



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 حامل الأمتعة / Bellboy / Bellman

الفهرس

2	فريق العمل
3	كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
3	كلمة رئيس المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
4	وصف المعيار
5	نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية
5	المنهجية المستخدمة
5	التصنيف والمستوى المهني
6	المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية
8	اماكن العمل المحتملة
9	الاطار المرجعي للكفايات المهنية/ الفنية
10	وحدة رقم (1) : التحضير واداء أنشطة مناولة الامتعة عند وصول الضيوف ومغادرتهم وانهاء النوبة / الوردية
17	وحدة رقم (2) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
20	وحدة رقم (3) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة في مكان العمل
23	الاجهزة والادوات والمعدات
24	ساعات التدريب
25	المسار الوظيفي
26	ظروف وشروط الاداء
26	ارشادات التقييم
27	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
الميسر / المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا بشارة جعيني	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
مدير المكتب الامامي - فندق بريستول	رائد جرار	.1
مدير قسم حاملي الامتعة - فندق القصر	ضياء الدين جميل سرحان	.2
موظف حامل امتعة - فندق القصر	عماد حسين عبدالله الزعاترة	.3
موظف حامل الامتعة - فندق سينشري بارك	جميل سعادة	.4
مدير قسم الغرف - فندق حياة عمان	علي محمد العمائرة	.5

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 " حامل الأمتعة" 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.

وصف ونطاق هذه المعايير

الوصف المهني: هو الفرد الذي يقوم بالترحيب بالضيوف عند الدخول الى الفندق / المنتجع ويحمل أمتعة من الأمتعة وغيرها ويقوم بإيصالها إلى الغرفة المخصصة ، ويسلم البريد أو الطرود أو الرسائل للضيوف.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة **للعامل الماهر** الذي يقوم في العمل بالحفاظ على جميع الغرف والمناطق المعنية بالتنظيف نظيفة ومرتببة لضمان حصول الضيوف على تجربة لا تُنسى في المنشأة.

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

نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية

516901	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	1
9151035	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	2
962103 516901	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.

التصنيف والمستويات المهنية:

JNQF Levels		
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. الحالات الطارئة والاعلاقات
3. عدم الرغبة بالعمل لساعات متأخرة ضمن ورديات
4. عدم العمل ضمن روح الفريق الواحد]

مخاطر على بيئة العمل

1. الادارة الغير جيدة
2. التجهيزات الغير سليمة
3. الحرائق
4. الانزلاقات والكسور
5. تباين الثقافات
6. عدم توفر الحماية الكافية

مخاطر على العاملين في المهنة

1. الاصابات الجسمية (اصابات الظهر، ، اصابات الركبة، الكسور نتيجة للسقوط والانزلاق والاصطدام والجروح)
2. الضغط النفسي
3. الاجهاد وضغط العمل
4. العمل لافترات طويلة

مخاطر على التجهيزات

1. كسر المعدات (عربات النقل المختلفة)
2. تلف المعدات والادوات
3. ضياع المعدات

4. سرقة العربات

بيئة العمل – ما يجب توفره في بيئة العمل

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

التطلعات والمخاوف المستقبلية:

التطلعات المستقبلية

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

المخاوف المستقبلية

1. الوضع الاقتصادي للمنشآت الخدمية في اماكن الخدمة.
2. عدم استقرار الوضع التشريعي من قوانين وانظمة وتعليمات وقرارات يكون لها تاثير سلبي على القطاع
3. عدم انخراط القطاع الخاص في عملية التدريب والتوظيف
4. البقاء على رواتب منخفضة

5. بيئة عمل غير صحية

6. ضعف القدرة الشرائية للزبون

7. التوسع الكبير في اعداد المنشآت السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها

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

اماكن العمل المحتملة:

