

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري 2021

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعيارية للمواقع السياحية التراثية الثقافية المهمة

دليل إجراءات التشغيل المعيارية- 2021

جدول المحتويات

1. مقدمة

1. موجز مختصر- الإجراءات التشغيلية المعيارية
 2. الواقع المؤسسي والقانوني للمواقع السياحية التراثية الثقافية
 3. حماية المواقع السياحية وإدارتها
 4. الوضع الراهن لعملية إدارة المواقع السياحية والتحديات الواجب مواجهتها
2. المتطلبات الرئيسية والتوصيات المطروحة لمواجهة تحديات إدارة المواقع السياحية وتحسين الإجراءات التشغيلية للمواقع السياحية
1. هيكل الإدارة القادرة على الاستجابة
 2. خطة تقسيم المواقع التراثية إلى مناطق
 3. الإجراءات التشغيلية مع تحديد نطاق عمل تفصيلي ومحدد
 4. كوادرات عمل مؤهلة لأداء مهام محددة وواضحة
 5. ميزانية مخصصة
 6. معايير معتمدة للمواقع السياحية التراثية الثقافية

3. هيكل إداري مقترح

1. الاعتبارات الإدارية
2. الهياكل المقترحة لإدارة المواقع التراثية
3. كوادرات العمل والمسؤوليات المنوطة بهم
4. أداء كوادرات العمل
5. تقديم كوادرات العمل

4. تقسيم المواقع التراثية إلى مناطق

1. المنطقة 1: الاستخدام المكثف
2. المنطقة 2: المرافق
3. المنطقة 3: المنطقة التراثية
4. المنطقة 4: منطقة الحفظ والحماية (منطقة محايدة)

5. إجراءات التشغيل المعيارية

1. إجراءات التشغيل المعيارية لصيانة الأراضي والمناظر الطبيعية
2. إجراءات التشغيل المعيارية لصيانة المباني والمرافق
3. إجراءات التشغيل المعيارية لعمليات التعقيم والتنظيف

4. إجراءات التشغيل المعيارية للفعاليات والاستخدامات الخاصة
5. إجراءات التشغيل المعيارية لاتفاقيات الامتياز
6. إجراءات تحسين المواقع التراثية والتوصيات المطروحة للمواقع التراثية المحددة
 1. فهرس المواقع التراثية
 2. دليل المواقع المحددة
7. الملحقات

1. المقدمة

1.1 موجز مختصر

يعد قطاع السياحة محركًا رئيسيًا للاقتصاد الأردني، وهو حاليًا القطاع المتفرد الأكبر للتوظيف وأضخم مولد لتبادل العملات الأجنبية في المملكة. إن مقدار التنمية الاقتصادية والاجتماعية الناجمة عن قطاع السياحة مرتفع جدًا، وخاصة مع تمتع المملكة الأردنية الهاشمية بأصول ومواقع تراثية وثقافية وطبيعية خلابة. وفي ضوء ما سبق، ولتتمكن الأردن من جني ثمار ومزايا أكثر من القطاع السياحي، يعمل مشروع السياحة لتعزيز الاستدامة الاقتصادية (BEST)، التابع لمنظمة الأمم المتحدة، على تطوير القطاع السياحي الأردني لتعزيز جودة وتنافسية واستدامة هذا القطاع الحيوي. ويرتاد المواقع السياحية التراثية والثقافية في الأردن العديد من السياح محليًا ومن مختلف دول العالم، ومن هنا تعد عملية تقديم هذه المواقع، وما تتضمنه من مرافق وخدمات متوفرة للزوار، جزءًا محوريًا من تجربتهم السياحية.

دليل إجراءات التشغيل المعيارية

تشكل إجراءات التشغيل المعيارية جزءًا مهمًا من عملية إدارة المواقع السياحية التراثية والثقافية، إذ تتضمن إطار عمل للموارد البشرية المطلوبة على أرض هذه المواقع، إلى جانب إرشادات السلامة البدنية. كذلك تتناول إجراءات التشغيل المعيارية عمليات الصيانة، ومعايير التنظيف والتعقيم داخل المواقع السياحية التراثية والثقافية. وفي حال تبني هذه الإجراءات والعمل بها، ستساهم في الحفاظ على المواقع السياحية وتقديمها بطريقة صحيحة، وبالتالي تعزيز التجربة السياحية ككل للزوار في المملكة. تم إعداد إجراءات التشغيل المعيارية بشكل خاص لاستخدام دائرة الآثار العامة ووزارة السياحة والآثار الأردنية، وهي تسلط الضوء على صيانة وتقديم المواقع السياحية الحالية والمرافق التابعة لها، وكل ما يتعلق بأحوال وظروف هذه المواقع. وسيتم استخدام هذا الدليل كوثيقة مرجعية لتطبيق إجراءات التشغيل المعيارية والحفاظ عليها داخل المواقع السياحية التراثية. هذه الوثيقة هي نموذج قابل للتطبيق والاستخدام بشكل موسع في كافة المواقع الثقافية والتراثية في الأردن، والغرض منها طرح ممارسات ثابتة ومميزة في مجالي صيانة والعناية بالمواقع التراثية.

وقد أكدت أربعة مواقع سياحية تراثية تجهيز إجراءات التشغيل المعيارية وهي: جرش وقلعة عجلون، وأم قيس، وجبل القلعة. وتم خلال زيارة هذه المواقع مقابلة كوادر عمل كل من دائرة الآثار العامة ووزارة السياحة والآثار، للاطلاع على العمليات اليومية وجدول العمل والمهام الأولية. كذلك تم فحص هذه المواقع لتحديد ظروفها وطرزها المشتركة.

ومن المواقع التراثية الأردنية الأخرى التي يجب تطبيق إرشادات التشغيل المعيارية فيها هي: بيبلا (طبقة فحل)، وأم الجمال، والكرك، والشوبك، وقصر عمرة، وقصر الحلابات، وقصر الخزانة، وأم الرصاص، ومواقع محددة في مادبا، وقلعة العقبة، ومنزل الشريف الحسين بن علي.

أما مواقع البتراء والمغطس ووادي رم، فتمتلك هياكل إدارية مستقلة عن وزارة السياحة والآثار، إلا أنه يمكن الاستفادة من إرشادات التشغيل المعيارية هذه. ويتوجب تعديل هذا الدليل بما يتماشى مع هذه المواقع السياحية المهمة.

وسيتم تعديل إجراءات التشغيل حسب الحاجة من قبل إدارة المواقع التراثية، بما يتلاءم مع موارد ومتطلبات ذلك الموقع.

كذلك يجب تحديث إجراءات التشغيل المعيارية للمواقع بشكل دوري لضمان امتثالها للمتطلبات التنظيمية وممارسات العمل. ويوصى بمراجعتها مرة واحدة على الأقل كل ثلاث سنوات.

وفيما يتعلق بالمواقع التاريخية والأثرية، فلا تنطبق عليها إجراءات الصيانة الروتينية المنصوص عليها في إرشادات التشغيل المعيارية، فهذه المواقع بحاجة إلى مراقبة منفصلة ومختصة، وعمليات تشخيص وترميم/تسوية. وتبقى الموارد التراثية الثقافية الفردية تحت إدارة كوادر عمل دائرة الآثار العامة المختصة بعمليات الحماية.

أما كوادر عمل صيانة الأراضي والمناظر الطبيعية، فيمكنهم المشاركة في إجراءات الحماية الوقائية، وذلك تحت إشراف وموافقة المختصين في دائرة الآثار العامة.

ويحدد هذا الدليل المعايير الواجب تبنيها لإعداد معايير ملموسة يمكن تطبيقها في المواقع التراثية والثقافية والتاريخية.

1.2

الواقع المؤسسي والقانوني للمواقع السياحية التراثية الثقافية (أثرية/سياحي)

تقع المواقع التراثية الثقافية قانونيًا تحت مظلة أنظمة وقوانين وإدارة دائرة الآثار العامة، التابعة لوزارة السياحة والآثار الأردنية. وتكون دائرة الآثار العامة مسؤولة عن الصيانة الدورية والمنتظمة للمواقع السياحية، كما تكون كوادر الخدمات السياحية التابعة للوزارة متواجدة في عدد من المواقع المحددة، وفي كافة المواقع التي تتواجد فيها مراكز المعلومات التي تخدم زوار المواقع السياحية. وتمتلك كل من الوزارة ودائرة الآثار مكاتب لها مسؤولة عن إدارة المواقع السياحية، مع تواجد مدراء في هذه المكاتب للتنسيق والتعاون حسب الحاجة. وتتوزع المسؤوليات والمهام المتعلقة بإدارة الموارد التراثية ما بين الوزارة ودائرة الآثار بناءً على القوانين التالية:

- قانون رقم 21 لسنة 1988، والذي يسمى قانون الآثار، ويشمل نظام رقم 23 لسنة 2014، وينص على إناطة دائرة الآثار العامة بمهمة تنفيذه (وخاصة المادة رقم 6 المتعلقة بأنظمة المواقع السياحية)؛
- قانون رقم 20 لسنة 1988، والذي يسمى قانون الآثار، والنظام التابع له رقم 23 لسنة 2014؛ نظام لإدارة المواقع السياحية (حسب المادة 14 والمادة 16 من قانون السياحة)، وينص على إناطة وزارة السياحة والآثار بمهمة تنفيذه.
- قانون رقم 5 لسنة 2005، لحماية التراث العمراني والمدني (هذا القانون يلغي القانون رقم 49 لسنة 2003)، وينص على إناطة وزارة السياحة والآثار بمهمة تنفيذه.

وقد تم تصنيف العديد من المواقع التراثية الثقافية على أنها مواقع سياحية أثرية، ومن هنا فإن المسؤوليات الإدارية المتداخلة في أغلب الأوقات ما بين وزارة السياحة ودائرة الآثار العامة (إلى جانب الشرطة السياحية)، تشكل تحديات كبيرة أمام إدارة المواقع التراثية الثقافية في الأردن، وذلك كما هو مشار إليه في القسم 1.4 من هذا الدليل (الوضع الراهن لعملية إدارة المواقع السياحية والتحديات الواجب مواجهتها).

وقد تم تعريف مصطلح الموقع التراثي الأثري في قانون الآثار الأردني رقم 21، والذي ينص على أن "الآثار" تتضمن أي شيء منقول أو غير منقول أنشأه أو صنعه أو خطه أو نقشه أو بناه أو اكتشفه أو عدله إنسان قبل سنة 1750 ميلادية، أو أي جزء أضيف إلى ذلك الشيء أو أعيد بناؤه بعد ذلك التاريخ حسب ما تراه وزارة السياحة مناسباً، وكما نشر في الجريدة الرسمية. وبالتالي فإن مواقع وهايكل القرن العشرين لا يتم التعامل معها وحمايتها والمحافظة عليها عادة على أنها مواقع تراثية ثقافية أو أثرية.

أما فيما يتعلق بالأمور الإدارية والإجراءات والعمليات المتعلقة بها، فتطبق القوانين والأنظمة الأردنية ذات الصلة. هذه الإجراءات مذكورة في الأنظمة التالية:

- القانون رقم 26 لسنة 2010، قانون العمل
- نظام رقم 9 لسنة 2020، قانون الخدمة المدنية،... إلخ
- نظام رقم... لسنة...، نظام رقم...، إلخ

ومن الجدير ذكره أنه في هذا السياق، يتوجب الرجوع إلى والامتثال لكافة القوانين والأنظمة المطبقة، الواجب العمل بها من قبل كافة الهيئات غير الحكومية أو الأفراد ممن لديهم مصلحة أو اهتمام بأداء أي عملية/نشاط داخل حدود المواقع السياحية.

1.3 حماية المواقع السياحية وإدارتها

تعد حماية والحفاظ على المواقع التراثية الثقافية هدفاً أساسياً، ولا يسمح لأي أعمال أو أنشطة أن تعرضها لأضرار أو أخطار. ومن الأنشطة التي يمكن أن تلحق الأذى بهذه المواقع، على سبيل المثال، التطوير السياحي، والبنى التحتية الجديدة، واستخدام المواقع لأمر غير مناسبة، إلخ

كل موقع بحاجة إلى إعداد خطة حماية وإدارة للموقع، والتي تهدف إلى تعزيز العمليات الإدارية المستدامة للمواقع التراثية الثقافية، من خلال:

- ضمان حماية واستيعاب مواصفات الموقع والقيمة الثقافية له بشكل يومي، وللأيام القادمة؛
- تشجيع الناس على زيارة المواقع واستيعاب أهميتها من خلال طرح عروض مميزة لدخولها؛
- إعداد مشاريع جديدة؛
- تجهيز إطار عمل لحماية المواقع وتحديد أرضية ثابتة لاتخاذ القرارات الحكيمة المتعلقة بموارد المواقع؛
- البحث عن حلول إدارية ووظيفية تساهم في حماية موارد المواقع وتولد إيرادات جديدة من شأنها الحفاظ على استدامة أعمال الحماية فيها.

وتتضمن أعمال الحماية إدارة وصيانة الموقع على المدى البعيد؛ والاهتمام به ليبقى بحالة جيدة للأجيال القادمة. وتعد استدامة المواقع على المدى البعيد واحداً من أهداف أنشطة حماية المواقع والحفاظ عليها، حيث تتناول خطة الحماية منظوراً أوسع لعمليات الإدارة والصيانة للمواقع التراثية، وتسعى لإعداد مشاريع جديدة داخل هذه المواقع.

وتعد إجراءات التشغيل المعيارية بمثابة إجراءات روتينية عادة ما تكون يومية، وتشكل جزءاً من إطار العمل التخطيطي الشامل للموقع. وفي العديد من الحالات لا تعتبر هذه الإجراءات خطياً للموقع، ولكنها تشكل القاعدة الأساسية لعمليات التحسين والتطوير فيه.

ويجب الانتباه بشكل كبير للبنية التحتية للمواقع ومرافقه، والتي يجب أن تنفذ بطريقة أثرية وصديقة للبيئة، كما يجب الأخذ في الاعتبار البحث عن وتطبيق حلول الطاقة المتجددة داخل الموقع كلما كان ذلك ممكناً.

1.4 الوضع الراهن لعملية إدارة المواقع السياحية والتحديات الواجب مواجهتها

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

في الوقت الراهن، تعد كافة المواقع الأثرية ذات أهمية سياحية عظيمة وتتمتع ببنية تنظيمية فريدة من نوعها. ويعتمد الهيكل الإداري لهذه المواقع على حجم الموقع، ومرافقه، وفيما إذا كان لكل من وزارة السياحة والآثار ودائرة الآثار العامة حضورًا فيه. ويعرض الملحق 1 في هذا الدليل مثالًا على هيكل إداري لموقع جرش السياحي/الأثري.

لقد أظهرت الزيارات الميدانية وعمليات التقييم الأولية وجود تحديات أساسية تجعل من إدارة المواقع عملية معقدة، وتخلق أثرًا سلبيًا على الظروف الفعلية للموقع، وخدماته ومرافقه، وطريقة تقديم الموقع للزوار وتجربة السياح ككل فيه. وتتضمن التحديات والمشكلات الإدارية ما يلي:

- قلة توفر خطط إدارة وحماية للمواقع
- قلة وجود إجراءات وإرشادات تشغيلية في المواقع
- أثر السياح المحتمل على المواقع من ناحية الأعداد وإساءة الاستخدام
- تداخل المسؤوليات والقوانين بين الجهات المسؤولة
- قلة توفر موارد تمويلية كافية لحماية وصيانة المواقع
- قلة توفر موارد بشرية مؤهلة وكافية لأداء مهام متعددة داخل الموقع
- القيام بأنشطة وفعاليات غير مراقبة داخل المواقع

إضافة لما سبق، هناك العديد من الأدوار والمسؤوليات الحيوية التي تعد غائبة تمامًا عن الهياكل الإدارية الحالية للمواقع، مثل:

- تخطيط وتطوير المواقع
- الإشراف على وصول الزوار للمواقع
- تمويل الصيانة الدورية
- توفر دليل سياحي وضوابط على المجموعات السياحية
- ضوابط مشاريع الامتياز
- الإسعافات الأولية وإدارة المخاطر الأخرى
- الترجمة الفورية واللافتات الإرشادية

2. المتطلبات الرئيسية والتوصيات المطروحة لمواجهة تحديات إدارة المواقع السياحية وتحسين الإجراءات التشغيلية للمواقع السياحية

تقدم إجراءات التشغيل المعيارية للمواقع التراثية الثقافية طريقة جديدة وفعالة لإدارة عمليات صيانة المواقع، وبما يشمل اتباع هيكل إداري تسلسلي واضح يضع موضوع صيانة المواقع من أولوياته، ويضمن تنفيذها بطريقة سليمة وفي مواعيدها.

وبهدف الرفع من معايير التقييم والنظافة، وعمليات صيانة الأراضي والمرافق داخل الموقع السياحي، سيكون من الضروري كخطوة أولى حل التحديات الأساسية الموجودة في العديد من المواقع السياحية الرئيسية في الأردن. تاليًا الإجراءات الأساسية الموصى بها للبدء بحل هذه المشكلات والتحديات:

2.1 هيكل الإدارة القادرة على الاستجابة

- حل مشكلة الأدوار والمسؤوليات المتداخلة ما بين وزارة السياحة ودائرة الآثار العامة، من خلال تجهيز قنوات تشريعية للوصول إلى اتفاقية بين الطرفين حول إعداد بروتوكولات إدارية موحدة تتعلق بالمواقع السياحية/الأثرية المستهدفة؛
- تحديد الهياكل التنظيمية المثلى لكل موقع، مع إيجاد تعريف واضح للأدوار والمسؤوليات المنوطة بكوادر كل من وزارة السياحة والآثار ودائرة الآثار العامة؛
- تزويد كوادر العمل بزي رسمي موحد، وتوفير الدورات التدريبية لهم فيما يتعلق بمسؤولياتهم وطرق التواصل داخل الموقع؛
- إعداد إجراءات مالية وإدارية محددة وواضحة.

- 2.2 خطة تقسيم المواقع التراثية إلى مناطق**
- يتم تحديد المناطق في كل موقع، ويكون تعريف المنطقة ثابتاً لجميع المواقع، وتكون الإرشادات متضمنة نوع وعدد مرات العمل داخل الحدائق والمناظر الطبيعية والمباني.
 - تكون مساحة وموقع المناطق فريدة ومحددة لكل موقع تاريخي وثقافي وتراثي، كما يتم تحديد متطلبات كوادرات العمل داخل المناطق حسب احتياجات كل موقع. وتكون هذه المعلومات متوفرة في التقرير الخاص لكل موقع، والذي بدوره يلخص كل ما يتعلق بالأهمية الثقافية للموقع وجدول العمل، الموصى به حسب الزيارات الميدانية للمواقع في عام 2019 (يرجى الرجوع إلى تقرير الزيارات الميدانية للمواقع للعام 2019).
 - من المهم جداً الحفاظ على وتعزيز الأهمية الثقافية للموقع، فهي تحدد ملامح عمليات حماية والحفاظ على الموقع، وتعزز استيعاب وتقدير الزوار له (يرجى الرجوع إلى القسم 1.3 من هذا الدليل).

- 2.3 نطاق العمل التفصيلي والمحدد**
- إعداد إرشادات تشغيلية لبناء نظام مختص بصيانة المواقع، وإعداد التقارير، وتقييم كوادرات العمل؛
 - تعديل الإجراءات والإرشادات بما يتلاءم مع احتياجات كل موقع ويتمشى مع تعيين كوادرات العمل في المواقع، والتذبذب الموسمي؛
 - الدمج ما بين عمليات الصيانة وتعزيز تجربة الزوار أو طريقة تقديم الموقع؛
 - تحديد طريقة توسيع نطاق الخدمات المقدمة في المواقع بما يتناسب مع مرافق الزوار المتغيرة في الموقع، والفعاليات الخاصة التي تقام فيها؛

- 2.4 كوادرات عمل مؤهلة**
- اتباع عمليات إدارية كفؤة، إلى جانب المسؤوليات المنوطة داخل المواقع، وضمان مصداقية كوادرات العمل التي تؤدي مهام التنظيف والصيانة وبطريقة منظمة.
 - إعداد فرق عمل مسؤولة عن صيانة الحدائق والمناظر العامة والمرافق؛
 - تحضير الوصف الوظيفي المطلوب كما هو موضح في الملحق رقم 2

- 2.5 ميزانية مخصصة**
- تخصيص ميزانية مناسبة للصيانة الدورية وتصليح معدات المواقع، وتحديد طرق استجابة للحالات الطارئة أو عمليات التصليح داخل الموقع وفي الوقت المناسب.

- 2.6 معايير معتمدة للمواقع السياحية التراثية الثقافية**
- استخدام منتجات واتباع إجراءات صديقة للبيئة خلال عمليات التنظيف اليومية الروتينية، وبما يشمل فصل النفايات لغايات التدوير.
 - تقديم حلول صديقة للبيئة مثل حلول الطاقة المتجددة والتي تعد عالية الفعالية في التقليل من الكلف التشغيلية.
 - وضع قوانين ولوائح السلوك للجولات السياحية وهيكل الرسوم الخاصة بها، وتنظيم عمليات الامتثال للجولات السياحية في المواقع، وذلك بالتعاون مع الوكالات السياحية؛
 - إعداد العقود مع مشاريع الامتياز وتنظيم عمليات امتثالها؛

3. هيكل إداري مقترح

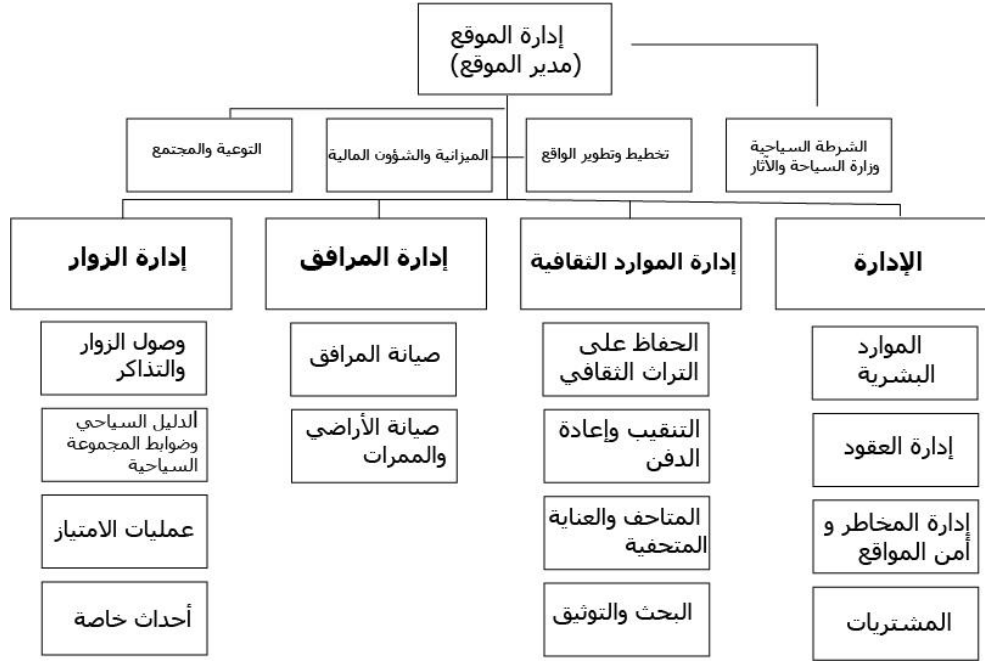
3.1 الاعتبارات الإدارية

- يوصى بإعداد هيكل إداري للمواقع لتحسين مستوى الأداء والتواصل، كما أن توفر هيكل تنظيمي أكثر ثباتاً لجميع الموقع سيساهم في نقل الممارسات الجيدة بين المواقع السياحية المختلفة التي تعاني من نفس التحديات والمشكلات.

