style-type: none"> 1. جرد المخزون. 2. تحديد الاحتياجات من المواد. 3. طلب المواد . 4. توثيق طلبات المواد.
استلام المواد CU3	<ol style="list-style-type: none"> 1. معاينة المواد المستلمة 2. مطابقة المواد 3. نقل المواد للمستودع 4. تنظيم مساحات التخزين 5. تخزين المواد 6. توثيق عملية الاستلام
عرض المنتجات CU4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ترتيب اولويات العرض. 2. تحديد الترميز و الكودات للمواد. 3. تسعير المواد 4. تحديد اماكن العرض. 5. تحديد كمية المعروضات. 6. تحديد اجراءات و متطلبات السلامة.
استقبال الزبون CU5	<ol style="list-style-type: none"> 1. الترحيب بالزبان 2. تحديد طريقة الاتصال والرد. 3. إرسال واستقبال الرسائل من الزبان. 4. تحديد وسائل الدعاية
عرض المنتجات على الزبون CU6	<ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد طلبات الزبون. 2. عرض انواع المنتجات 3. عرض خدمات ما بعد البيع. 4. توثيق معلومات الزبون. 5. تزويد الزبون ببيانات التواصل.



الواجبات	المهام / الكفاية المهنية
<ol style="list-style-type: none"> 1. اخذ موافقة الزبون 2. تجهيز طلب الزبون 3. تغليف طلب الزبون 4. تسليم المنتج للزبون 5. محاسبة الزبون 6. تعبئة المستندات المالية 7. تحرير الكفالة على المنتج 	<p>بيع المنتجات للزبون CU7</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. تبادل المعلومات مع الفريق. 2. تزويد الفريق بالاسعار الجديدة. 3. التنسيق لعمل عروض. 4. استقبال الشكاوي و المقترحات. 5. تحديد المشكلات و العقبات. 6. تنظيم الاجتماعات مع الفريق. 	<p>التنسيق مع فريق عمل المبيعات CU8</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. البحث عن منتجات جديدة. 2. تحديد آلية دمج الاصناف المكملة. 3. دمج المنتجات الكاسدة و الراجعة. 4. المهارة في تطوير العروض. 	<p>المشاركة في تطوير الخدمات و المنتجات CU9</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. الاطلاع على احدث التقنيات في مجال البيع 2. حضور دورات تدريبية جديدة 3. متابعة المواقع الالكترونية ذات الصلة 4. التشبيك مع الخبراء في المجال. 5. تطوير الاساليب و التقنيات البيعية. 	<p>التدريب و التطوير CU10</p>



وحدة رقم (CU1):	
رمز المعايير المهنية	اسم المعيار
رمز وحدة الكفاية	اسم وحدة الكفاية
وصف وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق تنظيم العمل داخل المنشأة حسب المعايير المعتمدة .
نطاق وحدة الكفاية	القدرة على تطبيق كافة البنود واشتراطات تنظيم العمل بشكل متميز.
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه ، والمتعلقة بتطبيق تنظيم العمل بحسب المعايير المحددة.
وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة	
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ol style="list-style-type: none"> 1. تجهيز مكان العمل 2. المحافظة على نظافة المكان 3. تطبيق قواعد السلامة و الصحة المهنية و البيئة 4. استلام اوامر العمل 5. اعداد التقارير 6. حفظ البيانات و السجلات
المهن المتعلقة بهذه المعايير	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مندوب مبيعات التجزئة ✓ مسؤول تنفيذي مبيعات التجزئة ✓ مشرف مبيعات أول لمبيعات التجزئة
القطاع	✓ التجزئة
تصنيفات المهن المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المستوى الاختصاص ✓ الفني ✓ الماهر
تاريخ الموافقة	
تاريخ المراجعة المتوقع	
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل
الرقم المرجعي للمؤهل الوطني	
وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه	



معايير الأداء والمنتج	عناصر الكفاية	
<p>تفقد اماكن عرض الادوات المنزلية وجاهزيتها للبيع —</p> <p>تفقد انظمة الانارة —</p> <p>تفقد انظمة التكييف —</p> <p>تشغيل اجهزة الحاسب الالي وانظمة البيع الالكترونية —</p> <p>تفقد ادوات النقل من والى المستودعات —</p> <p>تشغيل اجهزة المحاسبة الاليكترونية —</p>	تجهيز مكان العمل	1
<p>يتحقق من نظافة اماكن العرض —</p> <p>التواصل مع المسئول عن النظافة —</p> <p>التحقق من فعالية عملية التنظيف —</p>	المحافظة على نظافة المكان	2
<p>يطبق تعليمات السلامة والصحة المهنية —</p> <p>تفقد أدوات السلامة والتأكد من جودتها —</p> <p>التخلص الامن من النفايات —</p> <p>ابلاغ المسئول عن اية مخاطر كهربائية او فيزيائية او ميكانيكية. —</p>	تطبيق قواعد السلامة و الصحة المهنية و البيئة	3
<p>أخذ الموافقات اللازمة للبدء بالعمل —</p> <p>استلام الموافقات من قبل الرئيس المباشر —</p> <p>تحديد كادر العمل المطلوب لانجاز المهمة —</p>	توزيع مهام العمل	4
<p>التقارير معبأة حسب الانظمة المعتمدة في المؤسسة —</p> <p>التقارير مرسله الى الجهات المختصة في مواعيدها —</p> <p>استخدام النماذج المعتمدة في المنشأة —</p> <p>تعبئة النماذج وفق المعايير المعتمدة في المنشأة —</p> <p>توثيق النماذج حسب المعايير المعتمدة في المنشأة —</p>	اعداد التقارير	5
<p>البيانات معبأة في السجلات حسب الاصول —</p> <p>حفظ السجلات حسب المعايير المعتمدة في المنشأة —</p>	حفظ البيانات و السجلات	6



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU1

1. معرفة القراءة والكتابة.
2. أساسيات اللغة الإنجليزية.
3. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية.
4. التنظيم وترتيب الأدوات.
5. تحديد آلية الإستلام والتسليم.
6. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة.
7. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم.

ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU1

1. الرصد والملاحظة .
2. محافظ سجلات الاداء .
3. الممارسات العملية .
4. التغذية الراجعة .
5. محافظ سجلات تقييم الاداء.
6. الاختبارات النظرية والعملية.

المهارات الاساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU1

1. الالتزام والانضباط .
2. ادارة الوقت .
3. العمل بروح الفريق .
4. مهارة التعامل مع الاخرين.
5. الاتصال والتواصل الفعال.
6. إظهار الالتزام والتفاني والدقة في العمل.
7. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر.
8. تحمل مسؤولية العمل الموكول إليه وتحمل أعبائه .
9. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة.
10. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي.
11. الاستماع للأخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع.
12. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش.
13. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين .
14. التعاون مع الاخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل.
15. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد.