1. الفنادق السياحية

2. الفنادق الغير سياحية

3. الشقق الفندقية

4. الاجنحة الفندقية

5. المخيمات

6. المنتجعات بكافة انواعها

7. الطائرات

8. السفن السياحية

9. بيوت الضيافة

10. القطارات

11. المطارات

الإطار المرجعي للكفايات المهنية / الفنية

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
التحضير وأداء أنشطة مناولة الأمتعة عند وصول الضيوف ومغادرتهم وانتهاء الوردية	<ul style="list-style-type: none"> ● التحضير لأنشطة عمل اليوم ● تعامل مع أمتعة الضيوف عند الوصول ● اصطحاب الضيوف إلى الغرفة ● التعامل مع امتعة الضيوف عند المغادرة ● تسليم الرسائل و/ أو الطرود و / أو الطلبات الى الضيف ● انهاء الوردية / النوبة / اليوم
التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ● تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء ● الحفاظ على آداب السلوك المهنية
اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة	<ul style="list-style-type: none"> ● الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل ● اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية ● اتباع إجراءات السلامة القياسية ● اتباع الإدارة الفعالة للنفايات

وحدة رقم (1) : التحضير وأداء أنشطة مناولة الأمتعة عند وصول الضيوف ومغادرتهم وانتهاء الوردية

<p>تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول التعامل مع أمتعة الضيوف عند الوصول والمغادرة وتعريفهم بوسائل الراحة في الغرفة ومرافق المنشأة. يتضمن أيضًا تسليم الرسائل أو الحزم إلى الضيف.</p>	<p>وصف وحدة الكفاية</p>
<p>تغطي هذه الوحدة كفايات:</p> <ul style="list-style-type: none">• التحضير لأنشطة عمل اليوم• تعامل مع أمتعة الضيوف عند الوصول• اصطحاب الضيوف إلى الغرفة• التعامل مع أمتعة الضيوف عند المغادرة• تسليم الرسائل و/ أو الطرود و / أو الطلبيات الى الضيف• انتهاء الوردية / النوبة / اليوم	<p>نطاق وحدة الكفاية</p>
<p>تكمن اهميتها في اتخاذ الإجراء المناسب للتحضير لأنشطة العمل اليومي واجراءات التعامل مع الامتعة عند المناولة والمغادرة وتسليم الرسائل والطرود والطلبات الى الضيوف بتطبيق الممارسات الصحيحة وفقا لسياسة مكان العمل بحيث يضمن تقديم خدمة فعالة باستخدام التوثيق الصحيح</p>	<p>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</p>
<ul style="list-style-type: none">• التحضير لأنشطة عمل اليوم• تعامل مع أمتعة الضيوف عند الوصول• اصطحاب الضيوف إلى الغرفة• التعامل مع أمتعة الضيوف عند المغادرة• تسليم الرسائل و/ أو الطرود و / أو الطلبيات الى الضيف• انتهاء الوردية / النوبة / اليوم	<p>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</p>

القطاع	السياحة والضيافة
مستوى المؤهل الوطني = (3)	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (140) ساعة

معايير الأداء	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
التحضير لانشطة / عمل ومهام اليوم	1. الحصول على ايجاز عن (الانشطة وقائمة الضيوف وجدول العمل وحركة الامتعة لليوم واية متطلبات خاصة للضيوف او من ذوي الاحتياجات الخاصة..الخ) عند الاجتماع مع الكابتن / المشرف المسؤول
	2. يشيك على النظام الخاص بحركة الوصول والمغادرة للضيوف وكذلك الحركة من والى المطار و/ او استلام القائمة من الشخص المسؤول
	3. يشيك على الفعاليات الخاصة لليوم (مناسبات واجتماعات واحتفالات... الخ) وتحديد الموقع ضمن المنشأة
	4. يشيك على الضيوف المهمين VIP لتقديم خدمة فضلى لهم وخاصة اولئك اللذين يمضون فترة اقامة طويلة بالمنشأة
	5. يتأكد من المتطلبات الخاصة للضيوف ، إن وجدت ويعمل على اتخاذ الاجراء اللازم بشأنها
	6. التنسيق مع الكونسيرج لخدمة حافلات نقل الفندق والنقل من والى المطار .. الخ.

