



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

## مشرف تدبير فندقي – الغرف

### Housekeeping Room Supervisor

## الفهرس

2	فريق العمل
3	كلمة رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
3	كلمة رئيس المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
4	وصف المعيار
5	نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية
5	المنهجية المستخدمة
5	التصنيف والمستوى المهني
6	المخاطر والتطلعات والمخاوف المستقبلية
8	اماكن العمل المحتملة
9	الاطار المرجعي للكفايات المهنية/ الفنية
10	وحدة رقم (1) : القيام بانشطة التنظيف ادارة موظفي التدبير الفندقى والمخزون
14	وحدة رقم (2) :التحضير والاشراف على عمليات التدبير الفندقى
19	وحدة رقم (3) : ضمان تعزيز التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة
22	وحدة رقم (4) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
25	الاجهزة والادوات والمعدات
26	ساعات التدريب
27	المسار الوظيفى
28	ظروف وشروط الاداء
28	ارشادات التقييم
29	الاختصارات ومسرد المصطلحات

فريق العمل		
ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة	اليانا جعيني / ميسر	1
التمثيل	الخبراء الممارسين	
مشرف تدبير فندقي - فندق القصر	سماح ابراهيم محمد	.1
مشرف تدبير فندقي - مطاعم المحيط	احمد حسين العطيات	.2
مشرف تدبير فندقي - سلسلة مطاعم روميرو	اسيل حسن الشبلي	.3
مشرف تدبير فندقي - فندق الرويال	زكريا محمد علقم	.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 " **مشرف التدبير الفندقية-** **الغرف**" في المنشآت الصغيرة والمتوسطة والكبيرة التي تقدم خدمات السياحة والضيافة، والأعتراف بخبراتهم ومنحهم الشهادات والمؤهلات المهنية ورخص مزاولة المهنة ، وكذلك لبناء البرامج والمناهج التدريبية للتعليم والتدريب المهني والتقني وتطوير المهارات، وبرامج التعلم القائم على العمل. قد يستخدم أصحاب العمل هذه المعايير من أجل اختيار موظفيهم وتدريبهم ورفع كفاياتهم. وكذلك يستخدمها الباحثين عن عمل و / او الموظفين لتطوير معارفهم ومهاراتهم اللازمة للعمل والتطور بالمهنة.

### وصف ونطاق هذه المعايير

**الوصف المهني:** هو الفرد الذي يشرف على عمل موظفي التدبير الفندقية ويضمن الحفاظ على المنشآت المختلفة وغيرها من المرافق نظيفة ومرتبّة. ويكون الفرد في العمل مسؤول عن مخزون أنشطة التدبير الفندقية والمعدات والمواد ، ويعين الواجبات ، ويراقب ويضمن امتثال الموظفين لسياسات الصحة والسلامة عند أداء العمل.

تتضمن هذه المعايير الكفايات اللازمة **للعامل الفني** الذي يقوم في العمل بالاشرف على عمل موظفي التدبير الفندقية لضمان حصول الضيوف على غرف نظيفة تتطابق مع مواصفات الخدمة التي يرغبون بها والاستمتاع بتجربة لا تُنسى في المنشأة.

تطبق هذه المعايير على العاملين الحاليين أو المحتملين في المنشآت التي يتطلب عملها وجود موظف مشرف على عاملين التدبير الفندقية في الغرف 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 والمرجعات الفنية

515102 مشرف تدبير فندقي	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	1
1410050	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	2
141102	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:	الفني
5	وهو بمستوى فني تقني اعلى يتمتع بمعارف علمية اساسية بالاضافة الى القدرات المهنية والادارية المتوفرة في المستويات الاخرى.	المهني
4	وهو العامل المهني الذي لديه القدرة على تنفيذ جميع المهارات والمعارف والسلوكيات المطلوبة في المهنة مضافا لها مهام ادارية واحترافية تمكنه من ادارة وتأسيس مشروع سياحي ناجح.	الماهر
3	الشخص الذي يتقن جميع المهام والواجبات المطلوبة منه	محدد
2	الشخص الذي يتقن بعض المهام والواجبات المطلوبة ، أو الشخص الذي يهيء لعمل الماهر ويقوم بالمهام والواجبات الأساسية	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- تباين الثقافات
- 5- عدم توفر الحماية الكافية

#### مخاطر على العاملين في المهنة

- 1- الاصابات الجسمية (اصابات الظهر، الحروق، اصابات الركبة، الكسور نتيجة للسقوط والانزلاق والاصطدام ، القطع و الجروح )
- 2- الضغط النفسي
- 3- الاجهاد وضغط العمل
- 4- العمل لافاق طويلة
- 5- الاصابة بالصعقات الكهربائية
- 6- استنشاق المواد الكيماوية المختلفة وتأثيرها على الجهاز التنفسي
- 7- الحساسيات المختلفة من المواد الكيماوية المختلفة (مواد التنظيف)
- 8- التعرض للتحرش والعنف والتهديد