وحدة رقم (CU2)		
بائع أدوات منزلية	اسم المعيار	رمز المعايير المهنية
التزود بالمنتجات	اسم وحدة الكفاية	رمز وحدة الكفاية
تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق التزود بالمنتجات داخل المنشأة حسب المعايير المعتمدة .		وصف وحدة الكفاية
القدرة على تطبيق كافة البنود واشتراطات التزود بالمنتجات بشكل متميز.		نطاق وحدة الكفاية
بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه ، والمتعلقة التزود بالمنتجات بحسب المعايير المحددة.		هدف وحدة الكفاية (الأهمية)
		وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة
<ul style="list-style-type: none"> ✓ جرد المخزون من المنتجات . ✓ تحديد الاحتياجات من المواد. ✓ طلب المواد من الجهة المسؤولة. ✓ توثيق طلبات المواد 		عناصر الكفاية لهذه الوحدة
<ul style="list-style-type: none"> ✓ مساعد في ✓ مشغل 		المهن المتعلقة بهذه المعايير
✓ قطاع التجزئة		القطاع
<ul style="list-style-type: none"> ✓ المستوى المهني ✓ الماهر ✓ محدود المهارة 		تصنيفات المهن المرتبطة
		تاريخ الموافقة
		تاريخ المراجعة المتوقع
الرقم المرجعي للمؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل	مستوى المؤهل الوطني
		وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه



عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج	
1	جرد المخزون.	<ul style="list-style-type: none"> — حصر الكميات المتوفرة باستمرار. — متابعة النواقص و الطلب من الجهات الموردة. — اعداد الطلب من الجهات الموردة. — ضمان توفر الحد الأدنى من المواد على الرفوف.
2	تحديد الاحتياجات من المواد.	<ul style="list-style-type: none"> — جرد الموجود و حصر الكميات. — تحديد النواقص. — اعداد تقرير الطلب الى المشتريات. — التركيز على المواد الرائجة. — تحديد معيار الكمية للمادة الاكثر طلباً. — تحديد فترة استلام المواد. — تحديد دورة اكتمال البيع. — متابعة المواد ذات الطلب القليل. — تحديد اسباب قلة الطلب. — اعداد خطة لتسويق المواد الراكدة. — تحديد احتياجات العملاء المستهدفين. — فرز العملاء حسب الطلب.
3	طلب المواد.	<ul style="list-style-type: none"> — تحديد نوعية الطلب. — تحديد الكمية المستهدفة. — مطابقة السعر مع احتياجات السوق. — اعداد طلب مشتريات من الجهة ذات العلاقة. — التنبأ بمتطلبات السوق حسب المواسم. — الطلبات معبأة حسب الانظمة و التعليمات المعتمدة في الشركة
4	توثيق طلبات المواد	<ul style="list-style-type: none"> — سجلات الطلبات موثقة حسب الانظمة و التعليمات المعتمدة في الشركة



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU2

1. معرفة القراءة والكتابة.
2. أساسيات اللغة الإنجليزية.
3. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية.
4. استخدام العدد والادوات الملائمة.
5. طرق تعقيم الأجهزة والمعدات.
6. تحديد آلية الإستلام والتسليم.
7. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة.
8. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم.

ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU2

1. الرصد والملاحظة .
2. محافظ سجلات الاداء .
3. الممارسات العملية .
4. التغذية الراجعة .
5. محافظ سجلات تقييم الاداء .
6. الاختبارات النظرية والعملية .

المهارات الاساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU2

1. الالتزام والانضباط .
2. ادارة الوقت .
3. العمل بروح الفريق .
4. مهارة التعامل مع الاخرين .
5. الاتصال والتواصل الفعال .
6. إظهار الالتزام والتفاني والدقة في العمل .
7. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر .
8. تحمل مسؤولية العمل الموكل إليه وتحمل أعبائه .
9. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة .
10. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي .
11. الاستماع للآخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع .
12. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش .
13. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين .
14. التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل .
15. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد .



معايير الأداء

وحدة رقم (CU3):		
رمز المعايير المهنية	اسم المعيار	بائع أدوات منزلية
رمز وحدة الكفاية	اسم وحدة الكفاية	استلام المواد
وصف وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق استلام المواد من الادوات المنزلية المنشأة حسب المعايير المعتمدة .	
نطاق وحدة الكفاية	القدرة على تطبيق كافة البنود واشترطات خدمة وارشاد العملاء بشكل متميز.	
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه ، والمتعلقة باستلام المواد من الادوات المنزلية بحسب المعايير المحددة.	
وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة		
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ معاينة المواد المستلمة ✓ مطابقة المواد ✓ جرد المواد المستلمة ✓ نقل المواد للمستودع ✓ تنظيم مساحات المكان ✓ تخزين المواد المستلمة ✓ توثيق عملية الاستلام 	
المهن المتعلقة بهذه المعايير	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مندوب مبيعات التجزئة ✓ مسؤول تنفيذي مبيعات التجزئة ✓ مشرف مبيعات أول لمبيعات التجزئة 	
القطاع	✓ التجزئة	
تصنيفات المهن المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المستوى الاختصاص ✓ الفني ✓ الماهر 	
تاريخ الموافقة		
تاريخ المراجعة المتوقع		
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل	الرقم المرجعي للمؤهل الوطني
وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه		



معايير الأداء

معايير الأداء والمنتج	عناصر الكفاية	
المواد المستلمة خالية من العيوب المواد المستلمة مغلقة ومعبأة حسب المعايير المتفق عليها مع المورد	معاينة المواد المستلمة	1
مواصفات المواد المستلمة حسب طلب التوريد كميات المواد المستلمة حسب طلب التوريد البنود الموردة حسب طلب التوريد	مطابقة المواد	2
الطلب من القسم المختص نقل المواد الى المستودع المواد المسلمة للمستودع خالية من العيوب	نقل المواد للمستودع	3
المساحات محددة حسب كل صنف يتوفر ممرات في مكان التخزين يتوفر بطاقات تعريفية لكل صنف	تنظيم مساحات التخزين	4
التخزين حسب الخطة المعتمدة حسب تعليمات الصحة والسلامة المهنية	تخزين المواد	
عملية استلام المواد موثقة حسب الانظمة المعتمدة في المؤسسة	توثيق عملية الاستلام	4



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU3

8. معرفة القراءة والكتابة.
9. أساسيات اللغة الإنجليزية.
10. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية.
11. التنظيم وترتيب الأدوات.
12. تحديد آلية الإستلام والتسليم.
13. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة.
14. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم.

ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU3

1. الرصد والملاحظة .
2. محافظ سجلات الاداء .
3. الممارسات العملية .
4. التغذية الراجعة .
5. محافظ سجلات تقييم الاداء .
6. الاختبارات النظرية والعملية.