معايير الأداء والمنتج	
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تعامل مع أمتعة الضيوف عند الوصول	1. يتحقق من قائمة الوصول للضيوف
	2. يرحب بالضيف بطريقة لبقة ومهذبة وفقاً لإجراءات التشغيل القياسية عند الوصول "الاعلان عن اسم الفندق والتعريف بالاسم"
	3. يقوم بتفريغ أمتعة الضيف من السيارة / الحافلة والتأكد من انه لم يبقى اي شيء بها

4. يضع الأمتعة في العربة المخصصة للنقل (يمنع رمي الامتعة على الارض)	
5. يقوم بعد الامتعة ونوعها والتأكد منها مع الضيف	
6. يفحص الامتعة بحثا عن اي تلف وابلغ الضيف باي اضرار موجودة مسبقا	
7. يضع الأمتعة في الماسح الضوئي للفحص الأمني	
8. يتأكد من التعامل الصحيح مع الأمتعة لتجنب أي ضرر (الامتعة الثقيلة والتي لا يوجد بها شيء للكسر في الاسفل والخفيفة في الاعلى)	
9. يقوم بوضع ورقة بيان Tag على الأمتعة بتفاصيل الضيف وعدد الأمتعة ويمنح النصف الاخر منها للضيف	
10. يرشد الضيوف إلى مكتب الاستقبال لإجراءات تسجيل الوصول	
11. يطلب من الضيف منح النصف الثاني من ورقة البيان الى الاستقبال	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
مرافقة الضيوف بشكل صحيح إلى الغرفة	1. يستلم رقم غرفة الضيوف والمفاتيح والمعلومات الخاصة بأي متطلبات خاصة من مكتب الاستقبال الامامي وفقاً لاجراءات وسياسة مكان العمل
	2. يحدد الامتعة الخاصة بالضيف
	3. يحمل الأمتعة ويرشد الضيوف إلى الغرفة المخصصة وفقاً لاجراءات وسياسة مكان العمل
	4. عند الوصول الى الغرفة المحددة يقوم بالطرق على باب الغرفة بطريقة مهذبة مع التعريف بالاسم والمسمى الوظيفي
	5. يبقي العربة على باب الغرفة بحيث لا تسد الممر
	6. يطلب من الضيف الاذن لادخال الامتعة
	7. يضع الأمتعة في المكان المناسب والمخصص لها في الغرفة "مع ابقاءها للاعلى"
	8. يعرض على الضيف تعليق الجاكيئات و/ او البدلات في مكانها بالخزانة
	9. يتأكد من الضيف بان ما تم تسليمه من امتعه مكتمل ولا يوجد اي نقص
	10. يسأل الضيف فيما اذا كان يرغب باية خدمة اخرى

11. يطلع الضيف على الخدمات المختلفة في المنشأة مثل "المطاعم ، والتدبير الفندقي ، وغسيل الملابس ، والمرافق الفندقية مثل المنتجع الصحي ، وحمام السباحة ، وصالة الألعاب الرياضية ، ومواعيد فتحها واغلاقها وما إلى ذلك ، " و / او اية مرافق وخدمات اخرى جديدة في المنطقة المحيطة اذا طلب منه ذلك"	
12. يطلع الدليل السياحي على الخدمات المختلفة اذا كان التعامل مع مجموعات سياحية من جنسيات مختلفة	
13. يشرح للضيف عن وسائل الراحة في الغرفة مثل التلفزيون ، وتدفئة الغرفة ، ومجفف الشعر ، والميني بار ، وما إلى ذلك.	
14. يطلع الضيف على الية تشغيل معدات الغرفة بما في ذلك مكيف الهواء وسخان المياه وما إلى ذلك" اذا طلب منه ذلك"	
15. يطلع الضيف على اجراءات الطوارئ في حال حدوث اية مشكلة في المنشأة (انذار حريق وما الى ذلك)	
16. يتحقق من توافر المواد الاستهلاكية العادية مثل المياه والمرطبات وما إلى ذلك.	
17. يبلغ الضيف بالمواد الاستهلاكية القابلة للفوترة أو المجانية	
18. يرجع المفتاح للضيف	
19. يتمنى للضيف اقامة ممتعة	
20. يغادر الغرفة ويغلق الباب بهدوء خلفه	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
التعامل مع امتعة الضيوف عند المغادرة	1. يشيك على النظام لمعرفة الضيوف المغادرين لليوم و / او اجمع سجل المغادرة للضيوف من مكتب الاستقبال
	2. ينتقل إلى الغرفة لجمع الأمتعة
	3. يطرق على باب الغرفة ويحي الضيف بطريقة مهذبة ولبقة
	4. يطلب الإذن من الضيف لدخول الغرفة
	5. يقوم بتأكيد عدد قطع الأمتعة مع الضيف