#### مخاطر على التجهيزات

- 1- كسر المعدات والادوات المستخدمة بالتنظيف
- 2- تلف المعدات والادوات
- 3- ضياع المعدات والادوات
- 4- سرقة المعدات والادوات

## بيئة العمل – ما يجب توفره في بيئة العمل

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

## التطلعات والمخاوف المستقبلية:

### التطلعات المستقبلية

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

### المخاوف المستقبلية

- 1- الوضع الاقتصادي للمنشآت الخدمية في اماكن الخدمة.
- 2- عدم استقرار الوضع التشريعي للمنشآت
- 3- عدم التطور
- 4- عدم انخراط القطاع الخاص في عملية التدريب والتوظيف
- 5- البقاء على رواتب منخفضة
- 6- بيئة عمل غير صحية
- 7- التوسع الكبير في اعداد المنشآت السياحية من فنادق ومطاعم وغيرها والنقص في العمالة الراغبة بالعمل بالمهنة



من هنا فإن 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 الشعبية
3. الشقق الفندقية
4. الاجنحة الفندقية
5. المخيمات
6. المنتجعات بكافة انواعها
7. المطاعم السياحية المختلفة
8. المطاعم الغير سياحية
9. الكوفي شوبات
10. مدن التسلية والترويح
11. الرحلات البحرية
12. القطارات
13. المستشفيات
14. الشركات
15. السفارات
16. الوزارات
17. دور الرعاية للمسنين
18. المناسبات الخاصة
19. الاندية الرياضية والثقافية
20. الملاعب
21. المولات ومراكز التسوق

## الإطار المرجعي للكفايات المهنية / الفنية

وحدات الكفاية	عناصر الكفاية
إدارة موظفي التدبير الفندقي والمخزون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراقبة وتدريب موظفي التدبير الفندقي</li> <li>• أداء إدارة المخزون لعمليات التدبير الفندقي</li> </ul>
التحضير و الإشراف على عمليات التدبير الفندقي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستعداد لعمليات التدبير الفندقي</li> <li>• مراقبة اداء وانشطة عمل التدبير الفندقي</li> <li>• أداء الواجبات الإدارية</li> <li>• انتهاء نشاط اليوم / الوردية/ النوبة</li> </ul>
التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تواصل بشكل فعال مع الضيوف الزملاء والرؤساء</li> <li>• الحفاظ على آداب السلوك المهنية</li> </ul>
اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل</li> <li>• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية</li> <li>• اتباع إجراءات السلامة القياسية</li> <li>• اتباع الإدارة الفعالة للنفايات</li> </ul>

**وحدة رقم (1) : إدارة موظفي التدبير الفندقى والمخزون**

تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول مراقبة عمل موظفي التدبير الفندقى وتدريبهم	<b>وصف وحدة الكفاية</b>
تغطي هذه الوحدة كفايات • مراقبة وتدريب موظفي التدبير الفندقى • مراقبة اداء ادارة المخزون لعمليات التدبير الفندقى	<b>نطاق وحدة الكفاية</b>
تكمن اهميتها في استخدام الإجراء المناسب لجدولة وتسجيل القوى العاملة على النحو المطلوب لعمليات التدبير المنزلى ، ومراقبة ادائهم والتزامهم بالقيام بالعمل بالشكل المطلوب وكذلك تخطيط وتنظيم الدورات التدريبية لموظفي التدبير الفندقى وتطبيق الممارسات المناسبة حول ادارة المخزون والحفاظ على مستوى مخزون كافي لاداء العمل وفقا لسياسة مكان العمل مما يؤدي بالنهاية الى تقديم خدمة ممتازة للضيوف والتقليل من الدوران الوظيفى من خلال تطوير القوى العاملة وتخفيض الكلف التشغيلية على صاحب العمل	<b>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</b>
• مراقبة وتدريب موظفي التدبير الفندقى • مراقبة اداء ادارة المخزون لعمليات التدبير الفندقى	<b>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</b>
<b>السياحة والضيافة</b>	<b>القطاع</b>
<b>عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 160 ساعة</b>	<b>مستوى المؤهل الوطنى</b> <b>5</b>