المهارات الاساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU3

1. الالتزام والانضباط .
2. ادارة الوقت .
3. العمل بروح الفريق .
4. مهارة التعامل مع الاخرين.
5. الاتصال والتواصل الفعال.
6. إظهار الالتزام والتفاني والدقة في العمل.
7. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر.
8. تحمل مسؤولية العمل الموكول إليه وتحمل أعبائه .
9. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة.
10. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي.
11. الاستماع للآخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع.
12. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش.
13. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين .
14. التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل.
15. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد.



معايير الأداء

وحدة رقم (CU4):		رمز المعايير المهنية
بائع أدوات منزلية	اسم المعيار	رمز وحدة الكفاية
عرض المنتجات	اسم وحدة الكفاية	وصف وحدة الكفاية
تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق عرض المنتجات داخل المنشأة حسب المعايير المعتمدة .		نطاق وحدة الكفاية
القدرة على تطبيق كافة البنود واشتراطات ترتيب المنتجات للعرض بشكل متميز.		هدف وحدة الكفاية (الأهمية)
بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه ، والمتعلقة بتطبيق عرض المنتجات بحسب المعايير المحددة.		وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ترتيب اولويات العرض. ✓ تحديد الترميز و الكودات للمواد. ✓ تسعير المواد ✓ تحديد اماكن العرض. ✓ تحديد كمية المعروضات. ✓ تحديد اجراءات و متطلبات السلامة. 		عناصر الكفاية لهذه الوحدة
<ul style="list-style-type: none"> ✓ مندوب مبيعات التجزئة ✓ مسؤول تنفيذي مبيعات التجزئة ✓ مشرف مبيعات أول لمبيعات التجزئة 		المهن المتعلقة بهذه المعايير
✓ التجزئة		القطاع
<ul style="list-style-type: none"> ✓ المستوى الاختصاص ✓ الفني ✓ الماهر 		تصنيفات المهن المرتبطة
		تاريخ الموافقة
		تاريخ المراجعة المتوقع
الرقم المرجعي للمؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل	مستوى المؤهل الوطني
		وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه

معايير الأداء

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
1	ترتيب اولويات العرض. — ترتيب المنتجات بطريقة تخدم حاجة الزبون. — ترتيب المواد في مستوى ارتفاع مناسب لخواص المنتج.
2	تحديد الترميز و الكودات للمواد. — معرفة الكود للمادة (حسب المنشأ-الجودة- السعر).
3	تسعير المواد — فرز المنتجات المتشابهة في النوع والصفات. — الاهتمام بوضع السعر ورمز المادة لتسهيل لوجستيات العمل. — الفحص الدوري لمطابقة السعر على المواد للنظام.
3	تحديد أماكن العرض — عرض الصنف الجاذب للزبون — معرفة كمية العرض في المكان. — تحديد وسائل الأمن والسلامة للاصناف. — تنسيق واجهات عرض المحل بشكل جيد.
4	تحديد كمية المعروضات. — عرض عينات للبيع بالجملة — عرض كميات للبيع بالتجزئة. — عرض كميات الاكثر مبيعاً لسرعة السحب او الخصومات. — عرض عينات من الاصناف كبيرة الحجم لتوفير المساحة.
5	تحديد اجراءات و متطلبات السلامة. — ترتيب المواد حسب قواعد السلامة العامة. — متابعة اللوحات توجيه للزبون. — وجود مخرج طوارئ. — توفر طفاية و نظام اطفاء للحريق.



عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
	موظف امن متواجد في المكان. — مراعاة الظروف الجوية لتحديد درجة حرارة مناسبة للمكان. — توفير ادوات نقل البضائع الامنة. —



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU4

15. معرفة القراءة والكتابة.
16. أساسيات اللغة الإنجليزية.
17. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية.
18. التنظيم وترتيب الأدوات.
19. تحديد آلية الإستلام والتسليم.
20. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة.
21. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم.

ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU4

7. الرصد والملاحظة .
8. محافظ سجلات الاداء .
9. الممارسات العملية .
10. التغذية الراجعة .
11. محافظ سجلات تقييم الاداء.
12. الاختبارات النظرية والعملية.

المهارات الاساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU4

7. الالتزام والانضباط .
8. ادارة الوقت .
9. العمل بروح الفريق .
10. مهارة التعامل مع الاخرين.
11. الاتصال والتواصل الفعال.
12. إظهار الالتزام والتفاني والدقة في العمل.
13. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر.
14. تحمل مسؤولية العمل الموكل إليه وتحمل أعبائه .
15. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة.
16. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي.
17. الاستماع للآخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع.
18. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش.
19. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين .
20. التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل.
21. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد.



معايير الأداء

وحدة رقم (CU5):		
رمز المعايير المهنية	اسم المعيار	بائع أدوات منزلية
رمز وحدة الكفاية	اسم وحدة الكفاية	إستقبال الزبون
وصف وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق استقبال الزبائن داخل المنشأة حسب المعايير المعتمدة .	
نطاق وحدة الكفاية	القدرة على تطبيق كافة البنود واشتراطات استقبال الزبون بشكل متميز.	
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه ، والمتعلقة بتطبيق استقبال الزبون بحسب المعايير المحددة.	
وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة		
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	الترحيب بالزبائن تحديد طريقة الاتصال والرد. إرسال واستقبال الرسائل من الزبائن. تحديد وسائل الدعاية	
المهن المتعلقة بهذه المعايير	<input checked="" type="checkbox"/> مندوب مبيعات التجزئة <input checked="" type="checkbox"/> مسؤول تنفيذي مبيعات التجزئة <input checked="" type="checkbox"/> مشرف مبيعات أول لمبيعات التجزئة	
القطاع	<input checked="" type="checkbox"/> التجزئة	
تصنيفات المهن المرتبطة	<input checked="" type="checkbox"/> المستوى الاختصاص <input checked="" type="checkbox"/> الفني <input checked="" type="checkbox"/> الماهر	
تاريخ الموافقة		
تاريخ المراجعة المتوقع		
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل	الرقم المرجعي للمؤهل الوطني
وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه		

