



المعيار المهني الوطني

مسؤول خدمات الطوابق

مستوى 4

رمز المرجع / 09UMS0022-4

تاريخ - عدد الجريدة الرسمية/.....

المهنة: مسؤول خدمات الطوابق (ASSISTANT HOUSEKEEPER)	
مستوى: 4 ^I	
رمز المرجع: UMS0022-409	
المؤسسة (المؤسسات) التي أعدت / حدّثت المعيار: الجمهورية التركية وزارة الثقافة والسياحة التركية اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB) اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياسية والمستثمرين	
لجنة القطاع المُصدِّقة على المعيار: لجنة قطاع خدمات السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات التابعة لهيئة الكفاءة المهنية	
رقم/ تاريخ تصديق مجلس إدارة هيئة الكفاءة الوطنية: قرار مسجل بتاريخ: 03.11.2009، و برقم: 2009/58 مراجعة: 01:	
تاريخ/ عدد الجريدة الرسمية: 27418 – 26.11.2009 مراجعة: 01:	
رقم المراجعة: 01	

^I تم تحديد مستوى الكفاءة المهنية كمستوى رابع (4) ضمن مصفوفة المستوى المتشكلة من ثمانية (8) مستويات.

المصطلحات والرموز والاختصارات

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

ديمو: العروض المقدمة بغرض التعريف.

الجرد: قائمة تظهر عدد المواد.

نموذج خروج الأشياء نموذج يتم تحريره من أجل الموافقة على الهدايا التي يقدمها الضيوف للعاملين.

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

مفتاح الماستر: المفتاح الذي يفتح جميع الابواب الموجودة في القسم،

النظافة: التطبيقات التي سيتم تنفيذها والتدابير التي سيتم اتخاذها من أجل الوقاية في البيئات التي قد تضر بالصحة.

HOUSEKEEPING: قسم خدمات الطوابق.

ISCO: معايير التصنيف المهني الدولي،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

تقرير حالة المؤسسة: تقرير يظهر حالة الإشغال للمؤسسة مثل: غرف الضيوف والمطاعم والصالات.

نموذج مسؤول خدمات الطوابق لحالة الغرف: التقرير الذي يذكر وضع الغرف و الخاص بمسؤول خدمات الطابق،

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.

LINEN: الكتاب: مستلزمات المنسوجات.

دفتر الاشياء المستعارة: تقرير يتم الاحتفاظ به، ويسجل فيه الأشياء الأساسية التي يتم تقديمها على سبيل الاستعارة للمؤسسات الأخرى.

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

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

التعليم المتناسب: تعليم التعود على العمل و مكان العمل،

شخص مهم جدا: تعني شخص مهم جدا.

المحتويات

5	1. دخول.....
6	2. التعريف بالمهنة.....
7	2.1 التعريف بالمهنة.....
6	2.2 مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي.....
6	2.3 اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة.....
6	2.4 الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة.....
7	2.5 بيئة وشروط العمل.....
7	2.6 متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة.....
8	3. نبذة عن المهنة.....
8	3.1 المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح.....
19	3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة.....
19	3.3 المعلومات والمهارات.....
21	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 لمسؤول خدمات الطوابق (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. لقد تم تجهيزها من قبل وزارة الثقافة و السياحة، اتحاد اصحاب الفنادق و المؤسسات السياحية في البحر المتوسط، اتحاد اصحاب الفنادق، و المؤسسات السياحية و المستثمرين.

تم التصديق علي معيار المهني الوطني لمسؤول خدمات الطوابق (Assistant Housekeeper) (مستوى 4)، من قبل مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية بعد التدقيق من جانب لجنة قطاع خدمات السياحة و المأكولات و المشروبات، والتي تم تقييمها من خلال أخذ آراء المؤسسات و الهيئات المعنية بذلك في القطاع.

تم إجراء المراجعة رقم 1 لمعايير المهنة الوطنية لمسؤول خدمة الطوابق (مستوى 4)، من قبل وزارة الثقافة و السياحة التركية، واتحاد ملاك الفنادق السياحية و المشغلين و المستثمرين في تركيا، واتحاد ملاك الفنادق السياحية و المشغلين في البحر المتوسط، و تمت المراجعة من قبل لجنة قطاع خدمات المأكولات و المشروبات، و تم التصديق من قبل مجلس إدارة هيئة الكفاءة الوطنية.