- يجب أن تتمتع الفرق الإدارية بمهارات متعددة التخصصات لتتمكن من تلبية الاحتياجات والطلبات المتنوعة. ومن هذه المهارات، على سبيل المثال، العمليات المتعلقة بالزوار، والتخطيط، وحماية المواقع، والترجمة الفورية، والمحاسبة المالية، وبرامج الموارد البشرية. كذلك يجب توفر كوادر قيادية مسؤولة ونشطة في معظم المواقع الأثرية الأردنية.
- تكون الشرطة السياحية مسؤولة عن دخول الزوار للمواقع وتنسيق مستويات الأمن والأمان فيها. وعادة ما تكون هنالك مسؤوليات متداخلة مع المحافظة نفسها، مثل الأمور المتعلقة بالبنى التحتية والسلامة، (مثل أمن وسلامة السياح).
- يمكن أن تتواجد وكالات سياحية وممثلو شركات في المواقع، مثل ممثلين عن مشاريع الامتياز، والأدلة السياحيين والشركات، والباحثين، وعاملي الآثار، وشركات الفعاليات الخاصة، حيث يكونون تحت إدارة كوادر عمل المواقع.
- يمكن لكافة الأشخاص المتواجدين في المواقع، أو بالأحرى يتوجب عليهم، المساهمة في تطبيق أنشطة إجراءات التشغيل المعيارية الروتينية.
- يجب أن تكون جميع النشاطات داعمة للغاية الأساسية من إجراءات التشغيل المعيارية، وبالتالي تحسين ظروف المواقع على نحو يومي.
- لإدارة المواقع بشكل فعال، يجب إعداد هيكل تنظيمي تسلسل أساسي، ليكون بمثابة قاعدة أساسية لعمليات اتخاذ القرارات السليمة، والإجراءات الفعالة والممارسات المستدامة، وذلك لكل من عمليات الحماية وخدمات الزوار المقدمة داخل المواقع. وبشكل عام، تتولى عمليات إدارة الموقع المهام التالية:
 - إدارة عمليات حماية الموارد الثقافية والمهام الأخرى المتعلقة بها (مثل البحث، والتوثيق، والتنقيب، إلخ)
 - إدارة الزوار والخدمات المقدمة لهم (الاستقبال، التذاكر، ممرات المشاة، الترجمة الفورية واللوائح الإرشادية، وتسهيل وصول ذوي الاحتياجات الخاصة للموقع، والمشروبات الباردة، والحمامات، إلخ)
 - إدارة الحدائق والمرافق (صيانة وتصليح المباني، والأراضي والمناطق الخضراء)
 - إدارة الفعاليات ومشاريع الامتياز
 - العمليات الإدارية وعمليات الدعم (الموارد البشرية، والأمور المالية والأمن)
 - تخطيط وتطوير المواقع
 - التنسيق بين ممثلي الهيئات الأخرى ذات العلاقة

3.2 الهياكل المقترحة لإدارة المواقع التراثية

عادة ما تكون إدارة المواقع المعقدة على شكل رسم بياني. ليس كل المواقع معقدة بما يكفي ليتواجد فيها شخص واحد لكل مهمة. وفي بعض الحالات، يكون هنالك شخص واحد فقط مسؤول عن مهام متعددة. المهم هو تحديد أدوار كل من وزارة السياحة والآثار ودائرة الآثار العامة، وغيرها من الهيئات ذات الصلة (الشرطة السياحية، إلخ)، بشكل صحيح، ودمجها بطريقة سليمة بما يعزز المخرجات التعاونية الإيجابية داخل المواقع.



ملاحظة: يمكن دمج هاتين الوظيفتين (إدارة المرافق والزوار) ضمن قسم إداري واحد، وهذا يعتمد على الظروف الخاصة بكل موقع.

نموذج مفاهيمي لهيكل إدارة موقع فعال

بغض النظر عن الشكل النهائي للهيكل التنظيمي، فإن العناصر الرئيسية لإدارة الموقع الناجحة والفعالة هي تعيين واضح للأدوار والمسؤوليات في تسلسل هرمي دقيق، إضافة إلى تعيين موظفين مؤهلين مع وصف وظيفي محدد للقيام بوظائف إدارة الموقع.

إجراءات الإدارة الرئيسية:

بالتنسيق الكامل مع الإدارة العليا في وزارة السياحة والآثار / ودائرة الآثار العامة وبناءً على موافقتها ودعمها، يلزم أن تتخذ إدارة الموقع الإجراءات الإدارية الرئيسية التالية والضرورية لتحسين إدارة الموقع والعمليات:

إجراءات الإدارة الأساسية:

- استنادًا إلى قيم التراث الثقافي للموقع، يجب التأكد من تحديد "مناطق الموقع" وترسيم حدودها.
- اعتماد وتنفيذ هيكل تنظيمي وإداري مع خطة توظيف خاصة لأهمية السياحة الوطنية لمواقع التراث الثقافي - بالتنسيق بين الإدارة العليا لوزارة السياحة ودائرة الآثار العامة؛
- تطوير وإصدار ميزانيات سنوية لصيانة الموقع بالتعاون مع الإدارة العليا في وزارة السياحة والآثار / ودائرة الآثار العامة
- البحث عن مصادر تعاونية / شريكة محتملة للتعاون المالي أو المنح أو المساهمات العينية الأخرى لمشاريع الموقع المستهدفة ومستويات التمويل المطلوبة؛
- الاتفاق على المسؤوليات المعطاة للموظفين، وطبيعة وظائفهم، ومتطلبات الأداء؛

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

- تحديد خطوط الاتصال لضمان تنسيق تنوع المتطلبات في جميع مناطق الموقع؛

إجراءات التخطيط:

- القيام بوظيفة تخطيط الموقع وتطويره، والتي تشمل تطوير توصيات تطوير الموقع، والمراجعة المنتظمة، والتحديث الدوري لخطة إدارة وصيانة الموقع. هذه الوظيفة من الأفضل أن تقوم بها "الجنة".
- تطوير وتأكيد الموارد لخطة العمل المجدولة، بما في ذلك أي عملية شراء (مثل المعدات والأدوات)؛
- إلى جانب إدارة الموقع، القيام بتطوير جداول العمل ومراجعتها على فترات منتظمة لتعديلها حسب الضرورة؛

إجراءات الموارد البشرية:

- تحديد موظفين أو تعيينهم أو التعاقد معهم للقيام بمسؤوليات محددة بشكل واضح، وتحديد متطلبات الإبلاغ والتواصل والأداء،
- تحديد فرص مناسبة لتوظيف الأشخاص الأقل حظاً أو من ذوي الاحتياجات الخاصة في الوظائف التي تتناسب مع قدراتهم؛
- تقديم تقييم ومكافآت لأداء الموظفين بشكل منتظم؛
- تنظيم الموظفين في فرق في المناطق المحددة؛
- تطوير أو التقدم بطلب للحصول على دورات تدريبية للمستويات المتنوعة من المهارة المطلوبة لتحسين الأداء وتحسين النتائج على المدى القصير والطويل؛

إصدار التذاكر:

- مراجعة وتحسين إجراءات إصدار التذاكر بما يتوافق ال "جوردان باس"؛

الإجراءات التنظيمية لأعمال الصيانة:

- تحديد بوضوح الظروف التي تتطلب إشعارات إدارية، أو طلبات إجازات العمل، أو تصاريح خاصة؛
- تنفيذ إجراءات إجازات العمل وطرق إعداد التقارير؛
- اعتماد إجراءات التوثيق وجعل تخزينها مركزياً؛
- تخطيط وتقديم موظفي صيانة المناظر الطبيعية والحدائق الذين سيخضعون لتدريب خاص بالموقع لتمكين العمل المناسب في الموقع؛
- تحديد الثغرات أو الموظفين الإضافيين المطلوبين للوفاء بمتطلبات صيانة الموقع، والإبلاغ عن اعتبارات الإدارة عالية المستوى؛
- تنفيذ إجراءات تخزين القمامة وإعادة التدوير / التسميد، بما في ذلك التنسيق مع الخدمات البلدية؛

إجراءات السلامة:

- تقديم خدمات المساعدة الطبية الأساسية للزوار في الموقع بمجرد أن تسمح القدرات المؤسسية بذلك.
- اعتماد البروتوكول المطلوب لإدارة تأثير "COVID 19" (القسم 5.3.6).
- البدء في عملية وضع الاستعداد المناسب وخطط الطوارئ بما في ذلك: -
 - تقييم مناطق الخطر ومدى كفاية أمن الموقع والتأهب وسياساته وإجراءاته في حالات الطوارئ
 - تقييم مجالات الخطر ومدى كفاية أمن الموقع والتأهب وسياساته وإجراءاته في حالات الطوارئ
 - إعداد توصيات محددة وعملية لزيادة تأمين المكونات والمرافق التاريخية للموقع، وحماية سلامة كل من الزوار والموظفين.
 - وضع خطط وإجراءات الاستعداد للطوارئ والكوارث بالتنسيق مع الجهات المعنية
 - بناء قدرة الموقع من خلال التعليم والتدريب المهني

3.3 الموظفين والمسؤوليات

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

ستحتاج الجهات الرئيسية مثل وزارة السياحة والآثار ودائرة الآثار العامة للموقع ما يلي:

تحسين الفرص والمرونة في أحكام التوظيف من أجل تعيين موظفين ذوي الكفاءات العالية والمتخصصين المطلوبين ، ومهام وظيفية محددة توفر نماذج لعناوين الوظائف والمهارات ووصف مسؤوليات الموقع (مرجع الملحق 2).

فيما يلي وصف للوظائف الرئيسية المتعلقة بإجراءات التشغيل الموحدة: -

مدير الموقع:

- مسؤول عن عمليات وبرامج إدارة الموقع الشاملة ويشرف عليها
- يرأس ويدمج جميع التقسيمات الإدارية ؛ الزوار والمرافق والموارد الثقافية (موارد الآثار بشكل أساسي) والإدارة ، كما هو موضح في هيكل إدارة الموقع المقترح (القسم 3.2 في هذا الدليل).
- تتطلب مهارات مدير الموقع فهم الخدمات السياحية ، وصيانة المرافق ، وإدارة التراث الثقافي ، والمحاسبة المالية ، والمهارات في إدارة المشاريع ، وبناء الفريق ، والعلاقات العامة ، وتنمية الموارد البشرية ، إلخ.
- سيرأس مدير الموقع أيضاً "لجنة تخطيط وتطوير الموقع" ، المكلفة بالتطوير والمراجعة المنتظمة والتحديث الدوري لخطة إدارة وصيانة الموقع إلى جانب وظائف التخطيط الأخرى

رئيس قسم خدمات ومرافق الزوار

- يشرف على جميع خدمات الزوار وعمليات المرافق والبرامج
- رفع التقارير مباشرة إلى مدير الموقع
- يجب أن يتمتع بمهارات تنظيمية في تقديم الخدمات السياحية ، والخدمات اللوجستية للمناسبات الخاصة ، والعلاقات العامة ، وتخطيط عمليات الصيانة. ومن المفضل أن يشغل هذا المنصب هو منصب موظف في وزارة السياحة والآثار

أخصائي / منسق صيانة المرافق

- مسؤول عن المرافق (المباني والمنشآت داخل الموقع) وتخطيط عمليات الصيانة
- تقديم التقارير إلى خدمات الزوار ومدير المرافق
- اعتماداً على حجم الموقع، سيكون لدى أخصائي صيانة المرافق فرق مختلفة تقوم بتنفيذ أوامر العمل
- يجب أن يتمتع بالكفاءة العامة في الأمور العملية لأعمال البناء والكهرباء والسباكة من أجل تقييم المشاكل وإصلاحها بالشكل المناسب والاستجابة الأخرى.
- يعتبر منسق صيانة المرافق مسؤولاً عن فرق الصيانة والتعقيم.
- يتوجب على الإدارة العليا في وزارة السياحة والآثار ودائرة الآثار العامة تحديد ما إذا كان تم التعاقد مع خدمات تعقيم للموقع أو ما إذا كانت الفرق ستشكل جزءاً من موظفي الجهات الحكومية.

منسق أو متخصص صيانة الأرضيات

- يعتبر مسؤولاً عن عن المرافق (المباني والمنشآت داخل الموقع) وتخطيط عمليات الصيانة
- رفع التقارير إلى خدمات الزوار ومدير المرافق
- يجب أن يتمتع بكفاءة عامة في الأمور العملية المتعلقة بالبيئة الطبيعية والعناية بالمناظر الطبيعية، من أجل توجيه الأنشطة ذات الصلة في الموقع بشكل كافٍ.

ومن أجل الحصول على عمليات صيانة وتعقيم فعالة ومنسقة جيداً ، يجب تقسيم المواقع في مناطق (القسم 4. تقسيم الموقع) حيث يجب تخصيص فريق عمل لكل منطقة (يعتمد على حجم الموقع).

3.4. أداء الموظفين

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

يعطي تقديم مدير إداري إلى منظمة إدارة الموقع الاهتمام اللازم لتنمية الموارد البشرية. حي يشرف هذا الدور على المهام الوظيفية المفصلة ويقوم بانتظام بتقييم أداء كل موظف بالاشتراك مع المشرفين المباشرين عليهم.

فيما يلي الأحكام والاعتبارات الرئيسية لتقييم أداء الموظفين: -

- يجب تحديد معايير الأداء بشكل جيد عند التوظيف أو تعيين الوظيفة. ويجب تحديد العواقب أو الأنظمة المحتملة من معايير العمل السيئة بشكل واضح كتابياً لجميع الموظفين.
- يجب تقييم أداء الموظفين على فترات ، وعلى الأقل سنويًا و إذا كان هناك فشل في تلبية معايير الوظيفة أو عدم القدرة على إكمال الواجبات المطلوبة، فإن اتخاذ الإجراءات مثل التحذيرات المكتوبة تكون مناسبة وضرورية. و إذا استمر الأداء غير الملائم، فمن المتوقع اتخاذ تدابير أكثر صرامة، مثل خصم الأجور أو حسب الاقتضاء، إنهاء العقد (طالما تم النص بوضوح على هذه الشروط عند التوظيف ومراجعتها خلال الدورات التدريبية).
- إن الإنجاز الناجح والمتسق للمهام والأداء الوظيفي المتميز يستحق التقدير المناسب (مثل فرص التدريب على المهارات ، والمكافآت ، وما إلى ذلك)
- في بعض الحالات، قد يكون مدير الإدارة مسؤولاً عن موقعين أو أكثر، على سبيل المثال، في مديرية عجلون، هناك تقارير تفيد أن هناك أقل من 40 وظيفة من وظائف دائرة الآثار العامة، ففي هذه الحالة، قد يكون من الممكن إدارة قلعة عجلون ومار الياس ومواقع أصغر وأقل سياحياً بمدير إدارة واحد. ومع ذلك، ليس من المعقول أن يكون لديك مدير موقع يكون مسؤولاً عن أكثر من موقع سياحي رئيسي، حيث يجب أن يكون له وجود في الموقع لتنظيم العمليات اليومية والإشراف عليها.
- يجب وضع جدول روتينية لتحديد أيام العمل العادية. حيث ستكون أي ترتيبات لأحداث الموقع الخاصة أو عمليات التنظيف بعد الحدث إضافة إلى المهام الروتينية. كما يجب النص على ذلك بوضوح في أي تدابير تعاقدية أو توظيفية. في جميع الحالات، يجب أن تكون قائمة ساعات عمل الموظفين والجدول الزمني متوافقة بشكل صارم مع قانون العمل الأردني وأنظمته.

3.5 زي الموظفين

- يوصى بأن يرتدي جميع أفراد صيانة الموقع الزي الرسمي، بحيث يمكن التعرف عليهم بسهولة.
- يجب تعريف الموظفين أيضًا ببروتوكولات التواصل مع الزوار. حيث تم تليخيص البروتوكولات الأساسية في الملحق 3: أمثلة على المعايير ومدونات السلوك.

4. تقسيم الموقع

مبدئياً، يجب أن يكون لجميع مواقع التراث التاريخي والثقافي خطة إدارة وصيانة الموقع. حيث تحدد الخطة أهمية الموقع وسياسات الصيانة الخاصة به وإرشادات الإدارة وبرنامج التنفيذ. في الواقع، عدد قليل من المواقع الأردنية لديها هذه الخطة التكوينية. بينما لا تزال الخطط قيد التطوير، يتم تحديد خطة تقسيم الموقع لهيكل إدارة الموقع وفقاً لقدرته الاستيعابية وكثافة الاستخدام والميزات العامة والشخصية.

تمثل مناطق الموقع مجموعة من الاستخدامات والمواد والمناظر الطبيعية والموقع. توجد أربع مناطق في كل موقع ولكل منطقة مجموعة من إجراءات التشغيل القياسية (SOPs). المناطق لديها أنظمة صيانة مختلفة، وتوزيعات الموظفين والأولويات. يتم توزيع موظفي صيانة الموقع في جميع أنحاء المناطق. مناطق الموقع هي: -

- المنطقة 1: المنطقة المكثفة
- المنطقة 2: منطقة المرافق
- المنطقة 3: المنطقة التاريخية
- المنطقة 4: منطقة الحماية (المنطقة العازلة)

يوضح الملحق (4) مثالاً لخطة تقسيم المناطق لقلعة عمان.

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

تم تطوير الإجراءات والإرشادات الواردة في القسم (5) بهدف تعزيز الأهمية الثقافية للموقع بالإضافة إلى أفضل عرض تقديمي لموقع تاريخي وسياحي. يعتمد توزيع الموظفين على منطقة معينة. عدد الموظفين خاص بكل موقع، اعتمادًا على حجمه ودرجة تعقيده.

فيما يلي وصف مفيد للميزات والمتطلبات الرئيسية لمناطق الموقع الأربعة.

4.1 المنطقة 1: المنطقة المكثفة

4.1.1. الوصف

- تُعرّف المنطقة 1 بأنها المنطقة السياحية الأكثر زيارة في موقع التراث الثقافي، حيث تعتبر منطقة الوصول والمغادرة للموقع، وبالتالي فهي تعطي أول انطباع وتجربة للزوار. عادةً ما تتمتع المنطقة هذه بوضوح عالي يمكن رؤيته من طرق الوصول الرئيسية.
- تعتبر هذه المنطقة نقطة "الوصول إلى الموقع" إلى "التواجد هناك". يبدأ معظم الزوار تجربتهم من موقف السيارات المخصص، ومن ثم كمشاة يحتاجون إلى مساعدات إرشادية أو مرشدهم السياحي للانتقال إلى منطقة التذاكر أو مركز الزوار.
- من المحتمل أن تمتلك هذه المنطقة ميزات حضارية مهمة، فضلاً عن مساحة مفتوحة كبيرة ومناطق وصول ومواقف للسيارات.
- غالبًا ما تكون المنطقة 1 مناسبة تمامًا للاستخدام في المناسبات الخاصة.
- عادةً ما تعتبر منطقة حركة، حيث يميل الأشخاص إلى الاستمرار في السير إما داخل الموقع نفسه أو بعيدًا عنه
- قد تحتوي المنطقة على حدائق مزروعة وأشجار وحقول مفتوحة ومسارات بالإضافة إلى آثار معمارية قائمة وموارد أثرية ومكشوفة وتضاريس فرعية.

4.1.2. القضايا الإدارية

يجب إدارة هذه المنطقة على أنها منطقة آمنة، من حيث الوصول العام واحتمالية عن المخاطر. حيث يلخص ما يلي الرسائل الأساسية التي يجب تقديمها للزوار، بالإضافة إلى الميزات النموذجية المرتبطة بالمنطقة 1:

- الرسائل الرئيسية
 - رسالة ترحيب الموقع \ الموقع يرحب بكم
 - أنا على وجه التحديد "هنا" في الموقع
 - يمكنني أن أجد ما أحتاجه: مثل التذاكر، والمراحيز، والماء / الطعام، والمعلومات

- الميزات
 - مرافق ومسارات ومناظر طبيعية نظيفة وجيدة الصيانة
 - إشارات توجيهية / ترحيب / دخول / لافتات إعلامية
 - مكتب التذاكر المركزي بإجراءات بسيطة للحصول على التذاكر
 - معلومات التوجيه (مترجمة إلى لغات متعددة)
 - عرض مقدمة / تفسير الموقع
 - أمان مرئي
 - خدمات الدليل السياحي
 - سلات القمامة
 - مقاعد للجلوس وأماكن الاجتماع
 - إمكانية الحصول على الكراسي المتحركة وعربات الأطفال وما إلى ذلك.

- دورات المياه العامة (في المنطقة 2 ولكن مذكورة في المنطقة 1).

4.1.3. متطلبات

- عرض الموقع بأعلى جودة
- الصيانة المستمرة للمناطق المرصوفة والمبنية والطبيعية والمسطحة
- إنفاذ اللوائح الخاصة باللافتات والبيع والأنشطة الهادفة للربح
- إبلاغ واضح للوائح الموقع والرسوم وساعات العمل
- الحفاظ على إجراءات سلامة صارمة لتقليل حدوث أي مخاطر عامة.

4.1.4. اللافتات

كمنطقة وصول وحسب الاقتضاء على الموقع، ينبغي إيلاء اهتمام خاص للعلامات التي ينبغي أن تشير إلى:

- ساعات العمل مع ملاحظة أن معظم المواقع تختلف ساعات العمل بها في موسمي الصيف والشتاء
- معلومات للزوار ذوي الاحتياجات الخاصة: عرض طرق يمكن الوصول إليها بسهولة. قد يتم توفير الكراسي المتحركة للناس عامة على أساس من يأتي أولاً يخدم أولاً تكون له الأولوية
- حظر التدخين أو التحديد الواضح لمناطق التدخين
- أي لوائح تتعلق باستهلاك الأطعمة والمشروبات في مناطق محددة ، بما في ذلك لافتات تشير إلى مكان شراء المرطبات
- لا توجد أحذية تزلج أو دراجات أو ألواح التزلج أو وسائل النقل الترفيهي الأخرى حسب الاقتضاء
- منع الضوضاء واستخدام الهاتف المحمول لتشغيل الموسيقى
- اللوائح المتعلقة بتوضيح الموقع: تنص على وضع قيود على التصوير الفوتوغرافي والفيديو والأعمال الفنية الأخرى واستخدام الحامل ثلاثي القوائم وما إلى ذلك.

4.2 المنطقة 2: المرافق

4.2.1. الوصف

- تمثل المنطقة 2 مرافق الموقع الأساسية ووسائل راحة الزائرين. تتألف معظم المنطقة 2 هي من مباني.

- المرافق العامة تشهد استخداماً كبيراً

- على عكس المناطق الأخرى، يتم تحديد هذه المنطقة من خلال مكان الموقع ، ولكنها تستند إلى المباني التي تتطلب صيانة المرافق والتعقيم.

- غالبًا ما تكون متباعدة وتشمل أي مركز زوار أو متحف أو مقهى أو مطعم ومنطقة بيع بالتجزئة ومراحيض عامة.

4.2.2. متطلبات قضايا الإدارة

- عرض الموقع بجودة عالية
- المراحيض العامة مع التعقيم المستمر للمرافق
- المراقبة المنهجية للبنية التحتية
- أعمال البستنة اليومية (حسب الاقتضاء)
- الحد من المخاطر العامة مع تدابير السلامة العالية المعمول بها

4.2.3. مركز الزوار

عند وجود مركز زوار، يجب ملاحظة الأمور التالية وأخذها في الاعتبار: -

يجب أن تكون اللغات الأساسية المستخدمة في مركز الزوار هي العربية والإنجليزية. سيكون هذا مناسبًا لإيجاد الطريق واللافتات، وحسب الاقتضاء، التسميات التفسيرية وترجمة الأفلام والأجهزة التفاعلية. في حالة توفر الفرص، يمكن إضافة لغات إضافية إلى الأحكام القياسية.

4.3 المنطقة 3: المنطقة التاريخية

4.3.1. الوصف

- تعتبر المنطقة 3 القلب المادي لموقع التراث الثقافي، وتتميز بالآثار المعمارية الواسعة والموارد الأثرية التي تمتد عبر القرون من تاريخ تطور الموقع.
- غالبًا ما تكون المساحة الواسعة لهذه المنطقة امتدادًا معقدًا للآثار القديمة، مما يجعلها منطقة شهيرة للزوار المهتمين باستكشاف الموقع.

4.3.2. القضايا الإدارية

- تعتبر تدابير السلامة وتخفيف المخاطر من أولويات الإدارة في هذه المنطقة. قد تكون هناك ممرات ترابية بالية بين المناطق المفتوحة التي تغمرها الآثار الحجرية أو السمات المعمارية.
- من المرجح أن يستمر الزائرون في التمتع بإمكانية واسعة وغير خاضعة للرقابة للتسلق والصعود إلى الهياكل القائمة، والتي قد لا يكون بعضها آمنًا من الناحية الهيكلية.