معايير الأداء والمنتج	عناصر الكفائية	
<p>الابتسامه بدون مبالغه مع الزبون —</p> <p>الكلمة اللطيفة مع الزبون مع عدم المبالغة. —</p> <p>رتداء ملابس العمل حسب تعليمات المؤسسة —</p> <p>الملابس نظيفة وخالية من العيوب —</p> <p>ترتيب الشعر —</p>	الترحيب بالزبائن	1
<p>التواصل البصري مع الزبون. —</p> <p>وضوح الصوت واللغة —</p> <p>عدم الاقتراب من الزبون بشكل مبالغ فيه —</p> <p>عدم المبالغة في النظر الى الزبون —</p>	تحديد طريقة الاتصال والرد.	2
<p>وضوح الرسالة. —</p> <p>يستمع بانصات للتلقي الرسالة. —</p> <p>عدم طلب معلومات غير ضرورية من الزبون —</p> <p>المحافظة على سرية بيانات الزبون —</p>	إرسال واستقبال الرسائل من الزبائن.	3
<p>تحقق إنتشار واسع. —</p> <p>الكلفة تتناسب مع الميزانية. —</p> <p>وسيلة جاذبة . —</p> <p>تناسب المستوى الاقتصادي مع الفئة —</p> <p>المستهدفة من المجتمع. —</p>	تحديد وسائل الدعاية	4



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU5	
<p>22. معرفة القراءة والكتابة.</p> <p>23. أساسيات اللغة الإنجليزية.</p> <p>24. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية.</p> <p>25. التنظيم وترتيب الأدوات.</p> <p>26. تحديد آلية الإستلام والتسليم.</p> <p>27. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة.</p> <p>28. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم.</p>	
المهارات الأساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU5	ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU5
<p>22. الالتزام والانضباط .</p> <p>23. ادارة الوقت .</p> <p>24. العمل بروح الفريق .</p> <p>25. مهارة التعامل مع الاخرين.</p> <p>26. الاتصال والتواصل الفعال.</p> <p>27. إظهار الالتزام والتفاني والدقة في العمل.</p> <p>28. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر.</p> <p>29. تحمل مسؤولية العمل الموكول إليه وتحمل أعبائه .</p> <p>30. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة.</p> <p>31. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي.</p> <p>32. الاستماع للآخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع.</p> <p>33. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش.</p> <p>34. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين .</p> <p>35. التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل.</p> <p>36. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد.</p>	<p>13. الرصد والملاحظة .</p> <p>14. محافظ سجلات الاداء .</p> <p>15. الممارسات العملية .</p> <p>16. التغذية الراجعة .</p> <p>17. محافظ سجلات تقييم الاداء.</p> <p>18. الاختبارات النظرية والعملية.</p>



معايير الاداء

وحدة رقم CU6		
رمز المعايير المهنية	اسم المعيار	بائع أدوات منزلية
رمز وحدة الكفاية	اسم وحدة الكفاية	عرض المنتجات على الزبون
وصف وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق كافة إجراءات عرض المنتجات على الزبون داخل المنشأة حسب المعايير المعتمدة.	
نطاق وحدة الكفاية	القدرة على تطبيق كافة بنود وإجراءات تقديم معلومات عن السلع بشكل مميز.	
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه ، والمتعلقة عرض المنتجات على الزبون بحسب المعايير المحددة.	
وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة		
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ تحديد طلبات الزبون. ✓ عرض أنواع المنتجات. ✓ عرض خصائص المنتجات للزبون. ✓ عرض خدمات ما بعد البيع. ✓ الحصول على بيانات الزبون. ✓ تزويد الزبون ببيانات التواصل. 	
المهن المتعلقة بهذه المعايير	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مندوب مبيعات التجزئة ✓ مسؤول تنفيذي مبيعات التجزئة ✓ مشرف مبيعات أول لمبيعات التجزئة 	
القطاع	✓ التجزئة	
تصنيفات المهن المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المستوى الاختصاص ✓ الفني ✓ الماهر 	
تاريخ الموافقة		
تاريخ المراجعة المتوقع		
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل	الرقم المرجعي للمؤهل الوطني
وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه		



عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
1	تحديد طلبات الزبون. — محددة من قبل الزبون — طلبات الزبون موثقة — الاستماع الى طلب الزبون — توجيه الزبون الى مكان الطلب. — فحص ملائمة المادة حسب طلب الزبون. — استيعاب رد فعل الزبون. — الاجابة عن استفسارات الزبون
2	عرض انواع المنتجات في المؤسسة — عرض المنتجات حسب رغبة الزبون. — عرض الخدمات اللوجستية المقدمة من المؤسسة. — التواصل مع الزبائن بخصوص توفر طلباتهم. — تقديم العروض للمنتجات الجديدة.
3	عرض خصائص المنتجات للزبون. — الالمام بخصائص المنتجات بشكل دوري — خصائص المنتجات محددة للزبون — المعلومات المعطاة للزبون صحيحة و موثوقة
4	عرض خدمات ما بعد البيع. — ختم الكفالة والصيانة. — التغليف والترتيب. — التوصيل حسب الطلب. — الابلاغ عن رقم المؤسسة للرد على الاستفسارات. — تحديد السياسات للتبديل والارجاع. — سهولة خدمات ما بعد البيع من تبديل و كفالة.
5	الحصول على بيانات الزبون للتواصل. — تبرير سبب طلب رقم الهاتف. — توثيق بيانات الزبون — عدم اخذ بيانات غير ضرورية عن الزبون



تزويد الزبون ببيانات التواصل مع المؤسسة.	—	تزويد الزبون بقنوات التواصل مع المؤسسة
	—	تزويد الزبون بموقع المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي.
	—	تزويد الزبون بفروع المؤسسة ان وجدت لتسهيل تقديم الخدمة الى الزبون.



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU6	
<ol style="list-style-type: none"> 1. معرفة القراءة والكتابة. 2. أساسيات اللغة الإنجليزية. 3. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية. 4. استخدام العدد والادوات الملائمة. 5. طرق تعقيم الأجهزة والمعدات. 6. تحديد آلية الإستلام والتسليم. 7. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة. 8. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم. 	
المهارات الاساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU6	ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU6
<ol style="list-style-type: none"> 1. الالتزام والانضباط . 2. ادارة الوقت . 3. العمل بروح الفريق . 4. مهارة التعامل مع الاخرين. 5. الاتصال والتواصل الفعال. 6. إظهار الالتزام والتفاني والدقة في العمل. 7. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر. 8. تحمل مسؤولية العمل الموكول إليه وتحمل أعبائه . 9. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة. 10. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي. 11. الاستماع للآخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع. 12. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش. 13. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين . 14. التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل. 15. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. الرصد والملاحظة . 2. محافظ سجلات الاداء . 3. الممارسات العملية . 4. التغذية الراجعة . 5. محافظ سجلات تقييم الاداء. 6. الاختبارات النظرية والعملية.