2. التعريف بالمهنة

2.1. التعريف بالمهنة

مسؤول خدمات الطوابق (Assistant Housekeeper) (مستوى 4)، هو شخص يقوم بمراعاة تدابير الأمن والسلامة المهنية، والمعايير الخاصة بالبيئة، ويقوم بتنظيم العمل في ضوء أنظمة الجودة، وينفذ العمليات، والأعمال الدورية، وأنشطة تطوير العمل.

2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: ISCO 08: 5151 (مسؤوليات رعاية الأبنية والنظافة في المكاتب والفنادق وأماكن العمل)

2.3. اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة

قانون البيئة رقم 2872

قانون العمل رقم 4857

قانون التأمينات الاجتماعية رقم 506

قانون التأمينات الاجتماعية والتأمينات الصحية العامة رقم 5510.

قانون النقابات واتفاقيات العمل الجماعي رقم 6356

اللائحة المتعلقة بحماية العاملين من الأخطار المتعلقة بالضوضاء

اللائحة الخاصة بقواعد الأمن والسلامة المهنية

اللائحة الخاصة بمعدات الحماية الشخصية

اللائحة الخاصة باستخدام معدات الحماية الشخصية في مكان العمل

*علاوة على 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

*بالإضافة إلى أصول الالتزام بالموضوعات والقوانين والأنظمة واللوائح الأخرى والمعمول بها والمتعلقة بالمهنة.

2.5. بيئة وشروط العمل

مسؤول خدمات الطوابق (Assistant Housekeeper) (مستوى 4) هو شخص مسؤول من الدرجة الثانية عن تحقيق وتنفيذ أعمال التنظيف والترتيب والصيانة الخاصة بالمؤسسات الفندقية الخاصة أو الحكومية. يعمل بالتعاون مع مدراء الأقسام مثل الخدمات الفنسة، وغرف الغسيل، والمكاتب الأمامية (الاستقبال)، والحدائق، والحسابات، والموارد البشرية، والأمن، وخدمات المأكولات والمشروبات، والمطبخ، والمشتريات. من الممكن العمل في أيام العطلات، 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

يجب ألا يكون لدى الأشخاص الذين سيعملون في هذه المهنة، حساسية تجاه مواد التنظيف، والسجاد والريش.