6. يقوم بعمل جولة في الغرفة للتأكد من انه لم يبقى شيء في الخزائن او المرافق والخاصة بالضيفو safety Box عند مغادرته للغرفة	
7. في حال ايجاد اية امور خاصة بالضيف يقوم باعلام مكتب الاستقبال لاتخاذ الاجراء اللازم وفقا لسياسة مكان العمل	
8. يبلغ مكتب الاستقبال عن أي أضرار أو تجهيزات قابلة للفوترة والتي تم استهلاكها من قبل الضيف	
9. يحمل الأمتعة إلى الردهة lobby	
10. يذهب الى الضيف ويطلب منه التأكد من الامتعة وعددها بعد ان يتم تسوية الفاتورة	
11. يضع الامتعة في العربة المخصصة وقم بايصالها الى المركبة	
12. يقوم بتحميل الأمتعة في المركبة	
13. يعرض المساعدة بفتح باب السيارة / المركبة	
14. يقوم بشكر الضيف بطريقة مهذبة متمنيا له رحلة جيدة ومؤكدا عليه ان اوراقه الخاصة من جواز السفر وما الى ذلك موجودة لديه	
15. يقوم بعرض خدمة حفظ الأمتعة في المخزن اذا رغب الضيف بالتاخر في مغادرة المنشأة وتسليمة ورقة بيان الامتعة	
16. يقوم بتسجيل تفاصيل المغادرة بالشكل المناسب ووفقا لسياسة مكان العمل	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
تسليم الرسائل و / او الطرود و / او الطلبيات الى الضيف	1. يقوم بفحص الطرود أمنيا قبل تسليمها للضيف
	2. يقوم بتسليم البريد الى قسم الاستقبال لختمها بتاريخ الاستلام والوقت
	3. يتواصل مع الضيف واعلامه باستلام طرد و / او رسائل و / او طلبيات / مغلفات
	4. يقوم بتسليم أي رسالة أو بريد أو طرد مستلم إلى غرفة الضيف على الفور

5. يقوم بتسجيل الدخول في الوقت الذي يتم فيه تسليم الرسالة / البريد / الفاكس / الطرد / ، إلى جانب رقم الغرفة ، في دفتر السجلات و / او على النظام ووفقا لسياسة مكان العمل	
6. يحتفظ بالمواد القابلة للتسليم لحفظها في قسم حاملي الأمتعة إذا لم يكن الضيف في الغرفة أو لم يصل بعد	
7. تسليم الطرد / الطليبة عندما يصل الضيف وفقاً لسياسة مكان العمل	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
انهاء الوردية / النوبة / اليوم	1. يقوم بعمل قائمة بالمواد والأمتعة والطرود الغير مستلمة لموظف الوردية اللاحقة للمتابعة
	2. يبلغ موظف الوردية بوصول الضيوف المهمين و/ او اللذين لديهم احتياجات خاصة
	3. يشيك على نظافة القسم
	4. التوقيع / الختم والمغادرة

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. قواعد السلوك التنظيمية وآداب العمل وإرشادات وسياسات الخدمة
2. إجراءات الترحيب بالضيوف وحضورهم
3. سياسات تسجيل الوصول والمغادرة للضيف
4. إجراءات معالجة شكاوى الضيوف
5. عملية فحص الأمتعة والطرود والتسليمات
6. تقنيات مناولة الأمتعة ونقلها - التحميل / التفريغ من المركبات ، إلخ.
7. أنواع واستخدامات عربة الأمتعة أو العربات
8. طرق وسم الأمتعة