4.3.3. المتطلبات

- عرض الموقع بجودة عالية
- صيانة الموقع الروتينية
- المراقبة اليومية للحد من المخاطر
- العناية بالمناظر الطبيعية الموسمية والسيطرة على النباتات الغازية

4.4 منطقة الحماية

4.4.1. الوصف

- تشكل المنطقة 4 محيط الموقع، وتتميز بأنها منطقة عازلة لمواقع التراث التاريخي والثقافي.
- عادة ما تكون الإمكانات الأثرية للمنطقة 4 عالية، وحقيقة أن الأرض لم تتعرض للاضطراب لعدة عقود (وفي بعض الحالات في بعض القرون)، تجعل الطبيعة البيئية الطبيعية للمنطقة 4 مهمة للحفاظ عليها، دون عمليان الحفر.
- وباعتبارها "منطقة مشهودة"، قد تبشر المنطقة 4 بالخير للبحث في المستقبل، عندما تكون هناك تحسينات علمية على الأساليب الحالية غير الغازية

4.4.2. القضايا الإدارية

يتم تغطيتها من خلال خطط إدارة وصيانة الموقع.

4.4.4. متطلبات

- عرض الموقع بجودة عالية
- الصيانة الدورية للموقع لإزالة المخلفات المتراكمة على السطح
- المراقبة المنتظمة للتخفيف من المخاطر والأنشطة غير المصرح بها
- العناية بالمناظر الطبيعية الموسمية (الأراضي) لاستعادة البيئة والسيطرة على النباتات الغازية.

- نوعية مناسبة من الدرازينات لتعزيز حماية المكونات التاريخية للموقع
-

5. إجراءات التشغيل القياسية (SOPs)

تشمل الأقسام التالية إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالصيانة والتعقيم للمواقع التالية

المكونات والعمليات: -

- مساحات الاراضي والتشجير

- المباني والمرافق

- المناسبات الخاصة والامتيازات

5.1 إجراءات تشغيل صيانة الأراضي وتنسيق الحدائق

5.1.1. لمحة عامة

- تهيم على مواقع التراث الوطني والتاريخي والثقافي في الأردن بقايا ثقافية من سلسلة من الفترات التاريخية التي تقع في مشهد طبيعي. فمن الصعب للغاية الإشارة إلى بيئة "طبيعية" منفصلة بأي حال من الأحوال عن البيئة الثقافية. حيث تم تشكيل الموقع الثقافي بشكل كبير من خلال التدخل البشري والسكن البشري لآلاف السنين.
- توفر إجراءات التشغيل الموحدة هذه تفاصيل إجراءات رعاية أراضي الموقع، بحيث يحتاج كل موقع إلى تخصيص منطقة (مناطق) لتخزين معدات تنسيق الحدائق.
- في بعض الحالات، أدت الإجراءات السابقة لإزالة الأعشاب والنباتات الأخرى إلى تداعيات طويلة الأمد على المشهد الثقافي والطبيعي. وشمل ذلك الموافقة على استخدام سموم المبيدات وكذلك إجراءات "تنظيف" الموقع. في الماضي، تسبب التطبيق الواسع النطاق للمنتجات السامة لإزالة الحشائش في إلحاق أضرار جسيمة بالنظام البيئي الطبيعي. بعد أكثر من عقدين تقريبًا بدأت بيئة النبات تتعافى.
- يجب الحرص على تحديد الأنواع النباتية التي تعتبر نادرة أو مهددة بالانقراض، كما هو محدد في الإستراتيجية الوطنية للحفاظ على الطبيعة في الأردن عام 1991.
- غيرت قرون من النشاط البشري طوبوغرافية جميع المواقع. غالبًا ما حدث استمرار الاستخدام غير المنظم للمركبات - بما في ذلك مركبات الإدارات وفرق البحث. بمرور الوقت، يؤدي هذا إلى تدهور الغطاء النباتي، وضغط التربة، وتآكل الغطاء الأرضي ويمكن أن يلحق الضرر بالنسيج التاريخي. فمن الضروري رسم خرائط الآثار والتنظيم للتخفيف من الأنشطة السلبية.

5.1.2. الهدف

- من الأهداف الرئيسية الحفاظ على أرضية الموقع بطريقة تكمل الأهمية الثقافية للموقع، وتعزز مناظره البانورامية، وتعوق التآكل الطبيعي، وتحسن تجربة الزائر في تقدير الموقع التاريخي.
- سيساهم تطبيق معايير الصيانة في العرض العام للموقع التاريخي. تم تطوير هذه المعايير لتحديد ما يلي:
 - واجبات ومسؤوليات طاقم البستنة؛
 - مستويات مقبولة من الصيانة وجودة الرعاية؛
 - الوظائف والمهام المناسبة ذات الصلة، بما في ذلك استخدام الأدوات والعناية بها؛
 - متابعة الإجراءات الخاصة بالمعايير المتميزة والتجديد للحدائق والمناطق المجملة بالمناظر الطبيعية.
- من المهم التمييز بين الملامح المختلفة للمواقع، حيث ستطلب هذه الاختلافات تقنيات مختلفة للصيانة. حيث تتكون البيئة الطبيعية في المواقع بشكل أساسي من:

الحدائق المزينة والمنسقة

○ الحقول المفتوحة والواسعة والمزرعة

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

- مناطق بها أشجار و / أو شجيرات
 - النباتات المجاورة و / أو التي تنمو على الآثار الحجرية المكشوفة أو الآثار
 - المسارات أو الطرق الترابية المضغوطة
- عادة ما يكون البحث مطلوباً لفهم طبيعة البيئة الطبيعية والمجتمعات النباتية بشكل أفضل. يمكن أن يساعد ذلك في تقييم مجموعات النباتات الغازية، وتوزيع الحشائش، والتعرض للحرائق وخصائص التربة لإدخال العناصر الغذائية والنباتات التي تتوافق مع النطاق غير العادي للسماوات الأثرية والمعمارية.
- تتطلب المناطق الطبيعية صيانة منتظمة ومختصة مع اختلافات موسمية في مستوى الجهد أو التوظيف. على سبيل المثال، فصول الشتاء والربيع عادةً ما تكون مواسم نمو أكثر نشاطاً وبالتالي تتطلب مستوى أكبر من الجهد من البستانيون، وبالتالي، من المحتمل أن يكون عدد الموظفين أكبر من موسمي الصيف والخريف.
- يجب أن يحظى البستانيون المتخصصون بفرصة حضور سلسلة من الدورات التدريبية في العناية بالحدائق والمناظر الطبيعية.
- الأهم من ذلك ، يجب أن يكون هناك تعاون وثيق مع مسؤولي ترميم المواقع في دائرة الآثار العامة لتدريب طاقم البستنة العاملين في وحول موقع التراث التاريخي والثقافي (راجع الملحق 5).
- من المستحسن أن يقوم موظفو الموقع باستشارة السلطات ذات الصلة للحصول على المشورة وأفضل الممارسات. حيث قد تكون أمانة عمان الكبرى، ووزارة الزراعة، والجمعية الملكية لحماية الطبيعة والمتخصصون المستقلون في الحدائق، كلها مصادر قيمة لصيانة الأراضي والنصائح الموصى بها.
- من الضروري وضع قائمة بالأنواع المتطفلة وغير المرغوب فيها (على سبيل المثال ، نباتات القبار، والأيلنط اللباسق) التي تشكل تهديدات كبيرة للسلامة الهيكلية للآثار في جميع أنحاء الموقع.
- تم استخدام مناطق مواقع التراث التاريخي والثقافي بشكل عشوائي وخاضع لإدخال غير منظم للهياكل المؤقتة وأكوام النفايات والغنائم الأثرية والمركبات والطرق المؤقتة والحرائق. لا تحتوي هذه المناطق على موارد أثرية في الموقع فحسب، بل إنها أيضاً جزء من المشهد الثقافي ويعتبر الحفاظ عليها، وليس إهمالها، أمر بالغ الأهمية.
- تنطبق المبادئ العامة التالية:
- (a) غطاء حماية النباتات لمتواجدة وتشجيع الصيانة منخفضة التكاليف والمجهود والغطاء الأرضي طوال الموسم والتدابير العلاجية الأخرى للحد من التعرية وفقدان التربة السطحية؛
- (b) إزالة النباتات الذي تم تقييمها على أنه غازية أو غير مناسبة؛
- (c) في المناطق ذات المباني الحديثة، قم بتوجيه أي جريان مياه بعيداً عن الأساسات، ومنع التجميع، وحماية التربة ذات المنحدرات الصلبة والنباتات، وكذلك الحفاظ على المزارع المحلية أو إدخالها حسب الاقتضاء؛
- (d) في وجهات النظر الشاملة الأساسية، يجب حماية المناظر الطبيعية واستخدام عناصر المناظر الطبيعية للتعريف؛
- (e) تعزيز المناظر الطبيعية للنباتات الطبيعية التي تتطلب الحد الأدنى من برنامج الصيانة للعناية ، باستخدام لوحة مطورة بعناية من النباتات الأردنية المحلية القوية ؛
- (f) يجب تصميم أي أسطح ممر جديدة لتمكين الوصول للجميع (على سبيل المثال: مناسبة للكرسي المتحرك أو المشي بمساعدة).

5.1.3. المؤشرات والممارسات الجيدة

1	الحديقة: الزهور والشجيرات	- السائدة في المنطقة 2 كجزء من مرافق الزوار - مساحات من نباتات صحية وخالية من الأعشاب الضارة - التفتح الدوري لأزهار ونباتات الحدائق على مدار العام - جرف الحدائق والمروج لإزالة الحطام المتراكم - منظم لمنع رعي الحيوانات أو إساءة استخدام الظروف الأخرى
2	الأعشاب المحلية	- اعتماداً على الموسم، أعشاب خضراء ومرتبطة (في فصل الشتاء) أو نظام جذر مرتب ومستقر (مواسم أخرى)

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

3	الأشجار	- الترتيب بشكل "طبيعي" - لا توجد أطراف مبيتة (مقطوعة ومزالة) - دليل على نمو جديد
4	غطاء أراضي طبيعي	- موجود بشكل نموذجي ومتنوعة (صحي لتثبيت المناطق المفتوحة) - إزالة الأعشاب الضارة - عدم وجود النباتات الغازية والمتطفلة (مثل أنظمة الجذور)
5	"مناطق مفتوحة" شاسعة	- تتميز بالمنطقة 4، لا توجد هياكل محمولة أو مؤقتة - لا يوجد دليل على نشاط المركبات وتجدد النمو الطبيعي
6	الأثار الحجرية الثابتة	- خالية من نمو الحشائش "التي تسبب التلف" (مستوى الرعاية يعتمد على المنطقة / الموقع - تعليمات والإشراف الإلزامي من قبل دائرة الأثار العامة (راجع الملحق 5)
7	المسارات المضغوطة والطرق الترابية	مقياس المشاة فقط - خالية من الحطام - حواف محمية جيدًا تحدد المسار
8	سماد (الملحق 6)	- تنظيف منطقة السماد - إعادة تدوير مخلفات الحدائق - مزيج جيد يعطي نتائج نشارة لإعادة الاستخدام في حدائق الموقع.

5.1.3. الأداة

5.1.3.1. المخزون \ الجرد

دون ترتيب معين، يتم سرد أدوات البستنة اليدوية الشائعة في الملحق 7 ، مع ملاحظة أن نفس الأداة قد يكون لها عدة أسماء شائعة مختلفة. يجب أن تشكل هذه جزءًا من المخزون لكل مكان يحتفظ فيه بأفراد الطاقم في كل منطقة. سيتعين على الإدارة تحديد أولوياتها للاستحواذ التدريجي.

5.1.3.2. العناية والقوانين

-يجب أن يكون لكل عامل الأدوات اليدوية المخصصة له. كما تقع على عاتق البستاني مسؤولية تنظيف وصيانة أدواته وأي أدوات شائعة مستخدمة من سجل المعدات المركزي بالموقع.

هناك حاجة إلى منطقة تخزين آمنة ومُقفلة واحدة على الأقل في الموقع (حسب حجم الموقع). تنطبق القوانين التالية على المعدات:

1	حماية جميع الأدوات	يعتبر عامل الفريق مسؤول عن المخزون المخصص له. حيث يؤدي المطر والشمس والمواد الكيميائية والتأثيرات ودرجات الحرارة المفرطة إلى إتلاف الأدوات. كما أنها خطيرة إذا تُركت للزوار للوثوب عليها عن غير قصد! يجب الاحتفاظ بها في مكان محمي وصيانتها بشكل صحيح.
2	استخدام الأدوات الصحيحة	استخدام أداة البستنة المصممة لهذه المهمة. يعد استخدام الأداة الخاطئة لمهمة ما غير فعال، ولكنه قد يؤدي أيضًا إلى إتلاف الأداة وتعريض المستخدم للخطر. على سبيل المثال، معظم الجرافات مصممة للحفر، ولكن إذا استخدمت واحدة للتنقيب فقد تقشل، مما يتسبب في خسارة.
3	الحفاظ على نظافة الأدوات	من الصعب الاحتفاظ بالأدوات المتسخة واستخدامها، وتعتبر غير آمنة، وتتدهور بشكل أسرع، وتجعل من الصعب اكتشاف تلف الأدوات، وتيبب في اتساخ منطقة تخزين الأدوات، ومن المحتمل أن تنقل الأمراض والآفات إلى أجزاء أخرى من الموقع. بعد العمل مع النباتات المريضة أو التربة يجب تطهير الأدوات (انظر أدناه).
4	الحفاظ على الأدوات في حالة جيدة	إذا كانت الأدوات تظهر عليها علامات التلف، على سبيل المثال في حالة تلف مقبض أو أي جزء آخر من الأداة أو تفكيكها، فيجب إصلاحها أو استبدالها على الفور.

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

5	الحفاظ على الأدوات ذات الحواف حادة	تتطلب الأدوات الحادة جهداً أقل لاستخدامها ، مما يجعلها أكثر أماناً وفعالية. وتشمل الأدوات ذات الحواف الفؤوس والمعاول والمقصات والمناشير والجزارات وسكاكين الحدائق والمجارف.
6	الحذر من المناطق المحيطة	في الموقع ، قد يسير آخرون أو يعملون في مكان قريب. تعرف على أماكن دفن الأسلاك أو خدمات البنية التحتية الأخرى لتجنب إتلافها والتسبب في حوادث خطيرة. عندما لا تكون الأدوات قيد الاستخدام، يجب وضعها في مكان آمن لمنع الإصابة أو التلف العرضي.
7	استخدام وسائل الحماية	قفازات, وافي شمس, وسائل حماية العين والاذن, حذاء مناسب للعمل, ضماض للركبة, حمالة ظهر (في حال وجود احمال ثقيلة). لا ملابس فضفاضة او شعر طويل يجب ان يتعارض مع روتين العمل.
8	تطهير الأدوات والمعدات بعد استخدامها للنباتات المريضة	يمكن للأمراض ان تنتقل من النباتات المصابة الى النباتات الغير مصابة من خلال المعدات والأدوات. يجب تطهير المعدات بالماء والصابون اولاً, ومن ثم مسحهم اما بالكحول او بمحلول التبييض المخفف بنسبة 10% بالماء.
9	ادوات التشغيل	من الضروري ان العامل قد خضع للتدريب على استخدام اداة التشغيل ويجب ان يتبع جميع تعليمات السلامة العامة. من المفضل ان تنص اللوائح الاولى على ان يتم تخصيص افراد طاقم البستنة ممن المصرح لهم استخدام ادوات التشغيل.

5.1.4 معايير الأداء

1	إزالة الأعشاب الضارة	ازالة الاعشاب الضارة من النباتات والأسرة الزراعية (ينظم بشكل يومي لجزء تلو الاخر مع تبديل الورديات أسبوعياً) إزالة الأعشاب الضارة غير المرغوب فيها من الطريق إزالة الأعشاب الضارة من الطرق ومواقف السيارات وقواعد أعمدة الأسوار
2	غطاء أرضي طبيعي	إجراء تهوية موسمية للغطاء الأرضي المركزي ، وبالتالي خلق الظروف لتوسيع غطاء الأرض الطبيعي وتشجيع انتشار النمو الطبيعي المرغوب إزالة الأنواع الغازية قد يتم النظر في المناطق الموضعية للتعبئة النظيفة للمناطق التي لا توجد بها آثار مكشوفة والتي تكون عرضة للتجمع في موسم الأمطار
3	أسوار وأرصعة أثرية	بالتشاور مع موظفي دائرة الآثار العامة وتحت إشرافهم ، إزالة الأعشاب الضارة بشكل موسمي من داخل الجدران الحجرية الأثرية باستخدام عناية يدوية منخفضة التأثير وحقق جهاز استئصال الجذر الموسمي (راجع الملحق 5)
4	الممرات	تكنيس وتعديل الحواف للمحافظ على نظافة الممرات
5	تثبيت الأشجار والمنحدرات	تقليم سنوي لإزالة البراعم الزائدة أو الضعيفة تسميد وتغطية الأرض بغطاء عضوي
6	نباتات جديدة	الاختبار من بين النباتات الموصى بها ، وتقديمها وفقاً للموقع خطة الحفظ والإدارة (خطة)
7	تشكيل الحواف	تقليم و / أو تثبيت حواف مزارعي الحدائق وتحديد مسارات الزوار
8	الزهور والشجيرات	المياه اليومية للأسرة الزراعية، تعتمد المستويات على متطلبات الأنواع ودرجات الحرارة والتساقط الموسمي التقليم لإزالة الأوراق / الأجزاء غير الصحية، وتشكيل النبات للحفاظ على شكله الجيد مراقبة الصحة وإدخال مغذيات التسميد الطبيعي أو النباتات الجديدة حسب الضرورة في الحدائق (المنطقة 1)
9	الأعشاب الأصلية	مراقبة الظروف وتعديل تكاثر الأنواع المناسبة (المنطقة 4) تنمو باستمرار موسمياً ، أو تقلم بانتظام إلى ما يقرب من 4 سم (المنطقة 2) تمت إزالة الأعشاب الضارة لوقف أي نمو غازي التقليم للحصول على خطوط نظيفة حسب الاقتضاء ، في الأشتال والمسارات زيادة الغطاء الموسمي مع برنامج الزراعة الجديد حسب الخطة

<p>إنشاء وصيانة مواقع التسميد (لكل منطقة) جمع وتنظيم رواسب التلقيم والمواد العضوية للتحويل إلى سماد سقي وتهوية مواد وضع السماد مراقبة درجة حرارة / سلامة السماد والتعديلات توزيع مواد "التغطية العضوية" المحولة إلى سماد على طاقم الموقع لاستخدامها في الحدائق والحقول</p>	<p>التسميد (ملحق 6)</p>	<p>10</p>
--	-----------------------------	-----------

5.2 إجراءات التشغيل القياسية لصيانة المباني والمنشآت

5.2.1. الهدف

- توفر إجراءات التشغيل الموحدة هذه تفاصيل إجراءات الرعاية للمباني والمرافق. ستحتوي المنطقة 2 عادةً على المباني الحديثة للموقع. في مناطق أخرى، تتكون الهياكل عادة من الآثار الأثرية والتاريخية. و تتطلب تخطيطاً دقيقاً من قبل متخصصي الحماية قبل التدخل. هذه لا تندرج تحت هذا الإجراء التشغيلي الموحد (راجع الملحق 5: العناية بالبنية التاريخية).

- تتطلب الصيانة الوقائية عملية التفتيش والقيام بسلسلة من إجراءات الصيانة المخططة. وتشمل أنشطة الصيانة الوقائية عمليات التفتيش المنتظمة للتشطيبات، وأعمال الأنابيب، والقنوات، والكسوة، والصرف، وما إلى ذلك. بالإضافة إلى ذلك، تحدد سجلات الحالة والفحص الضعف أو التآكل أو التدهور. بهدف أساسي هو منع الأعطال، و عادةً ما يتم إجراء أعمال الصيانة الوقائية (الإصلاح والاستبدال) قبل الفشل الفعلي.

- تعتبر الصيانة نشاط تشغيلي مستمر ومنتظم، وليست إجراءً لمرة واحدة. حيث ستعمل أنشطة الصيانة على إطالة عمر مكونات المبنى. وهناك حاجة إلى الميزانيات لتوفير هذا العمل الروتيني بشكل مناسب.

- تتمثل الخطوة الأولى في بدء برنامج الصيانة الوقائية للمباني في سرد الأصول المبنية وتفصيل حالتها المادية. حيث تسمى بعملية "التدقيق"، يجب أن يتم ذلك بشكل منهجي، لتحديد الميزات وتعيين تصنيف متسق لتقييم الحالة (راجع القسم 2.3.5). لكل هيكل ولكل خدمة من خدمات البنية التحتية للموقع، يعد الوصف المادي الكامل وفحص الحالة نقطة انطلاق ضرورية لبرنامج الصيانة. يجب تجميع جرد أساسي لمكونات المبنى وظروفها، كنقطة انطلاق. تمكّن هذه السجلات الإدارة من تحديد احتياجات الصيانة بشكل منهجي وتحديد تكاليفها وتحديد الأولويات.

- عادةً لا يتم تحديد المباني المؤقتة في خطة التقسيم التشغيلي الموحد للموقع. في كثير من الحالات، يتم تقييم الهياكل المؤقتة على أنها مباني وهياكل غير مساهمة. يجب أن تتضمن خطة إدارة وصيانة الموقع المحددة توصيات بشأن الاحتفاظ بها أو إزالتها. من الناحية المثالية، سيكون لكل موقع مثل هذه الخطة.

- لا يوضح محتوى إجراءات التشغيل القياسية بالتفصيل احتياجات الصيانة للكهرباء خارج الموقع، والهاتف وإمدادات المياه البلدية. ولكن تم تضمين آليات التنبيه لتمكين تحديد القضايا التي تتطلب إجراءات متابعة من سلطات البنية التحتية حسب الضرورة.

- يجب أن تكون المواقع التي تحتوي على العديد من كاميرات المراقبة، وخاصة تلك المثبتة على البنية التاريخية، موضوع نقاش بين وزارة السياحة والآثار ودائرة الآثار العامة وشرطة السياحة. ويجب مراجعة كل محطة لكاميرات المراقبة لمعرفة حاجتها ووظيفتها. لا يُنصح بتركيب الكاميرات على البنية التاريخية. يجب إزالة أي كاميرات غير ضرورية ومعدات تركيبها. حيث يتطلب إدخال، أو أي نقل، لكاميرات المراقبة تخطيطاً دقيقاً لتقليل التأثير البصري من النقاط الرئيسية.

