



المعيار المهني الوطني

موظف البار

مستوى 4

رمز المرجع/4-10UMS0048

تاريخ - عدد الجريدة الرسمية:

|  |   |
|--|---|
| المهنة:  | موظف البار  |
| مستوى:   | 4 <sup>1</sup>  |
| رمز المرجع:                                      | 10UMS0048-4   |
| المؤسسة (المؤسسات) التي أعدت/حدّثت المعيار:      | الجمهورية التركية وزارة الثقافة والسياحة التركية<br>اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياحية في البحر المتوسط<br>اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياحية والمستثمرين |
| لجنة القطاع المُصدِّقة على المعيار:              | لجنة قطاع خدمات السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات<br>التابعة لهيئة الكفاءة المهنية   |
| رقم/تاريخ تصديق مجلس إدارة هيئة الكفاءة الوطنية: | قرار مسجل برقم 2010/11 و تاريخ 23.02.2010<br>مراجعة:01:   |
| تاريخ/عدد الجريدة الرسمية:                       | 27518-11.03.2010 (مكرر)<br>مراجعة:01:   |
| رقم المراجعة:                                    | 01  |

<sup>1</sup> تم تحديد مستوى الكفاءة المهنية كمستوى رابع (4) ضمن مصفوفة المستوى المتشكلة من ثمانية (8) مستويات.

## المصطلحات والرموز والاختصارات

الإضافة: بوصلة الحساب.

المقבלات: وجبات مأكولات خفيفة، أو مشروبات فاتحة للشهية يتم تناولها قبل الطعام.

أداة: شيء يستفاد من قوته في إنجاز عمل ما أو الحصول على نتائج معينة.

البار: أماكن الترفيه والرقص التي تباع فيها المشروبات الساخنة والباردة والخالية من الكحول والكحولية.

الخلاط: مقطع،

يراندي: مصدره،

سينتيليتيرس (CL): وحدة قياس.

كوستر: طبق أسفل الأكواب

كوكتيل: مشروب ذو كحول أو بدون كحول يتكون من خلال خلط عصائر الفاكهة أو المشروبات المتنوعة، والذي يعني في اللغة الإنجليزية ذيل الديك.

الصفق: عملية نقل النبيذ من زجاجة النبيذ إلى المصفق.

مادة معقمة: المواد الكيميائية التي تدمر الكائنات الحية الدقيقة الضارة وغيرها من الكائنات الدقيقة غير المقاومة.

أسبريسو: نوع من القهوة الإيطالية يتم إعدادها بماكينه ضغط.

قهوة فلتر: قهوة مصفية،

الزركشة: التزيين والزخارف التي يمكن أكلها وتستخدم في تقديم المشروبات.

الأدوات: المواد والمستلزمات اللازم استخدامها من أجل إجراء عمل معين.

ISCO: ISCO: التصنيف المهني للمعايير الدولية،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

جيدار: وعاء قياس الشراب.

اللائحة الخاصة بمعدات الحماية الشخصية معدات الوقاية الشخصية (KKD): جميع الآلات، المعدات، الأدوات، والأجهزة التي يرتديها العمال، والتي تعمل على حمايتهم من خطر واحد أو عدة مخاطر، التي تؤثر على الصحة والسلامة، والمتولدة من العمل الذي يقوم العمال بإنجازه.

كرف: إبريق زجاجي يستخدم في تقديم العرقي، وأعمال صفق الشراب.

المركزات: المشروبات غير الجاهزة للاحتساء وتزيد كثافتها.

ميناج: ميناغ: المواد التي يتم إضافتها للطعام من أجل التذوق حسب رغبة الضيف وقت الطعام (مثل الملح والفلفل الأسود).

مخلوط: مخلوط،

خلاط: آلة خلط، خافق.

زجاجة الخلط: كأس/أنية الخلط،

مخزون البار: عملية التخزين في البار، وفقاً للعلامات التجارية وكميات المواد الإضافية، والمشروبات غير الكحولية، والكحولية الموجودة في قائمة شراب.

الناقل: الشخص الذي يحمل الكائن الدقيق في المرض نفسه.

POURER: مسيل،

بريمكس: المشروبات الغازية والبيرة التي تحفظ في خزان وتقدم بهذا الشكل.

الخطر: الفقد الذي سينشأ بسبب المخاطر، واحتمال حدوث نتائج ضارة أخرى أو جروح،

ريشو: نوع من السخانات.

سيك: بدون اضافات،

شيكير: وعاء معدني مع مصفاة لتبريد وخط المشروبات.

شوت: مدفق ذو مقياس.

سوفت: المشروبات غير الكحولية.

الخطر: هي المخاطر الخارجية أو الموجودة في مكان العمل، والتي من المحتمل أن تتسبب بالضرر على العاملين أو على مكان العمل.

فتاحة شراب: أداة تستخدم في فتح الشراب.

موقف الشفط: طبة الشفط.

## المحتويات

|    |  |
|----|--|
| 6  | 1. دخول .....                                      |
| 7  | 2. التعريف بالمهنة .....                           |
| 7  | 2.1 التعريف بالمهنة .....                          |
| 7  | 2.2 مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي .....      |
| 7  | 2.3 اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة ..... |
| 7  | 2.4 الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة .....          |
| 7  | 2.5 بيئة وشروط العمل .....                         |
| 8  | 2.6 متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة .....               |
| 9  | 3. نبذة عن المهنة .....                            |
| 9  | 3.1 المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح .....        |
| 33 | 3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة .....      |
| 34 | 3.3 المعلومات والمهارات .....                      |
| 35 | 3.4 الموقف و التصرفات .....                        |
| 36 | 4. القياس، والتقييم، والتوثيق .....                |

1. المقدمة

تم إعداد اللائحة الخاصة بإعداد معايير المهنة الوطنية التي نُشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ 5.10.2007 ورقم 26664 الصادرة بموجب القانون الوارد بقانون هيئة الكفاءة المهنية (MYK) رقم 5544 لمعيار المهنة الوطنية لموظف البار (مستوى 4)، واللائحة الخاصة مؤسسة لجان قطاع هيئة الكفاءة المهنية والتوظيف، وأساليب العمل وأُسسه، والتي نُشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ 27.11.2007 ورقم 26713، من قبل نقابة أرباب عمل صناع البناء بتركيا (İNTES) والذي كلف هيئة الكفاءة المهنية طبقاً لأحكامه. تم الإعداد من قبل وزارة الثقافة والسياحة، واتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين والمستثمرين في تركيا، واتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين في البحر المتوسط.

تم التصديق علي معيار المهني الوطني لموظف البار (مستوى 4)، من قبل مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية بعد التدقيق من جانب لجنة قطاع خدمات السياحة والمأكولات والمشروبات، والتي تم تقييمها من خلال أخذ آراء المؤسسات والهيئات المعنية بذلك في القطاع.

تم إجراء المراجعة رقم 1 لمعايير المهنة الوطنية لموظف البار (مستوى 4)، من قبل وزارة الثقافة والسياحة التركية، واتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين والمستثمرين في تركيا، واتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين في البحر المتوسط، وتمت المراجعة من قبل لجنة قطاع خدمات المأكولات والمشروبات، وتم التصديق من قبل مجلس إدارة هيئة الكفاءة الوطنية.

## 2. التعريف بالمهنة

### 2.1. التعريف بالمهنة

موظف البار (مستوى 4)، هو شخص يتخذ تدابير الأمن والسلامة المهنية، ويراعي تدابير حماية البيئة والجودة، وينظم العمل، وينفذ الأعمال قبل وبعد التقديم، ويقدم المشروبات الساخنة والباردة، ويعد الكوكتيل، وينفذ الأعمال في نهاية اليوم، ويشارك في أنشطة التطوير المهني.

### 2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: 5132 (موظفين البار)

### 2.3. اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة

القانون العام لحفظ الصحة رقم 1593

بيان قائمة فئات المخاطر المتعلقة بالأمن والسلامة المهنية رقم 27417

قانون البيئة رقم 2872

قانون العمل رقم 4857

قانون التأمينات الاجتماعية رقم 506

قانون التأمينات الاجتماعية والتأمينات الصحية العامة رقم 5510.

قانون الخدمات البيطرية وصحة النبات والمواد الغذائية والأعلاف رقم 5996

قانون النقابات واتفاقيات العمل الجماعي رقم 6356

اللائحة المتعلقة بحماية العاملين من الأخطار المتعلقة بالضوضاء

اللائحة الخاصة بأمن المواد الغذائية ومراقبة الجودة والفحص

اللائحة الخاصة بقواعد الأمن والسلامة المهنية

اللائحة الخاصة بمعدات الحماية الشخصية

اللائحة الخاصة باستخدام معدات الحماية الشخصية في مكان العمل

\* علاوة علي الالتزام بالموضوعات والقوانين والأنظمة واللوائح الأخرى والمعمول بها فيما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية والبيئة، وهي أساس عمل تحليل للمخاطر المتعلقة بهذا الموضوع.

