



المعيار المهني الوطني

موظف الخدمات

مستوى 3

رقم المرجع/3-10UMS0049

تاريخ - عدد الجريدة الرسمية:

المهنة:	موظف الخدمات
مستوى:	3 ¹
رمز المرجع:	10UMS0049-3
المؤسسة (المؤسسات) التي أعدت/حدّثت المعيار:	الجمهورية التركية وزارة الثقافة والسياحة اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB) اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياحية 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 برقم 2010/11 و تاريخ 23.02.2010 مراجعة:01:
تاريخ/عدد الجريدة الرسمية	2010.03.11-27518 (مكرر) مراجعة:01:
رقم المراجعة:	01

¹ تم تحديد مستوى الكفاءة المهنية كمستوى ثالث (3) ضمن مصفوفة المستويات المتشكلة من ثمانية (8) مستويات.

المصطلحات والرموز والاختصارات

الإضافة: بوصلة الحساب.

ANTRE: وجبة الطعام التي يتم تناولها قبل الطعام الرئيسي.

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

خلفية: الخلفية، مكتب.

كوستر: طبق أسفل الأكواب

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.

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

ISCO: التصنيف المهني للمعايير الدولية،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

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.

CLOCHE (KLOŞ): غطاء الطبق،

المركزات: المشروبات غير الجاهزة للاحتساء وتزيد كثافتها.

KURATON: مقبلات الخبز التي يتم إعدادها من أجل إضافة المذاق والزينة للحساء.

KUVER: وضع أطقم الخدمة والتقديم على الطاولة حسب ترتيب الأطباق، وعدد الأشخاص.

الطاولة: أداة خدمات تتكون من ملعقة وشوكة، وتستخدم في التقديم والخدمات.

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

MIFLON-MOLTON: الغطاء الواقي الذي يتم تصنيعه من القماش، ويتم وضعه في أسفل الطاولة.

MISE EN PLACE: التجهيز الأولي قبل التقديم والخدمات.

المنيو: قائمة الطعام.

الناقل: الشخص الذي يحمل الكائن الدقيق في المرض نفسه.

POSTA: إجمالي الطاولة المسؤول عنها.

الإبريق: الإناء الذي يقدم فيه المشروبات مثل الشاي والحساء.

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

ريشو: نوع من السخانات.

الحجز: الحجز: عملية تخصيص مكان مسبق في الفندق والمطعم.

RUNNER: RUNNER نوع من أنواع الأغطية.

معايير الصحة: تشكيل واستمرار شروط النظافة والصحة.

الخدم (محطة الخدمة): الخزانات ذات الأرفف التي يتم وضع بها المستلزمات والأدوات التي يحتاجها عمال الخدمات طوال فترة الخدمة.

SET-UP: جميع المستلزمات التي يستخدمها الضيوف على المائدة.

SKIRT: نوع من أنواع التنانير الخاصة بالطاولات.

ستيك (STEAK): بوفتيك، قطعة لحم بسمك 1-2 سم.

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

أطباق التقديم: أطباق تكون بأبعاد كبيرة، وتكون على شكل مستدير أو مستطيل؛ المأكولات التي تقدم في شكل أجزاء كبيرة.

فتاحة شراب: فتاحة شراب: أداة تستخدم في فتح الشراب.

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
8	2.5 بيئة وشروط العمل
8	2.6 متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة
9	3. نبذة عن المهنة
9	3.1 المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح
36	3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة
37	3.3 المعلومات والمهارات
38	3.4 الموقف و التصرفات
39	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 الخدمات (مستوى 3)، 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 الخدمات (مستوى 3)، 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 الخدمات (مستوى 3)، 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 الخدمات والتقديم (مستوى 3)، هو شخص يقوم بتنظيم العمل مع مراعاة معايير الأمن والسلامة المهنية ويتخذ تدابير حماية البيئة، وينفذ الأعمال المنفذة قبل التقديم، وخلال تقديم، وبعده، وفي نهاية اليوم/الوردية، ويقوم بتقديم المأكولات والمشروبات الباردة والساخنة، ويساعد في الأعمال الدورية، ويساهد في أنشطة التطوير المهني.