5.2.2. المعايير العامة

1	موظفي الصيانة	يجب تدريب اثنين على الأقل من الموظفين وإشراكهم بشكل كامل في فحص المباني والبنية التحتية والتشخيص والإصلاح. واعتماداً على حجم الموقع، يجب تدريب موظفين إضافيين لإجراء عمليات التفتيش والإصلاحات الأساسية.
2	ميزانية يمكن الوصول إليها لإجراء إصلاح عاجل	يجب أن يكون هناك نظام لضمان تخصيص ميزانية مالية كافية، ويمكن لمدير الموقع الوصول إليها، للاستجابة السريعة لاحتياجات الإصلاح العاجلة. يجب أن يتيح ذلك أيضاً لمدير الموقع أن يكون له نطاق تعاقد محدود حتى يتمكن المتخصصون من الاستجابة لمشاريع الإصلاح العاجلة. مع إدخال نظام مراقبة دوري ومنتظم، من المتوقع أن يتم التخطيط بشكل أفضل لمتطلبات الخدمات المتخصصة وتقليل حالات الطوارئ.
3	تخزين المستندات	<ul style="list-style-type: none"> - يجب تجميع المراجعة الشاملة - أو جرد الموارد الهيكلية - وسيتم الاحتفاظ بهذه السجلات (الخطط والتفاصيل ومواصفات المعدات) في موقع مركزي يسهل الوصول إليه. سيتم حفظ جميع الوثائق، بما في ذلك سجلات عمليات التفتيش وأعمال المنشأة الحديثة، بشكل آمن والاحتفاظ بها هناك لسهولة الرجوع إليها. - سيحتوي موقع سجلات الموقع أيضاً على معلومات مهمة للاستجابة لحالات الطوارئ. معلومات الاتصال لحالات الطوارئ ضرورية ويجب نشرها في منطقة تخزين السجلات في الموقع. يجب الاحتفاظ بنسخ من جميع عقود خدمات البناء أو الصيانة الأخرى. يمكن أن تكون أسماء القائمين بالتركيب أو الموردين مهمة في حالة وجود مشكلة كبيرة أو مطالبة التأمين أو الضمان. - تم إنشاء مستودع مركزي في الموقع لتمكين التخزين المنظم واسترجاع مستلزمات الصيانة والمعدات.
4	تخزين المستلزمات	<ul style="list-style-type: none"> - يجب توفير غرفة (غرف) مناسبة للتخزين مع رفوف. - يجب أن تكون الأرفف مصنوعة من مادة غير قابلة للتآكل مثل الفولاذ المقاوم للصدأ. - يجب وضع علامات واضحة على جميع أرفف التخزين لكل نوع من العناصر ويجب تخصيص مساحة كافية للحيلولة دون اكتظاظ الإمدادات أو أي مواد كيميائية وعدم إمكانية الوصول إليها. - يجب أن تكون أرضية غرفة التخزين خالية من العوائق ولا تستخدم كممنطقة تخزين. - يجب الحفاظ على إغلاق غرفة التخزين بمفاتيح ويتم التحكم فيها من قبل مدير المرافق أو غيره من الموظفين المعيّنين - يجب تخزين العناصر الثقيلة والزجاجات الكبيرة بالقرب من الأرض وحمايتها من الكسر، ويجب أن تكون جميع الحاويات ملصقة بحيث يعرف الموظف ما بداخلها. - لا يجب تخزين المواد الكيميائية أقل من "مستوى النظر". - يجب استخدام الرفوف العلوية للأشياء الأخف وزناً وغير القابلة للكسر. - يجب أن تبقى مناطق التخزين في حالة نظيفة ومرتبّة في جميع الأوقات.
5	البنية التحتية	<ul style="list-style-type: none"> - تختلف أنظمة المياه والكهرباء والصرف الصحي بالموقع باختلاف الأعمار والحالة ويجب أن يكون طاقم الصيانة على دراية بالظروف الحالية. يجب ألا تبرز الأنابيب فوق مستوى سطح الأرض في الممرات والطرق العامة

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

<ul style="list-style-type: none"> - لا ينبغي تعليق الأسلاك الكهربائية بالأعلى، أو تركيب أي خدمات أخرى بطريقة مؤقتة حول الأنقاض القائمة. - بشكل معقول، يجب أن يأخذ إدخال المنتجات الصديقة للبيئة سابقة ، وإذا كان استبدال الخدمات مطلوبًا ، فيجب إيلاء الاعتبار الأول لمصادر الطاقة المتجددة - يجب إجراء تقييمات لاستهلاك الكهرباء والمياه لتقييم الخيارات لتقليل الاستهلاك. - قم بتنظيم الجدول الزمني لإضاءة الموقع (على سبيل المثال ، لا ينبغي تنشيطه طوال الليل). 		
<ul style="list-style-type: none"> - أدخل لوائح الموقع لإبقاء المركبات الكبيرة خارج الموقع من خلال طلب عمليات التسليم على نطاق صغير مع المركبات المقيدة بمركبة عمليات موقع صغيرة (مقترحة) (جرار أو كهربائي مدمج يحمل جميع المركبات). - ترشيد استخدام الموقع من قبل أي مركبات ، وتقييد حركة المركبات وساعات عملها. - إزالة جميع المعدات والخدمات المهجورة والقديمة من الموقع. - إعداد خطط أنظمة الحماية من الحريق وإجراءات الطوارئ. - يجب أن تكون التعليمات في حالة نشوب حريق ، بما في ذلك اتجاهات الخروج ، معلنه بوضوح في المباني 	الوقاية والكفاءة	6

5.2.3. إجراءات تدقيق المباني

يجب أن يبدأ حفظ السجلات بالمعلومات الأساسية وتسمية الغرفة ، ويجب أن تُبنى البيانات بشكل منهجي. من الناحية المثالية ، يكون المخزون محوسبًا، وسيتم أيضًا جدولته برنامج إدارة الصيانة في قاعدة بيانات. ومع ذلك، يمكن بسهولة تطوير نظام حفظ السجلات كنظام ورقي.

5.2.3.1. جرد المباني

يجب أن تتضمن معلومات بناء الأساسية ما يلي:

- اسم المبنى
- الموقع (إحداثيات جي بي إس أيضًا)
- تاريخ البناء
- نوع المبنى ووظيفته
- وصف موجز
- صور
- نظام إنشائي
- مواد بناء

- تاريخ معروف للإصلاح

- مؤلف الجرد

ويشكل أكثر تحديداً، بالنسبة لكل مبنى، يجب أن تشمل مكونات المبنى التي تم جردها، على سبيل المثال لا الحصر، على:

<ul style="list-style-type: none"> - الواجهات - الجدران ، والأساسات ، والنوافذ (الزجاج ، والإطارات ، والعتبات ، والأعمدة ، وما إلى ذلك) ، والأبواب / البوابات (بما في ذلك العتبات ، وحواف الشبابيك ، والإطارات) ، والأجهزة (مقبض الأبواب ، والأقفال ، ومزالج النوافذ ، وما إلى ذلك) - الأسقف - مواد التسقيف ، باطن الأرض ، اللقافة ، المزاريب ، الأنابيب السفلية - المنصات أو الطوابق أو الساحات - السلالم والدرابزين - 	<p>خارج المبنى</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - كل غرفة (السقف ، الجدران ، الأبواب ، النوافذ ، التشطيبات ، التركيبات ، الأجهزة) - قاعات / مساحة تداول - سلالم - الطوابق - الأساسات والطابق السفلي 	<p>داخل المبنى لكل مستوى</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - أعمال السباكة - الأنظمة الكهربائية 	<p>المعدات أو الأنظمة المرتبطة</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء • المطابخ • المخارج • معدات الاتصالات (الصوت والفيديو والبيانات) 	<p>المعدات أو الأنظمة المرتبطة</p>
--	------------------------------------

كما ينبغي لمعالم الموقع الأخرى (غير الهامة تاريخياً) أن تشكل جزءاً من قائمة الجرد (المخزون):

<ul style="list-style-type: none"> • المناطق غير العشبية • المناطق العشبية • الحدائق • المنافذ/المسارات • حواجز الأمان • الأسوار • السلالم • مسارات الموقع • اللافتات • المناظر الطبيعية المفتوحة • هياكل التخزين والخدمات • الأشجار والشجيرات • الأضواء 	<p>تشمل قائمة الجرد (المخزون) الخاصة بالأراضي، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:</p>
---	--

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

<ul style="list-style-type: none"> المعدّات الثابتة (المحركات، كمبريسات الحفر والهواتف وأجهزة الكمبيوتر) الأدوات أساطيل المركبات (الحافلات، عربات النقل، الشاحنات، السيارات) اللوازم (زيوت المحركات، ومواد التنظيف، والمبيدات الحشرية، وغيرها من المواد الكيميائية) 	<p>تشمل قائمة الجرد (المخزون) الخاصة بالمعدات، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:</p>
<ul style="list-style-type: none"> سلام ذات أحجام مناسبة، وخطوط أمان عند الضرورة معدّات فحص المواد ورفعها معدّات تنظيف الأسطح منظاير أو تلسكوب كاميرا 	<p>ستقتضي عمليات الصيانة والتفتيش توافر المعدات الأساسية التالية:</p>

3.2.5 إجراءات عمليات فحص المباني:

1.4.2.5. فيما يلي بعض الإعتبارات الهامة والمبادئ التوجيهية العامة التي يجب أخذها بعين الاعتبار:

- بالإستعانة بعمليات جرد المخزون، ينبغي إجراء عمليات فحص وتفتيش للحالة بطريقة منهجية.
- ينبغي تسجيل العّلل وأوجه القصور باستخدام مصطلحات يمكن ربطها بسهولة بوظائف وأساليب الصيانة.
- يمكن للرصد الدوري لحالة البنية التحتية للموقع، (بما في ذلك المياه والصرف الصحي والكهرباء والاتصالات السلكية واللاسلكية)، أن يحدد مواطن الضعف وأن يتيح إجراء عمليات الإصلاح قبل حدوث أعطال أو ثغرات في الخدمة، ومن الضروري إجراء عمليات إصلاح أو استبدال أكثر تكلفة. وعادة ما لا تكون هذه التدابير مطلوبة على أساس يومي، ولكنها تشكل تدابير وقائية دورية للتحقق من الأداء الأمثل والكشف عن مواطن الضعف في مرحلة مبكرة.
- يوصى بإجراء عمليات فحص وتفتيش كاملة ثلاث مرات سنويًا:

1. في أوائل الربيع من أجل تحديد موقع وطبيعة العمل الذي يمكن القيام به في أشهر الصيف.
2. في الخريف من أجل تحديد موقع وطبيعة العمل الذي سيتم القيام به في الأشهر التالية وإعداد ميزانيات البرنامج السنوي.
3. في فترة ثلاثة بديلة، ينبغي إجراء عمليات فحص وتفتيش تشمل تقييماً لنوعية أعمال الصيانة، بقصد مواصلة تطوير معايير الصيانة أو تنقيحها.

تعتبر سجلات عمليات التفتيش المادي بمثابة مادة تقييمية جيدة. للعناية بالمباني والساحات، يجب على الموظفين مراقبة وتقييم حالتهم على أساس منتظم. وينبغي أن تكون عمليات الفحص والتفتيش مرئية (أي كيف تبدو الأمور) وعملية (أي كيف تسير الأمور) في آن واحد، وينبغي أن تسفر عن إصدار أوامر عمل للتعامل مع العناصر التي تحتاج إلى صيانة أو إصلاح. وترد في المرفق 8 عينة من تقرير الفحص والتفتيش/ نماذج الإبلاغ

1.4.2.5 جرد عمليات فحص وتفتيش المباني

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري - 2021

<p>- ينبغي تضمين الأسقف في برنامج الصيانة الوقائية وتفتيشها على أساس منتظم.</p> <p>- مفتاح الحفاظ على أسطح بحالة جيدة هو التخلص من المياه في الوقت المناسب المتجمعة على سطح والبنية التحتية للأسقف.</p> <p>- من دون شك، ينبغي إصلاح جميع التسريبات وعناصر الأسطح التالفة في أقرب وقت ممكن لتجنب حدوث أية أضرار ناجمة عن المياه ونمو العفن.</p>	<p>التسقيف</p> <p>1</p>
<p>ولا بد من اختبار معدات البناء للتأكد من أنها في حالة عمل جيدة، وأنها تفي بمواصفات التصميم والتشغيل. فعلى سبيل المثال، سيتم تسجيل ما يلي (كتابياً وتصويرياً):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي (اسم العلامة التجارية، أرقام الطراز، الأرقام التسلسلية، إلخ) • الكمية وحجم المنتج • الموقع • العمر • الحالة • تعمل كما تم شراؤها/تصميمها؟ • العمل كما يجب؟ • العمل كما هو مطلوب لتلبية احتياجات المستخدمين؟ • تاريخ عمليات الصيانة • متطلبات الصيانة المتخصصة (مثل أنواع الزيت والفلاتر) • دليل على الاحتياجات المستقبلية • الخدمة الموصى بها • العمر الإنتاجي المقدر المتبقي. <p>- ينبغي أن تستوفي قطع الغيار المشتراة بغرض التخزين أحد المعايير التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • أن تحقق عمليات الشراء كبيرة الحجم (الشراء بكميات كبيرة) قيمة توفيرية تتجاوز تكلفة التخزين. • إمكانية الحاجة إلى قطع الغيار في أي وقت لإجراء إصلاحات طارئة. • صعوبة الحصول على هذه الأجزاء أو أن يستغرق تسليمها وقتاً طويلاً. <p>- يتم إجراء الصيانة الوقائية للحد من الأعطال من خلال تحديد المشاكل - أن وجدت - في الوقت المناسب. وهذا يعني الاستبدال الفوري لمكونات البناء المعيبة أو التالفة.</p> <p>- بالنسبة للمعدات، ينبغي تقييم الحالة العامة للأنظمة الميكانيكية. وكثيراً ما يكون تعطل المعدات نتيجة مباشرة لإهلاك الأجزاء التي ينبغي استبدالها على أساس دوري (مثل الفلاتر والأحزمة والحشيات والصمامات).</p> <p>- التكاليف المرتبطة بالخدمة الروتينية للمعدات (من حيث صيانة القطع وضمان كفاءة عملها) تعتبر صغيرة بالمقارنة مع تكلفة التعامل مع حالات الأعطال غير المتوقعة التي سوف تحدث حتماً إذا لم يتم صيانة المعدات بشكل سليم.</p>	<p>المرافق والأنظمة الميكانيكية</p> <p>2</p>

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

وينبغي إجراء سجلات استهلاك الكهرباء والمياه، وتقييم خيارات التخفيض، بما في ذلك الإضاءة، والخدمات الكهربائية المساعدة، وتسخين المياه، والمضخات، وما إلى ذلك بمعدل مرتين سنويًا.	المرافق: ضبط الاستهلاك	3
<ul style="list-style-type: none"> - أولاً ، يجب تقييم الأسلاك الكهربائية المركبة تركيباً خاطئاً والممتدة "المتدلية" خلال المكان بشكل خير منظم ليتم تحديد كل من الغرض من وجودها واستخدامها وحالتها، وبحسب الاقتضاء، ويتم إما نقلها أو إزالتها تمامًا . - ينبغي فحص التوصيلات الكهربائية سنويًا ، والتحقق من عدم وجود تآكل أو انقطاع في الأسلاك وتلف في الألواح الكهربائية ومنافذ المفاتيح والتركيبات. ومن المرجح أن يحتاج المتحف إلى إعادة توصيل للأسلاك على نطاق واسع واستبدال الكابلات والألواح. - وينبغي إجراء فحص سنوي على الوصلات من المزود الرئيسي والممتدة إلى صناديق الصمامات في المباني. 	الكهرباء	4
<ul style="list-style-type: none"> - ينبغي فحص المصابيح الداخلية والخارجية كل ستة أشهر بما في ذلك الوصلات بين صناديق الصمامات والمصابيح وأنظمة الدعم في حالات الطوارئ. - من المفترض أن يتم استبدال المصابيح حال الإبلاغ عن وجود خلل فيها. 	الإضاءة	5
<ul style="list-style-type: none"> - ينبغي فحص حالة الكابلات سنويًا. - ينبغي فحص شبكة تكنولوجيا المعلومات بشكل منتظم. 	الاتصالات السلكية واللاسلكية	6
<ul style="list-style-type: none"> - تشمل صيانة نظام تصريف مياه الأمطار (السرديب، والمصارف، وأحواض التجميع، قنوات الصرف الصحي، أو الخطوط الممتدة تحت الأرض) ويشتمل ذلك على التنظيف على الأقل مرتين في السنة، في تشرين الثاني (نوفمبر) وأبريل (نيسان). - يجب منع سكب أو رمي أو التخلص من أي مواد في الهواء الطلق أو بالقرب من مصارف تصريف مياه الأمطار - وإذا كان ذلك ممكنًا، يجب القيام بتصريف أي شبكات كبت للمياه (مرشّات) في مجاري الصرف الصحي. ويجب إزالة الكلور من المياه التي يتم إختبارها في نظام المرشّات أو إرسالها إلى مجاري الصرف الصحي. - التأكّد من أن مضخات البالوعات والمصارف الأرضية الداخلية تعمل بشكل جيد وأنها تصل إلى مجاري الصرف الصحي (وليس مصارف تصريف مياه الأمطار). 	صيانة مياه الصرف الصحي وتصريف مياه الأمطار	7
<ul style="list-style-type: none"> - تحقق من التمديدات الواصلة من الصمام الرئيسي (صمام التحكم بالضح) إلى الخزانات والصنابير، أيضًا تحقق من عمل الأنابيب والمضخات وشبكات المياه الساخنة. 	إمدادات المياه	8
<ul style="list-style-type: none"> - ينبغي إجراء فحص على التوصيلات الممتدة من أجهزة الكشف إلى اللوحات أو أجهزة الإنذار والمرشّات كل شهرين. - ينبغي إجراء فحص كامل سنويًا لمعدات إطفاء الحرائق. - ينبغي فحص حالة الأنابيب المكشوفة ورؤوس وصمامات المرشّات للتأكد من عدم وجود حالات تسرب، مرتين في السنة على الأقل. - ينبغي فحص طفايات الحريق بشكل أسبوعي بغرض للتأكد من موقعها الصحيح، وفحصها مرة كل ستة أشهر بغرض للتأكد من عدم وجود تلف أو عيوب. - ينبغي تنظيم التدابير الأمنية وخطط الاستجابة للطوارئ كجزء من البرنامج الشامل لعمليات الموقع. 	الاستجابة لحالات الطوارئ والحماية من الحرائق	9

10	أنايبب المياه	- ينبغي تضمين السباكة في برنامج الصيانة الوقائية. أنظمة الرش، مضخات البالوعات، ومصائد البخار، ووصلات التمديد، والمصارف هي أهداف محتملة للصيانة الوقائية. يجب التخلص من المياه الراكدة بأي ثمن لأنها تدمر مواد البناء وتؤدي إلى تكوّن العفن الذي بدوره يؤثر على جودة الهواء في الأماكن المغلقة.
----	---------------	--

4.2.5. المبادئ التوجيهية لأوامر العمل

- لا يقتصر نظام أوامر العمل الفعال على جدولة أو تتبع العمل الجاري فحسب، بل يعمل أيضًا على تحديد ومراقبة وتوقع احتياجات الصيانة المستقبلية. يجب تسجيل جميع أعمال الصيانة على طلبات العمل، والتي توفر بعد ذلك معلومات كمية قيمة.
- يعمل نظام طلبات العمل الأساسي على تسجيل طلبات العمل والإقرار بها، وإسناد المهام إلى الموظفين، والتأكد من إنجاز العمل، وتتبع تكلفة الأجزاء والعمل. ويمكن أن يكون نظام طلبات العمل ببساطة أداة تتبع يدوية ورقية.
- وبمجرد وصول أمر العمل إلى المختص في صيانة المرافق، يتم تعيين رقم مراقبة ويعطى إعطاء العمل درجة من الأولوية. ثم تُسند المهمة إلى موظف صيانة الموقع، أو يتم الاستعانة بمصادر خارجية مناسبة. عند الانتهاء من العمل، يقوم موظفو الموقع بتسجيل جميع الإجراءات والقطع اللازمة لإكمال المهمة. ومن ثم يتم فحص وتقييم العمل من قبل المختص لتحديد ما إذا كانت جودة العمل تفي بالمعايير أو تتجاوزها. وبعد ذلك يتم تقديم أمر العمل إلى مدير خدمات ومرافق الزوار لإغلاق المكان.
- ينبغي تشجيع موظفي الموقع على تحديد المشكلات وإصلاحها قبل الاتصال بطاقم الصيانة أو طلب أمر عمل.
- يتعين متابعة جميع أوامر العمل المفتوحة لضمان إنجازها في الوقت المناسب. ويتعين إبلاغ مدير خدمات ومرافق الزوار بأي أمر عمل دون اتخاذ إجراء لمدة 60 يوما حتى تتم معرفة وتقييم حالة العمل.
- ينبغي الاحتفاظ بالمخطوطات أو الصور الفوتوغرافية المفصلة التي تظهر مواقع الإصلاحات مع سجلات مراجعة حسابات موجودات الموقع/جرد أصول الموقع.

3.5 معايير التشغيل القياسية الخاصة بالتعقيم والتنظيف

1.3.5 الهدف

- توفر معايير التشغيل القياسية هذه تفاصيل إجراءات تنظيف الموقع والتقنيات اللازمة لتوفير خدمات جيدة النوعية لعارض المرافق وظروفها. ويحتاج كل موقع إلى تخصيص مساحة لتخزين معدات التنظيف.
- وقد تم تصميم المعايير كمبدأ توجيهي روتيني للعمل اليومي لجميع طاقم التنظيف. وتركز أنشطة التطهير على المنطقة 2، في حين تنطبق أنشطة التنظيف العامة على جميع المناطق.
- تم تطوير المعايير لتحديد ما يلي:
 - o واجبات ومسؤوليات موظفي التنظيف؛
 - o المستويات المقبولة من الصيانة والنظافة؛
 - o التنظيف المناسب المرتبط بالوظائف والمهام ذات الصلة؛
 - o إجراءات المتابعة لضمان أفضل معايير صيانة وسلامة بجودة ممتازة لجميع المعدات والمرافق.

2.3.5 مؤشرات الممارسات الجيدة

1	مناطق عبور المشاة والمركبات	- الأسطح خالية من النفايات/ القمامة (السجائر، العلب، الأوراق، فضلات الطعام أو المخلفات الأخرى) - توفر الممرات والسلالم أسطحًا للمشاة، خالية من الشقوق المتآكلة أية أنابيب تمديدات مرئية
2	المباني	- بشكل عام تتمتع بمظهر نظيف ومصان جيدًا إلى حد ما - الأسطح (الأبواب والأرضيات والنوافذ والنوافذ والعدادات) نظيفة وخالية من الغبار - هناك نظام للإبلاغ عن أعطال المباني، حيث تجري الإصلاحات في الوقت المناسب
3	المقاعد، اللافتات، الإطارات/ الستاندات، التجهيزات ضوئية	- نظيفة وخالية من أي غبار أو بقع أو فضلات الطيور وغيرها من الأوساخ
4	الحواجز والأسوار والأسيجة	- في حالة جيدة، دون إنقطاع أو فشل - نظيفة، خالية من غبار أو الأوساخ - لا توجد أسلاك شائكة في الموقع
5	حاويات النفايات (قسم مهملات الموقع 6.5)	- أكياس مبطنة جديدة يتم تغييرها عند امتلائها، أو في نهاية كل يوم - أسطح وحواف الحاوية والمناطق المحيطة بها نظيفة
6	النوافذ	- نظيفة بدون علامات أو خدوش

<ul style="list-style-type: none">- مظهر نظيف، هواء نقي، رائحة نظيفة- جميع إجراءات السباكة والتركيبات في حالة جيدة- لا يوجد غبار على الجدران- الأبواب والمقابض نظيفة- الأحواض والعدادات نظيفة- المراحيض والمباول والمناطق المحيطة بها نظيفة- صناديق النفايات فارغة ونظيفة- المرايا مصقولة- يتم تجديد لوازم المراحيض/المرافق- الأرضيات جافة ونظيفة	مرافق دورات المياه	7
--	--------------------	---

3.3.5 المعدات والمنتجات

من أجل ضمان التنظيف بفعالية والوفاء بمعايير التعقيم، يلزم توافر مجموعة محدّدة من المعدّات، على النحو المبين في المرفق رقم 9.

اعتبارات بيئية

وينبغي، حيثما أمكن، إدخال المنتجات والإجراءات البيئية وإدماجها في روتين التطهير اليومي. ويشمل ذلك منتجات التنظيف الطبيعية مثل بيكربونات الصوديوم والخل وعصير الليمون والماء. إن الترتيبات المستقبلية لإرسال القمامة المناسبة إلى مرفق إعادة التدوير تحتاج إلى المزيد من الاستكشاف مع تطور هذه الفرص إقليمياً (القسم المرجعي 5-3-7).

المبادئ التوجيهية لتخزين المعدات والمنتجات

1. يجب توفير رفوف كافية لتخزين جميع المواد بطريقة منظمة ويسهل الوصول إليها.
2. يجب أن يكون الرفوف مصنوعة من مواد غير قابلة للتآكل مثل الفولاذ المقاوم للصدأ.
3. ينبغي وضع علامات واضحة على جميع رفوف التخزين ، وتوسيم كل نوع من الأصناف.
4. يجب أن تكون أرضية غرفة التخزين خالية من العوائق ولا يجوز استخدامها كمنطقة تخزين.
5. يجب أن تبقى غرفة التخزين مغلقة ومفتاح ويتحكم فيها شخص معين مسؤول عن هذه المنطقة.
6. ينبغي تخزين الأصناف الثقيلة والزجاجات الكبيرة بالقرب من الأرض محميّة من الكسر، كما يجب أن تكون جميع الحاويات موسومة بوضوح.
7. ينبغي عدم تخزين المواد الكيميائية على مسافة تزيد عن 1.5 متر من مستوى الأرض.
8. يمكن تخزين أية أقمشة أو كتّان على الرفوف العلوية.
9. يجب الحفاظ على أماكن التخزين نظيفة ومرتبّة في دائماً.