### 2.4. الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة

قانون التدريب المهني رقم 3308

لائحة العمل الإضافي والفترات الإضافية الخاصة بقانون العمل

لائحة التدريب المهني والتقني

\* علاوة علي ذلك؛ أصول الالتزام بالموضوعات والقوانين والأنظمة واللوائح الأخرى والمعمول بها والمتعلقة بالمهنة.

## 2.5. بيئة وشروط العمل

يقوم موظف البار (مستوى 4) بعمله في أماكن تقديم المشروبات، سواء المفتوحة أو المغطاة، ووحدات المشروبات والمأكولات في أماكن الفندق، والأماكن الترفيهية، والمطاعم، والكافيهات والبارات. يرتدي خلال العمل الملابس الخاصة التي يتطلبها العمل. يجب عليه العمل وفقاً على الأقدام لفترة طويلة. من الممكن العمل في أيام العطلات الرسمية، وكذلك العمل بنظام الورديات أو العمل لفترات إضافية. هناك إصابات وحوادث خطيرة قد تحدث أثناء القيام بالعمل، و تتطلب اتخاذ تدابير الصحة والسلامة المهنية أثناء إجراء العمل. وبالرغم من إزالة الأخطار بشكل تام من بيئة العمل إلا أنه يتم العمل باستخدام معدات الوقاية الشخصية التي يوفرها صاحب العمل.

## 2.6. متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة

لا توجد متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة.



3. نبذة عن المهنة

3.1. المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح

| مقاييس النجاح:   |       | العمليات                                     |     | المهام                             |     |
|--|-------|--|-----|------------------------------------|-----|
| توضيحات  | رمز   | الاسم  | رمز | الاسم                              | رمز |
| يشترك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية.                                 | أ.1.1 | المشاركة في التدريبات والتأهيلات             | أ.1 | تنفيذ أنشطة الصحة والسلامة المهنية | أ   |
| تطبيق ما تعلموه في التدريب في أعمالهم.   | أ.1.2 |  |     |                                    |     |
| تحديث المعلومات التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية.   | أ.1.3 |  |     |                                    |     |
| الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.   | أ.1.4 |  |     |                                    |     |
| يحصل على مهام في الكوارث الطبيعية مثل الحرائق والسيول والزلازل، بشكل مناسب لإجراءات المؤسسة.                             | أ.1.5 |  |     |                                    |     |
| يحصل على المعلومات الخاصة بالأمن والسلامة المهنية.   | أ.2.1 | اتباع القواعد المتعلقة بالقوانين ومكان العمل | أ.2 |                                    |     |
| يجب أن تتوفر معدات التدخل والوقاية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية بشكل مناسب وقابل للتطبيق.                              | أ.2.2 |  |     |                                    |     |
| يرتدي معدات الوقاية الشخصية المناسبة للعمل المنفذ، ويستخدم اللوحات والإشارات التحذيرية المتعلقة بالعمل، وفقاً للتعليمات. | أ.2.3 |  |     |                                    |     |
| يحافظ على المواد الحارقة والقابلة للاشتعال والقاطعة، بشكل آمن.   | أ.2.4 |  |     |                                    |     |
| يفحص أنابيب الحريق ويتأكد من عملها بدون نقص.   | أ.2.5 |  |     |                                    |     |
| يحدد الحالات الخطرة، ويتخذ التدابير اللازمة لمعالجتها، ويعد تقارير بها.  | أ.2.6 |  |     |                                    |     |

| مقاييس النجاح: |  | العمليات                                |     | المهام                                |     |
|----------------|--|---|-----|---------------------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات  | الاسم                                   | رمز | الاسم                                 | رمز |
| ب.1.1          | يشارك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بأساليب حماية البيئة.              | تعلم أساليب حماية البيئة                | ب.1 | العمل بشكل مناسب لقوانين حماية البيئة | ب   |
| ب.1.2          | تطبيق ما تعلموه في التدريب في أعمالهم.   |   |     |                                       |     |
| ب.1.3          | يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريبات.  |   |     |                                       |     |
| ب.2.1          | الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.   | المشاركة في أعمال تقليل المخاطر البيئية | ب.2 |                                       |     |
| ب.2.2          | يستخدم الموارد الطبيعية بشكل أكثر فعالية وكفاءة.   |   |     |                                       |     |
| ب.2.3          | يخزن النفايات الضارة والخطرة الموجودة في المكان الخاضع لمسؤوليته، في غرف النفايات، وفقاً لأنواعها. |   |     |                                       |     |
| ب.2.4          | يراقب الآثار البيئية لممارسات العمل، ويعد تقرير بها، ويشارك في منع الآثار الضارة.                  |   |     |                                       |     |

| مقاييس النجاح: |  | العمليات                                   |     | المهام                  |     |
|----------------|--|--|-----|-------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات  | الاسم                                      | رمز | الاسم                   | رمز |
| ت.1.1          | يشارك في أنشطة تدريب معايير الخدمة وإدارة جودة المؤسسة.                              | تنفيذ الأنشطة المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة | ت.1 | تطبيق نظام إدارة الجودة | ت   |
| ت.1.2          | يطبق ما تعلمه في التدريب، ويراقب تطبيق المرؤوسين.                                    |  |     |                         |     |
| ت.1.3          | يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريب، وينقل التحديثات لمرؤوسيه.        |  |     |                         |     |
| ت.1.4          | يشارك في اجتماعات التواصل، ويضمن مشاركة المرؤوسين.                                   |  |     |                         |     |
| ت.2.1          | يتعلم متطلبات جودة الأدوات والمعدات والنظام.   | مراقبة جودة العمل المنجز                   | ت.2 |                         |     |
| ت.2.2          | يطبق متطلبات الجودة على معايير ومخططات المؤسسة/يضمن تحقيقها.                         |  |     |                         |     |
| ت.2.3          | يملأ تقارير الجودة حول ما إذا كانت الأعمال المنجزة قد تم وفقاً لمعايير الجودة أو لا. |  |     |                         |     |
| ت.2.4          | مراقبة جودة الأعمال في بعض العمليات.   |  |     |                         |     |
| ت.2.5          | يبلغ الأشخاص المسؤولين بالأخطاء والأعطال التي يتم اكتشافها، بشكل مناسب للمعايير.     |  |     |                         |     |
| ت.3.1          | يستمتع إلى شكاوى المرؤوسين واقتراحاتهم، ويبلغ رؤسائه المختصين بالموضوع.              | تأسيس نظام الإبلاغ وإدارته                 | ت.3 |                         |     |
| ت.3.2          | يفحص نماذج استطلاع الرأي للضيوف، ويبلغ رؤسائه بالشكاوى واقتراحات الضيوف.             |  |     |                         |     |
| ت.3.3          | يبحث أسباب الشكاوى ويحل الواقعة ضمن مسؤوليته.  |  |     |                         |     |

| مقاييس النجاح: |   | العمليات                           |     | المهام                |     |
|----------------|---|------------------------------------|-----|-----------------------|-----|
| رمز            | توضيحات   | الاسم                              | رمز | الاسم                 | رمز |
| ث.1.1          | يطبق قواعد النظافة الشخصية والرعاية الشخصية.  | إجراء الاستعدادات الشخصية          | 1.ث | تنظيم العمل<br>(بتبع) | ث   |
| ث.1.2          | يخلع المجوهرات والحلي.  |                                    |     |                       |     |
| ث.1.3          | يرتدي الزي الرسمي الذي تحدده المؤسسة.   |                                    |     |                       |     |
| ث.1.4          | يعلق بطاقة تعريف الاسم وشعار المؤسسة إن وجد، على الزي الرسمي.   |                                    |     |                       |     |
| ث.2.1          | يراقب المهام والصالة والبارات التي سيتم نقلها، ويحدد النقص والأعمال التي سيتم إنجازها.                    | ضمان التنسيق ما بين الورديات       | 2.ث |                       |     |
| ث.2.2          | يحصل على معلومات حول الأعمال التي سيتم إنجازها من الوردية السابقة، ويحصل على المهام الواقعة تحت مسؤوليته. |                                    |     |                       |     |
| ث.2.3          | يجعل المهام التي سيقوم بنقلها على شكل قائمة.  |                                    |     |                       |     |
| ث.2.4          | يعطي الوردية التالية معلومات حول الأعمال التي سيتم إنجازها، وينقل المهام الخاضعة تحت مسؤولياته.           |                                    |     |                       |     |
| ث.3.1          | ينقل طلبات مرؤوسيه إلى رؤسائه، ويبلغهم بها.   | تحقيق اتصال بين المسؤولين والرؤساء | 3.ث |                       |     |
| ث.3.2          | ينقل تعليمات الرؤساء إلى المرؤوسين.   |                                    |     |                       |     |
| ث.3.3          | ينتج حلول ذات صلة بشكاوى المرؤوسين، وينقل الشكاوى التي لم يستطع حلها إلى الرؤساء.                         |                                    |     |                       |     |