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 الأنشطة المتعلقة بالأمن والسلامة المهنية	أ
يطبق ما تعلمه في التدريب على العمل، ويعلم مرؤوسيه.	أ.1.2				
يحدث المعلومات والمهارات ذات الصلة بالأمن والسلامة المهنية التي حصل عليها، وينقل الجديد منها إلى مرؤوسيه.	أ.1.3				
يقوم بالأعمال الخاصة بتحديد عوامل الخطر وتقليلها.	أ.1.4				
يضمن تواجد معدات وقاية التدخل الخاصة بالأمن والسلامة المهنية بشكل فعال ومناسب.	أ.2.1	اتباع القواعد المتعلقة بالقوانين ومكان العمل	أ.2		
يتحقق من ارتداء المرؤوسين لملابس العمل ومعدات الوقاية الشخصية المناسبة للعمل المنفذ أو لا.	أ.2.2				
يراقب استخدام المرؤوسين للوحات والإشارات التحذيرية، وفقاً للتعليمات.	أ.2.3				
يساعد في إجراء الفحوصات الصحية للعاملين بشكل متوافق مع التشريعات.	أ.2.4				
يساهم في الحفاظ على المواد الحارقة والقابلة للاشتعال والقابلة للانفجار بشكل آمن.	أ.2.5				
يتخذ التدابير اللازمة بالتعاون مع الوحدات ذات الصلة، من أجل القضاء على الحالات الخطرة التي يحددها بنفسه أو مرؤوسيه بشكل سريع، و/ أو يجعل الآخرين يتخذون تلك التدابير ويقوم بمتابعتها.	أ.2.6				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يشترك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بأساليب حماية البيئة.	ب.1.1	تعلم أساليب حماية البيئة	ب.1	العمل بشكل مناسب لقوانين حماية البيئة	ب
يطبق ما تعلمه في التدريب على العمل، ويعلم مرؤوسيه.	ب.1.2				
يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريب، وينقل التحديثات لمرؤوسيه.	ب.1.3				
الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.	ب.2.1	تنفيذ أعمال تقليل المخاطر البيئية	ب.2		
يساهم في استخدام المرؤوسين للموارد الطبيعية بشكل أكثر فعالية وكفاءة.	ب.2.2				
يساهم في جعل المرؤوسين يفصلون النفايات الضارة والخطرة الموجودة في الأماكن الخاضعة لمسؤوليتهم، وفقاً لمعايير المؤسسة.	ب.2.3				
يراقب الآثار البيئية لممارسات العمل خلال عمل المرؤوسين، ويشترك في منع الآثار الضارة.	ب.2.4				
يساهم في نقل المواد القابلة للتدوير الموجودة في الأماكن الخاضعة لمسؤوليته، إلى المكان الصحيح.	ب.2.5				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ت.1.1	يشكل لوائح قسم خدمات الطوابق بالشكل المناسب لمعايير جودة خدمة المؤسسة، وإذا لزم الأمر يقوم بعمل التعديلات اللازمة.	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة	1.ت	تطبيق نظام إدارة الجودة	ت
ت.1.2	يشارك في أنشطة التدريب اللازمة لإدارة وإنتاج الجودة للمؤسسة.				
ت.1.3	ينقل لمروسيه ما تعلمه في التدريب، ويتحقق من تطبيقه.				
ت.1.4	يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريب، وينقل التحديثات لمروسيه.				
ت.1.5	يشارك في اجتماعات التواصل، ويضمن مشاركة المرؤوسين.				
ت.2.1	يتحقق من ملائمة المعدات والأدوات والمستلزمات للمعايير، ويتعلم استخدامها، ويعلمها للآخرين.	مراقبة جودة العمل المنجز	2.ت		
ت.2.2	يسند أعمال تطبيق وتنفيذ متطلبات الجودة، وفقاً للخطط والتعليقات الموجودة في نماذج الإجراءات، ويتحقق من ذلك.				
ت.2.2	يراقب جودة الأعمال المتعلقة بالأعمال المنجزة.				
ت.2.3	يملء تقارير الجودة حول ما إذا كانت الأعمال المنجزة قد تم وفقاً لمعايير الجودة أو لا.				
ت.2.5	يبلغ الأشخاص المسؤولين بالأخطاء والأعطال التي يتم اكتشافها، بشكل مناسب للمعايير.				
ت.2.6	يضمن معالجة الأعطال والأخطاء التي يتم ملاحظتها بالتعاون مع الوحدات المختصة.				
ت.3.1	يستمع إلى الشكاوى والمقترحات الواردة من المرؤوسين والرؤساء، وقيمتها.	تشغيل نظام الإبلاغ والتنبيه	3.ت		
ت.3.2	يتخذ التدابير اللازمة من أجل معالجة الاقتراحات والمشكلات الموضحة في نماذج استطلاعات رأي الضيف الواردة من المرؤوسين والوحدات المختصة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يطبق قواعد النظافة الشخصية والرعاية الشخصية.	ث.1.1	إجراء الاستعدادات الشخصية	ث.1	تنظيم العمل (يتبع)	ث
يهتم بمظهر ملابسه بشكل يكون مثالاً للمرؤوسين.	ث.1.2				
يعلق بطاقة الاسم.	ث.1.3				
يحصل على تقرير حالة المؤسسة من الوحدات المختصة (حالة الغرف، حالات أماكن الخدمات، حالات قاعات الاجتماعات، حالات كبار الضيف).	ث.2.1	عمل التجهيزات المتعلقة بالعمل	ث.2		