2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: 5131 (النادلون)

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

موظف الخدمات (مستوى 3) هو شخص يتولى مهام في أماكن تقديم خدمات المأكولات والمشروبات، سواء الخاصة أو العامة (المطعم، قاعدة الإفطار، الشرفة، خدمة الغرف، قاعة الضيافة، قاعة الاجتماعات، البهو، حمام السباحة، النادي الليلي، الحانات)، والمطاعم، والمراتب، والقطارات، ويخوت. يرتدي خلال العمل الملابس الخاصة التي يتطلبها العمل. يجب عليه العمل واثقاً على الأقدام لفترة طويلة. هي مهنة تحتاج إلى قوة وتحمل. 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

1.1. 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	1.أ	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	2.أ		
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				
يتحقق من ملء أنابيب الحرائق، ويبلغ مشرفه.	أ.2.5				
يحدد الحالات الخطرة، ويتخذ التدابير اللازمة لمعالجتها، ويعد تقارير بها.	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
تطبيق ما تعلموه في التدريب في أعمالهم.	ب.1.2				
يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريبات.	ب.1.3				
الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.	ب.2.1	المشاركة في أعمال تقليل المخاطر البيئية	ب.2		
يستخدم الموارد الطبيعية بشكل أكثر فعالية وكفاءة.	ب.2.2				
يخزن النفايات الضارة والخطرة الموجودة في المكان الخاضع لمسؤوليته، في غرف النفايات، وفقاً لأنواعها.	ب.2.3				
يراقب الآثار البيئية لممارسات العمل، ويعد تقرير بها، ويشترك في منع الآثار الضارة.	ب.2.4				