| مقاييس النجاح:   |       | العمليات                      |     | المهام      |     |
|--|-------|-------------------------------|-----|-------------|-----|
| توضيحات  | رمز   | الاسم                         | رمز | الاسم       | رمز |
| يفحص ملابس العمل ومظهر العاملين.   | ث.4.1 | يراقب المرؤوسين               | ث.4 | تنظيم العمل | ث   |
| يقوم بإجراء مهام المرؤوسين بشكل صحيح وفي الوقت المناسب، ويفحص ما لم يتم عمله.  | ث.4.2 |                               |     |             |     |
| يتابع ما إذا كان المرؤوسين يتبعون قواعد مكان العمل أو لا.  | ث.4.3 |                               |     |             |     |
| يحضر في الاجتماعات الصباحية والمسائية.   | ث.5.1 | إعداد التجهيزات المخصصة للعمل | ث.5 |             |     |
| يحصل على المعلومات اللازمة من مشرفه حول الأنشطة اليومية (ساعات العمل، والعطلات الأسبوعية، معلومات التنظيمات الخاصة). | ث.5.2 |                               |     |             |     |
| يضع برامج لأعمال ما قبل وما بعد الخدمات.   | ث.5.3 |                               |     |             |     |
| يشارك الأعمال والمهام مع المرؤوسين.  | ث.5.4 |                               |     |             |     |
| يقوم بالفحص الأخير الموجود في مجال العمل.  | ث.5.5 |                               |     |             |     |

| مقاييس النجاح: |  | العمليات                                  |     | المهام                                  |     |
|----------------|--|---|-----|---|-----|
| رمز            | توضيحات  | الاسم                                     | رمز | الاسم                                   | رمز |
| ج.1.1          | يجهز مكان العمل بشكل يكون نظيف ومنتظم، ويضمن تجهيزه.                           | تأمين نظافة منطقة العمل ونظامها.          | ج.1 | تنفيذ الأعمال المنجزة قبل الخدمة (يتبع) | ج   |
| ج.1.2          | يقوم بعمل نظافة وصيانة معدات مكان العمل، ويضمن تنفيذها.                        |   |     |   |     |
| ج.2.1          | يحدد المواد التي سيستخدمها خلال اليوم.   | توفير المواد التي سيتم استخدامها في البار | ج.2 |   |     |
| ج.2.2          | يملاء "نماذج طلب المأكولات والمشروبات" من أجل المواد الناقصة، ويبلغها لمشرفه.  |   |     |   |     |
| ج.2.3          | يراعي مواعيد إنتهاء الصلاحية للمواد الناقصة، ويوفرها من المخزن.                |   |     |   |     |
| ج.2.4          | يملا "نموذج طلب المواد" من أجل الأدوات والمعدات التي سيتم استخدامها في البار.  |   |     |   |     |
| ج.3.1          | ينظف مخازن وأرفف البار بمواد التنظيف المناسب، أو يضمن تنظيفها.                 | تنظيم مخازن البار والأرفف                 | ج.3 |   |     |
| ج.3.2          | ينظم مخازن البار وفقاً لأولويات استخدام المواد المخزنة أولاً، أو يضمن تخزينها. |   |     |   |     |
| ج.3.3          | يضع المواد على الأرفف بشكل منظم وفقاً لمعايير المؤسسة، أو يضمن وضعها.          |   |     |   |     |
| ج.3.4          | يضع المقبلات المجهزة في الثلاجات أو يضمن وضعها.                                |   |     |   |     |

| مقاييس النجاح: |  | العمليات   |     | المهام                                  |     |
|----------------|--|--|-----|---|-----|
| رمز            | توضيحات  | الاسم  | رمز | الاسم                                   | رمز |
| ج.1.4          | يُمسح مجموعات المواد التي يضيفها للطعام من أجل إضافة مذاق، حسب رغبة الضيف، باستخدام قطعة قماشية مبللة، ويلمعها، ويملاها، ويجعلها جاهزة للتقديم، ويضمن جعلها جاهزة. | إعداد مجموعة المواد التي يضيفها إلى الطعام لإضافة مذاق ما (مثل الملح والفلفل الأسود)، حسب رغبة الضيف، وكذلك يضيف الزخارف القابلة للتجديد التي تستخدم في تقديم المشروبات. | ج.4 | تنفيذ الأعمال المنجزة قبل الخدمة (يتبع) | ج   |
| ج.2.4          | يختار الزخارف القابلة للتجديد التي تستخدم في تقديم المشروبات، وفقاً للغرض (الليمون، البرتقال، البيض، الكريمة، النعناع، الصوص).                                     |  |     |   |     |
| ج.3.4          | عندما يحصل على طلب من الضيوف، يجهز الزخارف القابلة للتجديد التي قد تفسد سريعاً.  |  |     |   |     |
| ج.1.5          | يفصل المسرات كلاً حسب نوعه، ويضعها في خزانة الحفظ الساخن أو يضمن وضعها هناك.   | تجهيز مأكولات المقبلات   | ج.5 | تنفيذ الأعمال المنجزة قبل الخدمة (يتبع) | ج   |
| ج.2.5          | يجهز صوص رقائق البطاطس الجاهزة أو المجهزة، في الأكواب، وفقاً لقواعد النظافة، ويضعها في المبرد، أو يضمن وضعها في المبرد.  |  |     |   |     |
| ج.3.5          | يحصل على الزيتون من العبوات ويضعه في البرطمانات الزجاجية أو يضمن عمل ذلك.  |  |     |   |     |
| ج.4.5          | يقطع الزيتون أو يضمن تحقيقه.   |  |     |   |     |
| ج.5.5          | يجهز الفاكهة التي من الممكن أن تفسد سريعاً للتقديم الأخير أو يضمن تنفيذ ذلك.   |  |     |   |     |
| ج.6.5          | يضع الفاكهة المجهزة في الأطباق بشكل ديكوري يتوافق مع معايير المؤسسة أو يضمن تنفيذ ذلك.   |  |     |   |     |
| ج.7.5          | يزين ويزخرف الطبق بالزخاف الديكورية (أوراق النعناع، وقطع الليمون)، ويجعلها جاهزة للاستخدام.  |  |     |   |     |

| مقاييس النجاح: |  | العمليات                       |     | المهام                           |     |
|----------------|--|--------------------------------|-----|----------------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات  | الاسم                          | رمز | الاسم                            | رمز |
| ج.6.1          | ينظف مجموعات التقديم بالمنظفات المناسبة أو يضمن تنفيذ ذلك.   | تنظيف مجموعات التقديم والأطباق | ج.6 | تنفيذ الأعمال المنجزة قبل الخدمة | ج   |
| ج.6.2          | يصنف المجموعات بين السكاكين والملاعق والشوكات والماسكات، ويمسحها بقعة قماشية بحيث لا تترك أثر أو شعيرات (قطعة قماشية) أو يضمن مسحها. |                                |     |                                  |     |
| ج.6.3          | قبل أن يمسح الكوب، يعضها ويخرجها مرة أخرى في مياه ساخنة بها خل أو ليمون.   |                                |     |                                  |     |
| ج.6.4          | يلمع الأطباق بقطعة قماشية دون ترك أثر أو شعيرات، أو يضمن تنفيذ ذلك.  |                                |     |                                  |     |
| ج.6.5          | يضع الأطباق والمجموعات التي تم مسحها أو يرتبها على الأرفف بشكل مغلق بالصينية أو يضمن ترتيبها بهذا الشكل.                             |                                |     |                                  |     |



| مقاييس النجاح: |  | العمليات                               |     | المهام  |     |
|----------------|--|--|-----|---|-----|
| رمز            | توضيحات  | الاسم                                  | رمز | الاسم   | رمز |
| ح.1.1          | يقدم قائمة المأكولات والمشروبات للضيوف وفقاً لمعايير المؤسسة، ويترك لهم فترة ليفحصوها.       | الحصول على الطلبات                     | ح.1 | تنفيذ الإجراءات التي تحدث خلال التقديم (يتبع) | ح   |
| ح.1.2          | يقدم بدائل ويساعد في اختيار المشروبات.   |  |     |   |     |
| ح.1.3          | بعد أن يحصل على الطلب، يقوم بتكراره، ويحصل على موافقة الضيف.                                 |  |     |   |     |
| ح.2.1          | يتسمع إلى طلبات وشكاوى الضيوف دون مقاطعة.  | الاهتمام بطلبات الضيوف وشكواهم         | ح.2 |   |     |
| ح.2.2          | يقدم اقتراحات عن طلبات الضيوف، وينفذها.  |  |     |   |     |
| ح.2.3          | يحاول معالجة شكاوى الضيوف، في أقصر وقت قدر الإمكان.  |  |     |   |     |
| ح.2.4          | يوصل لمشرفه شكاوى الضيف بصورة مفهومة.  |  |     |   |     |
| ح.3.1          | يتدخل في الواقعة وفقاً لنوع الحادث، دون الإضرار بالضيف أو بنفسه.                             | الاهتمام بالحوادث الناشئة خلال التقديم | ح.3 |   |     |
| ح.3.2          | يتخذ تدابير الأمن والسلامة المهنية من أجل جعل مكان وقوع الحادث آمناً.                        |  |     |   |     |
| ح.3.3          | يعالج المشكلات المتكونة نتيجة الحادث.  |  |     |   |     |
| ح.3.4          | يعد تقارير كتابية وشفهية إلى رؤسائه حول الحادث في لحظة حدوثها.                               |  |     |   |     |
| ح.3.5          | يحدد أبعاد المواد المكسورة، وعلامتها التجارية، ونوعها، ويدون ملاحظاتها في التقرير بشكل مفصل. |  |     |   |     |