## معايير الأداء

معايير الأداء والمنتج	عناصر الكفاية
1. يضمن توافر الموظفين المناسبين لأداء أنشطة التدبير الفندقي	<b>مراقبة وتدريب موظفي التدبير الفندقي</b>
2. يساعد في وضع الوصف الوظيفي بالتنسيق مع المدير المسؤول ومدير شؤون الموظفين	
3. يساعد في تعيين ومراقبة وتدريب وتقييم الموظفين الجدد	
4. يقوم بإعداد جدول أعمال التدبير الفندقي للموظفين بشكل يومي	
5. يوزع الموظفين بناء على احتياجات مكان العمل مع الأخذ بعين الاعتبار اوقات الذروة، والانخفاض في نسب الاشغال	
6. يجتمع بشكل يومي مع الموظفين ويطلعهم على الواجبات والإجراءات ذات العلاقة بالعمل	
7. يتحقق من كم العمل والعبء الملقى على الموظفين وقدراتهم بالعمل ويساعدهم على تحديد أولويات العمل وفقاً للمتطلبات والكفاءة	
8. يراقب حضور الموظفين	
9. يحل الاشكالات في حال نشوءها و التي يمكن ان تقع بين الموظفين (الحفاظ على الانضباط بين الموظفين)	
10. يقوم بترتيب تغطية الموظفين في حالة الإجازات غير المخطط لها لأي موظف	
11. يحدد الاحتياجات التدريبية وتنفيذ خطة تدريب للموظفين لتحسين الاداء	
12. يبلغ المدير المسؤول في حالة حدوث مواقف صعبة واية مشكلات قد يتعذر حلها بين أعضاء الفريق ويتخذ اجراء بها وفقاً لسياسة مكان العمل	
13. يحتفظ بالسجلات المطلوبة لساعات العمل واية معلومات اخرى عن الموظفين	
14. يقوم بتقييم أداء الموظفين والتوصية باتخاذ اجراءات بحقهم مثل "الترقية / الترقية بالعمل ، التحفيز، التدريب ، النقل والفصل" الخ وحسب مقتضيات وسياسة مكان العمل	

15. ينفذ اية تغييرات بالعمل وفقا لاتجاهات السوق والتغذية الراجعة من الضيوف	
--	--

عناصر الكفاءة	معايير الأداء والمنتج
أداء إدارة المخزون لعمليات التدبير الفندقي (الحفاظ على المخزون)	1. يقوم بالتشبيك اليومي على عربات التدبير الفندقي والمستودعات
	2. يقدر كمية المواد المطلوبة للتنظيف
	3. يقوم بإعداد طلب أسبوعي / يومي لشراء المخزون من الموردين ووفقا للميزانية ولسياسة ومتطلبات مكان العمل
	4. يتحقق من المواد المستلمة من المخازن / المستودع حسب الكمية ومقابل الطلب عليها
	5. يقوم بإجراء تدوير مخزون المواد والبياضات والمخزون المستهلك من المواد الاخرى وإعادة المخزون القديم لاتخاذ اللازم به وفقا لسياسة مكان العمل والاجراء المتبع بهذا الخصوص
	6. يحتفظ بسجلات المخزون للأصناف والمواد الموجودة في المخزن/ المستودع
	7. يتأكد من ان جميع معدات ومستلزمات التدبير الفندقي مخزنة بشكل صحيح
	8. يتأكد من ان الادوات والمعدات والالات اللازمة للعمل بالتدبير الفندقي يتم صيانتها بشكل دوري ودائم
	9. يتأكد من ان مخزون كميات البياضات والمواد الاستهلاكية الاخرى (المواد الكيماوية، والادوات، والمعدات، والزي الرسمي ولوازم الضيوف ..الخ) المستخدمة متوفرة بشكل دائم " يتم تجديدها بشكل دوري منعا للنقص"
	10. يحتفظ بنسب الكميات المرتجعة والغير مستهلكة
	11. يقوم باعداد سجلات جرد للمخزون في نهاية الشهر ووفقا لسياسة مكان العمل

## المعارف الداعمة :

- يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة وفهم:
1. إجراءات التشغيل الموحدة للتدبير الفندقي
  2. إجراءات جدولة الموظفين وإعدادهم
  3. طرق مراقبة الأداء
  4. إجراء لتسجيل حضور الموظفين
  5. إجراء إدارة الموارد البشرية
  6. استراتيجيات حل النزاعات
  7. تقنيات التعامل الفعال مع الفريق
  8. إجراء لتسجيل معلومات الموظف
  9. عملية إدارة المخزون
  10. إجراء فحص تخزين معدات التدبير الفندقي
  11. إجراء لفحص معدات التدبير الفندقي
  12. السجلات والتقارير المختلفة التي أعدتها إدارة التدبير الفندقي
  13. طرق التدريب في مكان العمل

## المهارات الأساسية للعمل والحياة

- يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:
1. تنفيذ وتطبيق إجراءات مكان العمل التشغيلية
  2. تحليل متطلبات الموارد في مكان العمل مثل المواد والمعدات وما إلى ذلك.
  3. مناقشة قوائم المهام والجدول وأعباء العمل مع زملاء العمل
  4. الوثائق الكاملة المتعلقة بالتدبير الفندقي في مكان العمل
  5. التواصل الفعال مع زملاء العمل والإدارات الأخرى
  6. تخطيط المهام وتحديد أولوياتها لضمان حسن سير العمل
  7. تحديد الحلول الفورية لحل حالات التأخير في تنفيذ العمل
  8. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بالمهنة و أساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