ينظم البرامج العمل اليومية للمرؤوسين في ضوء التعليمات التي تحصل عليها من مشرفيه، بشكل موازي لإشغالات المؤسسة.	ث.2.2				
يحصل على المفتاح الرئيسي من الوحدة المختصة، مقابل التوقيع، وفقاً لمعايير المؤسسة.	ث.2.3				
يفحص دفتر الاتصال بين الورديات، ويضمن تحقيق الاتصال داخل القسم وبين الأقسام.	ث.2.4				
ينظم اجتماعات الاتصال والتحفيز التي سيتم تنفيذها في القسم.	ث.2.5				
يحقق اتصال بين المرؤوسين والمشرفين.	ث.2.6				
يهتم بكبار الضيوف، في ضوء إجراءات المؤسسة، يتحقق مما إذا كان المرؤوسين يهتمون في ضوء التعليمات أو لا.	ث.2.7				
يحفظ بنقارير الأعمال الإضافية التي تتم من قبل العاملين.	ث.2.8				
يحدد المواد الكتانية البالية التي ستكون خارج الاستخدام.	ث.2.9				
يحدد المواد الناقصة التي يحتاجها، ويبلغ رأيه للمشرف.	ث.2.10				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.2.11	يبلغ مشرفه والوحدات المختصة بالحالات المشتبه بها التي يلاحظها بنفسه أو التي يلاحظها المرؤوسين.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.3.1	يسجل العناصر الأساسية التي حصل عليها من المؤسسات الأخرى، أو التي يقدمها للمؤسسات الأخرى، وفقاً لنوعها وعددها، ويبلغ المرؤوسين بهذا الأمر، يضمن تنفيذهم للأمر نفسه.	الاحتفاظ بسجلات دفتر الأشياء المستعارة	ث.3	تنظيم العمل	ث
ث.3.2	عند استلام الأشياء، يتحقق مما إذا كان الشيء المقدم للاستعارة سليم وكامل أو لا.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.1.1	يفحص غرف وقاعات كبار الضيوف.	عمل فحص للعملية	ج.1	تنفيذ العملية (يتبع)	ج
ج.1.2	يفحص نظافة ونظام وصيانة الأماكن الخاضعة لمسؤوليته في قسم خدمات الطوابق، ويبلغ مشرفه برأيه.				
ج.1.3	يهتم باحتياجات وشكاوى الضيوف في وقتها، ويتحرك من أجل معالجتها، ويبلغ بها مشرفه.				
ج.1.4	يعالج الأعطال التي لاحظها بنفسه أو لاحظها المرؤوسين، ويبلغ مشرفه بالأشياء التي لا يستطيع القيام بها.				
ج.1.5	يساعد في إجراء الترتيبات والتزيينات الخاصة، وفقاً لمعايير المؤسسة في الأيام الخاصة (رأس السنة، الأفراح).				
ج.1.6	يسجل الأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها، والتي تم تسليمها من قبل المرؤوسين، والاحتفاظ بها في مخزن الأشياء المفقودة.				
ج.1.7	يبلغ مشرفه بالأشياء الأساسية التي تعرضت للتلف أو النقص، ويكون قد لاحظها بنفسه أو لاحظها المرؤوسين.				
ج.1.8	يحرر نموذج خروج أشياء للهدايا التي يقدمها الضيوف للمرؤوسين.				
ج.2.1	يراقب ساعات دخول وخروج العاملين للعمل.	مراقبة العاملين	ج.2		
ج.2.2	يفحص المظهر العام للموظفين.				
ج.2.3	يتابع تصرفات ومواقف العاملين خلال العمل.				
ج.2.4	يتبع قواعد مكان العمل واللوائح وقواعد الانضباط، ويضمن متبعتها.				
ج.2.5	يقوم بالتعاون مع المرؤوسين، ويبلغ مشرفه.				
ج.2.6	يقدم معلومات لمشرفه حول حالة الأداء والانضباط للعاملين.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.3.1	يقارن "تقارير حالة الغرفة" التي حصل عليها من المرؤوسين، مع حالات الغرف الموجودة في "تقرير حالة المؤسسة"، ويعد "التقرير الصباحي لمسؤول خدمة الطوابق حول حالة الغرف".	إعداد تقرير مسؤول خدمات الطوابق ²	ج.3		
ج.3.2	يقارن "التقرير الصباحي لمسؤول خدمة الطوابق" مع "تقارير حالة غرف المؤسسة"، ويبلغ قسم المحاسبة في حالة وجود عدم توافق لا يمكنه معالجتها مع قسم الاستقبال.				
ج.3.3	يكتب الحالة الأخيرة للغرف، ويجهز "التقرير المسائي لمسؤول خدمة الطوابق"، في ضوء "التقرير المسائي لحالة الغرفة" الذي يحصل عليه من المرؤوسين، ويوصله للوحدات المختصة.				
ج.4.1	ينظم الاجتماعات ذات الصلة بالموضوعات الإدارية.	تنفيذ المسؤوليات الإدارية	ج.4		ج
ج.4.2	يوفر تحفيز وتنشيط لفريق.				
ج.4.3	يقدم اقتراحات لمشرفه عن تقييم أداء العاملين وتخطيط الوظائف، ويساعد في ذلك.				
ج.4.4	ينظم جدول الاستمرار الشهري، ويبلغ الوحدة المختصة تحت إشراف مشرفه.				
ج.4.5	يقوم بإعداد التقارير وإعداد الملفات.				
ج.4.6	يساعد مشرفه في تكوين تعريف للمهام لكل وظيفة موجودة في القسم أو مراجعة ما هو موجود منها إذا لزم الأمر.				
ج.4.7	يوجه مشرفه فيما يتعلق بتصاريح العاملين.				
ج.4.8	يستمتع إلى أذكار المرؤوسين (حالات الولادة، والمرض، والوفاة، إلخ)، ويبلغ مشرفه بها.				