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	يضمن تطبيق 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 ويضمن 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	يستمع إلى شكاوى المرؤوسين واقتراحاتهم، ويبلغ رؤسائه المختصين بالموضوع.	تشغيل نظام الإبلاغ والتنبيه	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	ث.1	تنظيم العمل (يتبع)	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	يحصل من مشرفه على معلومات حول الأعمال المتبقية من الوردية السابقة.	ضمان التنسيق ما بين الورديات	ث.2		
ث.2.2	يفحص قوائم المعلومات، ويتحقق من القاعات، ويحصل على المهام الواقعة المناطق الخاضعة لمسؤوليته.				
ث.2.3	يعد قائمة بالأعمال التي سيتم تسليمها إلى الوردية التالية، ويبلغ المختص، ويسلم المهام الواقعة في المناطق الخاضعة لمسؤوليته.				
ث.3.1	يبلغ الرؤساء بطلبات المرؤوسين.	تحقيق اتصال بين المسؤولين والرؤساء	ث.3		
ث.3.2	ينقل تعليمات الرؤساء إلى المرؤوسين.				
ث.3.3	ينتج حلولاً لشكاوى المرؤوسين، ويبلغ الرؤساء بما لم يتم من معالجة.				
ث.4.1	يتحقق من ملابس المرؤوسين ومظهرهم.	يراقب المرؤوسين	ث.4		
ث.4.2	يقوم بإجراء مهام المرؤوسين بشكل صحيح وفي الوقت المناسب، ويفحص ما لم يتم عمله.				
ث.4.3	يتحقق من ساعات دخول المرؤوسين إلى العامل ومغادرتهم.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحضر الاجتماعات المنظمة خلال ساعات العمل.	ث.5.1	إعداد التجهيزات المخصصة للعمل	ث.5	تنظيم العمل	ث
يحصل على المعلومات اللازمة حول الأنشطة اليومية (ساعات العمل، أيام العطلات الرسمية، قوائم الطعام، الطاولات المحجوزة، ساعات قدوم الضيوف).	ث.5.2				
يطبق الأعمال المخططة قبل الخدمات وبعدها.	ث.5.3				
يقوم بتوزيع مهام المرؤوسين الخاضعين لمسؤوليته الموضحة من قبل الرؤساء.	ث.5.4				
يحصل على الطاولات الخاضعة لمسؤوليته، ويقوم بالفحص الأخير للطاولات.	ث.5.5				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
ج.1.1	ينظف ويملا الملاحات وعبوات التوابل، وزيت الزيتون، والخل، والصوص أو يضمن تنفيذ ذلك.	ج.1	تجهيز مستلزمات المطعم للخدمة	ج	تنفيذ الأعمال المنجزة قبل الخدمة (يتبع)
ج.1.2	ينظف المستلزمات المستخدمة في التقديم أو يضمن تنظيفها.				
ج.1.3	يضع أطقم الملاعق والشوك والسكاكين، والفناجين والأطباق على محطة الخدمة، أو يضمن وضعها في مكانها.				
ج.1.4	يجهر الملاحات وعبوات التوابل، وأغطية الطاولات والمنشفات أو يضمن تنفيذها.				
ج.2.1	يقوم بتنظيف أسقف القاعة، والنوافذ، والأبواب، والحوائط، والطاولات، والكراسي، والمستلزمات الفضية أو يضمن القيام بذلك.	ج.2	تجهيز أماكن الخدمة للتقديم		
ج.2.2	يقوم بترتيب القاعة والطاولة قبل فتح المطعم للخدمة أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ج.2.3	يجهر البوفيه، أو يضمن تجهيزه، ويعد تقرير للرؤساء.				
ج.2.4	يجهر طاولة التقديم، وعربات التقديم، ويسند العمل لآخرين.				
ج.3.1	يوفر المستلزمات اللازمة من أجل تنظيف الأدوات والمعدات أو يضمن توفيرها.	ج.3	القيام بصيانة الأدوات والمعدات		
ج.3.2	يقوم بتنظيف المعدات والأدوات بالمطهرات اللازمة أو يضمن القيام بذلك.				
ج.3.3	يحدد المعدات التي فسدت، ويملا "نموذج الخدمات الفنية".				
ج.3.4	يبلغ المختصين بـ"نموذج الخدمة الفنية"، ويعد تقرير لمشرفه.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
ج.4.1	يحدد المستلزمات الناقصة التي سيستخدمها خلال التقديم.	ج.4	توفير المستلزمات التي سيتم استخدامها خلال التقديم	ج	تنفيذ الأعمال المنجزة قبل الخدمة (يتبع)
ج.4.2	يحرر "نموذج طلب المستلزمات"، ويوقع عليه، ويحصل على توقيع المشرف.				
ج.4.3	يوفر المستلزمات الناقصة، ويضمن توفيرها من قبل الآخرين.				
ج.4.4	ينظف المستلزمات التي تم توفيرها أو يضمن توفيرها.				
ج.4.5	يضع المستلزمات المنظفة في مخازن الخدمات أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ج.5.1	ينظف الكسور الموجودة على أغطية الاولات المتسخة أو يضمن القيام بذلك.	ج.5	استبدال المستلزمات القماشية المتسخة		
ج.5.2	يفرز أغطية الطاولة المتسخة حسب نوع القماش، ولونه أو يضمن فرزها.				
ج.5.3	يحصر ويعد أغطية الطاولة المتسخة أو يضمن عدها.				
ج.5.4	يضع المنسوجات والمفروشات المتسخة في شكل "بفجة"، ويرسلها إلى الوحدات المختصة (غرفة غسيل الملابس) أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ج.5.5	يوقع على المحاضر الخاصة التسليم والتسلم.				
ج.5.6	يرسل أغطية ومنشآت الطاولة النظيفة إلى المطعم أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ج.6.1	يفحص الطاولة الخاضعة لمسؤوليته/الطاولة المحجوزة في محطة الخدمة.	ج.6	وضع الطاولة (يتبع)		
ج.6.2	يفحص التكوين البنائي للمطعم، وأماكن الاستخدام.				
ج.6.3	يحدد عدد الطاولة حسب عدد الضيوف.				