معايير الأداء

وحدة رقم (CU7):		
رمز المعايير المهنية	اسم المعيار	بائع أدوات منزلية
رمز وحدة الكفاية	اسم وحدة الكفاية	بيع المنتجات للزبون
وصف وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق كافة إجراءات بيع المنتجات للزبون داخل المنشأة حسب المعايير المعتمدة.	
نطاق وحدة الكفاية	القدرة على اختيار بيع المنتجات للزبون بشكل متميز.	
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه ، والمتعلقة ببيع المنتجات للزبون بحسب المعايير المحددة.	
وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة		
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ اخذ موافقة الزبون. ✓ تجهيز طلب الزبون ✓ تغليف طلب الزبون ✓ تسليم المنتج للزبون ✓ محاسبة الزبون ✓ تعبئة المستندات المالية ✓ تحرير الكفالة على المنتج 	
المهن المتعلقة بهذه المعايير	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مندوب مبيعات التجزئة ✓ مسؤول تنفيذي مبيعات التجزئة ✓ مشرف مبيعات أول لمبيعات التجزئة 	
القطاع	✓ التجزئة	
تصنيفات المهن المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المستوى الاختصاص ✓ الفني ✓ الماهر 	
تاريخ الموافقة		
تاريخ المراجعة المتوقع		
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل	الرقم المرجعي للمؤهل الوطني
وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه		



معايير الأداء والمنتج	عناصر الكفاية	
<p>طلب الزبون محدد —</p> <p>التأكد من موافقة الزبون على الطلب —</p> <p>طلب الزبون موثق حسب تعليمات المؤسسة —</p>	اخذ موافقة الزبون على الطلب	1
<p>طلب الزبون تم احضاره من المستودع —</p> <p>المواد مجهزة حسب طلب الزبون —</p>	تجهيز طلب الزبون	2
<p>المواد مغلفة حسب انظمة المنشأة —</p> <p>المواد مغلفة حسب طلب الزبون —</p> <p>عدم اتلاف المواد اثناء التغليف —</p>	تغليف طلب الزبون	3
<p>تسليم المواد للزبون حسب انظمة المنشأة —</p> <p>التأكد من استلام الزبون للمواد كاملة —</p>	تسليم المنتج للزبون	4
<p>تحديد طريقة الدفع —</p> <p>السعر محدد و موافق عليه من الزبون —</p> <p>التأكد من عملية الدفع —</p>	محاسبة الزبون	5
<p>الفاتورة معبأة حسب الاصول —</p> <p>تسليم نسخة من الفاتورة للزبون —</p> <p>حفظ نسخة من الفاتورة —</p>	تعبئة المستندات المالية	6
<p>الكفالة معبأة حسب انظمة المؤسسة —</p> <p>تسليم نسخة من الكفالة للزبون —</p> <p>حفظ نسخة من الكفالة —</p>	تحرير الكفالة على المنتج	7



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU7

1. معرفة القراءة والكتابة.
2. أساسيات اللغة الإنجليزية.
3. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية.
4. استخدام العدد والادوات الملائمة.
5. طرق تعقيم الأجهزة والمعدات.
6. تحديد آلية الإستلام والتسليم.
7. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة.
8. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم.

ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU7

1. الرصد والملاحظة .
2. محافظ سجلات الاداء .
3. الممارسات العملية .
4. التغذية الراجعة .
5. محافظ سجلات تقييم الاداء .
6. الاختبارات النظرية والعملية.

المهارات الاساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU7

1. الالتزام والانضباط .
2. ادارة الوقت .
3. العمل بروح الفريق .
4. مهارة التعامل مع الاخرين.
5. الاتصال والتواصل الفعال.
6. إظهار الالتزام والتفاني والدقة في العمل.
7. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر.
8. تحمل مسؤولية العمل الموكل إليه وتحمل أعبائه .
9. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة.
10. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي.
11. الاستماع للأخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع.
12. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش.
13. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين .
14. التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل.
15. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد.



وحدة رقم (CU8):		
رمز المعايير المهنية	اسم المعيار	بائع أدوات منزلية
رمز وحدة الكفاية	اسم وحدة الكفاية	التنسيق مع فريق عمل المبيعات
وصف وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق كافة إجراءات التنسيق مع فريق عمل المبيعات داخل المنشأة حسب المعايير المعتمدة.	
نطاق وحدة الكفاية	القدرة على اختيار التنسيق مع فريق عمل المبيعات بشكل متميز.	
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه . والمتعلقة بالتنسيق مع فريق عمل المبيعات بحسب المعايير المحددة.	
وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة		
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ تبادل المعلومات مع الفريق. ✓ تزويد الفريق بالاسعار الجديدة. ✓ التنسيق لعمل عروض. ✓ استقبال الشكاوي و المقترحات. ✓ تحديد المشكلات و الصعوبات. ✓ تنظيم الاجتماعات مع الفريق 	
المهن المتعلقة بهذه المعايير	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مندوب مبيعات التجزئة ✓ مسؤول تنفيذي مبيعات التجزئة ✓ مشرف مبيعات أول لمبيعات التجزئة 	
القطاع	✓ التجزئة	
تصنيفات المهن المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المستوى الاختصاص ✓ الفني ✓ الماهر 	
تاريخ الموافقة		
تاريخ المراجعة المتوقع		
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل	الرقم المرجعي للمؤهل الوطني
وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه		



معايير الأداء والمنتج	عناصر الكفاية	
<p>— الحوار بشكل دوري.</p> <p>— استخدام وسيلة الاتصال معتمدة.</p> <p>— عقد اجتماعات بشكل دوري.</p> <p>— جدية الاستماع لآراء الفريق واقتراحاتهم.</p> <p>— استخدام لغة مناسبة للحوار.</p>	تبادل المعلومات مع الفريق المبيعات	1
<p>— تصنيف الاسعار.</p> <p>— تثبيت الاسعار على المواد المستهدفة.</p> <p>— ابلاغ الفريق عن الاسعار الجديدة.</p> <p>— ابلاغ الادارة عن رد فعل العملاء عن الاسعار.</p> <p>— تقديم المقترحات للادارة عن مستوى رضا العملاء عن الاسعار.</p>	تزويد الفريق بالاسعار الجديدة	2
<p>— تحديد الموسم الملائم للعروض.</p> <p>— تحديد نسبة الخصومات للعروض.</p> <p>— تحديد الفترة الزمنية للعروض.</p> <p>— اصناف وكميات المواد للعروض محددة</p>	التنسيق لعمل عروض	3
<p>— تحديد نوعية الشكوى.</p> <p>— تحديد اسباب الشكوى.</p> <p>— إعداد تقرير للجهة المعنية بالاسباب.</p> <p>— تقديم التوصيات لمعالجة الشكاوي.</p>	استقبال الشكاوي والمقترحات	4
<p>— جمع البيانات والمعلومات.</p> <p>— تحديد تأثير المشكلة.</p> <p>— مراقبة تكرار المشكلة.</p> <p>— تقديم التوصيات لحل المشكلة.</p>	تحديد المشكلات والصعوبات	5
<p>— تحديد خصائص الاجتماع.</p> <p>— تحديد اهداف وظروف الاجتماع.</p> <p>— المشاركة في الاجتماع.</p> <p>— اعداد محضر اجتماع.</p>	تنظيم الاجتماعات مع الفريق	6



تحديد الصلاحيات والمسؤوليات حسب الاجتماع. تطبيق التوصيات.	— —	
--	--------	--



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU8

9. معرفة القراءة والكتابة.
10. أساسيات اللغة الإنجليزية.
11. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية.
12. استخدام العدد والادوات الملائمة.
13. طرق تعقيم الأجهزة والمعدات.
14. تحديد آلية الإستلام والتسليم.
15. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة.
16. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم.

ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU8

7. الرصد والملاحظة .
8. محافظ سجلات الاداء .
9. الممارسات العملية .
10. التغذية الراجعة .
11. محافظ سجلات تقييم الاداء .
12. الاختبارات النظرية والعملية.

المهارات الاساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU8

16. الالتزام والانضباط .
17. ادارة الوقت .
18. العمل بروح الفريق .
19. مهارة التعامل مع الاخرين .
20. الاتصال والتواصل الفعال .
21. إظهار الالتزام والتفاني والدقة في العمل .
22. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر .
23. تحمل مسؤولية العمل الموكل اليه وتحمل أعبائه .
24. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة .
25. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي .
26. الاستماع للأخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع .
27. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش .
28. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين .
29. التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل .
30. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد .



وحدة رقم (CU9):		
رمز المعايير المهنية	اسم المعيار	بائع أدوات منزلية
رمز وحدة الكفاية	اسم وحدة الكفاية	المشاركة في تطوير الخدمات و المنتجات
وصف وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق كافة إجراءات المشاركة في تطوير الخدمات و المنتجات بشكل مستمر داخل المنشأة حسب المعايير المعتمدة .	
نطاق وحدة الكفاية	القدرة على المشاركة في تطوير الخدمات و المنتجات بشكل مستمر بشكل متميز.	
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه ، و المتعلقة بالمشاركة في تطوير الخدمات و المنتجات بشكل مستمر بحسب المعايير المحددة.	
وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة		
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ البحث عن منتجات جديدة. ✓ تحديد آلية دمج الاصناف المكملة . ✓ دمج المنتجات الكاسدة مع الرانجة. ✓ المهارة في تطوير العروض. 	
المهن المتعلقة بهذه المعايير	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مندوب مبيعات التجزئة ✓ مسؤول تنفيذي مبيعات التجزئة ✓ مشرف مبيعات أول لمبيعات التجزئة 	
القطاع	✓ التجزئة	
تصنيفات المهن المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المستوى الاختصاص ✓ الفني ✓ الماهر 	
تاريخ الموافقة		
تاريخ المراجعة المتوقع		
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل	الرقم المرجعي للمؤهل الوطني
وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه		



معايير الأداء والمنتج	عناصر الكفاية	
<p>— مواكبة الاسواق العالمية والمحلية للبحث عن كل جديد من المؤسسات المنتجة.</p> <p>— تحديد جودة المنتجات الجديدة.</p> <p>— تقديم التوصيات لمراسلة الشركات ذات الاختصاص.</p>	البحث عن منتجات جديدة.	1
<p>— تحديد خاصية كل صنف.</p> <p>— تحديد مستوى التوافق في الاستخدام بين الانواع.</p> <p>— تقييم الاسعار بما يكفل زيادة حجم المبيعات.</p> <p>— المساعدة في وضع سعر البيع المناسب.</p> <p>— اعداد تقارير بنتائج البيع.</p>	تحديد آلية دمج الاصناف المكملة.	2
<p>— تقديم عروض و خصومات.</p> <p>— البحث عن منتج لمستهدف اخر.</p> <p>— عمل حملات تسويقية و اعلانية.</p>	دمج المنتجات الكاسدة و الرانجة.	3
<p>— استخدام أساليب جديدة لدمج عروض معينة.</p> <p>— تقديم خصومات و مواكبة الاسواق.</p> <p>— منهجية الدعاية و الاعلان لديمومة البيع.</p>	المهارة في تطوير العروض.	4



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU9

1. معرفة القراءة والكتابة.
2. أساسيات اللغة الإنجليزية.
3. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية.
4. استخدام العدد والادوات الملائمة.
5. طرق تعقيم الأجهزة والمعدات.
6. تحديد آلية الإستلام والتسليم.
7. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة.
8. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم.

ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU9

المهارات الاساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU9

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. الرصد والملاحظة . 2. محافظ سجلات الاداء . 3. الممارسات العملية . 4. التغذية الراجعة . 5. محافظ سجلات تقييم الاداء. 6. الاختبارات النظرية والعملية. | <ol style="list-style-type: none"> 1. الالتزام والانضباط . 2. ادارة الوقت . 3. العمل بروح الفريق . 4. مهارة التعامل مع الاخرين. 5. الاتصال والتواصل الفعال. 6. إظهارالالتزام والتفاني والدقة في العمل. 7. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر. 8. تحمل مسؤولية العمل الموكل إليه وتحمل أعبائه . 9. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة. 10. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي. 11. الاستماع للآخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع. 12. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش. 13. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين . 14. التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل. 15. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد. |
|--|---|

معايير الأداء

وحدة رقم (CU10):		
رمز المعايير المهنية	اسم المعيار	بائع أدوات منزلية
رمز وحدة الكفاية	اسم وحدة الكفاية	التدريب و التطوير
وصف وحدة الكفاية	تغطي هذه الوحدة الكفايات اللازمة لأخذ المهارات في تطبيق كافة إجراءات التدريب والتطوير داخل المنشأة حسب المعايير المعتمدة .	
نطاق وحدة الكفاية	القدرة على تنمية التدريب والتطوير بشكل متميز.	
هدف وحدة الكفاية (الأهمية)	بعد إتمام هذه المهمة يكون المتدرب قادراً على القيام بكافة الواجبات المدرجة أدناه ، والمتعلقة بالتدريب والتطوير بحسب المعايير المحددة.	
وحدات الكفاية المرتبطة بهذه الوحدة		
عناصر الكفاية لهذه الوحدة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ الاطلاع على احدث التقنيات في مجال البيع ✓ حضور دورات تدريبية جديدة ✓ متابعة المواقع الالكترونية ذات الصلة ✓ التشبيك مع الخبراء في المجال ✓ تطوير الاساليب و التقنيات البيعية. 	
المهن المتعلقة بهذه المعايير	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مندوب مبيعات التجزئة ✓ مسؤول تنفيذي مبيعات التجزئة ✓ مشرف مبيعات أول لمبيعات التجزئة 	
القطاع	✓ التجزئة	
تصنيفات المهن المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المستوى الاختصاص ✓ الفني ✓ الماهر 	
تاريخ الموافقة		
تاريخ المراجعة المتوقع		
مستوى المؤهل الوطني	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل	الرقم المرجعي للمؤهل الوطني
وحدات الكفاية الوطنية التي بنيت عليها وحدة الكفاية هذه		