9. أنواع وسائل الراحة في الغرفة وإجراءات تشغيل معدات / أجهزة الغرفة
10. أنواع ومواعيد عمل الخدمات والمرافق مثل المنتجع الصحي والمسبح والمطعم وما إلى ذلك في الفندق

11. إجراءات لقبول وتسليم رسائل / رسائل / طرود الضيف

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

1. قراءة وتفسير التعليمات والإجراءات والمعلومات واللافتات في مكان العمل
2. التواصل بشكل فعال وودي مع الضيوف والرد على استفساراتهم / طلباتهم
3. التهذيب في جميع الظروف والمواقف
4. إدارة الوقت بشكل فعال للحصول على خدمات سريعة ومحسنة للضيف
5. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة وأساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

وحدة رقم (2) : 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 = (3)	عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = (80) ساعة

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. يلتزم التعليقات من الضيوف ودمجها لتحسين تجربة الضيف
	7. يضمن تمرير المعلومات الأساسية في الوقت المناسب
	8. مخاطبة الزملاء بطريقة مهنية في جميع الاوقات مع ادراك التنوع الثقافي
	9. يتعامل بكفاءة ومهنية مع شكاوى الموظفين للحفاظ على بيئة عمل صحية
	10. يحافظ على عقلية ايجابية عند التعامل مع الموظفين الاخرين خلال اداء مهام الخدمة
	11. ينفذ المهام بفعالية وكفاءة وفقاً لمعايير واجراءات العمل
	12. يقوم أعضاء الفريق بتقديم ملاحظات لزملائهم
	13. يحترم ويتبع تعليمات المشرفين ورؤساء العمل
	14. يقوم بارشاد وتوجيه الزملاء بطريقة مهذبة وايجابية ومهنية

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
---------------	-----------------------

الحفاظ على آداب 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 بأنواعه
	9. يحمي المعلومات الخاصة بمكان العمل والموظفين والابلاغ عند انتهاكها للمدير المسؤول ووفقا لسياسة مكان العمل
	10. يتأكد من عدم ترك أي معلومات سرية مرئية ودون مراقبة في مكان العمل
	11. يتبع سياسة مكان العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم المساعدة لهم ، إذا لزم الأمر
	12. يحافظ على سرية عالية فيما يتعلق بخصوصية الضيف

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

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

المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

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

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

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	1. يغسل اليدين ويعمهما 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. يعقم جميع الأدوات والمعدات التي تتطلب نقاط اتصال على فترات منتظمة
	4. يتأكد من تنظيف صناديق القمامة بانتظام باتباع جدول النظافة والصيانة
	5. يستخدم معدات الوقاية الشخصية المناسبة (، والأحذية، والاشارات وما إلى ذلك) مع مراعاة المهمة التي يتعين القيام بها وبيئة العمل
	6. يتخلص من النفايات وفقا للمعايير المقررة
	7. يحافظ على النظافة الشخصية عن طريق تفرّيش 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
	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 (المساعد و/ أو تعطلها)

المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:

1. التشريعات المحلية والقوانين وفقا لما هو مطلوب
2. اجراءات الصحة والامان والبروتوكولات والسلامة الخاصة وفقا لسياسة مكان العمل وبما يتماشى مع القوانين المحلية وتعليمات المنشأة
3. سياسة مكان العمل بشأن الإبلاغ وإدارة قضايا السلامة
4. إجراءات الحفاظ على معايير النظافة في مكان العمل
5. إجراءات التشغيل القياسية بشأن النظافة الشخصية
6. أهمية الفحص الصحي الوقائي والحياة الصحية
7. إجراءات الإبلاغ عن المشكلات الصحية
8. الغرض من معدات الحماية الشخصية واستخدامها
9. إجراءات الإسعافات الأولية الأساسية
10. سياسة إدارة النفايات القياسية