² ساري في الحالات التي لا يكون فيها مسؤول خدمات الطوابق (مستوى 5).

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحصل اقتراحات المرؤوسين حول الأدوات والمعدات والأنظمة (مواد التنظيف، والزي الموحد، إلخ)، ويبلغها لمشرفه.	ج.4.9				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يتأكد من تطبيق الخطوات الموضحة لأساليب جمع وغسل المواد الكتانية لقسم خدمات الطوابق، بموجب تدابير حماية البيئة.	ج.5.1	تطبيق الخطوات الخاصة بمنسجات الفندق المتسخة والنظيفة، وغسيل الضيوف	ج.5	تنفيذ العملية	ج
يتأكد مما إذا كان المرؤوسين قد قاموا بفصل المنسجات المتسخة الخاصة بالمؤسسة، حسب نوعها، وتسليمها إلى غرفة الغسل المتفق معها خارج المؤسسة، بالتوقيع، وبلغ مشرفه.	ج.5.2				
يتحقق مما إذا كان قد تم فصل وفرز الغسيل الوارد من مرحلة الغسل حسب نوعه، واستلامه بالتوقيع، أو لا.	ج.5.3				
يهتم بملابس وغسيل الضيف، إذا كانت خدمات غرفة الغسل تتم في الخارج.	ج.5.4				
يبلغ مشرفه بالمشكلات والمواقف التي تتعلق بخدمة غرفة الغسيل التي يتم توفيرها من الخارج.	ج.5.5				
يتخذ التدابير اللازمة المتعلقة بالحالات الطارئة والأشخاص والأشياء المشتبه بهم (الإصابات، والوفاء، الحرائق، السكر، المشاجرات، الضوضاء، إلخ)، ويبلغ الأشخاص المختصين ومشرفه.	ج.6.1	معالجة المشكلات التي تظهر خلال سير العمل	ج.6		
يهتم بطلبات وشكاوى الضيوف.	ج.6.2				
يتأكد مما إذا كان المرؤوسين قد قاموا بتحديث جداول البيانات أو لا، ويضيف الإضافات اللازمة.	ج.7.1	عمل فحص للنظافة والنظام الأخير.	ج.7		
يقوم بفحص غرفة وقاعات كبار الزوار، ويتعاون مع المرؤوسين من أجل معالجة المشكلات.	ج.7.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ح.1.1	يجمع النواقص التي يلاحظها بنفسه أو التي يلاحظها المرؤوسين (الأدوات، المعدات، المستلزمات، عدد العاملين)، يقوم بعمر حصر لها.	يساهم في تجهيز الميزانية	ح.1	تنفيذ الأعمال الدورية	ح
ح.1.2	يقدم الجرد والحصر الذي قام به إلى مشرفه، ويساعد في إعداد الميزانية.				
ح.2.1	يتخذ التدابير الممكنة له، الخاصة بالحشرات والآفات التي أبلغ عنها المرؤوسين والتي تؤكد منها بنفسه.	القيام بعمل مراقب وفحص للحشرات	ح.2		
ح.2.2	يساهم في اتخاذ التدابير اللازمة من أجل معالجة والقضاء على الروائح السيئة المكونة بعد العملية.				
ح.2.3	يخبر مشرفة ذو الصلة بالآفات والحشرات.				
ح.2.4	يضمن إبلاغ الضيوف ذوي الصلة بالأمر، إذا كان سيتم عمل معالجة للآفات.				
ح.2.5	يصاحب عاملين الشركة التي تقوم بتقديم الخدمات، ويضمن عمل معالجة للأماكن التي تقع تحت مسؤوليته، وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية.				
ح.2.6	يسند أعمال التنظيف والصيانة بعد عملية المعالجة.				
ح.3.1	يبلغ مشرفه عن متطلبات وضروريات التعديلات والصيانة والإصلاح التي يوضحها بنفسه أو التي يوضحها المرؤوسين.	التحقق من أعمال التنظيف والصيانة الدورية	ح.3		
ح.3.2	يتواصل مع مكتب الاستقبال، وقسم الخدمات التقنية، ويجعل الأماكن خارج الاستخدام أو يساعد مشرفه في جعلها غير قابلة للاستخدام.				
ح.3.3	بعد انتهاء الأعمال، يتأكد مما إذا كان مرؤوسية قد قاموا بأعمال التنظيف اللازمة أو لا.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
خ.1.1	يتابع كافة التحديثات والمنشورات والتطورات التكنولوجية المتعلقة بالعمل.	متابعة المنشورات الخاصة بالمهنة	خ.1		خ
خ.1.2	يتابع المنشورات الموجودة داخل المؤسسة.				
خ.1.3	يطبق المعلومات التي تعلمها.				
خ.1.4	يحدد متطلبات التدريب، ويقدم التدريبات للمرؤوسين.				
خ.2.1	يشارك في التدريبات الداخلية للخدمات.	المشاركة في الدورات التدريبية والندوات	خ.2		خ
خ.2.2	يتابع العروض التجريبية المتعلقة بالعمل.				
خ.2.3	يشارك في الدورات التدريبية والندوات التي تطلبها وتقررها المؤسسة، ويساهم في مشاركة المرؤوسين.				
خ.2.4	يشارك في فعاليات زيادة التنمية الشخصية (الاجتماعات، والرحلات، والإشراف، والمعارض).				
خ.2.5	يطبق المعلومات التي حصل عليها في العمل، ويقدم المعلومات حول هذا الأمر لمرؤوسيه، ويعلمهم.				
خ.3.1	يقدم تدريب التوافق للعاملين الذين يبدؤون العمل حديثاً أو يساعد مشرفه في تقديمها.	تقديم التدريبات للعاملين	خ.3		خ
خ.3.2	يساعد مشرفه في موضوعات تنمية وتطوير البرامج والأساليب واللوائح الخاصة برفع أداء العاملين.				
خ.3.3	يساعد مشرفه فيما يتعلق بتدريبات العمل للعاملين خلال العمل.				