|   |       |  |  |  |  |
|---|-------|--|--|--|--|
| إذا كان هناك مكان يحتاج إلى الإصلاح، ويعد التقارير الكتابية والشفهية للمسؤولين فوراً. | ح.6.3 |  |  |  |  |
|---|-------|--|--|--|--|

| مقاييس النجاح: |   | العمليات                                  |     | المهام |     |
|----------------|---|---|-----|--------|-----|
| رمز            | توضيحات   | الاسم                                     | رمز | الاسم  | رمز |
| ح.4.1          | يبلغ مشرفه والوحدات المختصة (مثل: الأمن) عن الأشخاص أو العبوات أو الأشياء المشتبه بها.  | معالجة العوائق الموجودة في خلال سير العمل | ح.4 | ح.4    | ح   |
| ح.4.2          | يعالج الحالات الطارئة التي تدخل ضمن مسؤوليته (مثل: الحريق، والسكر، والمشاجرات، والضوضاء)، ويبلغ مشرفه والوحدات ذات الصلة (مثل: الأمن) بما لم يستطع معالجته. |   |     |        |     |
| ح.4.3          | وفي حالات الإصابات والوفاة، يبلغ مشرفه والجهات المختصة.   |   |     |        |     |
| ح.5.1          | يتأكد من صحة بيانات فاتورة الحساب وكذلك ما تم تقديمه من مأكولات ومشروبات.   | الحصول على الحساب                         | ح.5 | ح.5    | ح   |
| ح.5.2          | يقدم فاتورة الحساب إلى ضيف وفقاً لمعايير المؤسسة، ويحصل على الحساب، ويتقدم بالشكر بالضيف بوجه منبسط.  |   |     |        |     |
| ح.5.3          | ينسحب حتى يتمكن الضيف من فحص فاتورة الحساب.   |   |     |        |     |
| ح.5.4          | في حالات الدفع ببطاقات الائتمان، يقدم جهاز الدفع الإلكتروني إلى الضيف، حتى يتمكن من إدخال الرقم السري، ويتحقق من البيانات الموجودة على البطاقات.            |   |     |        |     |
| ح.5.5          | يقدم للضيف فاتورة فاتورة الحساب وباقي الأموال، ويشكره.  |   |     |        |     |
| ح.5.6          | عند كتابة الحساب للغرفة في منشآت الضيافة، يتحقق من اسم الضيف وتوقيعه ورقم الغرفة.   |   |     |        |     |

| مقاييس النجاح: |   | العمليات  |     | المهام                             |     |
|----------------|---|---|-----|------------------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات   | الاسم   | رمز | الاسم                              | رمز |
| خ.1.1          | يجهز المياه بدرجة الغليان.  | تقديم أكياس الشاي وشاي التخمر (الشاي الأسود، وشاي النباتات، وشاي الفواكه) | 1.خ | عمل تقديم المشروبات الساخنة (يتبع) | خ   |
| خ.1.2          | يحتفظ بفناجين الشاي والأكواب وأواني الشاي ساخنة.  |   |     |                                    |     |
| خ.1.3          | إذا كان سيقوم بعمل شاي تخمير، يقوم بغسل الشاب بماء بارد، ويحصل على مسحوقه.                              |   |     |                                    |     |
| خ.1.4          | يسكب الماء المغلي إلى إناء الشاي، وينتظر حتى يتخمر لمدة 10-15 دقائق على الأقل.                          |   |     |                                    |     |
| خ.1.5          | يضع الشاي المتخمر/الماء المغلي في فنجان أو كوب نظيف، بالكمية المناسبة بشكل لا يسكب ولا يفيض إلى الخارج. |   |     |                                    |     |
| خ.1.6          | إذا كان سيقوم بالتقديم في إناء الشاي، يحرص ألا يلامس إناء الشاي مع الفناجين.                            |   |     |                                    |     |
| خ.1.7          | يقوم بعمل تقديم مع الحليب أو القرفة أو الليمون أو أوراق النعناع الطازج، حسب رغبة الضيف.                 |   |     |                                    |     |
| خ.2.1          | يجهز القهوة الطازجة في كوب مغلق الفم.   | تقديم القهوة التركيبية  | 2.خ |                                    |     |
| خ.2.2          | يضع الماء البارد في كئكة وفقاً لمقياس الفنجان الذي سيتم تقديمه، ويضيف السكر والقهوة حسب الطلب.          |   |     |                                    |     |
| خ.2.3          | يضع القهوة على نار هادئة، ويتركها حتى تنضج.   |   |     |                                    |     |
| خ.2.4          | يوزع الرغوة على الفناجين بشكل متساوي ويملاها.   |   |     |                                    |     |
| خ.2.5          | يقوم بتقديم الطلب مع كوب المياه والمقيلات (حلقوم، شيكولاتة، ليكور)، وفقاً لمعايير المؤسسة.              |   |     |                                    |     |

| مقاييس النجاح:   |       | العمليات  |     | المهام                      |     |
|--|-------|---|-----|-----------------------------|-----|
| توضيحات  | رمز   | الاسم   | رمز | الاسم                       | رمز |
| يضع القهوة والماء في الماكينة. يستخدم ماء بدرجة حرارة 95 درجة مئوية حتى تتخمر القهوة المفلترة. | خ.3.1 | عمل تقديم للقهوة المفلترة                             | خ.3 | عمل تقديم المشروبات الساخنة | خ   |
| ينتظر حتى ينزل مسحوق القهوة من الفلتر ونزولة إلى الوعاء.                                       | خ.3.2 |   |     |                             |     |
| يضع القهوة المخمرة إلى الإناء أو مباشرة إلى الفناجين.  | خ.3.3 |   |     |                             |     |
| يجهز الحليب أو الكريم أو السكر، وفقاً لطلب ضيف، ويقوم بالتقديم.                                | خ.3.4 |   |     |                             |     |
| يطحن حبوب القهوة وفقاً للمعايير.   | خ.4.1 | القيام بعمل تقديم للقهوة الإسبريسو بالطريقة التقليدية | خ.4 |                             |     |
| يضع 7-8 جرام من القهوة المطحونة، على ملعقة ماكينة القهوة ذات الذراع.                           | خ.4.2 |   |     |                             |     |
| يقلب القهوة ويضع الملعقة في وعاء الماكينة.   | خ.4.3 |   |     |                             |     |
| يضع الفنجان المسخن تحت الملعقة، ويفتح مفتاح الماكينة.  | خ.4.4 |   |     |                             |     |
| يملا فنجان الإسبريسو حتى نصفه، ويقوم بالتقديم.   | خ.4.5 |   |     |                             |     |
| يجهز مسحوق الشيكولاتة والحليب والفنجان والإناء.  | خ.5.1 | عمل تقديم للشيكولاتة الساخنة                          | خ.5 |                             |     |
| يملا الإناء بمسحوق الشيكولاتة والحليب، ويقلب باستخدام ملعقة الشاي.                             | خ.5.2 |   |     |                             |     |
| يغلي الخليط المجهز ببخار الماكينة، ويقوم بعمل التقديم.   | خ.5.3 |   |     |                             |     |
| يضع المواد وفقاً للقائمة داخل وعاء الغليان، ويقوم بغليها.                                      | خ.6.1 | عمل تقديم الشراب الأحمر الساخن                        | خ.6 |                             |     |
| يضيف الشراب الأحمر والبراندي إلى الخليط المغلي ومصفى.  | خ.6.2 |   |     |                             |     |

|   |       |  |  |  |  |
|---|-------|--|--|--|--|
| يسخن الخليط المضاف له الشراب الأحمر حتى درجة الغليان، ويقوم بعمل التقديم. | خ.6.3 |  |  |  |  |
|---|-------|--|--|--|--|