## وحدة رقم (2) : التحضير والاشراف على عمليات التدبير الفندقى

<b>وصف وحدة الكفاية</b>	تدور وحدة نظام التشغيل هذه حول التحضير لخدمات التدبير الفندقى ، وأداء المهام الإدارية المتعلقة بالتدبير الفندقى.
<b>نطاق وحدة الكفاية</b>	تغطي هذه الوحدة كفايات • الاستعداد لعمليات التدبير الفندقى • مراقبة اداء وانشطة عمل التدبير الفندقى • أداء الواجبات الإدارية • انهاء نشاط اليوم / الوردية/ النوبة
<b>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</b>	تكمن اهميتها فى استخدام الإجراء المناسب لوصف الإجراءات الخاصة بتخطيط وإدارة موارد التدبير المنزلى المختلفة وشرح كيفية جمع متطلبات التدبير المنزلى المختلفة وتوزيعها على الموظفين للقيام بالعمل وضمان الاستخدام السليم لمواد وأدوات ومعدات التنظيف المناسبة حسب المتطلبات وطرق اداء العمل والاشراف على الانشطة المختلفة، لضمان تقديم خدمة ممتازة للضيوف والتقليل من الدوران الوظيفى من خلال تطوير القوى العاملة وتخفيض الكلف التشغيلية على صاحب العمل
<b>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</b>	• الاستعداد لعمليات التدبير الفندقى • مراقبة اداء وانشطة عمل التدبير الفندقى • أداء الواجبات الإدارية • انهاء نشاط اليوم / الوردية/ النوبة
<b>القطاع</b>	<b>السياحة والضيافة</b>
<b>مستوى المؤهل الوطنى</b>	<b>عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 150 ساعة</b>
<b>5</b>	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الاستعداد للقيام بخدمات التدبير الفندقى	1. يقوم بالحصول على متطلبات التدبير الفندقى من المدير المباشر وفقا لإجراءات وسياسة مكان العمل
	2. يقوم على إعداد خطة عمل وتقدير الموارد المطلوبة للعمل بما فى ذلك المواد والمعدات والمواد الاستهلاكية الأخرى
	3. يضمن توافر العديد من مواد التنظيف والأدوات والمعدات والآلات اللازمة لأنشطة التنظيف المحددة
	4. يقوم باعداد قائمة بالمواد وفقا لمتطلبات المنطقة التى سيتم تنظيفها وتحديد الكميات المطلوبة والمناسبة للعمل
	5. يتحقق من جميع المعدات لاداء اعمال النظافة والتعقيم بشكل سليم
	6. يقوم بالتنسيق مع القسم المعنى بشأن أي معدات او الات بحاجة للإصلاح والصيانة
	7. يتأكد من أن المواد التى تم احضارها من مخزن التدبير الفندقى تكون وفقا لقائمة المواد المعدة مسبقا
	8. يقوم بتوزيع مواد التنظيف والمواد الاستهلاكية الأخرى التى يجب تجديدها والأدوات والمعدات اللازمة للوظيفة إلى موظفى التدبير الفندقى "فريق العمل"
	9. يتأكد من نقل البياضات النظيفة إلى المواقع المحددة باستخدام المعدات المطلوبة وتقنيات المناولة الآمنة
	10. يقوم بتخزين وتأمين المواد والمعدات الزائدة أو الاحتياطية وفقاً لإجراءات وسياسة مكان العمل
	11. يقوم باعطاء المفتاح الرئيسى Master Key مفاتيح الغرف بالطوابق المطلوب تنظيفها لموظفى التدبير الفندقى

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
مراقبة اداء وانشطة عمل التدبير الفندقى	1. يقوم بالتنشيك على الغرف وتحديد حالة الغرفة عند خروج الضيف للقيام باجراءات التدبير الفندقى
	2. يتأكد من استخدام الموظفين للمواد والمعدات بطريقة سليمة ووفقا لمتطلبات المنطقة المراد تنظيفها