3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. فكرة
2. نموذج استطلاع الرأي
3. نموذج عطل
4. الكمبيوتر
5. نموذج الأشياء المؤتمنة
6. نموذج خروج الأشياء
7. نموذج إثبات النفقات
8. آلة حاسبة
9. أدوات الاتصال (التليفون، لاسلكي، أجهزة اتصال، إلخ)
10. نموذج مسؤول خدمات الطوابق لحالة الغرف
11. نموذج الأشياء المفقودة والتي عثر عليها
12. مستلزمات مكتبية
13. نموذج تقييم الأداء
14. دفاتر الاتصال بين الورديات

3.3. المعلومات والمهارات

1. معرفة الحالات الطارئة
2. معرفة الأدوات والأجهزة والمعدات
3. المعلومات المتعلقة بالحاسوب
4. المعلومات الخاصة بتنظيم البيئة.
5. معلومات الديكور
6. معلومات المستندات
7. المهارات اليدوية
8. معرفة النظافة الشخصية
9. معلومات الأمن والسلامة المهنية
10. معلومات مبادئ التحكم في الجودة
11. معرفة ومهارة الحفظ
12. معرفة التشريعات المهنية
13. معلومات البيئة المهنية والمعدات والمستلزمات
14. معرفة المصطلحات المهنية
15. معلومات ومهارات التنظيم
16. معلومات ومهارة حل المشكلات
17. معرفة البروتوكول
18. معلومات ومهارات إعداد التقارير
19. مهارة إدارة عمال التشغيل الواقعين ضمن مسؤوليته
20. القدرة على التواصل الشفهي والكتابي
21. معلومات اللغة الأجنبية (مستوى جيد)
22. مهارة إدارة الوقت