المهارات الاساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى 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

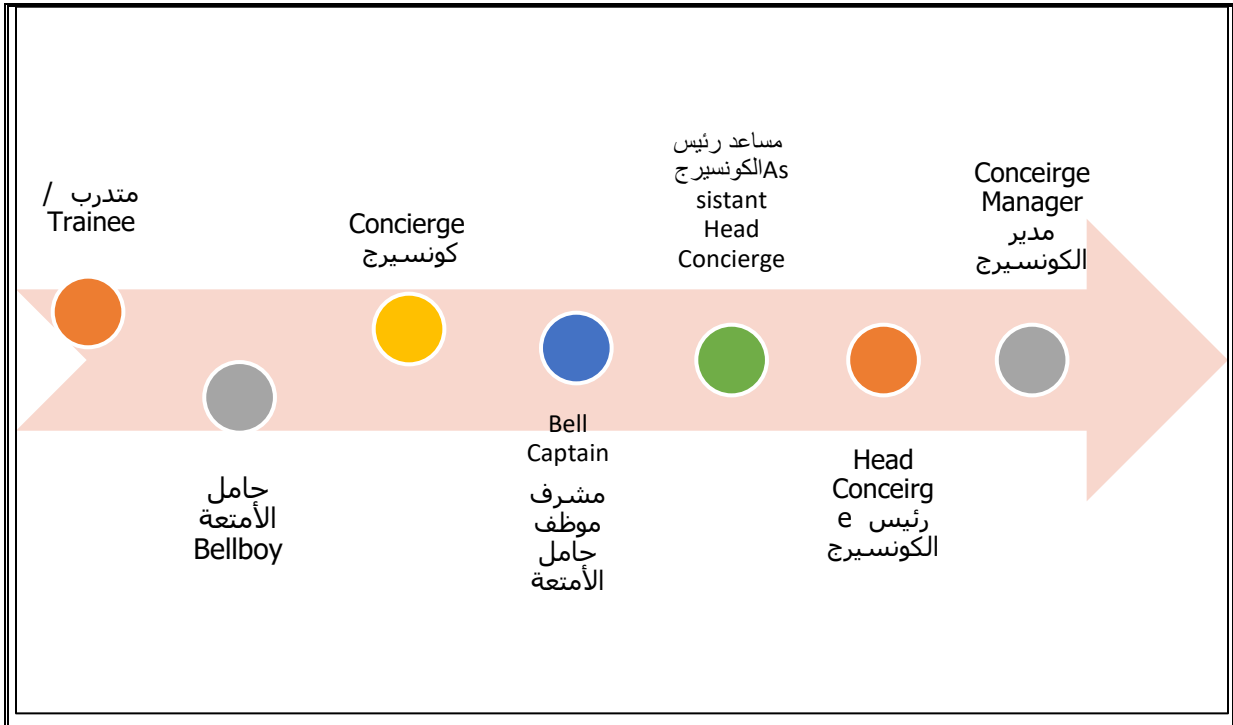
الاجهزة والادوات والمعدات ومتطلبات اخرى:

- عربات حمل الامتعة والشاحنات اليدوية القابلة للطّي لنقل معدات الفندق أو أمتعة الضيوف حول الفندق
- معدات الحماية الشخصية: ، وأحذية السلامة ، وعلامات وأشرطة التحذير ، ومطفأة الحريق ، وأدوات الإسعافات الأولية ، وإجراءات التشغيل القياسية ذات الصلة ، وعينات التقارير
- كتيب أساسي للإسعافات الأولية أو كتيب تعليمات مع مجموعة الإسعافات الأولية
- مواد النظافة الشخصية (فرشاة ومعجون اسنان ، مزيل للتعرق، ورق تنشيف رطب ... الخ)
- نموذج لبطاقة الأمتعة ، سجل حركة الأمتعة ، ، سجل الوصول ، سجل الأمتعة الضئيل