3. يتأكد من ان عملية التنظيف والتعقيم واجراءات السلامة تتم وفقا لمعايير الجودة في مكان العمل	
4. يتأكد من أن الموظفين يرتدون الزي المناسب وفقاً لمعايير وسياسة مكان العمل	
5. يتفقد الغرف والأماكن العامة للتأكد من انه تم تنظيفها وفقاً لمعايير وسياسة مكان العمل	
6. يشرف على تسليم البياضات المتسخة إلى قسم الغسيل وتقديم طلب احضار البياضات النظيفة الجديدة	
7. يتأكد من أن خدمة التدبير الفندقي تلبي احتياجات وتوقعات الضيف	
8. يتأكد من اتباع الموظفين جدول التنظيف في جميع الأوقات	
9. يتأكد من ان ترتيب الأثاث وغيره من الامور تتم وفقاً لسياسة مكان العمل	
10. يشرف على أنشطة تنظيف الفرشات	
11. يتأكد من ان استخدام المعدات والمواد في منطقة التدبير الفندقي تتم وفقاً لمعايير الجودة وسياسة مكان العمل	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
القيام بالاعمال الادارية	1. يضع وينفذ المعايير والإجراءات التشغيلية (SOPs) لمختلف أنشطة قسم التدبير الفندقي
	2. يساعد في اعداد الميزانية التقديرية للقسم (اجور ونفقات ومصاريف وما الى ذلك)
	3. يقوم بتحضير وتنفيذ جداول التنظيف
	4. يحتفظ بسجل المفقودات والموجودات ويتعامل معها وفقاً لاجراءات وسياسة مكان العمل
	5. ينسق مع القسم المعني لاجراء الصيانة الوقائية للاجهزة والمعدات
	6. يحتفظ بسجلات مفاتيح الطوابق والمفاتيح الرئيسية (مواعيد الدخول والخروج والاستلام والاقوات )
	7. يجمع التغذية الراجعة من الضيف والملاحظات بشكل منتظم
	8. يتفقد وينفذ أي طلب خاص تم التأكيد عليه وطلبه في سجل الضيف
	9. يحقق في الشكاوى المتعلقة بالخدمة والمعدات ، ويقوم باتخاذ الإجراءات التصحيحية

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
انهاء نشاط اليوم / الوردية	1. التشبيك مع الموظفين من ان جميع اجراءات التنظيف قد تم اتمامها وفقا لسياسة مكان العمل
	2. استلام المفتاح الرئيسي master key و / او مفاتيح الغرف من موظف التدبير الفندقي
	3. التشبيك من ان مواد التنظيف والمعدات والاجهزة قد تم تنظيفها ووضعها في مكانها المناسب في المستودع ووفقا لاجراءات وسياسة مكان العمل
	4. استلام تقرير التنظيف من موظف التدبير الفندقي موقعا وفقا لسياسة واجراءات مكان العمل
	5. تسليم التقرير للمشرف في الوردية اللاحقة متضمنا (حالة الغرف والغرف التي لم يتم تنظيفها مع شرح السبب ، والمهام التي يجب اتمامها خلال الوردية، المفتاح الرئيسي)
	6. تسليم تقرير المشرف للمشرف في الوردية اللاحقة
	7. التوقيع للخروج

## المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة:

1. إجراءات التشغيل الموحدة لقسم التدبير الفندقي وفقا لنظام التشغيل وسياسة مكان العمل
2. عملية إدارة الموارد
3. طريقة تحضير خطة العمل وجداول التنظيف وقوائم التفتيش اليومية
4. مواد التنظيف المختلفة وأنواعها وخصائصها
5. إجراءات تشغيل وفحص معدات وادوات التنظيف المختلفة
6. اجراءات طلب المواد من الموردين
7. طرق تخزين المواد والمعدات بأمان
8. طرق فحص الغرف وقوائم التفقد
9. تخطيط وترتيبات مختلفة للأثاث والعناصر الأخرى في الغرفة
10. إجراءات التعامل مع المفقودات والموجودات
11. تقنيات مختلفة لجمع الملاحظات وطرق التعامل مع شكاوى الضيوف

## المهارات الأساسية للعمل والحياة

يحتاج الفرد في الوظيفة إلى معرفة كيفية:

1. قراءة وتطبيق إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بمكان العمل
2. تحليل متطلبات الموارد في مكان العمل مثل المواد والمعدات وما إلى ذلك.
3. مناقشة قوائم المهام والجداول وأعباء العمل مع زملاء العمل
4. الوثائق الكاملة المتعلقة بالتدبير الفندقي في مكان العمل
5. التواصل الفعال مع الضيوف وزملاء العمل والإدارات الأخرى
6. تخطيط المهام وتحديد أولوياتها لضمان حسن سير العمل
7. تحديد الحلول الفورية لحل حالات التأخير التي يمكن ان تحدث