4.3.5 المعايير

1.	الأماكن العامة (الخارجية)
	1.1. تنظيف المقاعد
	اجمع أي قمامة محيطية المقعد.
	انفض الغبار باستخدام منفضة الغبار.
	امسحها بقطعة قماش رطبة إذا لزم الأمر.
	1.2. التقاط القمامة المتخلفة
	التقط أي نفايات متخلفة وضعها في حاوية النفايات (الورق، البلاستيك، العلب، أعقاب السجائر، فضلات الطعام) ؛ منافض سجائر نظيفة.
	1.3. تنظيف اللافتات والعلامات التوجيهية
	انفض الغبار الجاف عن العلامة التوجيهية.
	امسح العلامة أو الملاحظة بقطعة قماش مبللة.
	امسح الهياكل الداعمة.
	قم بإزالة أية قمامة بالقرب من اللافتة.

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

في حالة الكتابة على الجدران/الكتابة على أسطح علامات السيراميك المطبوعة، قم بإزالتها باستخدام قطعة قماش وخفف الطلاء باستخدام الكحول الميثيلي.		
انفض حواجز الأمان باستخدام منفضة الغبار.	1.4. تنظيف حواجز الأمان	
إذا كانت معدنية، قم بمسحه بقطعة قماش مبللة إذا لزم الأمر. إذا كان خشبية، قم بتفريش السطح بمكنسة خشنة أو فرشاة اليد .		
امسح السلالم من الأوساخ السطحية وأي تراكم للحصى أو الحجارة.	1.5. السلالم	
	المباني المعاصرة	
قم بكنس ومسح الأرضيات حسب الاقتضاء.		
انفض الغبار عن العدادات و قم بمسحها.		

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

<p>قم بتفريش ونفض الغبار عن الأثاث (تعتمد العملية على نوعية السطح)</p> <p>قم بنفض الغبار عن الجدران، وتبعاً للسطح النهائي (تشطيب السطح)، قد يتم تنظيف البقع باستخدام الماء والصابون المعتدل (على سبيل المثال، الخرسانة المطلية، ولكن ليس للجدران المطلية بقاعدة الجير)</p> <p>قم بتنظيف النوافذ الزجاجية وأغطيها</p>	<p>2.1. تنظيف نقاط المعلومات / مكاتب التذاكر وغيرها من الأثاث</p>	
<p>التقط أي نفايات متخلفة وضعها في حاوية النفايات (الورق، البلاستيك، العلب، أعقاب السجائر، فضلات الطعام) ؛ منافض سجائر نظيفة.</p>	<p>2.2. إلقاط الأوراق/القمامة المتخلفة</p>	
<p>قم بنفض الغبار الجاف عن العلامة التوجيهية.</p> <p>قم بمسح العلامة أو الملاحظة بقطعة قماش مبللة (لا ينطبق ذلك على لافتات القماش).</p> <p>قم بمسح الهياكل الداعمة.</p>	<p>2.3. تنظيف اللافتات الداخلية (الحائط والجدران المنفصلة)</p>	
<p>إذا كانت مصنوعة من الزجاج أو البلاستيك أو المعدن، امسح المثبت بقطعة قماش مبللة قليلاً ونظفها إذا لزم الأمر.</p>	<p>2.4. تنظيف المصابيح أو أغطية الأبجورات</p>	
<p>انفض حواجز الأمان ودرابزينات بمنفضة الغبار وامسحها بقطعة قماش مبللة.</p>	<p>2.5. تنظيف الدرابزينات وأسيجة أمان</p>	
	<p>مرافق المراحيض</p>	<p>3</p>
<p>ضع إشارة تحذير عند مدخل المراحيض لمنع الاستخدام العام. ابدأ عملية التنظيف من الزاوية الخلفية من المرفق، بعيداً عن المدخل.</p> <p>ارتدِ قفازات مطاطية ثقيلة.</p> <p>اغسل جميع المراحيض والمباول.</p> <p>اجمع القمامة وضعها في سلة المهملات.</p>	<p>3.1. تحضيراً لتنظيف المرافق</p>	
<p>اعمل على خفض الماء بداخل أوعية المراحيض عن طريق ضغط فرشاة التنظيف الخاصة إلى الداخل فيه.</p> <p>اسكب منظف المراحيض في جميع المراحيض.</p> <p>امسح داخل الوعاء بالكامل ، خاصة منطقة أسفل الحافة باستخدام الفرشاة الخاصة.</p> <p>اغسل المراحيض عن طريق ضخ الماء المخصص.</p> <p>رش الخزان والأنابيب والمقعد بمنظف متعدد الأغراض.</p> <p>امسح الخزان والأنابيب والمقعد بقطعة قماش رطبة؛ وقم بالتلميع باستخدام قطعة قماش جافة.</p> <p>رش الخزان والأنابيب والمقعد بمنظف متعدد الأغراض.</p>	<p>3.2. تنظيف المراحيض</p>	

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

قم بمسح الجزء الخارجي من الوعاء بقطعة قماش مبللة متبوعة بقطعة قماش جافة.		
قم بتقديم تقرير على الفور عن أي عطل في المراحيض (على سبيل المثال: لا يوجد ماء في الخزان أو الماء فائض، أو المقعد مكسور وما إلى ذلك) حتى يتمكن قسم الصيانة من الاستجابة على وجه السرعة. ضع لافتة تحذيرية "خارج الخدمة مؤقتًا" إذا لزم الأمر.		
رش منظفًا متعدد الأغراض على الأحواض، ثم اغسلها واشطفها ثم جففها بقطعة قماش.	3.3. تنظيف أحواض الغسل	
استخدم فرشاة خشنة لتنظيف المصارف الفائضة.		
انتبه بشكل خاص لسدادات التصريف وقيعان الأحواض.		
انزع سدادات التصريف، امسحها ونظفها واستبدلها.		
امسح الجزء الخارجي من موزعات الصابون وافتح الأغشية		
صب منظف المراض الخاض في جميع المبال.	3.4. تنظيف المبال	
أمسح داخل المبال بإستعانة بالفرشاة الخاصة.		
اغسل المبال عن طريق ضخ الماء المخصص.		

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري - 2021

<p>قم بتقديم تقرير على الفور عن أي عطل في المبال (على سبيل المثال: لا يوجد ماء في الخزان، أو الماء فائض، وما إلى ذلك) حتى يتمكن قسم الصيانة من الاستجابة على وجه السرعة. ضع لافتة تحذيرية "خارج الخدمة مؤقتاً" إذا لزم الأمر.</p>		
<p>امسح المبولة بقطعة قماش رطبة؛ وقم بالتلميع باستخدام قطعة قماش جافة.</p>		
<p>قم بمسح الجزء الخارجي من المبولة بقطعة قماش مبللة متبوعة بقطعة قماش جافة.</p>		
<p>قم برش المنظف على الجدران حول المراحيض، ثم امسح بمسحة رطبة. انتبه جيداً لتنظيف أي بقع بول موجودة. قم بتلميع جميع الأسطح بقطعة قماش نظيفة وجافة أو بمسحة جافة. قم برش المنظف وامسح الجدران حول المبولة بقطعة قماش مبللة، ثم قم بتلميعها بقطعة قماش جافة.</p>		
<p>استخدم قطعة قماش رطبة نظيفة ووضع منظف سائل متعدد الأغراض في زجاجة رش لتسهيل الاستخدام.</p>		
<p>في حال كانت مطلية بالخرسانة أو الأكريليك اللامع/ شبه اللامع، قم بوضع كمية صغيرة من المنظف على الجدران مباشرة وقم بمسحها على الفور.</p>	3.5. تنظيف وتلميع الجدران	
<p>قم بتلميع الباب بقطعة قماش نظيفة وجافة. لا تسمح للمنظفات أن تجري على الباب أو تجف عليه. بالنسبة للأسطح المعدنية، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تلطيخ السطح بشكل دائم. قم بإزالة المنظف على الفور وقم بتلميع الباب. في حال وجدت آثار لصمات أصابع لا تزال عالقة على السطح، كرر العملية مرة أخرى. قم بإزالة الأوساخ بقطعة قماش مبللة؛ قم بتلميعها بقطعة قماش جافة. لا تستخدم أنواع المنظفات الكاشطة امقابض الأبواب أو غيرها من المعدات الحساسة. لا تستخدم منظف الزجاج البخاخ على إطار الباب إلا إذا كان إطار من الألومنيوم المصقول أو الكروم المصقول.</p>	3.6. تنظيف الأبواب	
<p>قم بتلميع المرآة للحصول على لمعان خالٍ من الخطوط بقطعة قماش خالية من النسالة.</p>	3.7. تنظيف المرايا	
<p>امسح جميع الأسطح بقطعة قماش مبللة. قم بتلميع مجفف الأيدي بقطعة قماش جافة. أعد تعبئة حاملات المناديل الورقية في حال كانت نصف فارغة</p>	3.8. تنظيف وتلميع مجففات الأيدي و / أو حاملات المناديل الورقية	
<p>تحقق من جميع اللاوازم وقم بتجديد الصابون وورق التواليت حسب الضرورة</p>	3.9. أمن جميع وسائل الراحة للزوار	
<p>امسح الأوساخ حتى تصبح الأرضية نظيفة بالكامل.</p>		

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

إلتقط الأوساخ باستخدام مجرود.	3.10. تنظيف الأرضية	
أفرغ الأوساخ من المجرود في كيس القمامة.		
<ul style="list-style-type: none"> - اخلط المنظف والماء في زجاجة رش - املاً دلو الممسحة بماء الشطف التنظيف - رش الأرضية بالمنظف - اغمس الممسحة في دلو الشطف، اعصرها، وامسح محلول التنظيف - إذا كانت إطارات الباب مصنوعة من الخشب، لا تشبع المياه قاعدتها - ابدأ في الجزء الخلفي من المرحاض ، بعيداً عن الباب. - قم بالمسح من اليسار إلى باتجاه اليمين مقسماً المنطقة لثلاثة أقسام، امسح من الداخل باتجاه الباب. - يجب أن يتداخل جميع الأقسام الثلاثة معاً، بحيث تنهي مسح القسم الأول في القسم الثاني. - اسمح لوجود مجرى الهواء ودع الأرض تجف. - أفرغ دلو الممسحة، واشطفه بماء نظيف. - اشطف الممسحة بالماء النظيف وعلقها حتى تجف. 		
<ul style="list-style-type: none"> - تفقّد نتيجة العمل وقم بإزالة الإلآفة التحذير عند الإنتهاء من التنظيف. 	3.11. تحقق مرتين قبل الخروج	
<ul style="list-style-type: none"> - قم بتخزين جميع المعدات واللوازم في المنطقة المخصصة بعيداً عن الأنظار العامة. 		

5.3.5. إجراءات السلامة والإبلاغ في حالات الطوارئ

يعد التشغيل الآمن لمهام الموظفين ورفاهية الزائرين أمرًا بالغ الأهمية بالنسبة للممارسات الجيدة في الموقع . سيشكل التدريب على السلامة جزءًا من كل وحدة من وحدات التدريب ، بغض النظر عن المسؤوليات التفصيلية للموظفين.

على سبيل المثال، في ما يخص موظفي التنظيف، يلخص ما يلي بعض الإجراءات الأساسية.

1.5.3.5. الإجراءات الأساسية

1	المبادئ التوجيهية العامة	لا تركض. ارتد أحذية آمنة بنعال غير معرضة للانزلاق. قم بعرض لافتات التحذير في حالة الأرضيات المبللة أو العمل الجاري. تجنب تمديد الكابلات أو المعدات عبر المداخل ، حيث قد يتعثر شخص ما. قم بالإبلاغ عن أي تلف في الدرايزين أو في أية تركيبات. لا تضع يديك المبللة أبدًا بالقرب من المقابس الكهربائية (خطر التعرض للصعق بالكهرباء). عند الاستعداد لمسح الأرضية، لا تملأ الدلو أكثر من اللازم وتجنب الانسكاب. اغسل وغيّر رؤوس الفرش والمماسح بشكل متكرر. عند المسح أو الكنس، اجعل ظهرك مستقيمًا وعدّل ذقنك - إذا كنت انجنيت للأمام، حافظ على جسمك بأكمله في نفس الزاوية: مؤخرة الساقين والظهر والرأس.
2	استخدام وتخزين مواد التنظيف الكيميائية	قم بتخزين المواد الكيميائية في منطقة جيدة التهوية. لا تدخن أبدًا بالقرب من المواد الكيميائية. لا تصب مواد التنظيف في أوعية غير موسومة وإلا فقد يتم استخدام المحتويات بشكل خاطئ أو غير صحيح. ارتد قفازات مطاطية. اجعل الماء البارد جاهزًا دائمًا في حال تعرض الجلد لأيّة بقع عارضة. لا ينبغي تخزين أية مواد كيميائية في عرضة لضوء الشمس المباشر.
3	رفع الأشياء الثقيلة	قم بتخزين المواد الكيميائية في منطقة جيدة التهوية. ابق ظهرك مستقيمًا وركبتك منحنية، ارفع بساقيك وليس ظهرك. اثن ذقنك ورقبتك لمنع الإجهاد.

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

إستعمل يديك لإحكام قبضتك، وليس الأصابع فقط.	
اثن ذراعيك ومرفقك للحفاظ على توازن جسمك.	

2.5.3.5. الإبلاغ عن الحوادث والطوارئ

ينبغي الإبلاغ عن الحوادث (مثل السقوط أو الحوادث الصحية)، وكذلك الأعطال في الموقع (مثل انفجارات المياه أو انقطاع التيار الكهربائي)، فور حدوثها إلى المدير أو كبير المنسقين، وينبغي تسجيل التفاصيل التالية في التقرير المعد حول الحوادث في الموقع (راجع الملحق 3: النماذج الموحدة لتقديم التقارير):

- اسم مقدّم الطلب مع التوقيع
- التاريخ
- الموقع
- تفاصيل الحالة
- الإجراءات المتخذة
- الأشخاص المبلّغون

2.5.3.5. إجراءات COVID 19

الهدف

- بالنظر إلى مخاطر جائحة كورونا الذي صنفته منظمة الصحة العالمية على وباء عالمي ، فإن الإجراءات الموصى بها إلى ما يلي:
- تعزيز الثقة في مواقع التراث الثقافي المستهدفة بوصفها مواقع آمنة وعلى درجة عالية من الاستعداد.
 - وقد نجم التوجه نحو تفعيل حالة الطوارئ نتيجة انتشار COVID الوباء العالمي الـ 19.
 - حماية زوار الموقع وموظفيه والحفاظ على سلامتهم من خلال طائفة من الإجراءات الإدارية والصحية واللوجستية.
 - توفير وتفعيل مجموعة من الإجراءات التي يسهل تنفيذها لكي توضع كوثيقة مرجعية في متناول الإدارة وجميع الموظفين والسلطات ذات الصلة داخل الموقع عند الحاجة.
 - دعم عمليات الموقع وتمكينه من العمل بأمان.
 - المساعدة في تحديد خطورة الحالة الوبائية في الموقع.

الإجراءات

ينبغي لإدارة الموقع أن تتابع الأمر مع السلطات الرسمية ذات الصلة للحصول على جميع الوثائق المحدثة للإجراءات والتعليمات المتعلقة بالوباء.

بشكل عام، يوصى باتخاذ الإجراءات التالية.

الإدارة	سيتخذ مدير الموقع باستمرار الإجراءات التالية:
	<ul style="list-style-type: none"> - تقييم الحالة وإعلان حالة الطوارئ في الموقع إذا لزم الأمر. - تشكيل فريق الأزمات التابع للجنة المعنية بالأزمات والتنمية والخاصة ب جائحة كورونا 19 (COVID 19) وتعيين منسق، بحيث يُعقد هذا الفريق اجتماعاته طوال فترة حالة الطوارئ الوبائية المعلنة، وتوفير منصة للاتصال على مدار الساعة من خلال (إنشاء مجموعة إتصال على تطبيق الوتساب). - تواصل إدارة الموقع بالتنسيق مع الإدارة العليا في وزارة السياحة والآثار لتوفير تصاريح التنقل اللازمة خلال فترات الإغلاق. - تحديد عدد الموظفين الموجودين في الموقع بناء على القرارات الرسمية الصادرة في هذا الصدد. - تحديد أيام وساعات فتح الموقع للزوار. - تخصيص مكان مؤقت لعزل الحالات المشتبه فيها. - اتخاذ تدابير لتفعيل الدفع الإلكتروني للتمكين من تحصيل رسوم الدخول (إلكترونياً). - إصدار التعميمات اللازمة لجميع العاملين عن طريق الالتزام وإبلاغ إدارة بآية معلومات تتعلق بوجود عدوى داخل أسرهم.
مناطق الزيارة	<ul style="list-style-type: none"> - تحديد المناطق/الأماكن/المرافق والخدمات/الطرق التي ستكون مفتوحة/مغلقة للزيارات. - تحديد الطاقة الاستيعابية التفصيلية لجميع مساحات ومناطق الموقع على أساس معايير التباعد الاجتماعي المعتمدة من الجهات الرسمية، بما في ذلك: <ul style="list-style-type: none"> - المناطق الخارجية - مناطق الزيارة بما في ذلك جميع مرافق الزوار - مرافق موظفي الموقع

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري - 2021

<ul style="list-style-type: none"> - اتخاذ الإجراءات اللازمة لتفعيل التنسيق مسبقاً فيما يتعلق بطلبات المناسبات والزيارات الجماعية التي تم الترتيب لها مسبقاً. - يوصى بالتنسيق مع الإدارة العليا للقيام بزيارة افتراضية للموقع. 		
<ul style="list-style-type: none"> - تعديل وتحديد تشغيل الأنظمة المركزية لتكييف الهواء وفقاً للإرشادات والإجراءات الصادرة عن الجهات الرسمية. - تفعيل منصات الاتصال عن بعد مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين في الموقع. - تطوير وتنفيذ برنامج خاص لفحص موجودات المتحف (إذا كان الموقع يتضمن متحفاً) 	<p>أنظمة التشغيل</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - تنظيم حلقات عمل للتوعية والتدريب للموظفين والتركيز على موظفي الأمن ومرافق الزوار. - تطبيق الوسم المطلوب لضمان التباعد الاجتماعي في مسارات الزيارة ، وحجز التذاكر ، وأماكن الاستقبال ، وخدمات الزوار. - وضع اللوحات الإرشادية اللازمة في الأماكن المناسبة باللغتين العربية والإنجليزية. - بث رسائل التوعية والتوجيه عبر منصات التواصل الاجتماعي والمواقع الإخبارية. 	<p>التوجيه والتوعية</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - توفير مواد ومستلزمات التعقيم المطلوبة o تقديم المعقمات للزوار والموظفين عند المداخل وفي جميع أنحاء مرافق الموقع. o توفير خدمة قياس درجة الحرارة لكل من الموظفين والزوار عند مداخل الموقع. o توفير الأقنعة والقفازات اللازمة لكل من الموظفين والزوار. - إجراء التعقيم دورياً ووفقاً لآخر المستجدات الوبائية من أجل: <ul style="list-style-type: none"> o جميع مرافق الموقع o أماكن تنقل الزوار o جميع المعدات التفاعلية وشاشات اللمس o مكاتب الموظفين - إجراء عمليات تنظيف واسعة النطاق مع التركيز على مناطق الزيارة. 	<p>الحماية - المرافق والخدمات المتعلقة بالزائر</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - تأكد من تحميل وتفعيل تطبيقات السلامة لمن يحمل هاتف ذكي. - قياس درجة حرارة الزائر، وفي حالة اكتشاف حمى يتم إبلاغ الزائر بأنه غير قادر على دخول الموقع ويوصى بمراجعة ذلك مع الجهات الطبية. - إجراء عملية التعقيم المناسبة/الموصى بها للزوار عند مدخل الزوار - نصح الزائر بارتداء قناع الوجه وإذا لم يكن بحوزته، سيتم تزويده به قبل دخول الموقع. - توجيه الزائر من قبل موظفي الإعلام إلى ضرورة الالتزام بالتعليمات الخاصة بالزيارة، بما في ذلك التباعد الاجتماعي وفقاً للعلامات الأرضية التي وضعت لهذا الغرض 	<p>الحماية - الزوار</p>	

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري - 2021

<ul style="list-style-type: none">- تأكد من تحميل وتفعيل تطبيقات السلامة لمن يحمل هاتف ذكي.- قياس درجة حرارة الموظفين، وفي حالة اكتشاف حمى يتم إبلاغ الموظف بأنه غير قادر على دخول الموقع ويوصى بمراجعة ذلك مع الجهات الطبية.	الحماية - العاملين
--	--------------------

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري - 2021

<ul style="list-style-type: none"> - إجراء عملية التعقيم المناسبة/الموصى بها لطاغم العمل عند مدخل الاصل بهم. - نصح الموظفين بارتداء قناع الوجه وإذا لم يكن بحوزته، سيتم تزويده به قبل دخول الموقع. - إسداء النصح للموظفين بضرورة مواصلة متابعة جميع الإجراءات ذات الصلة 	
<ul style="list-style-type: none"> - يتم تبليغ المنسق المسؤول إذا اشتبه في وجود عدوى. - يتم عزل الشخص المشتبه فيه في المخصصة لذلك. - يتواصل المنسق المسؤول مع فريق التحريات الوبائية ويبلغ عن الحالة. - يتم اتباع تعليمات فريق التحري الوبائي بشأن الحالة. - يتم اغلاق الموقع (جزئياً/كلياً) وفقاً لتعليمات فريق التحري الوبائي (تبعاً لحجم الموقع). - يتم إجراء عمليات تطهير مكثفة للموقع بأكمله (تبعاً لحجم الموقع). 	عدوى مشتبه بها

7.3.5. جمع القمامة

1.3.7.5. الهدف والمؤشرات

الهدف والمبادئ التوجيهية العامة

- يعتبر تراكم النفايات بكميات كبيرة من أهم ما يؤثر سلبيًا على الموقع السياحي حيث أنه يدمر الصورة الجمالية للموقع ويعكس انطباعًا سيئًا عنه.
- يعتبر التخلص من النفايات بشكل دوري (روتيني) والمنهج المتبع لهذا الغرض من أهم ما يؤثر على نظافة الموقع وانطباع الزائر والتصورات المتعلقة بالموقع لديه.
- ومن الضروري أن يكفل موظفو الموقع خلو الموقع من الأوساخ والنفايات.
- ينبغي أن لا يكون هناك أي قمامة متناثرة في ممرات الموقع، أو في الأماكن المفتوحة للمشاة، وعلى المعالم الأثرية أو على المقاعد المحيطة وبالقرب منها.
- وسيؤدي اتباع إجراءات التشغيل القياسية هذه **SOP** إلى التقليل إلى حد كبير من التلوث البصري الناتج وتبسيط أعمال إزالة النفايات في البلديات المرتبطة بها.
- تعليمات جمع القمامة تنطبق على المناطق 1 و 2 و 3. في حين تتمثل المسألة الرئيسية للمنطقة 4 في منع احتمال إلقاء القمامة وإيقاد الحرائق المحلية.
- كنشاط أولي لموقع إجراءات التشغيل القياسية، ينبغي ترشيد عدد ومواقع صناديق القمامة ومكبات جمع النفايات فور بدء تنفيذ الإجراءات. يتطلب جزء من هذا تقييم سريع للقمامة المتراكمة، لكل من العناصر والحجم النموذجيين المطلوبين. على سبيل المثال، قد يكون هناك كبير جدًا من صناديق القمامة يفوق الحاجة، أو قد لا تكون الصناديق موزعة بالشكل الصحيح في مختلف الأماكن.
- ينبغي أن توضع صناديق القمامة في الموقع في أماكن استراتيجية بما في ذلك قرب المقاعد والغرف والمداخل.
- خطة إجراءات التشغيل القياسية لفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير عن النفايات الأخرى. ومن المفهوم أن خدمات إعادة تدوير المعادن والزجاج و/أو الورق لم تدخل بعد طور التشغيل الكامل في الأردن، ولذلك فإن تنفيذ هذه الخدمات سيؤجل بالضرورة إلى أن يصبح ممكنًا عملياً في كل موقع على حدة. غير أن الأوعية المستخدمة ينبغي أن تصمّم بحيث يمكن فصل البلاستيك والعلب القابلة لإعادة التدوير. وعندما تكون إعادة التدوير ممكنة، يكون من الضروري لإستعانة بالألوان والعلامات المميزة للتمييز بوضوح بين نوعي النفايات.
- تُميّز أطر صناديق النفايات الخشبية العديد من مواقع التراث الثقافي، بالإضافة لتصميمها البسيط الذي يمتشى مع الجو العام للموقع. ومع ذلك، فإن العديد من هذه الصناديق قديمة وتالفة. الأطر المعدنية المحيطة إما مفقودة أو موضوعة بأحجام لا تتناسب مع الصناديق. بالإضافة لتوفر عدد غير كافٍ من الأكياس البلاستيكية المبطنّة. حالياً إما يتم إجراء اصلاحات واسعة النطاق للعديد من المواقع، أو سيتعين استبدال مخزون الصناديق بالكامل.