المهام		العمليات		مقاييس النجاح:	
رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز	توضيحات
ج	تنفيذ الأعمال المنجزة قبل الخدمة	6.ج	وضع الطاولات	6.4.ج	يضع الطاولات والكراسي في محاذاة وبشكل متبادل، في ضوء تعليمات الخطة التي جهزها مشرفه أو يضمن تنفيذ ذلك.
		7.ج	تلبس الطاولات والكراسي	7.1.ج	يوفر المستلزمات القماشية أو يضمن تنفيذ ذلك.
				7.2.ج	يضع غطاء واقى للطاولات أو يضمن تنفيذ ذلك.
				7.3.ج	يفرد غطاء الطاولات وأغطيها ومفروشاتها أو يضمن فردها.
				7.4.ج	يضع الأغطية على الكراسي أو يضمن تنفيذ ذلك.
				7.5.ج	يجهز تتانير الطاولة حسب أبعاد الطاولة، ويضبط الطيات أو يضمن تنفيذ ذلك.
				7.6.ج	يطبق المنشفات بالشكل المناسب لقواعد النظافة العامة وحسب نوعها أو يضمن تنفيذ ذلك.
		8.ج	إعداد نظام الطاولة	8.1.ج	يضع طبقة التقديم، ومنشفة الضيف، وطبق الخبز، وسكين الزبدة، والأكواب، على الطاولة حسب معايير المؤسسة، ويضع المواد الإضافية (ملح وفلفل أسود) لإضافة المذاق للطعام حسب طلب الضيف، والمزهريات أو يضمن تنفيذ ذلك.
				8.2.ج	يضع أطقم الملاعق والشوك والسكاكين على الطاولة حسب قائمة الطعام أو يضمن تنفيذ ذلك.
		9.ج	فحص الطاولات ومحطات الخدمات والقاعات	9.1.ج	يفحص توافق الطاولات والكراسي مع بعضها البعض، وترتيب ونظام محطات الخدمات وعرباتها.
9.2.ج	يقوم بفحص أنظمة الإضاءة والصوت في القاعة وفقاً لنوع النشاط الموجود في القاعة، ومعدات التسخين والتبريد وفقاً للظروف المناخية، ويبلغ الأقسام المختصة والرؤساء، إن وجدت مشكلة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يلقي التحيية على الضيف حسب التوقيت، ويستقبلهم بوجه مبتسم.	ح.1.1	استقبال الضيوف ²	1.ح	تنفيذ الإجراءات التي تحدث خلال التقديم (يتبع)	ح
يسأل الضيوف مما إذا تم عمل حجز لطاولة أو لا.	ح.1.2				
يصاحب الضيف حتى الطاولة.	ح.1.3				
يحدد الطاولة للضيوف الذين جاءوا بدون حجز مسبق.	ح.1.4				
يضمن جلوس الضيف على طاولة الخدمة الجاهزة.	ح.1.5				
يقدم قوائم الطعام للضيف مفتوحة، بدءاً من الأطفال أولاً، ثم كبار السن والسيدات.	ح.2.1	تقديم قوائم الطعام للضيف	2.ح		
ينتظر فحص الضيف لقوائم الطعام وتحديد طلبه.	ح.2.2				
يساعد الضيوف في تحديد طلباتهم من قائمة الطعام.	ح.3.1	الحصول على الطلبات (يتبع)	3.ح		
يكرر طلبات المأكولات والمشروبات في اتجاه الساعة، ويسجلها، ويقدم معلومات للضيف حول محتويات الطعام وفترة الطهي والتسوية، إذا طلب ذلك.	ح.3.2				
يكتب الطلبات بشكل مفهوم ومقروء، ويوضح العدد بالعلامات.	ح.3.3				
يكتب الطلبات الخاصة.	ح.3.4				
يفصل فاتورة الطلبات إلى الأقسام	ح.3.5				

² في حالات عدم وجود موظف الخدمات (مستوى 4).