معايير الأداء والمنتج	عناصر الكفاية	
الامام بتقنيات البيع الحديثة	الاطلاع على احدث التقنيات في مجال البيع	1
<p>تحديد الهدف العام للتدريب والتطوير.</p> <p>تحديد مستوى التدريب وفق معيار الهدف.</p> <p>تحديد اسلوب التدريب لتحقيق الاهداف.</p> <p>تحديد المعيار الزمني والادائي.</p> <p>تحديد اهداف واحتياجات التدريب.</p> <p>تحديد الفئة المستهدفة.</p> <p>وضع جدول زمني.</p> <p>تحديد نوعية التدريب حسب الوظيفة لاختيار الطريقة الامثل للتدريب. (تدريب شفوي-عملي- بدورات منتظمة).</p>	حضور دورات تدريبية جديدة	2
<p>الامام بمواقع منتجات الادوات المنزلية</p> <p>الامام بالمنتجات الحديثة في المجال</p>	متابعة المواقع الالكترونية ذات الصلة	3
حضور ورش عمل وحلقات نقاش حول منتجات الادوات المنزلية وطرائق البيع	التشبيك مع الخبراء في المجال	4
<p>تحديد المنتجات الجديدة في السوق.</p> <p>متابعة تطور وسائل الاعلان.</p>	تطوير الاساليب والتقنيات البيعية.	5



المعارف الداعمة : لوحة الكفاية CU10

1. معرفة القراءة والكتابة.
2. أساسيات اللغة الإنجليزية.
3. معرفة قواعد الصحة والسلامة المهنية.
4. استخدام العدد والادوات الملائمة.
5. طرق تعقيم الأجهزة والمعدات.
6. تحديد آلية الإستلام والتسليم.
7. معرفة أنواع البروشورات والنماذج المعتمدة في المنشأة.
8. أسس تشغيل أجهزة الحاسب والتحكم.

ارشادات للتقييم : لوحة الكفاية CU10

1. الرصد والملاحظة .
2. محافظ سجلات الاداء .
3. الممارسات العملية .
4. التغذية الراجعة .
5. محافظ سجلات تقييم الاداء.
6. الاختبارات النظرية والعملية.

المهارات الاساسية الحياتية والعمل : لوحة الكفاية CU10

1. الالتزام والانضباط .
2. ادارة الوقت .
3. العمل بروح الفريق .
4. مهارة التعامل مع الاخرين.
5. الاتصال والتواصل الفعال.
6. إظهارالالتزام والتفاني والدقة في العمل.
7. بذل الجهود في محاولة تجنب الهدر.
8. تحمل مسؤولية العمل الموكل إليه وتحمل أعبائه .
9. جدير بالثقة في تنفيذ الأعمال المتعلقة بالوظيفة.
10. يبقي الفريق على اطلاع بالمهام الأساسية ويقدر العمل الجماعي.
11. الاستماع للآخرين باحترام بهدف الحصول فهم كامل للموضوع.
12. يشرح ويوضح وجهة نظره ويناقش الخيارات بموضوعية خلال النقاش.
13. الحفاظ على تواصل مستمر ومنتظم مع الآخرين .
14. التعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل.
15. تحقيق النتائج المرجوه باستمرار وبالموعد المحدد.



شروط المدرب:

1. بكالوريوس في تخصص البيع + خبرة خمس سنوات في المهنة.
2. دبلوم شامل +ثمان سنوات خبرة في المهنة.
3. حصوله على اعتماد مدرب من هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية وحسب سياسة الهيئة.

تقييم المتدرب خلال فترة التدريب

- 1- التقييم الأولي قبل بدء التدريب للتركيز على نقاط القوة والضعف
- 2- قياس المعرفة لكل كفاية
- 3- تقييم أداء المتدرب بعد كل تمرين عملي
- 4- التقييم الشامل لجميع الكفايات مع التنفيذ
- 5- يتم تقييم المتدرب على نموذج معتمد مبني على سجل الأداء
- 6- خضوع المتدرب لامتحان نظري وعملي للحصول على شهادة مزاوله المهنة

ملابس العمل

- 1- ملابس عمل & معدات الوقاية والسلامة الشخصية
- 2- صندوق / حقيبة الإسعافات الأولية تحتوي على المواد الاتية : حسب قرار معالي وزير العمل الخاص بوسائل والاسعاف الطبي في المؤسسات والشركات

- ✓ ميزان حرارة
- ✓ لاصق جروح
- ✓ قطن طبي
- ✓ شاش طبي
- ✓ مرهم حروق
- ✓ مقص طبي
- ✓ لفاف باندج
- ✓ مطهر جروح



الوثائق والنماذج

✓ اوامر العمل

✓ صور ونماذج وفيديوهات وعينات مرجعية

✓ تقارير فنية وتشغيلية (فارغة & نماذج معبئة)

سلوكيات العمل بشكل عام (القيم الأخلاقية)

✓ المحافظة على سرية المعلومات وعدم مشاركتها لأي سبب إلا بموافقة خطية من الجهة المعنية.

✓ الالتزام في أوقات العمل.

✓ الدقة في إنجاز المواعيد.

✓ القيم الأخلاقية والالتزام.

✓ الالتزام بقواعد السلامة والصحة المهنية.

✓ احترام الزملاء في مكان العمل والتعاون معهم.

✓ التعامل اللبق مع الزبائن.

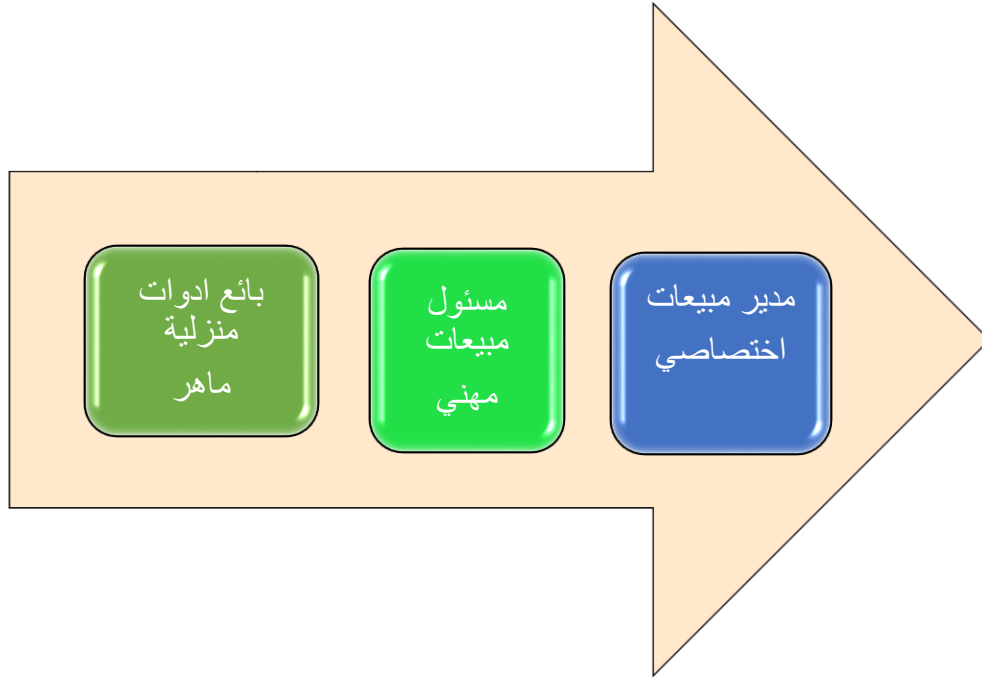
✓ التقيد بالزي المناسب للعمل.