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

- تحتوي بعض المواقع على صناديق أسطوانية معدنية مثبتة على أعمدة، وعادة ما تكون هذه الصناديق في حالة غير جيدة، وحجمها صغير. يجب إصلاح هذه الصناديق وغيرها أو إزالتها بشكل كامل. ويوصى بتصميم واحد لكل موقع.

المؤشرات والممارسات الجيدة

1	صناديق المهملات	- في حالة ممتازة وذات مظهر جيّد ونظيف بشكل عام - لا يوجد قمامة متساقطة حول الصناديق - الاكياس موضوعة بشكل جيّد وأحجام مناسبة - يتم ملء نصف أي منافض السجائر بالرمل ويتم تنظيفها بانتظام من أعقاب السجائر
2	جمع القمامة	- نظيفة وغير مرئية مباشرة من الزاوية الرئيسية لقدم الزوّار لكنّها في نفس الوقت قريبة من مخارج الموقع حيث يسهل استخدامها والوصول إليها.
3	الموقع بشكل عام	- لا يوجد نفايات/ قمامة متساقطة حول الصناديق أو متناثرة في الموقع. - لا دليل على نيران موقدة في الأرجاء - لا يوجد أية عراقيل أو أخطار تتعلق بسلامة الزوار وموظفي جمع النفايات. - المركبات المستخدمة في جمع النفايات ذات أحجام صغيرة مناسبة.

2.7.3.5. المعدات

مركبة آليّة: جرّار (تراكتور) ومقطورة صغيرة، أو عربة

وقد يكون من المناسب شراء مركبة صغيرة ولكنها قوية بما يكفي لجمع القمامة ونقلها من الصناديق إلى حاويات القمامة المركزية. هناك إمكانية جيدة لتحصيل سيارة خدمة تعمل بالطاقة الكهربائية.

- يمكن للمركبة الآليّة الصغيرة أن تخدم الموقع للقيام بوظائف متعددة. وبالنسبة لأعمال الحدائق والمناظر الطبيعية ، يمكن أن يتم الاعتماد عليها لإجراء عمليات نقل مناسبة لإمدادات المياه المستخدمة في الحدائق، فضلا عن التربة والنباتات ومواد السماد. ويمكن أن تحل محل الشاحنة الكبيرة في معظم الوظائف الروتينية أو اليومية.
- لا يسمح لغير السائقين المعيّنين بقيادة أي مركبة.
- استخدام الشاحنات الكبيرة لجمع القمامة في الموقع له آثار مادية وبصرية تنعكس سلبيًا على الموقع وبالتالي فهو غير مقبول. بالإضافة لكونها تسهم في عرقلة أنشطة الموقع وتتجاوز بكثير النطاق المطلوب لتنفيذ المهمة.

5.4. إجراءات التشغيل المعياري للفعاليات والمناسبات الخاصة

5.4.1. الفحوى

الأمور الأساسية

- تشمل الفعاليات أو المناسبات الخاصة أحداثاً كالأحتفاليات والحفلات والمهرجانات والمؤتمرات والاجتماعات والعروض والفنون غير التقليدية و الاستخدامات الخاصة الأخرى المنظمة.
- ويتعين التخطيط لأي من هذه المناسبات في مواقع التراث الثقافي بالامتثال للوائح التنظيمية للموقع والمستمدة من قيمه. كما أنه من المفيد جداً تطبيق برنامج لحفظ وإدارة الموقع في حالة إقامة الفعاليات والمناسبات الخاصة. (الفصل 1.3)
- يُعد عقد أي فعالية أو مناسبة خاصّة في موقع من مواقع التراث الثقافي امتيازاً، ولذا فإنّ التقليل من الأضرار والمخاطر وضمان السلامة للجميع تشكل أولوية.
- ومع أن الضرر الواضح الذي يُعزى مباشرة إلى عقد الفعاليات قد يبدو ضئيلاً، إلا أنه يمكن للآثار التراكمية على الموقع أن تسبب أضراراً لا يمكن إصلاحها بمرور الوقت. وعليه فإنّ منع الإضرار بموقع التراث الثقافي دافعٌ رئيسي لضبط المناسبات الخاصّة وتفصيلها، من نوع المناسبة وحتى عدد الحضور، بصراحة.
- ويتطلب تنظيم الفعاليات رقابة إدارية صارمة لضمان الالتزام واتباع الممارسات الجيدة.

الاستخدامات المتوافقة مع الموقع واللوائح التنظيمية

- يلزم وضع لوائح تنظيمية وضوابط واضحة في جميع مراحل تخطيط وتنفيذ المناسبات الخاصة. ويتعين أن يكون لكل موقع من مواقع التراث الثقافي لائحة خاصة بالاستخدامات المسموحة، ولوائح تنظيمية يتم وضعها والإعلان عنها بشكل واضح كجزء من عملية طلب التصريح.
- كما ستصدر خريطة لتقسيم الموقع إلى مناطق، وتبين بدقة نوعية الأنشطة المسموح بعقدتها ومناطق الموقع المسموح بعقدتها فيها.
- يتعين وضع توجيهات لاستخدام الموقع بما يراعي هشاشة مكوناته، وذلك منعاً لوقوع حوادث، والحد من المخاطر التي قد يتعرض لها الأشخاص والممتلكات عموماً.
- ويتعين لمدير الخدمات ومرافق الزوار أن يشرف على وضع التوجيهات التشغيلية لمناطق الاستخدامات الخاصة والمتوافقة، آخذاً بعين الاعتبار الإمكانية الجمالية للموقع على استضافة الأنشطة دون الإضرار بالموارد. كما ينبغي عقد مناقشات مواضيعية تجمع الجهات المسؤولة عن الموقع/ الشركاء لمراجعة الاتفاقيات واللوائح التنظيمية للمناسبات الخاصة.

تصاريح المناسبات الخاصة

- سيطلب من مقدم طلب الحصول على تصريح لإقامة مناسبة خاصة تقديم وثائق عدة، إضافة إلى خريطة للموقع توضح الترتيب المقترح. ويتعين أن تلتزم أي مناسبة خاصة بالمناطق المخصصة لإقامة المناسبات المشابهة في الموقع، وباللوائح التنظيمية الأخرى.
- يتعين التخطيط لأي مناسبة خاصة ستنتم إقامتها في مواقع التراث الثقافي، إضافة إلى الالتزام باللوائح التنظيمية للموقع، والحصول على تصريح لإقامة المناسبات الخاصة من دائرة الآثار العامة أو وزارة السياحة والآثار (وبحسب تبعية الموقع).

طاقم الفعاليات المدرب

- من المهم توفير طاقم إدارة مدرب مهمته الإشراف على جميع المناسبات الخاصة والتأكد من الالتزام والامتثال للوائح الموقع التنظيمية.
- هناك أيضاً حاجة إلى تحديد العلاقات بين الجهات المسؤولة عن الموقع بوضوح، أي تحديد دور دائرة الآثار العامة ودور وزارة السياحة والآثار ودور الشرطة السياحية ودور الكوادر الأمنية على سبيل المثال.
- كما يتعين تخصيص موارد من العاملين للإشراف على المناسبات الخاصة، من تنظيم الموقع والفعالية القائمة، فضلاً عن أعمال التنظيف والترتيب التي تلي الفعالية.

5.4.2. متطلبات الحصول على تصاريح المناسبات الخاصة

من الأهمية بمكان أن يكون الأثر الملموس لاستضافة المناسبات الخاصة ضئيلاً للغاية، خاصة لأنها تُعقد بالقرب من الموارد التاريخية الواهنة وغير المتجددة. ويتطلب منح تصاريح إقامة المناسبات الخاصة التوصل إلى توافق في الآراء بشأن حدود الاستخدام، مع مراجعة شروط التصريح القائم إن اقتضت الضرورة. كما يتعين التدقيق في طلبات الحصول على تصاريح إقامة المناسبات، وتحديد قيود الاستخدام التنظيمية والتشغيلية كما يلي:

1. **نوع الفعالية** - التأكد من توافق الفعالية مع المكانة والدلالات الثقافية للموقع، وضمان منح الاهتمام اللازم لتكسية الموقع. ويتضمن هذا مراجعة دقيقة للمفاهيم الثقافية و/ أو الترفيهية، والاستخدام المتوافق لأي مرفق و/ أو معلم. وسيكون من الجيد والمفيد وضع معايير لتقييم توافق الفعالية.
2. **منطقة الاستخدام المقترحة على مخطط الموقع** - يمكن طلب استخدام المساحات في المنطقة 1 والمنطقة 2 لإقامة أنشطة الفعاليات، ويلزم وجود مخطط دقيق للموقع يوضح مواقع أي إنشاءات مؤقتة أو أكشاك أو مداخل للوصول أو

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

وحدات خدمات الفعاليات. وسيشمل أيضاً مخطط الموقع ، الذي يوضح الالتزام بالمناطق المخصصة فيه وبالشروط المحددة للتنظيم، تخصيص وتوزيع ما يلي:

- الطاولات والكراسي وباقي الأثاث أو المعدات
- الإنشاءات المؤقتة والديكورات
- معدات الفعالية ومعدات الإضاءة الاصطناعية المنفصلة
- أحكام الاصطفاف ومواقعه وأي ترتيبات للنقل
- مرافق المراحيض المؤقتة، كما تقتضي الحاجة
- المداخل والمخارج
- الأماكن المخصصة للاصطفاف
- الاستخدامات الأخرى عند الحاجة.

3. **الرسوم المفروضة** - يتعين وضع لائحة برسوم استخدام الموقع، أو تحديثها، وقد تعتمد الرسوم على الوقت المخصص لاستخدام الموقع وعدد الحضور (مثلاً الشريحة الأولى من 3-59 شخصاً، والشريحة الثانية من 60-150 شخصاً وهكذا)، على أن تشمل رسوم تأمين مُستردة مناسبة، بحسب حالة الموقع بعد انتهاء المناسبة. كما تشمل لائحة الرسوم الأتعاب الإدارية والإشرافية. وسيمنص العقد بطبيعة الحال على فرض مبالغ إضافية بدل الأضرار في حال حدوثها.

4. **التأمين وإخلاء المسؤولية** - يتعين أن يخلي الاتفاق التعاقدية مسؤولية ممثلي دائرة الآثار العامة وأي جهة مسؤولة عن الموقع/ كادر الوزارة من أي مطالبات أو تبعات قانونية ناشئة عن الإصابات الناتجة عن إقامة الفعاليات، بما في ذلك الإصابات الناشئة عن خدمات الطعام المقدمة. ويكون حامل التصريح مسؤولاً أيضاً عن شراء عقد تأمين المسؤولية ضد الغير للجهات وللكوادر، بما يخلي مسؤولية دائرة الآثار العامة، أو الجهات الأخرى المسؤولة عن الموقع اتجاه أي تبعات. توضح النقاط 5 و6 و7 أدناه هذا بالتفصيل.

5. **أمن الموقع** - يكون حامل التصريح مسؤولاً عن أمن الموقع طوال مدة العقد والتواجد في الموقع. ومن إجراءات الحماية المناسبة للتطبيق التعاقد مع شركات أمنية لضمان سلامة الحضور، ومنع حدوث تعطلات خارجية. وليس من المتوقع أن تقدم الشرطة السياحية خدماتها أثناء إقامة المناسبات الخاصة.

6. **الإسعافات الأولية والاستجابة للحوادث** - وهي مسؤولية حامل التصريح بشكل رئيسي، على أن تُطبق بحسب قواعد وأنظمة الدفاع المدني المُتبعة في الأردن. ولا تكون إدارة الموقع مسؤولة عن أي حوادث أو إصابات تنشأ أثناء الاستخدام المؤجر للموقع.

7. **التقليل من المخاطر والاستجابة في حالات الطوارئ** - يلزم اتخاذ إجراءات حازمة للتقليل من المخاطر، وستشمل هذه الإجراءات ضوابط لإقامة الفعاليات، وتوزيع الحضور وما إلى ذلك. فيتعين الاتفاق على تعليمات واضحة لمنع الحرائق والتصدي لها، فضلاً عن الإجراءات الأخرى للاستجابة للأخطار، مع جميع الجهات المسؤولة. بالرغم من أن كوادر دائرة الآثار العامة ستلتقى تدريباً على السلامة، ولكن هذا التدريب لن يتيح سوى استجابة محدودة في هذه المسألة.

8. **الحد الأقصى لعدد الأشخاص المسموح بتواجدهم أثناء الفعالية** - يتعين مراجعة وتحديد العدد الأقصى للحضور. ويختلف العدد باختلاف أشكال الاستخدام. كما يتم تنظيم وتوجيه وصول المشاة إلى منطقة الفعالية عن طريق الحبال أو الحواجز أو المعدات الأخرى (المؤقتة) التي تدل بوضوح على مسارات الحركة المطلوبة.

9. **تنظيم مرور السير والاصطفاف** - يتعين مراجعة ترتيبات المرور المنظم وتجهيزات الاصطفاف في الفعاليات، وقد تختلف هذه الترتيبات والتجهيزات باختلاف الحجم المتوقع للفعالية.

10. **الإنشاءات أو الأكشاك المؤقتة** - يتعين مراجعة مواقعها الموافقة عليها وطرق تركيبها، بحيث يمكن إزالتها كلياً، دون ترك أي أثر لوجودها. ولذا يُشترط عدم السماح بالحفر أو التقيب أو أي إجراء آخر يحدث أثراً لا يُمكن العودة عنه.

11. **طلب خدمة الطعام** - يجب ضمان الامتثال والالتزام بتقديم خدمة الطعام في الأماكن المخصصة بحسب "خريطة تقسيم الموقع للمناسبات الخاصة". ويمنع منعاً باتاً وجود نيران أو طهي الطعام فوق النار في "الموقع المفتوح" (إذا كان هناك مطاعم موجودة، فإنها لا تُعد جزءاً من مناطق الموقع المفتوح). وعلى نفس الغرار، لا يسمح باستخدام أو عرض أو تخزين حاويات الأغذية أو المعدات المتعلقة بها.
12. **مرافق الصرف الصحي - المراحيض المتنقلة والقمامة** - سيشتراط التصريح وجود عدد كافٍ من المراحيض المؤقتة وحاويات القمامة تناسب عدد الحضور المتوقع. كما ستكون مرافق المراحيض الدائمة الموجودة في الموقع وبقراب المنطقة المقترحة للفعالية متاحة للاستخدام، وعليه سُنْدرج في حساب القدرات. ويلزم أن يوفر حامل التصريح حاويات القمامة، حسب ما يحدده مدير الخدمات ومرافق الزوار. ومع أنّ العدد المتواضع لحاويات القمامة الموجودة في الموقع لن تستوعب الزيادة في أعداد الزوار، فإنّ العدد الفعلي لحاويات القمامة الموزعة ستعتمد على نوع الفعالية. فتتطلب الفعاليات التي تستضيف أكثر من 200 شخص حساباتٍ خاصةً للمرافق المؤقتة.
13. **المعدات الصوتية** - يتمّ تحديد الحد الأعلى من الضوضاء الصوتية المسموح بها ومراقبة الالتزام أثناء الفعالية، بحسب الخبرات السابقة والمستويات المقبولة من الضوضاء، بالنظر إلى الموارد الأثرية والحضور والمسكن المجاورة. أمّا التجاوزات، فيجب إيقافها ومنعها بشكلٍ فوريّ (خفض الأصوات). فمن المهمّة الإدراك بأنّ الضوضاء قد تمثل الأثر الصوتي أو حتّى الاهتزازات الناتجة عن الصوت. إذ أنّه من الممكن للضوضاء أن تمتلك أثراً مُسرّعاً لتدهور حالة المواد، بل قد تؤدي إلى حدوث تشققات أو طمس سمات الآثار، وبحسب حالتها.
14. **الإضاءة المؤقتة** - يتعين وجود إضاءة مؤقتة تسمح بالعبور الآمن للمشاة من مناطق الاصطفاف المخصصة إلى مكان الفعالية، في حالة إقامة الفعاليات المسائية. وينبغي تركيب الكابلات والتمديدات ومعدات الإضاءة المرتبطة بها بشكل آمن ودون أن تشكل خطر السقوط العرضي أو التعطل أو أي خطرٍ عامٍ ينتج عنه ضرر أو إصابة. وتخضع مقترحات إضاءة الفعالية لموافقة إدارة الموقع، بما فيها الإضاءة المنفصلة الخاصة بالمسارح والإضاءة الغامرة وإضاءة الشموع، على ألا تتجاوز مستويات إنارة الموقع الموجودة 30 لكس، مع استثناءات لمتطلبات المراحل المتقطعة تسمح بإنارة حتى 100 لكس. ويجب تمديد جميع القنوات الكهربائية بعناية وتغطيتها للتقليل من الخطر الواضح المتمثل بالتعثر أو السقوط إلى أقصى درجة. أما في حالة استخدام الشموع، بما فيها تلك الموجودة في أكياس ورقية، فيجب أن توضع صوانٍ تحتملها لتجنب الضرر الذي قد يسببه الشمع للأرضية.
15. **مواصفات ومواقع الاحتياجات الخاصة الأخرى** - يشمل هذا مولد الكهرباء والمراحيض المتنقلة وما يتعلّق بها من غرف، وتخفيف الضوضاء والخصوصية وغيرها. ويتعين وضع أي معدات تعمل على الغاز أو غيره من السوائل في أماكن وفقاً لشروط التصريح المتفق عليها، وأن تُزوّد بمعدات لمنع التسريب والسيطرة عليه (مستودعات لحبس السوائل وفوط الامتصاص ومواد تنظيف للطوارئ (مجموعة معدات التعامل مع التسريبات)).
16. **الجدول الزمني للحجوزات** - أي استعراض المدة المقترحة للفعالية، المحدد موعد انتهائها عادةً بحلول الساعة 12 منتصف الليل، مع تنظيف الموقع بشكلٍ كامل/ إخلاؤه بحلول الساعة 8 صباحاً. ويتعين إيلاء الاعتبار الكافي للتجربة السياحية للموقع، بما في ذلك احتمالية الحد من الوصول إليه والتداخل البصري والسلامة، عند تحديد الجدول الزمني للفعاليات.
17. **منسق الفعاليات** - يسمّى حامل التصريح مندوبه الذي يكون مسؤولاً عن الفعالية في الموقع والأمور اللوجستية، بما فيها الإسعافات الأولية والاستجابة في حالة الطوارئ بحسب قواعد وأنظمة الدفاع المدني في الأردن.
18. **إلغاء الفعالية** - تنصّ شروط استخدام الموقع على أنه يجوز لمدير الموقع أن يلغي فعاليةً ما لظروفٍ قاهرةٍ تشكل تهديداً محتملاً للسلامة العامة، أو تُعرض موارد الموقع للخطر. على أن يُبلّغ صاحب التصريح في أقرب وقت ممكنٍ فعلياً عن الاضطرابٍ للإلغاء. وقد تشمل الظروف القاهرة (على سبيل المثال لا الحصر): الأحوال الجوية والكوارث الطبيعية والحالات التي يتعرض فيها الأمن الوطني للخطر.

19. التوجيهات الإدارية

- على دائرة الآثار العامة/ وزارة السياحة والآثار أن توضح وتطبق بصراحة ما يلي:
 - أوقات الفعاليات - بما فيها التحضيرات والإعدادات، والمدة الفعلية لإقامة الفعالية وإخلاء الموقع.
 - مسارات وصول مركبات الخدمات والوقت المقرّر - وتشمل مثلاً خدمات الإضاءة والصوت والطعام وغيرها.
 - مسارات الدخول والخروج الطارئة للمركبات والمشاة - يتعين تحديد مسارات خاصة، ويجب أن تبقى سالكة دائماً.
 - معدات الفعالية - يتحمل حامل التصريح مسؤولية توفير المعدات وتغطية تكلفتها، وتشمل الطاولات والكراسي والخيم والمراحيض المتنقلة وجميع الخدمات.
- ينبغي منح الموافقة على جميع طلبات تصاريح إقامة الفعاليات أو رفضها في مدة أقصاها أسبوعان قبل تاريخ الفعالية المقترح.
- يوصى عموماً، وبناءً على تقدير دائرة الآثار العامة ووزارة السياحة والآثار، بالسماح بإقامة الفعاليات في مساحات محددة في المنطقة 1 والمنطقة 2. لا تكون المنطقتان 3 و 4 مناسبتين عادةً لإقامة الفعاليات بحسب تعليمات المناطق التي تضعها إدارة الموقع.
- لا يجب أن يُسمح بإطلاق الألعاب النارية في مواقع التراث الثقافي. فهي لا تتوافق مع الموقع، إذ قد ينجم عنها الضوضاء والاهتزازات وخطر اندلاع الحرائق وحرق الحجارة الأثرية أو المواد الأخرى.

يورد المرفق 10 مثالاً بسيطاً على طلب الحصول على تصريح لإقامة فعالية: نموذج طلب وتصريح إقامة فعالية.

5.4.2. إجراءات التشغيل

5.4.2.1. الإشراف على الموقع

- من الطبيعي أن يضع استخدام مواقع التراث الثقافي في فعاليات ومناسبات خاصة عبء غير عادي على إدارة الموقع وموظفي دائرة الآثار العامة.
- لذا فإنه من الضروري وضع خطة لساعات العمل الإضافية، وللКАДر الضروري والبدلات المالية الأساسية.
- ينبغي أن تستخدم كوادر دائرة الآثار العامة أو الجهات الأخرى المسؤولة عن الموقع كادراً إدارياً يُطبق الممارسات المهنية، ومدرباً على الإشراف المسؤول على جميع المناسبات الخاصة، مما يكفل الاتساق والالتزام باللوائح التنظيمية للموقع.
- ينبغي أن يتضمّن التدريب المتخصص في مجال لوجستيات الفعاليات وتشغيلها الإسعافات الأولية وإجراءات الاستجابة في حالات الطوارئ والسيطرة على الحشود وخدمات المعلومات والتعريف باللوائح التنظيمية وما يتصل بها من إدارة التجاوزات.
- يجب أن يُعطى الموظفون المعنيون تعليماتٍ ومسؤوليات مفصلة مكتوبة لإقامة أيّ فعالية.
- يعتمد عدد كوادر التنسيق والمراقبة على حجم الفعالية.