| مقاييس النجاح:   |        | العمليات                                    |     | المهام                         |     |
|--|--------|---|-----|--------------------------------|-----|
| توضيحات  | رمز    | الاسم                                       | رمز | الاسم                          | رمز |
| يتأكد من نظافة زجاجة ودلو الشراب.  | د.1.1  | عمل تقديم الشراب ذو الرغوة البيضاء والوردية | د.1 | تقديم المشروبات الباردة (يتبع) | د   |
| يضع الزجاجة داخل الدلو، ويضع الثلج بداخله.   | د.1.2  |   |     |                                |     |
| يغطي الدلو بغطاء التقديم.  | د.1.3  |   |     |                                |     |
| يلف الشراب في منشفة التقديم بشكل يكون العلامة التجارية واضحة، دون أن تكون مائلة ودون هزها.                                 | د.1.4  |   |     |                                |     |
| يحصل على الموافقة بنظرات العين من الضيف من أجل تقديم الشراب.   | د.1.5  |   |     |                                |     |
| يقطع سداة فوهة زجاجة الشراب بسكين فتح الشراب، بشكل يكون الضيف قادرة على رؤيته.   | د.1.6  |   |     |                                |     |
| يخلع السداة باستخدام سكين فوهة الشراب، بهدوء، دون أن يقطعها أو يكسرها أو يسقطها داخل الشراب.                               | د.1.7  |   |     |                                |     |
| يستخرج حبل سداة الشراب ذات الرغوة بعناية، وفتحها بهدوء وبدون صوت باستخدام منديل التقديم.                                   | د.1.8  |   |     |                                |     |
| يدير الزجاجة، ويسكب بضعة قطران من الشراب في الكوب الاحتياطي، من أجل تنظيف بقايا وكسور السداة الموجودة في فوهة زجاجة الشراب | د.1.9  |   |     |                                |     |
| يملا كوب الضيف الذي قَدَّم الطلب بكمية، ويحصل على موافقته.   | د.1.10 |   |     |                                |     |
| يملا كوب الضيف حتى 3/1 منه، ويقوم بالتقديم.  | د.1.11 |   |     |                                |     |

| مقاييس النجاح: |  | العمليات           |     | المهام                            |     |
|----------------|--|--------------------|-----|-----------------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات  | الاسم              | رمز | الاسم                             | رمز |
| د.2.1          | يضع الشراب في السلة بشكل يظهر العلامة التجارية للشراب، وفقاً لمعايير المؤسسة.                              | يقدم الشراب الأحمر | د.2 | تقديم المشروبات الباردة<br>(يتبع) | د   |
| د.2.2          | عند تقديم الشراب، يحرص على وجود منديل تقديم في يده، من أجل منع تقطر الشراب عند تقديمه لضيف أو طاولة البار. |                    |     |                                   |     |
| د.2.3          | يقوم بالتقديم مؤثر وجذاب، ويحصل على الموافقة.  |                    |     |                                   |     |
| د.2.4          | يقطع سداة فوهة زجاجة الشراب بسكين فتح الشراب، بشكل يكون الضيف قادرة على رؤيته.                             |                    |     |                                   |     |
| د.2.5          | يخلع السداة باستخدام سكين فوهة الشراب، دون أن يقطعها أو يكسرها أو يسقطها داخل الشراب.                      |                    |     |                                   |     |
| د.2.6          | يملا كوب الضيف الذي قَدَّم الطلب بكمية، ويحصل على موافقته.   |                    |     |                                   |     |
| د.2.7          | يملا كوب الضيف حتى 3/2 منه، ويقوم بالتقديم.  |                    |     |                                   |     |
| د.3.1          | يختار الأكواب المناسبة التي سيتم تقديمها، ويبردها.   | تقديم البيرة       | د.3 |                                   |     |
| د.3.2          | يمسك الكوب من مكان قريب من قاعها، بحي لا ينقل حرارة اليد، وفقاً لنوع الكوب.                                |                    |     |                                   |     |
| د.3.3          | يملا البيرة أمام الضيف.  |                    |     |                                   |     |

| مقاييس النجاح: |  | العمليات                          |     | المهام                  |     |
|----------------|--|-----------------------------------|-----|-------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات  | الاسم                             | رمز | الاسم                   | رمز |
| د.4.1          | يختار الكوب المناسب وفقاً لنوع المشروب الذي سيتم تقديمه.   | تقديم المشروبات ذات الكحول العالي | د.4 | تقديم المشروبات الباردة | د   |
| د.4.2          | يوفر الليمون المقطع مستقيم ورقيق مع الثلج لمشروبات الجين والفوتكا والتكيلا.                              |                                   |     |                         |     |
| د.4.3          | يستخدم وعاء القياس أو المدفق، ويضع الشراب وفقاً لمعايير المؤسسة (جين، فوتكا، تكيلا، إلخ).                |                                   |     |                         |     |
| د.4.4          | يضع المشروب، والمادة الإضافية (صودا، وتونيك، الماء) والثلج إن وجدت، في الكوب أمام الضيف، ويقوم بالتقديم. |                                   |     |                         |     |
| د.4.5          | يضع الكونياك والليكورو في الأكواب الخاصة بها بقياس 4 سينتيليتيرس.  |                                   |     |                         |     |
| د.4.6          | يضيف الماء أو الثلج للعرق، وفقاً لطلب الضيف.   |                                   |     |                         |     |
| د.4.7          | يضع قطع قاعدة الكوب على طاولة البار، ويقوم بالتقديم.   |                                   |     |                         |     |
| د.5.1          | يوفر الملح والسكر والفلفل الأسود، حسب رغبة الضيف أو يضمن توفيرها.  | تقديم المشروبات غير الكحولية      | د.5 |                         |     |
| د.5.2          | يفتح المشروبات الباردة أمام الضيف دون أن ينتظر أو يضمن فتحها.  |                                   |     |                         |     |
| د.5.3          | يملأ الكوب من اتجاه يمين الكوب المشروب البارد، حتى مستوى 4/3، ويقوم بتقديمه أو يضمن عمل ذلك.             |                                   |     |                         |     |
| د.4.5          | يخفف المشروبات غير الجاهزة أو التي كثافتها زائدة، بالماء، بنسبة مناسبة لخصائصه، ويقدمه أو يضمن ذلك.      |                                   |     |                         |     |
| د.5.5          | يقدم المشروبات مع الثلج أو شارنج الليمون، حسب رغبة الضيف أو يضمن عمل ذلك.                                |                                   |     |                         |     |

| مقاييس النجاح: |  | العمليات                                 |     | المهام                   |     |
|----------------|--|--|-----|--------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات  | الاسم                                    | رمز | الاسم                    | رمز |
| ذ.1.1          | يختار الكوب وفقاً لنوع الكوكتيل.   | إعداد الكوكتيل في الكوب                  | ذ.1 | تجهيز الكوكتيل<br>(يتبع) | ذ   |
| ذ.1.2          | يضع الثلج حسب نوع الكوكتيل.  |  |     |                          |     |
| ذ.1.3          | عند إعداد المشروب الكحولي أو غير الكحولي، يستخدم دائماً المقياس.   |  |     |                          |     |
| ذ.1.4          | يجهز المواد الإضافية (مثل: البيض، الكريمة، جوز الهند، مبشور البندق).   |  |     |                          |     |
| ذ.1.5          | يستخدم مواد التزيين على المشروب المعد (شرائح الليمون، الزيتون، كريس الكوكتيل، أنواع من الماصات، عصوات التقليل، زخارف بلاستيكية، أعواد الكوكتيل). |  |     |                          |     |
| ذ.1.6          | يضع الماصات وعصوات التقليل في الخليط، عند اللزوم.  |  |     |                          |     |
| ذ.2.1          | يجهز كوب الكوكتيل من أجل المشروب المعد في وعاء الخلط.  | إعداد الكوكتيل في وعاء التقليل<br>(يتبع) | ذ.2 |                          |     |
| ذ.2.2          | يبرد الأكواب في المبردات.  |  |     |                          |     |
| ذ.2.3          | عند إعداد المشروب الكحولي أو غير الكحولي، يستخدم دائماً المقياس.   |  |     |                          |     |
| ذ.2.4          | في بعض الكوكتيل، يضع المشروبات ذات الكحول الثقيل والمواد، وفقاً للترتيب.   |  |     |                          |     |
| ذ.2.5          | يجهز المواد الإضافية (مثل: البيض، الكريمة، جوز الهند، مبشور البندق).   |  |     |                          |     |
| ذ.2.6          | يضع الثلج في وعاء الخلط، باستخدام ماسك الثلج أو مجرفة الثلج.   |  |     |                          |     |
| ذ.2.7          | يقلب الخليط المعد باستخدام ملعقة البار.  |  |     |                          |     |