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
ح.3.6	على طاولات المجموعات، يملأ فاتورة الطلبات ويعطي أرقامًا للضيوف.	ح.3	الحصول على الطلبات	ح	تنفيذ الإجراءات التي تحدث خلال التقديم (يتبع)
ح.3.7	يتمنى للضيوف قضاء وقت جيد، خلال مغادرتهم للطاولة.				
ح.4.1	يبلغ طلبات المأكولات والمشروبات للمطبخ وبار الخدمة والخزانة أو يضمن إبلاغها.	ح.4	ضمان توصيل الطلبات		
ح.4.2	يضمن تجهيز أطعمة البداية وتقديمها وحجز الأطعمة.				
ح.5.1	يقوم بتقديم المياه للضيف من جانبه الأيمن أو يضمن القيام بذلك.	ح.5	تقديم المياه		
ح.5.2	عند تقديم المياه في الإبريق، يكون في ذراعه الأيسر منشفه، ويمسح القطرات المتكونة على فم الإبريق أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ح.5.3	عند تقديم المياه في زجاجة، يفتح غطاء الزجاجة أمام الضيف أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ح.5.4	يقوم بملء المياه في الكوب دون أن تلامس الزجاجة أو الإبريق للكوب، ويترك الفراغ المناسب أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ح.6.1	يقدم الخبز في سلة الخبز أو أي أوعية أخرى (الأطباق الفضية والبورسلين) أو يضمن تنفيذ ذلك.	ح.6	تقديم الخبز		
ح.6.2	يقوم بتقديم الخبز دون أن يجف، بماسكة مستقيمة أو موجبة، وإذا كان خبز محمص يقدمه دون أن يبرد أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ح.6.3	بعد انتهاء عملية التقديم، يضع الماسكة في السلة أو أي وعاء آخر (الأطباق الفضية والبورسلين) بشكل مستقيم أو يضمن تنفيذ ذلك، وينسحب دون إزعاج الضيف.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
7.1.ح	يستمع إلى طلبات وشكاوى الضيوف دون مقاطعة.	الاهتمام بطلبات الضيوف وشكاوهم	7.ح	تنفيذ الإجراءات التي تحدث خلال التقديم	ح
7.2.ح	يقدم اقتراحات عن طلبات الضيوف، وينفذها.				
7.3.ح	يحاول معالجة شكاوى الضيوف، في أقصر.				
7.4.ح	في حالة حدوث تأخير في حل المشكلة، يقوم بعمل التوضيح اللازم، ويقدم الاعتذار.				
7.5.ح	يبلغ مشرفه بشكاوى الضيف بصورة مفهومة، في وقتها.				
8.1.ح	يتدخل في الواقعة وفقاً لنوع الحادث، دون الإضرار بالضيف أو بنفسه.	الاهتمام بالحوادث الناشئة خلال التقديم	8.ح		
8.2.ح	يتخذ تدابير الأمن والسلامة المهنية من أجل جعل مكان وقوع الحادث آمناً.				
8.3.ح	يعالج المشكلات المتكونة نتيجة الحادث.				
8.4.ح	يعد تقارير كتابية وشفهية إلى رؤسائه حول الحادث في لحظة حدوثها.				
8.5.ح	يحدد نوع وكمية المواد المكسورة، ويكتب تقرير "الخسائر" مفصلاً.				
8.6.ح	إذا كان هناك مكان يحتاج إلى الإصلاح، ويعد التقارير الكتابية والشفهية للمسؤولين.				
9.1.ح	يبلغ مشرفه والوحدات المختصة (قسم الأمن) عن الأشخاص أو العبوات أو الأشياء المشتبه بها.	الإبلاغ بالعوائق التي يواجهها خلال سير العمل	9.ح		
9.2.ح	يعالج الحالات الطارئة التي تدخل ضمن مسؤوليته (مثل: الحريق، والسكر، والمشاجرات، والوضوء)، ويبلغ مشرفه والوحدات ذات الصلة (قسم الأمن) بما لم يستطع معالجته.				
9.3.ح	وفي حالات الإصابات والوفاة، يبلغ مشرفه والجهات المختصة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