المسؤوليات الرئيسية لكوادر الموقع

تتضمن المسؤوليات الرئيسية لكوادر الموقع التعريف بموقع إقامة الفعالية والإشراف والتيسير وتقييم الحالات على النحو التالي:

1	اجتماعات التعريف بالموقع	- يمكن لحاملي التصاريح، أو من ينوي التقدم للحصول على تصريح عند الطلب، زيارة الموقع قبل الفعالية بوقت كافٍ للاطلاع عليه وعلى حالته ومرافقه، وعلى اللوائح التنظيمية بالتفصيل وعلى الترتيب المقترح للموقع، مع استعراض المناطق المفتوحة والاستخدامات المسموحة.
---	--------------------------	--

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

	<ul style="list-style-type: none"> - يُرَجَّح حضور مسؤولين آخرين من جهات أخرى، كالشرطة السياحية، لتعزيز أمن الموقع، وبحسب تقدير الإدارة. ويفضَّل تحديد الحاجة إلى وجود جهاتٍ إضافية خلال جلسة التعريف بالموقع. - يُفْتَتَح "سجلّ الفعاليات" بالرقم المرجعيّ والطلب الأصلي. يُحفظ هذا السجل الذي يشكل جزءاً من الأرشيف الإداري للفعاليات، ويشمل جميع الأحكام والشروط الخاصة، إضافةً إلى التقارير والملاحظات الصادرة عن كوادِر الموقع أثناء فترة التأجير. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> - تنسيق اطلاق وإشراف حامل التصريح على الأعمال التحضيرية والترتيبات التي تسبق الفعالية. - يقوم مدير الخدمات ومرافق الزوار مع حامل التصريح باستعراض قائمة مرجعية تتعلق بالموقع والتوقيع عليها. 	لمحة عامة عن ترتيب الموقع والمشاوره
3	<ul style="list-style-type: none"> - التنسيق مع فريق المراقبة المتواجد في الموقع لضمان الامتثال للاتفاق الذي يحكم إقامة الفعالية، بما في ذلك الاستخدام وعدد الأشخاص الحاضرين والمدة الزمنية والالتزام البيئي (الهواء والصوت وحماية الموارد الثقافية والطبيعية). - تأكد مدير الخدمات ومرافق الزوار من تعبئة النماذج من قبل الزوار لتضمينها في السجلات المركزية. 	تنظيم الفعالية
4	<ul style="list-style-type: none"> - تنسيق اطلاق وإشراف حامل التصريح على أعمال التنظيف والإخلاء التي تلي الفعالية. - تقييم شامل فوري، أو في اليوم التالي، من قبل دائرة الآثار العامة لحالة الموقع بعد إقامة الفعالية ومدى إتمام عمليات التنظيف والإخلاء، أو توثيق التقييم السريع والتحديد الكمي للأضرار على الموارد، في حالة وجود آثار سلبية. - يُحفظ السجل الإداري لتسهيل الرجوع إليه لاحقاً. 	تقييم حالة الموقع وإخلاءه

5.4.2.2. المخصصات الأساسية لاستخدام الموقع

يتعين على إدارة الموقع في دائرة الآثار العامة أن توفر ما يلي كجزء من البنية التحتية للموقع، وذلك ليتم الترويج لمناطق الموقع بصورة علنية ومهنية كأماكن لعقد المناسبات الخاصة.

- استخدام نظام اتصالات موثوق لتمكين التواصل الفوري بين الموظفين المسؤولين ووحدات الاستجابة في حالات الطوارئ، من أجل السيطرة على الحرائق وتقديم العناية الطبية وما إلى ذلك. إذ أنّ شبكة الهاتف الخليوي قد لا تكون كافية للاعتماد عليها للتواصل في الموقع.
- توفير معدات مكافحة الحرائق في حالات الطوارئ بما في ذلك بطانيات الحريق وأجهزة إطفاء الحرائق وخرائط الإطفاء وما إلى ذلك.
- خطة استجابة واضحة لحالات الطوارئ، تدرّكها جميع الأطراف المشاركة في تنظيم الفعالية و/أو الجهات المسؤولة عن التدابير المتعلقة بالمخاطر والأمن.
- توفير مرافق محطة الإسعافات الأولية (بما فيها جهاز الصعق لإزالة الرجفان).

5.4.2.3. إنتاج الأفلام الاحترافية

- يُطلب أحياناً استخدام مواقع التراث الثقافي لإنتاج الأفلام والتصوير الفوتوغرافي.
- ينبغي أن تخضع السياسات الخاصة بهذه الاستخدامات للمناقشة، وأن تُحدّد في أقرب وقت ممكن عملياً، بالتعاون مع الجهات المسؤولة عن الموقع والهيئة الملكية الأردنية للأفلام (الجهة المُصدرة لتصاريح هذه الأنشطة).

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

- وعلى غرار المناسبات الخاصة، يمكن لحاملي التصاريح، أو من ينوي التقدم للحصول على تصريح عند الطلب، زيارة الموقع قبل الفعالية بوقت كافٍ للاطلاع عليه وعلى حالته ومرافقه، وعلى اللوائح التنظيمية بالتفصيل وعلى الترتيب المقترح للموقع، مع استعراض المناطق المفتوحة والاستخدامات المسموحة.

5.5 إجراءات التشغيل المعياري لعقود الامتياز

5.5.1 الفحوى

- تنشأ عقود الامتياز لتوفير الخدمات التي تقدمها مصادر خارجية، أو التي لا تقدمها دائرة الآثار العامة أو وزارة السياحة والآثار بشكل مباشر.
- مشغل الامتياز هو صاحب حق الامتياز. وصاحب حق الامتياز ينبغي أن يكون الشركة المسؤولة مباشرة والمتعاقد معها قانونياً.
- ومن المهم أن تضع دائرة الآثار العامة (أو وزارة السياحة والآثار) أحكاماً واضحة ومُلزمة لعقد الامتياز.
- إذ يتعين وضع أحكام لعقد الامتياز بحيث تنص بوضوح على معايير وإجراءات التشغيل. كما يجب تفصيل العقوبات المفروضة على المخالفات في بنود العقد. فيمكن العقد المفصل إدارة الموقع من التحكم في التشغيل المعياري لامتياز الموقع.
- ويفرض المنطق ضرورة تنظيم حقوق الامتياز لضمان الامتثال واتباع الممارسات التي يُملئها العقد.

5.5.2 الشروط العامة لاستخدام الموقع

- وجود عقد امتياز يحكم أنشطة البيع في المواقع. ومن الخطوات الأولى الهامة وضع مفاهيم الممارسات الفضلى، والنظر بصورة ممنهجة في ما ينبغي ألا يفعله الامتياز في الموقع.
- بحسب إجراءات التشغيل المعياري، وتبعاً لانطباقها على نوع الخدمة المقدمة، ينص عقد الامتياز على ما يلي:
 - المنطقة الفعلية المُدرجة في عقد الامتياز، والحدود المفروضة على الأثر الخارجي
 - ساعات التشغيل
 - الخدمات و/ أو المنتجات المقدمة، وضوابط التسعير
 - المعايير الصحية المفروضة، بما فيها المفروضة على العاملين والمعدات والمواد الاستهلاكية
 - الأنشطة غير المسموح بها في فئة الخدمات
 - معايير التصميم للوحات التعريفية
 - حظر وجود أي لوحات تشير إلى منتجات تجارية
 - معايير تصميم الدكاكين أو الأكشاك وتأثيرها، أو اشتراط الحصول على موافقة مسبقة على تصميمها
 - الحد الأقصى لعدد المقاعد أو سعة المساحات، حسب المُقتضى
 - المعدات والمواد غير المسموح بها
 - معايير عرض أي منتج
 - المناطق المخصصة لتخزين المواد
 - الترتيبات المتعلقة بإمدادات الماء والكهرباء ودخول عربات التوصيل والخدمات الأخرى المطلوبة
 - استخدام المراحيض أو غيرها من مرافق الموقع من قبل الموظفين أو الزبائن والوصول إليها
 - أي مسؤوليات أو خدمات تقدمها الجهات الحكومية
 - الحد الأقصى و/أو الأدنى لعدد الموظفين
 - السياسات التي تحكم مستويات الصوت أو الضوضاء/ الموسيقى.
- يوصى بتشجيع بيع المنتجات المصنوعة محلياً في حالة منح امتيازات البيع بالتجزئة. إذ يساهم زيادة الطلب من خلال بيع السلع المحلية في التنمية الاقتصادية للمجتمعات المحلية والإقليمية.

5.5.3 معايير التقديم

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

- ينبغي وضع معايير للتصميم تساهم في إيجاد اتساق بصريّ وانسجامٍ في العرض وتعريف الحدود الفضائية.
- تدل التجارب السابقة حول الموقع على أن الأنشطة غير المنظمة يمكن أن تؤدي بسهولة إلى ظروف خطيرة وفوضوية، بوجود الإضافات المؤقتة، مثل تمديد الأسلاك في أماكن المرور، والخطاطيف والمظلات المنخفضة والأعمدة وغيرها من التجهيزات.

6. إجراءات تطوير الموقع والتوصيات للمواقع المختارة

كما هو موضح في الفصل 1 من هذا الدليل، فقد طُوّر ليكون وثيقة مرجعية لتطبيق إجراءات التشغيل المعياري في مواقع التراث الثقافي ومتابعتها. وقد وُضع هذا العمل كمخطّط نموذجي ينطبق على مجموعة كبيرة من مواقع التراث الثقافي في الأردن. وتطبيقه يحتاج إلى:-

- قائمة بالمواقع تورّد جميع مواقع التراث الثقافي المشمولة.
- وثيقة محددة حول كل موقع مشمول، تبيّن أهمية الموقع وخطط العمل المطلوبة.

يتعين قراءة دليل الموقع الخاص وتطبيقه بالاقتران مع هذا الدليل (دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري).

قائمة مبدئية بمواقع التراث الثقافي

- جرش
- قلعة عجلون
- أم قيس
- جبل القلعة في عمّان
- طبقة فحل
- أم الجمال
- قلعة الكرك
- قلعة الشوبك
- قصر عمرة
- قصر الحلابات
- قصر الحراة
- أم الرصاص
- مادبا (مواقع محدّدة)
- العقبة (القلعة وقصر الشريف)

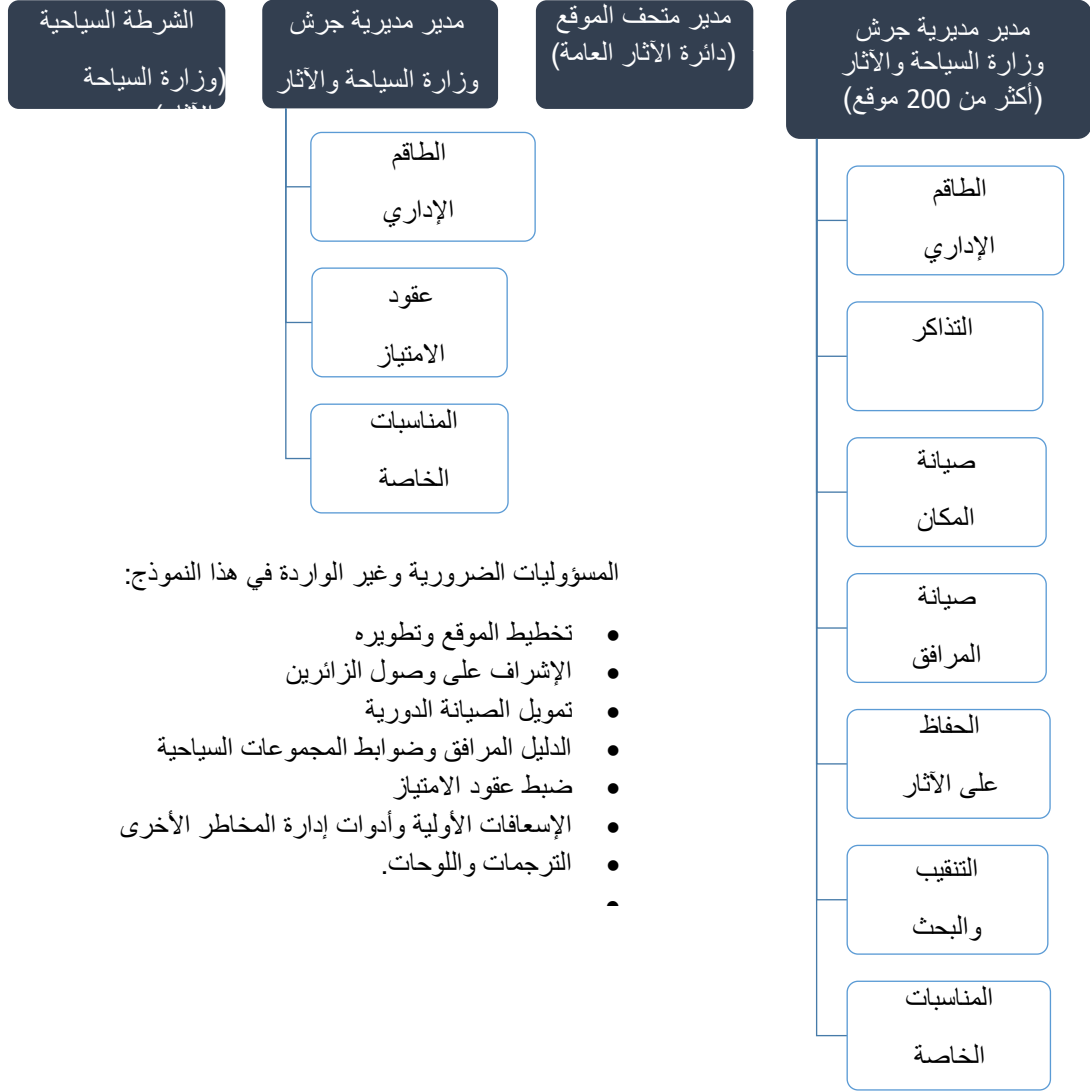
الملاحق

1. الهيكل الإداري لموقع جرش الأثري
2. نموذج وصف وظيفي
3. مدونة قواعد السلوك
4. إجراءات التشغيل المعياري لتقسيم موقع جبل القلعة إلى مناطق
5. المحافظة على النسيج التاريخي
6. التخميم
7. أدوات البستنة
8. نماذج الإبلاغ
9. معدات ومنتجات التعقيم والتنظيف
10. نموذج طلب وتصريح إقامة فعالية.

الملحق 1 الهيكل الإداري لموقع جرش الأثري

نموذج مجرّد لتنظيم موقع جرش الأثري في 2019
يحدّد النموذج من التعاون والإدارة الفاعلة لدى الجهات المسؤولة أو الأدوار

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري - 2021



الملحق 2
نموذج وصف وظيفي

الملحق 3

نموذج لدونة قواعد السلوك

يبقى كادر صيانة الموقع، وبحسب موضعه، إما على تواصل دائم أو متباعد مع زواره. فمن المرجح أن يلاحظ السياح وجودهم وسلوكهم وحماسهم أثناء أداء العمل. ومن المهم ضمان تطبيق معايير عالية للظهور وحسن السلوك في الموقع. وفيما يلي أمثلة على هذه المعايير لاطلاع الإدارة.

قواعد الزي المقترحة لعمال النظافة

1. قميص بولو باللون البني الفاتح (البيج) وبنطال للرجال، أو تنورة للنساء (إن فضلت النساء ذلك) للزي الصيفي
2. إضافة سترة ثقيلة باللون البني الفاتح (البيج) للزي الشتوي
3. تطريز شعار موقع جرش الأثري على ظهر القميص/السترة
4. حذاء مريح ومتين وأنيق باللون البني الغامق
5. شارة اسم متماشياً مع لون الزي، مكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية
6. يمكن ارتداء قبعة أو غطاء رأسٍ واقٍ متناسب مع الزي.

قواعد الزي المقترحة لعمال البستنة

1. قميص بولو باللون الأخضر الفاتح وبنطال للرجال، أو تنورة للنساء (إن فضلت النساء ذلك) للزي الصيفي
2. إضافة سترة ثقيلة باللون الأخضر الفاتح للزي الشتوي
3. تطريز شعار موقع جرش الأثري على ظهر القميص/السترة
4. جزمة مريحة ومتينة وأنيقة
5. شارة اسم متماشياً مع لون الزي، مكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية
6. يمكن ارتداء قبعة أو غطاء رأسٍ واقٍ متناسب مع الزي.

استخدامات وتوصيلات الزي المقترحة

1. يتعين على جميع الموظفين ارتداء زيهم الرسمي أثناء الخدمة
2. يتعين توفير خدمة الغسيل لزي الموظفين الرسمي
3. يتعين أن يكون لدى كل موظف زيين رسميين للتبديل بينهما
4. يُعطى عمال النظافة زياً نظيفاً عند إرسال الزي المتسخ إلى المغسلة
5. يتعين أن يبذل الموظفون زيهم الرسمي كلما اتسخ، أو كل يومين على الأقل.

سلوك الموظفين

1. ابتسم وتعامل بلطف
2. كن متنبهاً لتأدية المهام المطلوبة منك
3. حافظ على وضعية وقوف جيدة
4. استجب للزوار إن خاطبوك بالنظر إليهم مباشرة أثناء الرد عليهم
5. بادر بالترحيب بالسياح إن وقف أحدهم على بعد 2 متر منك أو أقل قائلاً "صباح الخير" إذا كان الوقت قبل الظهر، أو "يوم سعيد" إذا كان الوقت بين 12 ظهراً و5 مساءً، أو "مساء الخير" إذا كان الوقت قد تجاوز 5 مساءً. بادر بالترحيب بجميع السياح العرب قائلاً "أهلاً وسهلاً"
6. تُجرى النقاشات المتعلقة بالعمل بصورة مهنية وبصوتٍ منخفض في جميع الأوقات
7. لا يُسمح بالجدال أو الصراخ أو مضغ العلكة أو الأكل أو التدخين أثناء العمل.

النظافة الشخصية والعناية بالهندام

1. يجب استخدام مزيل العرق بصورة يومية
2. يجب أن تكون الأظافر مقصوفة في جميع الأوقات
3. يجب تنظيف الأسنان بانتظام وقبل بدء العمل
4. يجب غسل الشعر بانتظام وإبقائه قصيراً.

الملحق 4

إجراءات التشغيل المعياري لتقسيم موقع جبل القلعة إلى مناطق

(مفتاح المخطط

منطقة مقواة: درجة عالية من الظهور للموقع، صيانة مستمرة، انخفاض مخاطر السلامة العامة.

منطقة مرافق: تعقيم مستمر للمرافق العامة، أعمال بستنة يومية، استخدام مكثف.

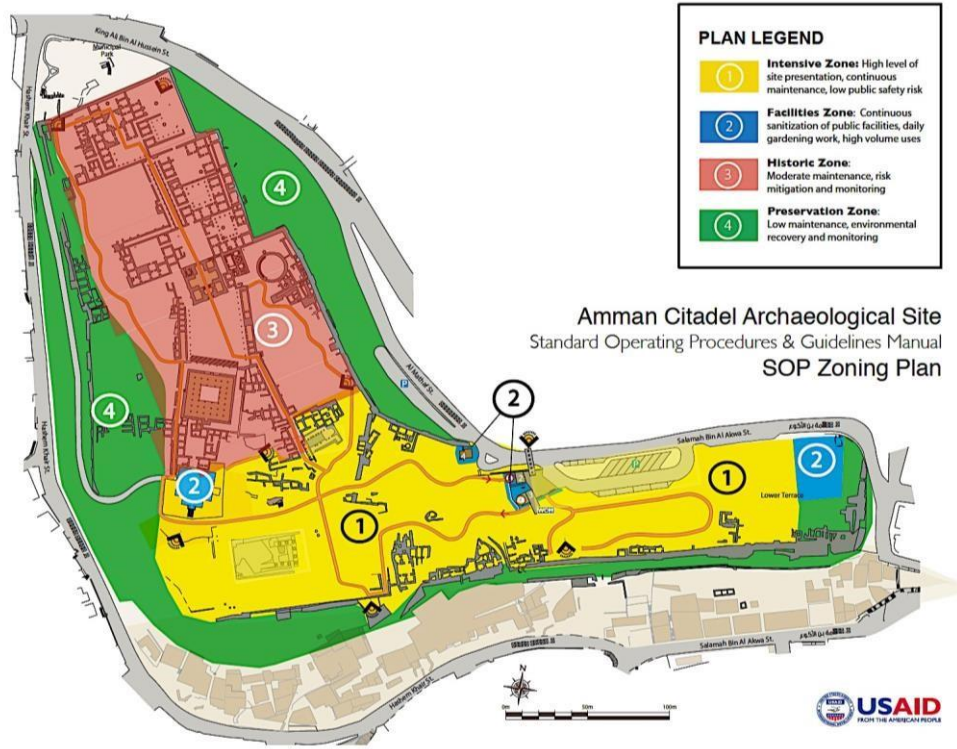
منطقة تاريخية: صيانة متوسطة، مراقبة وتخفيف المخاطر.

منطقة محمية: صيانة منخفضة، مراقبة واستصلاح بيئي.

موقع جبل القلعة الأثري في عمان

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري

مخطط التقسيم إلى مناطق.)



الملحق 5

المحافظة على النسيج التاريخي

تُعدّ مواقع التراث الثقافي أماكن فريدة ذات أهمية ثقافية عالية. ولذا تشكل المحافظة على النسيج التاريخي تحدياً كبيراً. فالمعالم في هذه المواقع هي تذكارات أثرية وتاريخية تتطلب تخطيطاً دقيقاً قبل حصول أي تدخل. وينبغي أن يكون أخصائيو حفظ الآثار مسؤولون عن المحافظة على النسيج التاريخي في جميع الحالات. بالنظر إلى هذا الشرط المتخصص والاستخدام العام المتوخى لدليل إجراءات التشغيل المعياري، فإنه لا يتم تقديم توجيهات إرشادية للعناية بالآثار والمعالم. ومع ذلك، نورد طيه موجزاً للاعتبارات الرئيسية والهامة للمحافظة على الآثار.

1. تتطلب جميع مواقع التراث الثقافي تطوير وتبني خطة لحفظ وإدارة الموقع. وهناك توجيهات ثابتة لإعداد هذه الوثائق، ودراسة الوثائق المُسبقة المُماثلة في مواقع التراث في الأردن، بما فيها جبل القلعة وقصر عمرة. يمكن الإشارة هنا أيضاً إلى توجيهات خطط حفظ المواقع على الرابط:

<https://australia.icomos.org/publications/the-conservationplan>

2. يتعين أن تضع خطة حفظ وإدارة الموقع بروتوكولات صيانة النسيج التاريخي بوضوح.

3. ينبغي الحفاظ على الأسطح الحجرية جميعها خالية من الأعشاب الضارة ونمو النباتات في الشقوق. وتُزال هذه الأعشاب والنباتات بحرص شديد وباستخدام الأدوات المناسبة دون التسبب بأي ضرر إضافي للنسيج التاريخي. فالاستخدام الحالي لأدوات الكشط لإزالة الغطاء النباتي عن الأحجار الأثرية غير مقبول. ومن المهم أيضاً التمييز

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري - 2021

بين الغطاء النباتي الضارّ والغطاء النباتي البسيط غير الضار. إذ يمكن للأخير أن يوفر حمايةً للنسيج التاريخي من عوامل الجوّ والأضرار الأخرى في ظروفٍ معينة.

4. من المرجح أن تضم معالم الموقع المكشوفة والمعرضة لتدهور حالتها الأرضيات الفسيفسائية والأسطح المنحوتة والمطلية والأشغال المعدنية. وتُعد الحاجة إلى توثيق المعالم غير القابلة للتعويض واتخاذ الإجراءات للمحافظة عليها وحمايتها هامةً، بل قد تكون ملحةً.

5. غالباً ما تُترك مواقع التنقيب المهجورة وغير المُستخدمة مكشوفةً في الأردن. يساهم الكشف والحفر في تدهور حالة الموقع. لذا ينبغي أن تخضع جميع هذه المواقع للتخطيط الاستراتيجي من أجل دراستها أو حمايتها أو إعادة دفنها، وفقاً للمعايير المعتمدة دولياً.

6. حيثما تكون الانهيارات البنيوية واضحة في المعالم التاريخية، يتعين تقييم السبب أو الأسباب الرئيسية، متبوعاً بتطبيق إجراءات تثبيتٍ من أجل منع الانهيار والضرر الدائم.

الملحق 6

التخمير

هناك حاجة لإجراء دراسة على ممارسات التخمير في المنطقة (أي مشاتل أمانة عمان الكبرى والحديقة النباتية الملكية وغيرها) من أجل تعجيل إنشاء أنظمة التخمير. يجب أن تتوفر محطتين للتخمير على الأقل (عدة حاويات) موزعة في المنطقة 1 والمنطقة 3. قد تكون هناك حاجة للمزيد وبحسب الموقع. تالياً ملخصٌ قصيرٌ حول التخمير.

التخمير هو عملية مضبوطة تقوم بها الكائنات الدقيقة لتحليل المواد العضوية. والدبال هو مادة عضوية متحللة بالكامل. أما الفرشة فهي مواد عضوية أو غير عضوية تُفرش على صورة طبقة فوق سطح التربة عند انتهاء عملية التخمير بحيث يُمكن استخدامها في تسميد الحدائق.