<b>وحدة رقم (3) : التواصل الفعال والحفاظ على معايير الخدمة</b>	
<b>وصف وحدة الكفاية</b>	تدور حدة هذه الكفاية حول التواصل الفعال ، والحفاظ على معايير الآداب في مكان العمل
<b>نطاق وحدة الكفاية</b>	تغطي هذه الوحدة كفايات : <ul style="list-style-type: none"> <li>• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء</li> <li>• الحفاظ على آداب السلوك المهنية</li> </ul>
<b>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</b>	تكمن أهميتها في شرح البروتوكولات المهنية وآداب التواصل الفعال مع الزملاء والرؤساء ووصف طرق إظهار التوعية تجاه مختلف الفئات العمرية والجنس والأشخاص ذوي الإعاقة
<b>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء</li> <li>• الحفاظ على آداب السلوك المهنية</li> </ul>
<b>القطاع</b>	<b>السياحة والضيافة</b>
<b>مستوى المؤهل الوطني</b>	<b>عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 90 ساعة</b>
<b>5</b>	

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 رؤساء العمل
	14. يقوم بارشاد وتوجيه الزملاء بطريقة مهذبة وايجابية ومهنية

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على اداب السلوك المهنية	1. الحضور للعمل في الوقت المحدد
	2. يتبع الآداب الصحيحة أثناء التفاعل مع الضيوف والزملاء والرؤساء
	3. يتبع قواعد اللباس وفقاً لسياسة مكان العمل
	4. يحافظ على النظافة الشخصية
	5. يحترم خصوصية الآخرين في مكان العمل
	6. يتبع سياسة مكان العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم المساعدة لهم ، إذا لزم الأمر
	7. يتبع ممارسات الخدمة الحساسة للجنس والعمر في جميع الأوقات
	8. يتبع سياسة المنشأة المتعلقة بمنع التحرش بانواعه

9. يحمي المعلومات الخاصة بمكان العمل والموظفين والابلاغ عند انتهاكها للمدير المسؤول ووفقا لسياسة مكان العمل	
10. يتأكد من عدم ترك أي معلومات سرية مرئية ودون مراقبة في مكان العمل	
11. يتبع سياسة مكان العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم المساعدة لهم ، إذا لزم الأمر	

## المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى معرفة وفهم التالي :

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 الى معرفة كيفية :

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

<b>وحدة رقم (4) : اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة</b>	
<b>وصف وحدة الكفاية</b>	تدور حدة هذه الكفاية حول ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر إلى جانب الحفاظ على الصحة والنظافة.
<b>نطاق وحدة الكفاية</b>	تغطي هذه الوحدة كفايات : <ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل</li> <li>• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية</li> <li>• اتباع إجراءات السلامة القياسية</li> <li>• اتباع الإدارة الفعالة للنفايات</li> </ul>
<b>هدف وحدة الكفاية (الأهمية)</b>	تكمن أهميتها في بيان استخدام ممارسات الصحة والنظافة والسلامة المناسبة في مكان العمل وتطبيق الإجراءات الصحية الاحترازية وتوظيف ممارسات إدارة النفايات الفعالة
<b>عناصر الكفاية لهذه الوحدة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل</li> <li>• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية</li> <li>• اتباع إجراءات السلامة القياسية</li> <li>• اتباع الإدارة الفعالة للنفايات</li> </ul>
<b>القطاع</b>	<b>السياحة والضيافة</b>
<b>مستوى المؤهل الوطني</b>	<b>عدد الساعات المعتمدة للمؤهل = 115 ساعة</b>
<b>5</b>	

عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	1. يغسل اليدين ويعقمهما على فترات منتظمة باستخدام غسول اليدين والمطهرات التي تحتوي على الكحول
	2. ينظف مكان العمل بمحلول التنظيف المناسب والمطهرات على النحو الموصى به ووفقا لاجراءات التشغيل
	3. ينظف الأواني الفخارية والأشياء الأخرى وفقاً للمعايير المعمول بها
	4. يعقم جميع الأدوات والمعدات التي تتطلب نقاط اتصال على فترات منتظمة
	5. يتأكد من تنظيف صناديق القمامة بانتظام باتباع جدول النظافة والصيانة
	6. يستخدم معدات الوقاية الشخصية المناسبة (أغطية الرأس ، والنظارات ، والنظارات الواقية ، والأحذية ، وما إلى ذلك) مع مراعاة المهمة التي يتعين القيام بها وبيئة العمل
	7. يتخلص من النفايات وفقا للمعايير المقررة
	8. يحافظ على النظافة الشخصية عن طريق تفريش الأسنان بانتظام ، وارتداء ملابس نظيفة ، وما إلى ذلك.
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتخاذ التدابير الصحية الاحترازية	1. يحضر الفحوصات الطبية المنتظمة التي تنظمها الإدارة (شهادة خلو الأمراض)
	2. يبلغ عن قضايا الصحة الشخصية المتعلقة بالإصابة والغذاء والهواء والأمراض المعدية
	3. يبلغ الادارة المختصة في حالة إصابة أي زميل في العمل
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع إجراءات السلامة القياسية	1. يتبع إجراءات السلامة أثناء التعامل مع المواد والأدوات والمعدات وما إلى ذلك.
	2. يتبع إجراءات الإسعافات الأولية بشكل مناسب
	3. يحدد المخاطر في مكان العمل وإبلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب (على سبيل المثال ، الاسلاك المكشوفة ، ، الكهرباء المفصولة عن ثلاجة الميني بار ... الخ)
عناصر الكفاية	معايير الأداء والمنتج
اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	1. يقوم بتحديد وفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير وغير القابلة لإعادة التدوير والخطرة في مكان العمل