✓ تنفيذ أوامر العمل والإحساس بالمسؤولية.

✓ العمل بروح الفريق

مدة البرنامج التدريبي

المدة (400) ساعة تدريبية





مسرد المصطلحات

المصطلحات	
المعايير المهنية هي تلك المعايير / المقاييس المرجعية المتعلقة بقياس مدى تلبية الفرد لمتطلبات الأداء.	المعيار المهني
إطار وطني للمؤهلات الأردنية الأكاديمية والمهنية، يتضمن تصنيفاً هرمياً لجميع مستويات المؤهلات والشهادات المرتبطة ببرامج التعليم العالي والتعليم العام والتدريب والتعليم المهني والتقني ضمن واصفات لكل مستوى لتحديد المعارف والمهارات والكفايات التي ينبغي أن تكون مرتبطة بالمؤهل.	الاطار الوطني الأردني للمؤهلات
شهادة تمنح لخريج برنامج تعليمي أو تدريبي معين له حد أدنى من ساعات التعليم والتدريب.	المؤهل
القدرة على أداء نشاط منتج بدرجة إتقان / مستوى أداء بحسب معايير سوق العمل.	كفاية
تمثل وحدة الكفاية مهمة رئيسة أو دوراً رئيساً من أدوار شغل العامل في عمل أو مهنة محددة.	وحدة الكفاية
أحد لبنات بناء وحدة الكفاية ويمثل نشاطاً رئيساً أو واجباً من واجبات الشغل الذي تغطيه وحدة الكفاية.	عنصر الكفاية
هي عملية تهدف إلى التحكم والتخلص من النفايات بطرق آمنة وصديقة بالبيئة	إدارة النفايات
محك مرجعي أو مقياس مراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية العمليات، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.	معيار أداء العمليات
محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية الخدمة / المنتج النهائي، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.	معيار أداء المنتج



المصطلحات

<p>تشمل فئة مستوى الفني / التقني الأعمال التي يتطلب إنجازها تطبيق المبادئ والمفاهيم والطاقات 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 الأخصائيين والعاملين. ويحتاج العاملون في هذه الفئة إلى تأهيل بمستوى التعليم الجامعي المتوسط وتعادل فئة المستوى الخامس على الإطار الوطني الأردني للمؤهلات - المسار المهني.</p>	<p>المستوى الفني</p>
<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 الإطار الوطني الأردني 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 الأساسي وتعادل المستوى الثالث على الإطار الوطني الأردني للمؤهلات - المسار المهني.</p>	<p>مستوى العامل الماهر</p>



المصطلحات

تشمل فئة مستوى العامل محدد المهارات الأعمال التي يتطلب إنجازها توافر مهارات عملية ومعلومات مهنية تتصل بجزء ضيق من المهنة أو الأعمال التي تشمل مهامًا 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 الإطار الوطني الأردني للمؤهلات - المسار المهني.

مستوى العامل

محدد المهارات



ملحق 1 مخطط التحليل المهني الديكم

جدول تحليل مهني (ديكم) لمهنة بائع أدوات منزلية							المهام
الواجبات							
A7	A6 حفظ السجلات	A5 إعداد التقارير	A4 استلام اوامر العمل	A3 تطبيق قواعد السلامة والصحة المهنية والبيئة	A2 المحافظة على نظافة المكان	A1 تجهيز مكان العمل	تنظيم العمل A
			B4 توثيق طلبات المواد	B3 طلب المواد	B2 تحديد الاحتياجات من المواد	B1 جرد المخزون	التزود بالمنتجات B
	C6 توثيق عملية الاستلام	C5 تخزين المواد	C4 تنظيم مساحات التخزين	C3 نقل المواد للمستودع	C2 مطابقة المواد	C1 معاينة المواد المستلمة	استلام المواد C
	D6 تحديد اجراءات ومتطلبات السلامة العامة	D5 تحديد كمية المعروضات	D 4 تحديد اماكن العرض	D 3 تسعير المواد	D 2 تحديد الترميز والكودات للمواد	D 1 ترتيب اولويات العرض	عرض المنتجات D
	E6	E5 تحديد وسائل الدعاية	E4 التركيز والإرشاد للمواد ذات الطلب القليل	E3 ارسال واستقبال الرسائل	E2 تحديد طريقة الاتصال والرد	E1 الترحيب بالزبائن	استقبال الزبون E



ملحق 1 مخطط التحليل المهني الديكم

جدول تحليل مهني (ديكم) لمهنة بائع أدوات منزلية الواجبات							المهام
F7	F6	F5 تزويد الزبون ببيانات التواصل	F4 توثيق معلومات الزبون	F3 عرض خدمات ما بعد البيع	F2 عرض انواع المنتجات	F1 تحديد طلب الزبون	عرض المنتجات على الزبون F
	G6 تعينة المستندات المائية	G5 محاسبة الزبون	G4 تسليم المنتج للزبون	G3 تغليف المنتج للزبون	G2 تجهيز الطلب للزبون	G1 اخذ موافقة الزبون	بيع المنتجات للزبون G
H7	H6 تنظيم الاجتماعات مع الفريق	H5 تحديد المشاكل والعقبات	H4 استقبال الشكاوي والمقترحات	H3 التنسيق لعمل عروض	H2 تزويد الفريق بالاسعار الجديدة	H1 تبادل المعلومات مع الفريق	التنسيق مع فريق عمل المبيعات H
		I5	I4 المهارة في تطوير العروض	I3 دمج المنتجات الكاسدة و الرانجة	I2 تحديد آلية دمج الاصناف المكاملة	I1 البحث عن منتجات جديدة	المشاركة في تطوير الخدمات والمنتجات I
		J5 تطوير الاساليب والتقنيات في المجال	J4 التشبيك مع الخبراء في المجال	J3 متابعة المواقع الالكترونية	J2 حضور دورات تدريبية	J1 الاطلاع على احدث التقنيات في مجال البيع	التدريب والتطوير J