3.4. المواقف والسلوكيات

1. القدرة على التحليل بشكل تحليلي
2. أن يكون مخططاً ومنظماً ودقيق في عمله
3. الحرص على حماية البيئة
4. العمل بشكل متوافق في تعاون وعلاقات مع الفريق
5. متابعة التحديثات المتعلقة بالمهام، وتطبيقها، ويسند تطبيقها لآخرين
6. تنفيذ مراحل الخدمة بشكل متوافق مع القواعد السارية
7. أن يكون لديه الرغبة للمشاركة في التدريب والحلقات الدراسية خلال العمل
8. أن يكون بشوش الوجه وأن يتصرف بلطف مع الأشخاص الذين يتواصل معهم
9. التصرف بشكل متوافق مع القوانين الموجودة في تشريعات الأمن والسلامة المهنية
10. الاهتمام بالجودة في مراحل العمل
11. الاهتمام بالعناية الشخصية والنظافة
12. الرغبة في البحث من أجل التطوير المهني
13. التصرف بحساسية في بشأن عوامل الخطر والتهلكة
14. أن يكون مبادر إلى المهام والأعمال التي تقع داخل حيز مسؤوليته
15. القدرة على التعامل مع المواقف الصعبة

4. القياس والتقييم والتوثيق

سيتم تنفيذ إجراءات القياس والتقييم التي ستم بغرض التوثيق طبقاً للكفاءات الوطنية والتي تعتمد على معيار مسؤول خدمات الطوابق (مستوى 4)، على أنها نظريات وتطبيقات كتابية و/ أو شفوية في مراكز القياس والتقييم والتي توفر الشروط اللازمة لذلك.

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:
فاروق داشتان أوغلو - رئيس إدارة التدريب على الحرائق، وزارة الثقافة والسياحة
فيجان كونت - مدرب، وزارة الثقافة والسياحة
أوزجول دمير - مدرب، وزارة الثقافة والسياحة
دونوش كوتشاك - مدرب، وزارة الثقافة والسياحة
أوزلام أويار - مدرب، وزارة الثقافة والسياحة
سيلجان أوزدمير - مدرب، وزارة الثقافة والسياحة
بينار توكجوز - مدرب، وزارة الثقافة والسياحة
عبد الله دورموش - منسق تدريب، اتحاد ملاك الفنادق والمشغلين في البحر المتوسط
إسماعيل تاش دمير - مدير مكتب، اتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين والمستثمرين
أيدن أولوتشان - مدرب، اتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين والمستثمرين
علي إمدات أوتشار - عضو لجنة تدريب، اتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين والمستثمرين
علي شان كول أوغلو - مستشار، اتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين والمستثمرين

2. أعضاء مجموعة العمل التقني

فندق Conrad إسطنبول	أيسون تشاليكوك
فندق Hilton إسطنبول	جولجان أوغور
فندق Belek kaya Select أنطاليا	بايرام تاي
فندق Belek kaya Select أنطاليا	بولنت كانسيز
فندق Belek kaya Select أنطاليا	أسمهان جين أوجاك

3. الأشخاص والجمعيات والمؤسسات المطلوب آرائهم

1. المدرسة العليا لمشغلي السياحة والفندقة بجامعة أكنديز
2. فندق Altinyunus (تشاشما)
3. ثانوية İMKB الأناضول 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 الأناضول 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 Bacedo 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. ثانوية الأناضول المهنية للسياحة والفندقة في بورصا
27. فندق BY
28. إنتكونتنينتال Ceylan
29. كونكورد الدولي
30. فندق Crowne Plaza İstanbul Old City
31. وزارة العمل والضمان الاجتماعي
32. فندق Akol جناق قلعة
33. فندق Colin جناق قلعة
34. فندق Sheraton تشاشما
35. فندق Çınar
36. فندق Çırağan Palace Kempinski
37. فندق Dedemen إسطنبول
38. اتحاد نقابات العمال الثوريين (DİSK)
39. فندق Divan
40. فندق Klas ديار بكر
41. المدرسة العليا للسياحة والفندقة في جامعة إيجه
42. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة أرجياس
43. فندق Polat Renaissance أرضروم
44. فندق Premium Eser ونادي صحي بويوك تشاكماجا
45. المدرسة العليا للسياحة والفندقة في جامعة الأناضول أسكي شهر
46. فندق Fatsa Yalçın
47. فندق Four Seasons البسفور
48. كلية التعليم التجاري والسياحي بجامعة غازي
49. فندق Grand غازي عنتاب
50. فندق Grand Cevahir
51. فندق Grand Yükseliş
52. اتحاد نقابات حقوق العاملين (HAK-İŞ)
53. فندق Holiday Inn مطار إسطنبول
54. فندق Holiday Inn في إسطنبول سيتي
55. فندق Hyatt Regency
56. فندق Çırağan إسطنبول
57. فندق Hilton إسطنبول
58. فندق Laresse Park إسطنبول
59. فندق Marriott Asia إسطنبول
60. فندق Sürmeli إسطنبول
61. فندق Akgün إسطنبول