2. يفصل النفايات في صناديق قمامة ملونة مختلفة	
3. يتعامل مع النفايات وفقًا ل نظام التشغيل وسياسة مكان العمل	
4. إعادة تدوير النفايات حيثما أمكن ذلك ووفقا لسياسة مكان العمل	
5. يتخلص من معدات الحماية الشخصية في كيس بلاستيكي مختومًا وموسومًا على أنه نفايات معدية وملوثة	

## المعارف الداعمة :

يحتاج الفرد في الوظيفة الى 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 الى معرفة كيفية :

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

### 8: الاجهزة والادوات والمعدات واية متطلبات اخرى:

اجهزة كهربائية (مكانس مختلفة بانواعها وواشكالها من جهاز شفط الغبار وملحقاته، ماكينة الشامبو (الغسل والسجاد وصقل الارضيات

معدات الحماية الشخصية: نظارات السلامة ، وحماية الرأس ، والقفازات المطاطية ، وأحذية السلامة ، وعلامات وأشرطة التحذير ، وطفاية الحريق ، ومجموعة الإسعافات الأولية ، وعينات التقارير...الخ

الغوط والمماسح باشكالها وانواعها (التجفيف والتنظيف للزجاج والفرش والارضياتالخ)  
منافض الغبار المختلفة

المكانس والفراشي وادوات الكشط، عربة المسح، المجرود، الالوعية (الدلو)، عربة التنظيف، عربة سلة المهملات، السلالم الخ  
اغطية واكياس النايلون

منظفات الارضيات ،منظف السجاد،مواد التلميع،ملمع الزجاج،مواد التعقيم،مواد معطرة للجو  
مفارش : ملايات فردية وثنائية وملكية ، اغطية الوسائد، مناشف اليد والجسم ، دعاسة الحمام ....الخ

كتيب أساسي للإسعافات الأولية أو كتيب تعليمات مع مجموعة الإسعافات الأولية.

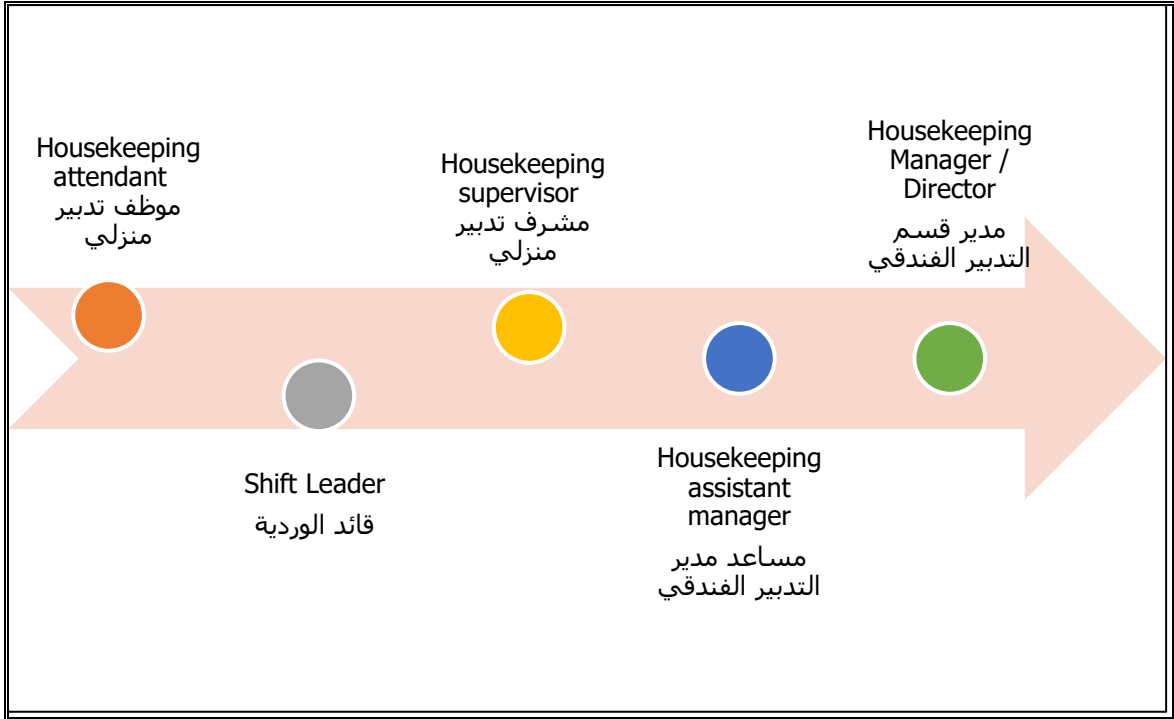
مواد النظافة الشخصية (فرشاة ومعجون اسنان ، مزيل للتعرق، ورق تنشيف رطب ...الخ)