| مقاييس النجاح: |   | العمليات |                                | المهام |                          |
|----------------|---|----------|--------------------------------|--------|--------------------------|
| رمز            | توضيحات   | رمز      | الاسم                          | رمز    | الاسم                    |
| ذ.2.8          | يجهز المشروب في وعاء التقليل دون تركه ينتظر.  | ذ.2      | إعداد الكوكتيل في وعاء التقليل | ذ      | تجهيز الكوكتيل<br>(يتبع) |
| ذ.2.9          | يضع الجزء المخروطي من المصفاة على فوهة كوب الكوكتيل، ويسكب المشروب المعد في كوب التقليل.  |          |                                |        |                          |
| ذ.2.10         | خلال تزيين المشروب المعد يستخدم شرائح الليمون/الزيتون/كريبز الكوكتيل/أنواع من الماصات/عصوات التقليل/زخارف بلاستيكية/أعواد الكوكتيل. |          |                                |        |                          |
| ذ.3.1          | يجهز كوب الكوكتيل من أجل المشروب المعد في وعاء الخفق.   | ذ.3      | إعداد الكوكتيل في وعاء الخفق   |        |                          |
| ذ.3.2          | يبرد الأكواب في المبردات.   |          |                                |        |                          |
| ذ.3.4          | يتحقق من نظافة وعاء الخفق.  |          |                                |        |                          |
| ذ.3.5          | يضع الثلج في وعاء الخفق باستخدام مجرفة الثلج.   |          |                                |        |                          |
| ذ.3.6          | يجهز وعاء القياس.   |          |                                |        |                          |
| ذ.3.7          | يجهز المواد الإضافية (مثل: البيض، الكريمة، جوز الهند، مبشور البندق).  |          |                                |        |                          |
| ذ.3.8          | يسكب المواد المذكورة في القائمة إلى كوب الخفق، باستخدام وعاء القياس، وفقاً لترتيب الإعداد.  |          |                                |        |                          |
| ذ.3.9          | خلال خفق الخليط، عند ارتفاع السطح الخارجي لوعاء الخفق، يقلل منه إلى الكوب.  |          |                                |        |                          |
| ذ.3.10         | خلال تزيين المشروب المعد يستخدم شرائح الليمون/الزيتون/كريبز الكوكتيل/أنواع من الماصات/عصوات التقليل/زخارف بلاستيكية/أعواد الكوكتيل. |          |                                |        |                          |

| مقاييس النجاح: |   | العمليات                 |     | المهام                   |     |
|----------------|---|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات   | الاسم                    | رمز | الاسم                    | رمز |
| ذ.4.1          | يجهز كوب الكوكتيل من أجل المشروب المعد في الخافق.   | تجهيز الكوكتيل في الخافق | ذ.4 | تجهيز الكوكتيل<br>(يتبع) | ذ   |
| ذ.4.3          | يبرد الأكواب في المبردات.   |                          |     |                          |     |
| ذ.4.4          | يفحص نظافة الخافق.  |                          |     |                          |     |
| ذ.4.5          | يضع الثلج في الخافق باستخدام ماسك الثلج أو مجرفة الثلج.   |                          |     |                          |     |
| ذ.4.6          | يجهز وعاء القياس.   |                          |     |                          |     |
| ذ.4.7          | يسكب المواد المذكورة في القائمة إلى الخافق، باستخدام وعاء القياس، وفقاً لترتيب الإعداد.   |                          |     |                          |     |
| ذ.4.8          | يسكب الخليط بعد إعداده إلى الكوب.   |                          |     |                          |     |
| ذ.4.9          | خلال تزيين المشروب المعد يستخدم شرائح الليمون/الزيتون/كريبز الكوكتيل/أنواع من الماصات/عصوات التقليل/زخارف بلاستيكية/أعواد الكوكتيل. |                          |     |                          |     |
| ذ.5.1          | يجهز كوب من أجل المشروب المعد في جهاز التقطيع.  |                          |     |                          |     |
| ذ.5.2          | يبرد الأكواب في المبردات.   |                          |     |                          |     |
| ذ.5.3          | يفحص نظافة جهاز التقطيع.  |                          |     |                          |     |
| ذ.5.4          | يضع الثلج في جهاز التقطيع باستخدام ماسك الثلج أو مجرفة الثلج.   |                          |     |                          |     |

|  |       |                   |  |  |  |
|--|-------|-------------------|--|--|--|
|  | ذ.5.5 | يجهز وعاء القياس. |  |  |  |
|--|-------|-------------------|--|--|--|

| مقاييس النجاح: |   | العمليات |                                | المهام |                |
|----------------|---|----------|--------------------------------|--------|----------------|
| رمز            | توضيحات   | رمز      | الاسم                          | رمز    | الاسم          |
| ذ.5.6          | يسكب المواد الموجودة في القائمة، باستخدام وعاء القياس، وفقاً لترتيب الإعداد، ويغلق الغطاء.  | ذ.5      | إعداد الكوكتيل في جهاز التقطيع | ذ      | تجهيز الكوكتيل |
| ذ.5.7          | يسكب الخليط بعد إعداده إلى الكوب.   |          |                                |        |                |
| ذ.5.8          | خلال تزيين المشروب المعد يستخدم سرائح الليمون/الزيتون/كريبز الكوكتيل/أنواع من الماصات/عصوات التقليب/زخارف بلاستيكية/أعواد الكوكتيل. |          |                                |        |                |
| ذ.5.9          | عند اللزوم، يضع الماصة وعصا التقليب، في المشروب، في الاتجاه المقابل للشخص.  |          |                                |        |                |

| مقاييس النجاح: |   | العمليات                         |     | المهام                                    |     |
|----------------|---|----------------------------------|-----|---|-----|
| رمز            | توضيحات   | الاسم                            | رمز | الاسم                                     | رمز |
| ر.1.1          | يجمع المواد الموجودة في مكان العمل، ويضع كل منها في مكانه أو يضمن عمل ذلك.                                    | جمع معدات وأدوات البار           | ر.1 | تنفيذ أعمال نهاية اليوم/الوردية<br>(يتبع) | ر   |
| ر.1.2          | يعد الزجاجات الفارغة من أجل عمل فحص للمبيعات أو يضمن عمل ذلك، ويخبر مشرفه في العمل.                           |                                  |     |   |     |
| ر.1.3          | يفصل الزجاجات، وفقاً لقواعد إعادة التدوير أو يضمن عمل ذلك.  |                                  |     |   |     |
| ر.2.1          | ينظف خزانات البار وطاولته باستخدام مواد التنظيف المناسبة مع قطعة قماشية مبللة أو يضمن عمل ذلك.                | تنظيف خزانات البار والطاولة      | ر.2 |   |     |
| ر.2.2          | يجفف خزانات البار وطاولته باستخدام قطعة قماشية دون أن يترك شعيرات أو آثار أو يضمن عمل ذلك.                    |                                  |     |   |     |
| ر.3.1          | يحتفظ بالمشروبات الكحولية وغير الكحولية في خزانات مغلقة، والمشروبات التي سيتم استخدامها في التقديم في المبرد. | المحافظة على المشروبات           | ر.3 |   |     |
| ر.3.2          | يحتفظ بأنواع الشراب من المشروبات الكحولية، بشكل مائل على الأرفف وفي الخزانات وفقاً لدرجة حرارتها.             |                                  |     |   |     |
| ر.4.1          | يختار يختار مواد وأدوات ومعدات التنظيف المناسبة للأرضية.  | عمل تنظيف الأرضية الداخلية للبار | ر.4 |   |     |
| ر.4.2          | يصنف النفايات وفقاً لأنواعها، ويضعها في أكياس الممامة أو يضمن إلقائها في القمامة.                             |                                  |     |   |     |
| ر.4.3          | يبدأ بالكنس من أبعد مكان للمخرج، ويقوم بالسمح باستخدام قطعة إسفنجية أو يضمن عمل ذلك.                          |                                  |     |   |     |

| مقاييس النجاح: |   | العمليات  |     | المهام                          |     |
|----------------|---|---|-----|---------------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات   | الاسم   | رمز | الاسم                           | رمز |
| 5.1.ر          | ينظف الأدوات والمعدات بمواد التنظيف المناسبة أو يضمن تنظيفها.                                 | تنظيف المعدات والأدوات والتجهيزات   | 5.ر | تنفيذ أعمال نهاية اليوم/الوردية | ر   |
| 5.2.ر          | يحدد المعدات التي فسدت، ويملاً "نموذج الخدمات الفنية".  |   |     |                                 |     |
| 5.3.ر          | ينقل "نموذج الخدمات الفنية" إلى المختصين، ويعد التقارير إلى مشرفيه، ويقوم بمتابعة الأمر.      |   |     |                                 |     |
| 5.4.ر          | يضع المعدات والأدوات كل منها في مكانه أو يضمن عمل ذلك.  |   |     |                                 |     |
| 6.1.ر          | يجعل مشرفه يحرر نموذج خروج أشياء من أجل الهدايا التي يقدمها الضيف.                            | قبول الهدايا المقدمة من الضيف، وفقاً للإجراءات.   | 6.ر |                                 |     |
| 6.2.ر          | قبل مغادرة مكان العمل، يظهر نموذج خروج أشياء إلى المختصين (باب الخروج، الأمن).                |   |     |                                 |     |
| 7.1.ر          | يحرر "نموذج أشياء مفقودة أو تم العثور عليها"، للأشياء الموجودة لديه أو مع رؤوسيه، وتخص الضيف. | تطبيق الخطوات التي تتبعه المؤسسة في التعامل مع الأشياء المفقودة أو التي تم العثور عليها | 7.ر |                                 |     |
| 7.2.ر          | يحتفظ بالأشياء التي تم العثور عليها، كل منها حسب نوعها، ويقوم بتخزينها.                       |   |     |                                 |     |