خ.1.1	عند اللزوم يخمر الشاي أو يضمن تنفيذ ذلك.	تقديم أكياس الشاي وشاي التخمير (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	يجهز وعاء الماء الساخن، قبل تقديم كيس الشاي، ويضع على الطاولة الليمون أو القرفة حسب رغبة الضيف.				
خ.1.4	يضع الشاي المتخمر/الماء المغلي في فنجان أو كوب نظيف، بالكمية المناسبة بشكل لا يسكب ولا يفيض إلى الخارج.				
خ.1.5	يضمن عدم ملامسة الإناء مع الفناجين، عند التقديم في إناء، ويقوم بالتقديم من يمين الضيف.				
خ.2.1	ضع ماء بارد في الكنكة، حسب حجم الفنجان، عن اللزوم، ويضيف السكر والقهوة الإضافية حسب الطلب.	تقديم القهوة التركية	2.خ	عمل تقديم المشروبات الساخنة (يتبع)	خ
خ.2.2	يجهز الصينية ويضع عليها كوب المياه مع الضيافة (حلقوم، شيكولاتة، الخ)، حسب معايير المؤسسة، ويقوم بالتقديم من يمين الضيف.				
خ.3.1	عند اللزوم يخمر القهوة المصفاة، يضع القهوة في الإناء أو مباشرة في الفنجان.	عمل تقديم للقهوة المفلترة	3.خ	عمل تقديم المشروبات الساخنة (يتبع)	خ
خ.3.2	يجهز الحليب أو الكريم أو السكر على الصينية، وفقاً لطلب ضيف، ويقوم بالتقديم من يمين الضيف.				
خ.4.1	يضع 7-8 جرام من القهوة المطحونة، على ملعقة ماكينة القهوة ذات الذراع.	القيام بعمل تقديم للقهوة الإسبريسو بالطريقة التقليدية	4.خ	عمل تقديم المشروبات الساخنة (يتبع)	خ
خ.4.2	يقلب القهوة ويضع الملعقة في وعاء الماكينة.				
خ.4.3	يضع الفنجان المسخن تحت الملعقة، ويفتح مفتاح الماكينة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
4.4.خ	يملأ القهوة الإسبريسو حتى منتصف الفنجان، ويضعها على الصينية، ويقدمها من يمين الضيف.				
5.1.خ	يجهز مسحوق الشيكولاتة والحليب والفنجان والإناء.	5.خ	عمل تقديم للشيكولاتة الساخنة	خ	عمل تقديم المشروبات الساخنة
5.2.خ	يملأ الإناء بمسحوق الشيكولاتة والحليب، ويقلب باستخدام ملعقة الشاي.				
5.3.خ	يغلي الخليط المجهز ببخار الماكينة، ويقوم بعمل التقديم.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
1.1.د	يتأكد من نظافة زجاجة ودلو الشراب.	1.د	عمل تقديم الشراب ذو الرغوة البيضاء والوردية	د	تقديم المشروبات الباردة (يتبع)
1.2.د	يضع الزجاجة داخل الدلو، ويضع الثلج بداخله.				
1.3.د	يغطي الدلو بغطاء التقديم.				
1.4.د	يلف الشراب في منشفة التقديم بشكل يكون العلامة التجارية واضحة، دون أن تكون مائلة ودون هزها.				
1.5.د	يحصل على موافقة الضيف من أجل تقديم الشراب.				
1.6.د	يقطع سداة فوهة زجاجة الشراب بسكين فتح الشراب، بشكل يكون الضيف قادرة على رؤيته.				
1.7.د	يخلع السداة باستخدام سكين فوهة الشراب، بهدوء، دون أن يقطعها أو يكسرها أو يسقطها داخل الشراب.				
1.8.د	يخلع حبل سداة الشراب ذات الرغوة بعناية، وفتحها بهدوء وبدون صوت باستخدام منديل التقديم.				
1.9.د	يدير الزجاجة، ويسكب بضعة قطران من الشراب في الكوب الاحتياطي، من أجل تنظيف بقايا وكسور السداة الموجودة في فوهة زجاجة الشراب				
1.10.د	يملأ كوب الضيف الذي قدّم الطلب بكمية، ويحصل على موافقته.				
1.11.د	يملأ 3/1 من الأكواب من اتجاه اليمين للضيوف الآخرين، حسب أولويات التقديم، ويقوم بالتقديم بضيف الذي قدّم الطلب بعد ذلك، ثم ينسحب من الطاولة.				
1.12.د	يضع المتبقي من الشراب في دلو الثلج.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