62. فندق Balçova Termal إزمير
63. فندق Pırl (بلدة تشاشما)
64. فندق Sheraton إزمير
65. فندق Swiss إزمير
66. فندق شاطئ Tusan إزمير (بلدة كوش أداسي)
67. فندق Lykia Lodge كبادوكيا
68. فندق برج Peri كبادوكيا
69. فندق Kayan Ramada Plaza
70. فندق Klassis Resort
71. فندق Korumar (بلدة كوش أداسي)
72. فندق Kumburgaz Princess
73. رئاسة إدارة دعم وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (KOSGEB)
74. وزارة الثقافة والسياحة
75. فندق Legacy Ottoman
76. المدرسة المهنية العليا للعلوم الاجتماعية في جامعة مرمره
77. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة مرسين
78. وزارة التعليم الوطني (المديرية العامة للتدريب المهني وغير الرسمي)
79. وزارة التعليم (رئاسة مركز تنسيق المشاريع)
80. وزارة التعليم (المديرية العامة للتعليم التجاري والسياحي)
81. فندق Mövenpick إسطنبول
82. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة موغلا
83. مدرسة مرمره أرياليسي المهنية العليا في جامعة نامق كمال
84. فندق Belde أوردو
85. فندق Princess أورتاكوي
86. جمعية تدريب التنظيف والديكور في الفنادق (OTED)
87. نقابة العاملين في الفنادق والمطاعم والأماكن الترفيهية (OLEYİS)
88. فندق Papillon Ayscha (بيليك)
89. فندق Polat Renaissance أضراروم
90. فندق Polat Renaissance
91. جمعية مدراء الفنادق المحترفين (POYD)
92. فندق راديسون ساس بسفوروس
93. فندق راديسون ساس كونفينس وأير بورت
94. فندق Ramada Plaza إسطنبول
95. فندق Richmond Wellnes صابانجا
96. فندق ديديمان بمدينة دوزجا
97. فندق جورال صابانجا
98. فندق وصبا Richmand صابانجا
99. فندق Toprak صاري قميش
100. فندق Sheraton Maslak إسطنبول
101. فندق Sunset Beach
102. فندق أنقرة Swissotel
103. فندق Swissotel-The Bosphorus
104. فندق تقسيم إنترناشيونال أبانت

105. فندق تقسيم إنترناشيونال مرسين
106. فندق ذا جرين بارك بوستانجي
107. فندق ذا جرين بارك ميرتر
108. فندق ذا مرمرة إسطنبول
109. فندق ذا بلازا
110. فندق ذا ريتز كارلتون
111. فندق زورلو جراند طرابزون
112. فندق توغجان
113. جمعية رجال الصناعة و العمل الأتراك (TÜSİAD)
114. معهد المعايير التركية
115. اتحاد التجار والحرفيين الأتراك (TESK)
116. مؤسسة العمل التركية
117. اتحاد نقابات العمال التركية (TURK - İŞ)
118. اتحاد نقابات أصحاب العمل التركية (TİSK)
119. اتحاد الغرف والبورصات التركية (TOBB)
120. نقابة العاملين في الفنادق والمطاعم وأماكن الاستراحة في تركيا (TOLEYİS)
121. اتحاد ملاك الفنادق في تركيا (TÜROFED)
122. اتحاد وكالات السفر التركية
123. جمعية مستثمرو السياحة في تركيا (TYD)
124. دار ضيافة جواهر بمدينة أورفا
125. فندق ديديمان بمدينة أورفا
126. مجلس التعليم العالي (YÖK)

4. أعضاء وخبراء لجنة القطاع في هيئة الكفاءة المهنية

- | | |
|---|---------------------------|
| الرئيس (وزارة الثقافة والسياحة التركية) | فيردا تشاكماكلي أوغلو |
| نائب 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) | أستاذ 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) | تانسيل 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

- بيرام أكباش
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)

الأستاذ المساعد عمر أنشيك جوز
البروفيسور الدكتور محمود أوزير
بندفي بالاندوكان
الدكتور عثمان يلديز
مصطفى دمير