| مقاييس النجاح: |   | العمليات  |     | المهام                            |     |
|----------------|---|---|-----|-----------------------------------|-----|
| رمز            | توضيحات   | الاسم   | رمز | الاسم                             | رمز |
| ز.1.1          | يتعامل مع البق الذي يعثر عليه وفقاً للتعليمات التي يحصل عليها من مشرفه.                       | المشاركة في الأعمال الخاصة بالعثور على البق ومنعه | ز.1 | المساعدة في إنجاز الأعمال الدورية | ز   |
| ز.1.2          | يساعد في اتخاذ التدابير اللازمة (الرش)، من أجل معالجة الروائح الكريهة المكونة في مكان العمل.  |   |     |                                   |     |
| ز.1.3          | يخبر رؤسائه المسؤولين عن الحشرات.   |   |     |                                   |     |
| ز.2.1          | ينقل المواد والأدوات والمعدات المستخدمة أو التي سيتم حسابها إلى خزانة الخدمة أو يضمن عمل ذلك. | المساعدة في تحضير الجرد                           | ز.2 |                                   |     |
| ز.2.2          | يقوم بعمل حساب وحصص لجميع المعدات والأدوات والمواد مع مشرفه في العمل.                         |   |     |                                   |     |

| مقاييس النجاح:  |       | العمليات  |     | المهام                             |     |
|---|-------|---|-----|------------------------------------|-----|
| توضيحات   | رمز   | الاسم   | رمز | الاسم                              | رمز |
| يشترك في التدريبات ذات الصلة بالمهنة ويحافظ على الوثائق التي حصل عليها. | س.1.1 | القيام بالأعمال فيما يتعلق بالتنمية المهنية الفردية | س.1 | المشاركة في فعاليات التطوير المهني | س   |
| متابعة التطورات والتكنولوجيات الجديدة المتعلقة بالمهنة.                 | س.1.2 |   |     |                                    |     |
| القيام بنقل المعلومات والخبرات للأشخاص الذين يعملون معًا.               | س.1.2 | اعطاء تدريبات معنية للرؤساء والعاملين الآخرين       | س.2 |                                    |     |
| يطبق التدريبات والتعليمات حول المهنة بمستوى محدود.                      | س.2.2 |   |     |                                    |     |

3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. مُدَقِّق
2. علبة توابل
3. طبق أسفل الأكواب
4. سلة الأكواب
5. أنواع من الأكواب
6. خزانة تبريد الأكواب
7. مستلزمات البار (وعاء متعدد الفتحات للبار، ملعقة بار، قائمة البار، مصفاة البار، لوح البار)
8. خلّاط
9. دلو الثلج
10. مجراف الثلج
11. ماسك الثلج
12. مبرد (ثلاجة)
13. كمنكة
14. أنواع من السكاكين، والملاعق، والشوك
15. أكياس قمامة
16. دلو القمامة
17. أنواع من الفناجين
18. أنواع من الأقماع
19. أنواع من السخانات
20. عربية الشراب
21. بطاقة تعليق الاسم
22. منشفة ورقية
23. قلم
24. كرف
25. خلّاط
26. كوب الخلط
27. أوعية
28. عصارة الخضروات والفواكه
29. كيريت
30. فتاحة المعلبات
31. مزخرفات الكوكتيل
32. قطع قماشية للتجفيف
33. أنواع من مرممات السجائر
34. أنواع من عيدان الأسنان
35. الماكينات (ماكينة البيرة، ماكينة الثلج، ماكينة الأطباق، ماكينة جرش الثلج، ماكينة الشاي، ماكينة تسخين المقبلات، ماكينة القهوة، ماكينة طحن القهوة، ماكينة التكتيف، ماكينة الفشار، ماكينة بريميكس، ماكينة الشيكولاتة الساخنة، ماكينة رش الصودا)
36. اغشية الطاولات
37. النماذج المطبوعة (الإضافة، نموذج طلب مستلزمات، دفاتر الحجز، بطاقات الحجز، إيصال الحصول على الطلب، جدول فحص النظافة)
38. أنواع من الشموع
39. دفتر الملاحظات



40. أنواع من المنشفات
41. ماصة
42. أنواع من القياسات (مدفق ذو قياس، جيجار)
43. خلاط
44. أنواع من الأواني
45. عصارة ضغط الحمضيات
46. ريشو
47. شيكر
48. أوعية الحفظ الباردة
49. وعاء الصوص
50. أنواع من الأباريق
51. إناء الحليب
52. شمعدان
53. حامل الشراب
54. دلو الشراب
55. وعاء السكر
56. فتاح الزجاجات
57. سداة الزجاجية
58. أنواع من الأطباق
59. سلال المجموعات
60. صنيات
61. أداة فتح الشراب
62. زي موحد
63. سداد الشفط
64. زهرية
65. ماكينة تسجيل النقدية

### 3.3. المعلومات والمهارات

1. معلومات الحالات الطارئة ومهاراتها
2. معرفة الأدوات والأجهزة والمعدات
3. معلومات حفظ المواد الغذائية
4. المهارات اليدوية
5. المعلومات الخاصة بالثقافات المختلفة
6. معلومات السياحة العامة
7. مهارة الحصول على الرائحة القوية والمذاق
8. معلومات الأوزان وتصنيف الأطباق
9. معلومات المحاسبة
10. النظافة والمعرفة الصحية
11. معلومات المشروبات
12. مهارة التواصل
13. معلومات الأمن والسلامة المهنية
14. معرفة إجراءات العمل في مكان العمل
15. معلومات مبادئ التحكم في الجودة

16. مهارة اتخاذ القرارات
17. معلومات ومهارة التسجيل وتدوين الملاحظات
18. معرفة اللوائح القانونية المتعلقة المهنة
19. معرفة المصطلحات المهنية
20. مهارات التنظيم
21. القدرة على التعلم ونقل ما تعلمه
22. معلومات تقنيات البيع
23. معلومات عن أساليب التقديم
24. معلومات اللغة الأجنبية (مستوى جيد)
25. معلومات خاصة بالمنطقة والمؤسسة

#### 3.4. المواقف والسلوكيات

1. أن يكون مخططاً ومنظماً ودقيق في عمله
2. أين يكون ممارساً في العمل
3. الحرص على حماية البيئة
4. العمل بشكل متناغم داخل الفريق
5. تنفيذ مراحل الخدمة بشكل متوافق مع القواعد السارية
6. أن يكون بشوش الوجه وأن يتصرف بلطف مع الأشخاص الذين يتواصل معهم
7. التصرف بشكل متوافق مع القوانين الموجودة في تشريعات الأمن والسلامة المهنية
8. الاهتمام بالجودة في مراحل العمل
9. اتباع مبادئ العمل في أماكن العمل
10. الاهتمام بالعناية الشخصية والنظافة
11. الرغبة في البحث من أجل التطوير المهني
12. التصرف بحساسية في بشأن عوامل الخطر والتهلكة
13. القدرة على التعامل مع المواقف الصعبة

4. القياس والتقييم والتوثيق

سيتم تنفيذ إجراءات القياس والتقييم، التي ستجرى بغرض التوثيق، طبقاً للكفاءات الوطنية والتي تعتمد علي معيار مهنة موظف البار (مستوى 4)، على أنها نظريات وتطبيقات كتابية و/أو شفوية في مراكز القياس والتقييم التي توفرها الشروط اللازمة.

وسيتم شرح أسس التطبيق وطرق القياس والتقييم بالتفصيل في الكفاءات الوطنية التي سوف يتم إعدادها طبقاً لمعايير هذه المهنة. وستجرى عمليات القياس والتقييم والتوثيق في إطار لائحة الاختبار والتوثيق للكفاءة المهنية المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 30.12.2008 ورقم 27096.

ملحق: موظفين في تصنيع المعيار المهني.