التخمير هو عملية بيولوجية في المقام الأول، فتحتاج الميكروبات إلى الكربون (C) والنيتروجين (N) كمصادر غذائية لإتمام عملها. تحتوي جميع المواد على الكربون والنيتروجين. يُسمى مقدار الكربون إلى النيتروجين داخل المادة نسبة الكربون إلى النيتروجين (C:N). وتقدم المواد التي تحمل نسبة كربون إلى نيتروجين (C:N) تفضيلية إلى الكائنات الدقيقة "وجبة كاملة".

"المواد الخضراء" - مصادر النيتروجين: تُسمى المواد التي تشكل مصدراً جيداً للنيتروجين "المواد الخضراء"، وتتميز بأنها تحتوي على نسبة C:N منخفضة (أي نسبة C:N أقل من 30:1)، وتكون عموماً عالية الرطوبة وسريعة التحلل. ومن الأمثلة على "المواد الخضراء" الروث والأسمدة غير العضوية وبقايا خضروات المطبخ والعروق الخضراء وثلث البن وقصاصات العشب.

"المواد البنية" - مصادر الكربون: تسمى المواد الغنية بنسبة الكربون إلى النيتروجين (أي نسبة C:N أعلى من 30:1) "المواد البنية"، وهي عادة مواد جافة بطيئة التحلل. هي عموماً مواد تحمل اللون البني أو الغامق. ومن الأمثلة على "المواد البنية": القش والأوراق والأغصان المقطوعة وبقايا تقليم الأشجار وقصاصات الورق. تتحلل "المواد البنية" في درجات حرارة منخفضة، ما لم يقترن بها مصدرٌ للنيتروجين.

قد يكون من المهم إيجاد خليط متوازن من المواد الخضراء والمواد البنية. إذ أنّ نسبة C:N المثالية للتخمير السريع هي نسبة 30:1 تقريباً.

يتعين إبقاء السماد رطباً ولكن ليس مبللاً.

التهوية: هي عملية إضافة الأكسجين إلى نظام التخمير. تحتاج الميكروبات إلى الأكسجين لتحليل المواد العضوية بكفاءة. ولأنها تتكاثر بسرعة في الظروف المثالية، فإنها قد تستنفد الأكسجين المتاح من خلال نشاطها. لذلك من المهم تهوية السماد عن طريق تقليبه. مما يُدخل الأكسجين مباشرة إلى الكومة.

ويتم تسريع التهوية بإضافة مواد كبيرة الحجم توفر قنوات هوائية تُمكن تدفق الأكسجين إلى السماد وعبره. وتمنع المواد كبيرة الحجم أيضاً الكومة من الاستقرار والانضغاط، مما قد يحد من تدفق الأكسجين. تشمل المواد كبيرة الحجم أوراق الشجر والأغصان المقطوعة والقش. كما يساعد وخز الكومة بمذراة على تهويتها.

تمتلك المواد الأصغر حجماً سطحاً أكبر لهجوم الميكروبات. ولذلك فإن تقليل حجم الجسيمات في المواد الخام سيُسرع عملية التخمير.

تُعدّ درجة حرارة كومة السماد دالةً للنشاط البيولوجي داخل نظام التخمير، وإلى حد ما، لمدى تعرضها للشمس. فترفع الميكروبات عندما تتكاثر من درجة حرارة الكومة من خلال عملية الأيض والتكاثر وتحويل المواد المُختمرة إلى طاقة.

يمكن أن تأخذ حاويات التخمير شكل صناديق خشبية مفتوحة.

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري - 2021

القاعدة	السبب
3- 4 إنش طبقات من المادة الخضراء (الغنية بالنيتروجين) والمادة البنية (الغنية بالكربون) بالتناوب.	تمنع الطبقات الرقيقة تكوّن جيوب لاهوائية (ذات رائحة كريهة) وتسمح بوصول الميكروبات إلى مصادر الغذاء الخضراء والبنية.
سقاية كل طبقة لبنائها بحيث تكون رطبة وليست مبللة، تماماً كاسفنجة معصورة.	التوزيع المتساوي للرطوبة.
الطبقة الأخيرة من المادة البنية.	لترشيح الروائح، إن وجدت، قبل أن تفوح من نظام التخمير.

ملحق 7

أدوات البستنة

الأدوات اليدوية

في الأسفل قائمة بالأدوات اليدوية الشائعة للبستنة بدون ترتيب معين (يمكن أن يكون للأداة الواحدة أكثر من اسم شائع). ينبغي أن تكون هذه الأدوات متوفرة في المخازن لاستخدام طاقم حراسة الأرض في كل منطقة. ويتعين على الإدارة أن تحدد أولويتها بزيادة الاقتناء التدريجي لهذه الأدوات.

عادة ما توفر الأدوات ذات مقبض العصا الطويلة قدرأ أكبر من النفود والوصول، كما تسمح غالباً بالعمل دون انحناء. يمكن أن تكون وصلات العصا متاحة لبعض الأدوات. أما الأدوات اليدوية ذات المقبض القصير، فهي أخف وزناً، وعادةً ما تكون أقل تكلفة، وأسهل للتخزين من الأنواع ذات العصا الطويلة. كما تسمح بالعمل بكفاءة في المساحات المحصورة أو أثناء ركوع العامل. وتشمل الأدوات قصيرة المقبض الشائع استخدامها مقصات التقليم الصغيرة والكبيرة والمعزقة ومجرفة الحديقة الصغيرة والمعزقة الآلية.

شوكة الحديقة:

تمتلك شوكة الحديقة (المذراة) أسناناً ثقيلة ومسطحة، وغالباً ما يكون مقبضها معقوف على شكل D. وتستخدم لعمل فتحات في الأرض ولحمل الأبال وإدخال التحسينات على التربة ولتقليب السماد.

المعزقة:

تستخدم المعزقة في إزالة الأعشاب وكشط سطح التربة. وتشمل معازق الحديقة أنواع الكشط/التقطيع المسطحة التقليدية، إضافة إلى النوع الأحدث ذو الحلقة أو المسطح أو المتحرك. ولا ينبغي استخدامها لقطع العشب، لأنها قد تقطع جذور النباتات بسهولة.

مذراة/ شوكة الروث

تمتلك مذراة أو شوكة الروث أسناناً طويلة ورقيقة، ليست ثقيلة كالتي لدى شوكة الحديقة. وتستخدم لالتقاط وتحريك المواد السائبة.

المجرفة مستديرة الرأس:

تستخدم المجرفة مستديرة الرأس في الحفر والخلط العميقين، مثل إدخال التحسينات على التربة أو تحضير حفر للزراعة.

المجرفة مربعة الرأس:

مجرفة ذات شفرة مسطحة تسمح باستخدامها في عُرف المواد وتسوية الارتفاعات في التربة وقطع خطوط مستقيمة في النجيل والتربة.

المدمة أو المشط:

تملك المدمة الثقيلة أسناناً قصيرة وصلبة متصلة بإطار معدني مستقيم أو على شكل قوس. وتستخدم في تجريف المواد الثقيلة، فضلاً عن إزالة الصخور وغيرها من الأنقاض في التربة وتنعيم التربة تحضيراً للزراعة.

مدمة المروحة:

مدمة خفيفة تمتلك أسناناً رقيقة ولينة، وهي مُصممة لجمع أوراق الشجر أو المواد الخفيفة الأخرى.

المقشة الخشنة:

تتميز بالألياف الخشنة، وتستخدم في كنس الأنقاض من الممرات ذات الأرضيات المضغوطة أو المصنوعة من الطوب أو الأرضيات التي تُبسط من الاسطوانات.

خراطيم المياه:

تستخدم الخراطيم في ريّ النباتات أو العشب أو في التنظيف - وهذا ممكن عملياً في المنطقة 2 فقط (حيث تتوفر مصادر المياه).

المعزقة الآلية:

أداة ذات أسنان ثقيلة ومعقوفة أو محدّية، مُصممة لعمل فتحات في التربة وتهويتها. كما تستخدم المعزقة الآلية التي تمتلك أسناناً في خلط المواد ونزع جذور الأعشاب الضارة. يلزم استخدام المعزقة ذات المقبض القصيرة وتلك ذات المقبض الطويل.

مقصات التقليم الصغيرة:

تستخدم في تقليم الورود والخضرة الخفيفة والأغصان الصغيرة. قد تمتلك نصلاً مدبباً أو معوجاً.

مقصات التشذيب/ مقصات التشذيب طويلة المقبض:

توفر مقصات التشذيب طويلة المقبض وصولاً وإفادَةً أكبر، إذ تسمح بتشذيب العناصر الأكبر. قد تمتلك نصلاً مدبباً أو معوجاً، أما المتينة منها، فلها سقاطة للمزيد من التقوية.

منشار الخشب:

وهو منشار يدويّ مُصمم للقطع الفعال في أعمال البستنة. قد يكون ذا نصلٍ واحدٍ ومقبض، أو يكون ذا إطار معدني أو خشبيّ. كما يمكن تركيب المناشير على المقابض الطويلة، مما يسمح بالوصول إلى الأغصان العليا ونشرها أثناء الوقوف على الأرض (غالباً ما يكون لهذا الطراز قاطع متحرّكٌ بحبل بالإضافة إلى المنشار).

سكين الحديقة:

مفيدة لقطع الحبال الملفوفة وعُقد النباتات، ولفتح الأكياس ولإكثار النباتات ولفتح تلافيف الجذور ولسائر الاستخدامات العامة في الحديقة. السكاكين الآمنة منها لديها شفرات ثابتة قوية (غالباً مع مسننات) لن تضرب الأصابع أثناء الاستخدام.

فأس/بلطة:

تستخدم الفأس أو البلطة في أعمال القطع الصعبة. بعض الفؤوس لها نصلٌ مزدوج، والبعض الآخر لها حدٌ مسطحٌ على رأسها تستخدم في دقّ الأسافين الخشبية بعناية (وليس المعدنية التي قد تسبب تشطي حدّ الفأس المُصلّد)، في حين أن البعض الآخر لديه شفرة عزق مسطحة مستعرضة على الرأس لاقتلاع الجذور (وهذه تسمى فأس بولاسكي للحديقة أو العزق). أما البلطات فهي نوعٌ من الفؤوس الأصغر قصيرة المقبض.

آلة تقليم الأشجار/مجزّ:

تستخدم في إزالة طبقة من الغطاء النباتي من سطح الأعشاب الخضراء والزرع والسياج النباتي. إذ تقلم المجزات الأعشاب الخضراء، بينما تُستخدم آلة تقليم الأشجار في تشكيل السياج النباتي.

عربة يدوية صغيرة/عربة الحديقة:

تُستخدم في نقل المواد الثقيلة و/أو كبيرة الحجم مثل التربة وأنقاض الحدائق والسماد والنباتات، ولكنها تستخدم أيضاً كحاويات خلطٍ متحرّكة لمواد تحسين التربة، واخلط الخرسانة حتى .

قرمة/معول:

القرمة هي أداة ثقيلة لها نصلٌ مسطحٌ مُصمّمٌ لحفر أو تنقيب التربة. أما المعول برأسيه الحادّين، فيُستخدم في تكسير التربة المتكتلة أو الصخرية. غالباً ما تتوفّر أداة هي مزيجٌ بين الاثنين، أداة لها منكاش على أحد طرفيها، ومعولٌ على الطرف الآخر.

الأدوات الآلية:

من ممكن أن تصيب الأسطح الساخنة والشفرات المتحركة والضوضاء والمواد المهملّة العامل المُشغّل ومن يقف بقربه بشكل خطير. لذا ينبغي تشغيل هذه المعدّات خارج ساعات الزيارة للموقع للحدّ من الآثار الضارة أو احتماليّة إصابة الزوار. كما يجب ارتداء أجهزة حماية للعينين وللأذنين، إضافةً إلى وضع حواجز لمنع الأفراد من الاقتراب أثناء استخدام الأدوات. ومن المهم في حال

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

استخدام الأدوات الكهربائية المحافظة على الأسلاك وإبقاء الماء بعيداً. ولا بد من تخزين البنزين وغيره من أنواع الوقود السائل في مكان آمن وبطريقة مأمونة، على أن يكون التخزين في الموقع بكميات بسيطة فقط.

نورد هنا الأدوات الآلية الشائعة في البستنة بدون ترتيب. ينبغي أن تكون هذه الأدوات متوفرة في مخازن أي موقع. ويتعين على الإدارة أن تحدد أولويتها بزيادة الاقتناء التدريجي. ومع ازدياد طلب استخدامها سيكون من الضروري تخصيص استخدام الموظفين لها على أساس أسبوعي أو مرتين أسبوعياً لكل موظف.

آلة جزّ العشب:

تستخدم آلة جزّ العشب لقطع العشب أو النجيل. قد تعمل الجزازات المدفوعة من الخلف بالبنزين أو بالكهرباء. وينبغي أن تملك إعدادات لجمع العشب لاستخدامه في التخمير. أما الخيار الآخر، وبالاتمام على مساحة المنطقة، فهو تركيب وحدة جزّ على جرار صغير أو عربة صغيرة تُستخدم عادةً لتوصيل المياه وجمع القمامة.

حرّاث/ أداة العزق:

يفتح الحرّاث الصغير مناطق التربة المتحجرة، ويسمح بإدخال التحسينات عليها. كما يمكن استخدامه لتفكيك التربة.

آلة قصّ الحواف:

تُستخدم هذه الآلة لقصّ حواف بساط العشب أو الحديقة، بحيث تكون حوافها مستقيمة ومتساوية.

آلة القص بالحبل:

تستخدم حبلًا سميكًا (عادةً ما يكون بلاستيكي) على رأس دوار لجزّ العشب والنباتات الخفيفة.

مضخة مياه:

يُمكن استخدام مضخة المياه غير الكهربائية، أو البالوعة، في المواقع التي تحتاج موسميًا إلى شطف المياه الزائدة من المناطق المعرضة للفيضانات. قد تتيح المضخة أيضاً إمكانية الوصول إلى المياه، وحسب خصائص الموقع.

معدّات متنوعة:

حواجز السلامة في المنطقة والتي تحمل إشارات تحذيرية (!)

نظارات العين الواقية للجميع

قفازات العمل للجميع (وقفازات إضافية للتبديل)

رقعات حماية الرّكب للجميع

واقيات الأذن

قبعات واقية

حاويات التخمير (من ضمن إنشاءات الموقع)

مواد عضوية (مواد طبيعية فقط) لتغذية التربة المُستنفدة - كالتربل (أكياس 50 كيلو في المستنبتات).

الملحق 8 نماذج الإبلاغ

تقرير التفتيش

ينبغي أن يتضمن نموذج تقرير التفتيش:

1. وصفاً قصيراً **(لا يتعدى 20 حرفاً)** للعمل الذي يجب أن يُنجز.
2. تعريف المكان (القاعة) وما شابه، بإنشاء نظام لترقيم الموجودات، أو باستخدام معرفاتٍ أخرى
3. درجة أولوية التنفيذ، باتباع معيارٍ موحد، أي تعريف الحالات الطارئة أو الأعمال الروتينية أو الإجراءات الوقائية:
 - أ. = يجب التنفيذ فوراً حفاظاً على السلامة العامة
 - ب. = يتعين التنفيذ لمنع تدهور حالة الموارد
 - ت. = يتعين التنفيذ للالتزام بمعايير الجودة.
4. المساحة أو مقدار العمل المطلوب

نموذج تقرير التفتيش

المرفق
الموقع
المورد
التاريخ
قام بالتفتيش

العمل المطلوب

الموقع	وصف الخلل	درجة الأولوية	الوظيفة	الكمية

يتطلب التفتيش نظام درجات لتقييم الحالة. نقتراح الدرجات التالية:

حالة جيدة

- تبدو المادة/العنصر بحالة جيّدة عموماً
- لا توجد أي علامات تدلّ على تدهور الحالة
- ليس من المتوقع أن تكون هناك حاجة إلى الاستبدال في المدى القريب

حالة متوسطة

- تقوم المادة/العنصر عموماً بإنجاز العمل المطلوب، غير أنه توجد علامات تدلّ على تدهور حالتها
- يلزم القيام بمراقبة دورية
- قد تكون هناك حاجة إلى الإصلاح أو الاستبدال في المدى القريب

حالة سيئة

دليل توجيهات وإجراءات التشغيل المعياري- 2021

- تظهر علامات واضحة تدلّ على تدهور حالة المادة/ العنصر، أو على خرابها، ومن المرجح أنها لا تقوم بإنجاز العمل المطلوب بكفاءة
- هناك حاجة إلى الاستبدال في المدى القريب

حالة حرجة

- علامات تدلّ على تدهور كلي لحالة المادة/ العنصر، أو اختفائها كلياً
- وجود خطر توقف المادة/ العنصر عن العمل تماماً في أي لحظة، ممّا قد يضرّ بالتكامل الإنشائي للعناصر المحيطة
- الاستبدال الفوري أو طلب التدخل الفوري

نموذج طلب صيانة

النموذج أدناه هو عينة بسيطة من نموذج طلب الصيانة، والذي تتعين تعبئته وتسليمه إلى منسق الصيانة/ المرافق، وبدوره يوقعه ويحيله إلى مدير المرافق.

1. تتم تعبئة الطلب على نسختين (أصلية وكربونية عنها)
 - أ. النسخة الأولى للشخص الذي أصدر النموذج
 - ب. والنسخة الثانية لقسم الصيانة
2. يستجيب قسم الصيانة بتعيين موظف من كادر الصيانة لتنفيذ الطلب
3. يقوم موظف الصيانة بحل المشكلة فوراً بالاعتماد على عدّة عوامل، كنوع الخلل والخطر الذي يشكّله على السلامة العامة.
4. يجب حلّ أيّة مشكلة خلال 24 ساعة، أو تقديم تبيان وقت الاستجابة المتوقع ومخطط الإجراءات المنوي اتخاذها.

نموذج طلب صيانة

صاحب الطلب:	التاريخ:
الموقع:	
المشكلة:	
موظف الصيانة الموكل إليه:	تاريخ الانتهاء:
أنجزه:	
ملاحظات:	
المهندس:	التوقيع:
المُستلم:	التوقيع:

نموذج الإبلاغ عن الحوادث والحالات الطارئة

النموذج أدناه هو عينة بسيطة من البلاغ الذي يتعين رفعه في حالة حصول حادث أو حالة طارئة. يُرفع البلاغ إلى مدير القسم المباشر في نهاية ساعات العمل، ولا تتم تعبئته أثناء حصول "الحالة"، إذ تكون الاستجابة للحالة حينها أولوية.

بلاغ الطوارئ

صاحب الطلب:	التاريخ:
الموقع:	
الحدث:	
الإجراء المتخذ:	
الأشخاص الذين أبلغوا: التوقيع	

الملحق 9
معدات ومنتجات التعقيم والتنظيف

معدات تنظيف مباني المرافق والمراحيض	
	عربة مسح تُستخدم لحمل الماء والمنظفات، للتمكن من غسل وعصر الممسحة
	ممسحة تُستخدم لمسح الأرضيات
	كشاة الأرض الاسفنجية تُستخدم لتنظيف أرضيات المراحيض
	مكانس (منوعة)، مماسح يدوية ومجاريد تُستخدم لكنس الأرضيات والسلالم والممرات
	فراشي تنظيف الأحواض الخشنة تُستخدم لتنظيف أحواض غسل الأيدي ومصارف الأحواض
	فرشاة المراحيض تُستخدم لتنظيف مقاعد المراحيض
	لافتة تحذيرية "أرض مبتلة" تُستخدم عند القيام بالتنظيف، و/أو عندما تكون الأرضيات مبتلة/ زلقة

	<p>فوط مسح الغبار تُستخدم لتلميع الأسطح</p>
	<p>اسفنجة تُستخدم لغسل إطارات مقعد المراياض والأحواض</p>
	<p>فرشاة للأرضية بمقبض من الألمنيوم تُستخدم لتنظيف الممرات الخارجية الحديثة المرصوفة</p>
	<p>مجروود بغطاء يُستخدم لجمع الغبار أو القمامة عن الأرض، أو لتسوية الممرات</p>
	<p>سلة التدبير المنزلي تُستخدم لحمل أدوات ومواد التنظيف</p>
	<p>عبوة سائل تنظيف بخاخ وفوطة لمسح الغبار تُستخدم لتنظيف وتلميع العناصر كالمرايا والخزائن والكاونترات وغيرها</p>
	<p>كشاشة بنصل مطاوي تُستخدم لتنظيف الزجاج</p>
	<p>قفازات مطاوية</p>

ملحق 10

نموذج طلب وتصريح إقامة فعالية

نموذج تصاريح المناسبات الخاصة

قد تستفيد دائرة الآثار العامة ووزارة السياحة والآثار في اجتماعاتهم التي تناقش وضع سياسة لإقامة الفعاليات في مواقع التراث الثقافي، وفي مراجعاتهم للطلبات الموحدة، من نموذج الطلب التالي (محمية البترا الأثرية).

نموذج طلب تصريح لاستخدام محمية البترا الأثرية لغرض تجاري / إقامة الفعاليات خاصة يتعين إضافته

شروط التصريح (تكتب على الجهة الخلفية من نموذج الطلب)

1. يلتزم حامل التصريح بأحكام وشروط هذا التصريح وتعليمات الاستخدام الخاص الصادرة عن مجلس محمية البترا الأثرية لعام 2008. تُشكل السياسات والتعليمات المرفقة جزءاً لا يتجزأ من هذا التصريح.
2. يجب التقيد بالأحكام والشروط، وإلا ستعرض الطلبات المستقبلية للرفض.
3. يستفيد حامل التصريح من الامتيازات الممنوحة له تحت إشراف مفوض شؤون محمية البترا الأثرية. كما يمثل لجميع القوانين واللوائح التنظيمية للاستخدام المأذون به في المحمية.
4. لا يمكن إحالة التصريح إلى طرفٍ آخر.
5. يكون التصريح سارياً أثناء التواريخ الفعالة التي يحملها فقط.
6. لا يكفل التصريح الاستخدام الحصري لأي منطقة. يبقى الموقع مفتوحاً للسباح أثناء ساعات الزيارة للمحمية. ولا يُسمح لأنشطة حملة التصاريح أن تعرقل استخدام واستمتاع زوار المحمية الآخرين.
7. يُمنح هذا التصريح بوجود شرط صريح يقضي بعدم تحمّل محمية البترا الأثرية، أو مندوبيها وموظفيها، أية مسؤولية أو تعرضهم لأيّة مطالباتٍ بالتعويض عن الأضرار و/أو دعاوى قضائية ناتجة عن إصابة أو وفاة أي شخص، أو إضرار بأي ممتلكات سواءً كانت لشخص ما أو لحامل التصريح أو مندوبيه أو موظفيه أو أي طرف ثالث ناشئة عن أي سبب أو أسباب مهما كانت أثناء التواجد في الموقع المذكور أو أي منطقة منه أثناء فترة صلاحية هذا التصريح، أو ناشئة عن أي إشغالٍ أو استخدامٍ للموقع المذكور، أو أي نشاطٍ يقوم به حامل التصريح يتعلّق بالنقاط المذكورة. وعليه يتعهد ويوافق حامل التصريح بضمان محمية البترا الأثرية ومندوبيها وموظفيها والمدافعة عنها وإخلاء مسؤوليتها من جميع المطالبات والتهم والنقبات والتكاليف الناجمة عن هذه الإصابات أو الوفيات أو المطالبات أو القضايا أو الخسائر مهما كان حجم الأضرار الناجمة.
8. يُمنع على حامل التصريح إدخال معلومات غير صحيحة على نموذج الطلب. سيُعتبر إدخال معلومات غير صحيحة إخلالاً بالشروط وسبباً كافياً لإلغاء التصريح.
9. لا يُعطي الامتثال لهذه الشروط واستيفاء متطلبات التصريح الحقّ المكتسب لمنح التصاريح ولا أولوية لمنح تصاريح لعقد مناسبات خاصة في المستقبل.
10. يُقرّ حامل التصريح بأنّه قد عاين موقع إقامة الفعالية ووجده نظيفاً وفي حالة جيّدة قبل الاستخدا

DRAFT