ساعات التدريب

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
20	• التحضير لانشطة عمل اليوم	التحضير وأداء أنشطة المناولة الأمتعة عند وصول الضيوف ومغادرتهم وانهاء الوردية
30	• تعامل مع أمتعة الضيوف عند الوصول	
30	• اصطحب الضيوف إلى الغرفة	
30	• التعامل مع امتعة الضيوف عند المغادرة	
25	• تسليم الرسائل و/ او الطرود و / او الطلبيات الى الضيف	
15	• انهاء الوردية / النوبة / اليوم	
140		
60	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء	التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
20	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	
80		
25	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
10	• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازي	
15	• اتباع إجراءات السلامة القياسية	
70		
300	المجموع الكلي	

المسار الوظيفي



ظروف وشروط الاداء

- يتم تنفيذ مهام تجهيز معدات ومكان العمل في المنشأة داخلها و / او خارجها / او في مؤسسة تعليمية تقنية و/ او مؤسسة التدريب المهني المختصة بعملية التدريب على خدمة العملاء .
- يجب الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بممارسة العمل المهني في المنشآت السياحية المختلفة وغير السياحية ، والصادرة عن قانون العمل ووزارة السياحة والاثار والجهات المعنية المختلفة
- يجب أن تكون متطلبات الصحة والسلامة المهنية متوافقة مع التشريعات واللوائح و قواعد الممارسة ، وسياسات وإجراءات السلامة لدى المؤسسات وخصوصاً التشريعات الصادرة عن المؤسسة العامة بالغذاء والدواء، قد يشمل ذلك ملابس ومعدات الحماية ، واستخدام الأدوات والمعدات ، وبيئة العمل والسلامة ، والتعامل مع المواد ، و استخدام معدات مكافحة الحرائق ، والإسعافات الأولية في المؤسسات ، والتحكم بالمخاطر والمواد الخطرة.
- يجب اتباع التعليمات والقوانين 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 غرفة فندقية (صغيرة أو متوسطة) تتوفر فيها معدات وأدوات ومكان لاداء العمل.
- يتم التقييم بناءً على الأدلة المتجمعة من قبل المقيمين خلال عملية التقييم وتشمل معايير الأداء للعمليات (خطوات الأداء)، وتقديم الخدمة الفعالة من قبل الموظفين بشكلها النهائي
- يتم التقييم خلال وقت العمل أو خارجه ، وقد يكون للمقيّم وحده، أو ضمن مجموعة.
- يتم التقييم لوحدات الكفاية مجتمعه او لكل وحدة على حدى .
- يوفر للمقيّم الأدوات والمعدات والمواد اللازمة لعملية التقييم.
- تتم عملية التقييم من خلال مراقبة وملاحظة الأداء، وتقييم المنتج النهائي. كما قد يطلب من المقيّم الإجابة بشكل فوري أو كتابي أو بالوسيلة المناسبة على أسئلة المقيّم.
- تتضمن المصادر اللازمة للتقييم المواد والأدوات والمعدات الواردة في اي من وحدات الكفاية

- إنشاء تقييمات للمهارات العملية لكل طالب في كل مركز اختبار / تدريب بناءً على هذه المعايير.
- اعداد تقييم الجزء النظري بناء على أسئلة يتم إنشاؤها من قبل هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية ومجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة

مسرد المصطلحات

المصطلحات

المعايير المهنية هي تلك المعايير / المقاييس المرجعية المتعلقة بقياس مدى تلبية الفرد لمتطلبات الأداء .	المعيار المهني
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	الاطار الوطني الاردني للمؤهلات
شهادة تمنح لخريج برنامج تعليمي او تدريبي معين له حد ادنى من ساعات التعليم والتدريب .	المؤهل
القدرة على أداء نشاط منتج بدرجة اتقان / 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
محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية العمليات ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.	معيار اداء العمليات
محك مرجعي أو مقياس لمراقبة أو تقويم كفاءة وفاعلية الخدمة / المنتج النهائي ، ويستخدم لتحقيق المساءلة وتحديد مواطن التحسين.	معيار اداء المنتج
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 .	المستوى الفني

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