1. طاقم المعيار المهني في المؤسسة المنظمة للمعيار المهني:

نورسين ناملي، مدير شعبة إدارة التدريب على الحرائق، وزارة الثقافة والسياحة  
فيجان كونت، معلم، وزارة الثقافة والسياحة  
عيسى يايلا، مساعد خبير، وزارة الثقافة والسياحة  
سيبال أك تشاغلايان، مدرب، وزارة الثقافة والسياحة  
أليف أوزكان يارجي، مدرب، وزارة الثقافة والسياحة  
مراد أوزين، مدرب - وزارة الثقافة والسياحة  
عبد الله دورموش، منسق تدريب، اتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين في البحر المتوسط  
إسماعيل تاش دمير، مدير مكتب، اتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين والمستثمرين

2. أعضاء مجموعة العمل التقني

سليم تشيل، مدير بارات، فندق Sheraton- أنقرة  
مراد كوتشاك، مسؤول تقديم، فندق Metropolitan أنقرة  
حسن صابونجو، مدير عمليات المأكولات والمشروبات - فندق Hilton إسطنبول  
نجدت آيتشيتشاك، مدير خدمة، فندق Belek Kaya Select - أنطاليا  
بولنت كوزان أوغلو، مدير عمليات المأكولات والمشروبات - فندق Belek Kaya Select أنطاليا

3. الأشخاص والجمعيات والمؤسسات المطلوب آرائهم

1. المدرسة العليا لمشغلي السياحة والفندقة بجامعة أكدينيز
2. فندق Altinyunus (تشاشما)
3. ثانوية İMKB المهنية للفندقة والسياحة بأنقرة
4. فندق Dedeman أنقرة
5. فندق Hilton أنقرة
6. فندق أنقرة 2000
7. فندق İçkale أنقرة
8. فندق Kent أنقرة
9. فندق Metropolitan أنقرة
10. فندق Sheraton أنقرة
11. فندق Swiss أنقرة
12. ثانوية Yenimahalle المهنية للسياحة والفندقة في أنقرة
13. فندق Best Western أنطاليا
14. فندق Calista أنطاليا
15. فندق ديديمان بمدينة أنطاليا
16. فندق Letonia أنطاليا
17. منتجع Şampiyon أنطاليا
18. فندق Xanadu أنطاليا
19. فندق Aqua (مرمريس)
20. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة باليك أسير
21. فندق Baceo Permiun Eresin في توب كابي
22. قسم الإدارة في كلية العلوم الإدارية والاقتصادية بجامعة باشكانت

23. المدرسة المهنية العليا للسياحة والفندقة في جامعة بيل كنت
24. قسم الإدارة السياحية في جامعة بوغاز إيجي
25. فندق Abant بولو
26. الثانوية المهنية للسياحة والفندقة في بورصا
27. فندق BY
28. Ceylan إنتكونتنتينال
29. كونكورد الدولي
30. فندق Crowne Plaza İstanbul Old City
31. فندق Akol جناق قلعة
32. فندق Colin جناق قلعة
33. فندق Sheraton تشاشما
34. فندق Çınar
35. فندق Çırağan Palace Kempinski
36. فندق Dedemen إسطنبول
37. اتحاد نقابات العمال الثوريين
38. فندق Divan
39. فندق Klas ديار بكر
40. المدرسة العليا للسياحة والفندقة في جامعة إيجه
41. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة أرجياس
42. فندق Polat Renaissance أضراروم
43. فندق Premium Eser ونادي صحي بويوك تشاكماجا
44. المدرسة العليا للسياحة والفندقة في جامعة الأناضول أسكي شهر
45. فندق Fatsa Yalçın
46. فندق Four Seasons البسفور
47. كلية التعليم التجاري والسياحي بجامعة غازي
48. فندق Grand غازي عنتاب
49. فندق Grand Cevahir
50. فندق Grand Yükseliş
51. اتحاد نقابات العمال في تركيا
52. فندق Holiday Inn مطار إسطنبول
53. فندق Holiday Inn في إسطنبول سيتي
54. فندق Hyatt Regency
55. فندق Çırağan إسطنبول
56. فندق Hilton إسطنبول
57. فندق Laresse Park إسطنبول
58. فندق Marriott Asia إسطنبول
59. فندق Sürmeli إسطنبول
60. فندق Akgün إسطنبول
61. فندق Balçova Termal إزمير
62. فندق Pırıl إزمير (بلدة تشاشما)
63. فندق Sheraton إزمير
64. فندق Swiss إزمير
65. فندق شاطئ Tusan إزمير (بلدة كوش أداسي)

66. فندق Lykia Lodge كابادوكيا
67. فندق برج Peri كابادوكيا
68. فندق Kayan Ramada Plaza
69. فندق Klassis Resort
70. فندق Korumar (بلدة كوش أداسي)
71. فندق Kumburgaz Princess
72. رئاسة إدارة تطوير ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
73. فندق Legacy Ottoman
74. المدرسة المهنية العليا للعلوم الاجتماعية في جامعة مرمره
75. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة مرسين
76. فندق Mövenpick إسطنبول
77. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة موغلا
78. مدرسة مرمره أرياليسي المهنية العليا في جامعة نامق كمال
79. فندق Belde أوردو
80. فندق Princess أورتاكوي
81. فندق Papillon Ayscha (بيليك)
82. فندق Polat Renaissance أضرورم
83. فندق Polat Renaissance
84. جمعة ملاك الفنادق المحترفين
85. فندق راديسون ساس بسفوروس
86. فندق راديسون ساس كونفينس وأير بورت
87. فندق Ramada Plaza إسطنبول
88. فندق Richmond Wellnes صابانجا
89. فندق ديديمان بمدينة دوزجا
90. فندق جورال صابانجا
91. فندق وصبا Richmand صابانجا
92. فندق Toprak صاري قميش
93. فندق Sheraton Maslak إسطنبول
94. فندق Sunset Beach
95. فندق Swissotel أنقرة
96. فندق Swissotel-The Bosphorus
97. وزارة الثقافة والسياحة التركية
98. المديرية العامة للتعليم المهني وغير الرسمي، وزارة التعليم التركية
99. رئاسة مركز تنسيق المشاريع، وزارة التعليم التركية
100. المديرية العامة للتعليم التجاري والسياحي، وزارة التعليم التركية
101. رئاسة لجنة التعليم العالي في تركيا
102. وزارة العمل والضمان الاجتماعي التركية
103. فندق تقسيم إنترناشيونال أبانت
104. فندق تقسيم إنترناشيونال مرسين
105. فندق ذا جرين بارك بوستانجي
106. فندق ذا جرين بارك ميرتر
107. فندق ذا مرمره إسطنبول
108. فندق ذا بلازا

- 109.فندق ذا ريتز كارلتون
- 110.فندق زورلو جراند طرابزون
- 111.فندق توغجان
- 112.جمعية رجال الصناعة و العمل الاتراك
- 113.معهد المعايير التركية
- 114.منصة الطهاة والتدل في تركيا
- 115.جمعية عاملو البارات في تركيا
- 116.اتحاد الحرفيين و التجار الاتراك
- 117.جمعية مدراء فن الطهي في تركيا
- 118.مؤسسة العمل التركية
- 119.اتحاد نقابات العمال التركية
- 120.اتحاد نقابات أصحاب العمل التركية
- 121.اتحاد الغرف و البورصات التركية
- 122.نقابة العاملين في الفنادق والمطاعم والأماكن الترفيهية في تركيا
- 123.نقابة العاملين في الفنادق والمطاعم وأماكن الاستراحة في تركيا
- 124.اتحاد ملاك الفنادق في تركيا
- 125.اتحاد وكالات السفر في تركيا
- 126.جمعية مستثمرو السياحة في تركيا
- 127.دار ضيافة جواهر بمدينة أورفا
- 128.فندق ديديمان بمدينة أورفا

#### 4. أعضاء وخبراء لجنة القطاع في هيئة الكفاءة المهنية

|   |                            |
|---|----------------------------|
| الرئيس (وزارة الثقافة والسياحة التركية)                     | فيردا تشاكماكلي أوغلو      |
| وكيل الرئيس (اتحاد وكالات السفر في تركيا)                   | علي ريندان                 |
| عضو (وزارة التعليم الوطني)                                  | شرف كانتوغلو               |
| عضو (وزارة العمل و الضمان الاجتماعي)                        | إسراء لايك                 |
| عضو (مجلس التعلم العالي)                                    | أستاذة دكتور بايكان تشيزال |
| عضو (اتحاد الغرف والبورصات التركية)                         | إبراهيم بيركان             |
| عضو (اتحاد الحرفيين والتجار في تركيا)                       | عارف تاك                   |
| عضو (اتحاد نقابات العمال التركية)                           | حبيب كاراكوش               |
| عضو (اتحاد نقابات حقوق العمال)                              | أردوغان يلماز              |
| عضو (اتحاد نقابات أرباب العمل التركية)                      | نانسيل تشابكينجي           |
| عضو (هيئة الكفاءة المهنية)                                  | أيلين رامانلي              |
| وكيل نائب الرئيس (هيئة الكفاءة المهنية)                     | فيروزان سيلاحشور           |
| مساعد مختص (هيئة الكفاءة الوطنية)                           | عائشة جولتشنين أرتاكين     |
| ممثل لجنة القطاع (المديرية العامة لخدمات المعاقين والمسنين) | فاطمة جوكمان               |

5. أعضاء مجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية

رئيس (ممثل وزارة العمل و الضمان الاجتماعي)  
نائب الرئيس (ممثل وزارة التعليم الوطني)  
عضو (ممثل رئاسة لجنة التعليم العالي)  
عضو (ممثل الهيئات المهنية)  
عضو (ممثل اتحادات نقابات العمال)  
عضو (ممثل اتحادات نقابات أرباب العمل)

بيرام أكباش  
الأستاذ المساعد عمر أنتشيك جوز  
البروفيسور الدكتور محمود أوزير  
بندي بالاندوكان  
الدكتور عثمان يلديز  
مصطفى دمير