### 8.6: مجموعة الوثائق

قائمة الغرف ووضعها ، قائمة بجدول الاعمال والحجوزات، قوائم الجرد، مجموعة التدريب (دليل المدرب ، العروض التقديمية) ، أنظمة إدارة النماذج والبيع وفواتير الدفع ومخزون المواد ، وسجلات الموظفين وسجلات مسك الدفاتر ، وإجراءات التشغيل القياسية ذات الصلة ، وإرشادات العمل الرئيسية ، وإرشادات مؤشر الأداء ، الهيكل التنظيمي ،قوائم التفتيش، جداول التنظيف، اجراءات تشغيل معدات التنظيف المختلفة، سجل المفقودات (والموجودات)

## ساعات التدريب

ساعات التدريب	عناصر الكفاية	وحدات الكفاية
100	• مراقبة وتدريب موظفي التدبير الفندقي	ادارة موظفي التدبير الفندقي والمخزون
60	• أداء إدارة المخزون لعمليات التدبير الفندقي	
<b>160</b>		
30	• الاستعداد لعمليات التدبير الفندقي	التحضير
40	• مراقبة اداء وانشطة عمل التدبير الفندقي	والاشراف على عمليات التدبير الفندقي
60	• أداء الواجبات الإدارية	
20	• انهاء نشاط اليوم / الوردية/ النوبة	
<b>150</b>		
60	• تواصل بشكل فعال مع الزملاء والرؤساء والضيوف	التواصل الفعال
30	• الحفاظ على آداب السلوك المهنية	والحفاظ على معايير الخدمة
<b>90</b>		
25	• الحفاظ على النظافة الشخصية ومكان العمل	اتباع ممارسات الصحة والنظافة والسلامة
20	• اتخاذ التدابير الصحية الاحترازي	
40	• اتباع إجراءات السلامة القياسية	
30	• اتباع الإدارة الفعالة للنفايات	
<b>115</b>		
<b>515</b>	<b>المجموع الكلي</b>	



## ظروف وشروط الاداء

- يتم تنفيذ مهام تجهيز معدات ومكان العمل في المنشأة داخلها و / او خارجها / او في مؤسسة تعليمية تقنية و/ او مؤسسة التدريب المهني المختصة بعملية التدريب على التدبير الفندقي .
- يجب الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بممارسة العمل المهني في المنشآت السياحية المختلفة وغير السياحية ، والصادرة عن قانون العمل ووزارة السياحة والاثار والجهات المعنية المختلفة
- يجب أن تكون متطلبات الصحة والسلامة المهنية متوافقة مع التشريعات واللوائح و قواعد الممارسة ، وسياسات وإجراءات السلامة لدى المؤسسات وخصوصاً التشريعات الصادرة عن المؤسسة العامة بالغذاء والدواء، قد يشمل ذلك ملابس ومعدات الحماية ، واستخدام الأدوات والمعدات ، وبيئة العمل والسلامة ، والتعامل مع المواد ، و استخدام معدات مكافحة الحرائق ، والإسعافات الأولية في المؤسسات ، والتحكم بالمخاطر والمواد الخطرة.
- يجب اتباع التعليمات والقوانين الناطمة للتخلص من النفايات وخصوصاً تلك الصادرة عن وزارة الجهات المعنية(وزارة البيئة ، وزارة السياحة والاثار وغيرها) ذات العلاقة بعمل القطاع السياحي

## إرشادات التقييم

- تتم عملية التقييم في غرفة فندقية (صغيرة أو متوسطة) تتوافر فيها معدات وأدوات ومكان لاداء العمل.
- يتم التقييم بناءً على الأدلة المتجمعة من قبل المقيمين خلال عملية التقييم وتشمل معايير الأداء للعمليات (خطوات الأداء)، ومعايير المنتج في النهاية بعد اجراء التنظيف وترتيب الغرفة بشكلها النهائي
- يتم التقييم خلال وقت العمل أو خارجه ، وقد يكون للمقيّم وحده، أو ضمن مجموعة.
- يتم التقييم 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 المرؤوسين ، وتنمية مهاراتهم . يحتاج الأفراد في هذه الفئة إلى تأهيل وتعليم مهني يوازي إنهاء مرحلة التعليم الثانوي

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