د.2.1	يضع الشراب في السلة بشكل يظهر العلامة التجارية للشراب، وفقاً لمعايير المؤسسة.	د.2	يقدم الشراب الأحمر	د.2	تقديم المشروبات الباردة (يتبع)
د.2.2	عند تقديم الشراب، يحرص على وجود منديل تقديم في يده، من أجل منع تقطر الشراب عند تقديمه لضيف أو الطاوله.				
د.2.3	يقوم بالتقديم بشكل يظهر بطاقة تعريف الشراب، ويحصل على الموافقة.				
د.2.4	يقطع سداة الشراب الموجودة في فوهة القنينة، ويخلعها.				
د.2.5	يخلع السداة باستخدام سكين فوهة الشراب، بهدوء، دون أن يقطعها أو يكسرها أو يسقطها داخل الشراب.				
د.2.6	يملا كوب الضيف الذي قدّم الطلب بكمية، ويحصل على موافقته.				
د.2.7	يملا 3/2 من الأكواب من اتجاه اليمين للضيف الأخرين، حسب أولويات التقديم، ويقوم بالتقديم من يمين الضيف الذي قدّم الطلب بعد ذلك، ثم ينسحب من الطاولة.				
د.2.8	يضع الشراب المتبقي في السلة حسب معايير المؤسسة.				
د.3.1	يختار الأكواب المناسبة التي سيتم تقديمها، ويبردها.	د.3	تقديم البيرة	د.3	
د.3.2	يمسك الكوب من مكان قريب من قاعها، بحي لا ينقل حرارة اليد.				
د.3.3	يملا قنينة البيرة أمام الضيف.				
د.3.4	يقوم بالتقديم، من يمين الضيف، سواء برغوة أو بدون رغوة حسب رغبة الضيف.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يختار الكوب المناسب وفقاً لنوع المشروب الذي سيتم تقديمه.	د.1.4	تقديم المشروبات ذات الكحول العالي	د.4	تقديم المشروبات الباردة	د
يوفر الليمون المقطع مستقيم ورقيق مع الثلج لمشروبات الجين والفونكا والتكيلا، ويجهزها على الصينية.	د.2.4				
يضع المشروب، والمادة الإضافية (صودا، وتونيك، الماء) والثلج إن وجدت، في الكوب أمام الضيف، ويقوم بالتقديم.	د.3.4				
عند تقديم العرقي، يضيف الماء أولاً على العرقي (راقي)، ثم الثلج، حسب رغبة الضيف.	د.4.4				
يوفر الملح والسكر والفلفل الأسود، حسب رغبة الضيف أو يضمن توفيرها.	د.1.5	تقديم المشروبات غير الكحولية	د.5		
يفتح المشروبات الخالية من الكحول أمام الضيف دون أن ينتظر أو يضمن فتحها.	د.2.5				
يملا الكوب من اتجاه يمين الكوب المشروبات الخالية من الكحول، حتى مستوى 4/3، ويقوم بتقديمه أو يضمن عمل ذلك.	د.3.5				
يخفف المشروبات غير الجاهزة أو التي كثافتها زائدة، بالماء، بنسبة مناسبة لخصائصه، ويقدمه أو يضمن ذلك.	د.4.5				
يقدم المشروبات مع الثلج أو شارح الليمون، حسب رغبة الضيف أو يضمن عمل ذلك.	د.5.5				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ذ.1.1	يضع أطقم التقديم على الطاولة، حسب نوع التقديم؛ ويقوم بإجراء التعديلات اللازمة حسب عدد الأشخاص.	القيام بتقديم مأكولات البداية	ذ.1		
ذ.1.2	يقوم بتقديم مأكولات البداية، وتقديم الماسكة، وتقديم الأطباق، من العربية.				
ذ.1.3	إذا كان يقوم بتقديم مأكولات البداية بالماسكة، يقوم بتقديمها من يسار الضيف بماسكة مستقيمة أو مموجة.				
ذ.1.4	في مأكولات البداية الموضوعة على الطاولة بشكل مفرد، يضع أطقم التقديم على أطباق التقديم من أجل راحة الضيف (ماسك، ملعقة).				
ذ.1.5	إذا كان يقوم بتقديم مأكولات البداية مع الصوص والمقبلات (حسب رغبة الضيف)، يقوم بتقديمها من يسار الضيف بالماسكة.				
ذ.1.6	عند انتهاء التقديم، يجمع الفارغ من أطقم التقديم، قبل الانتقال إلى التقديم التالي.				
ذ.2.1	يضع أطقم التقديم على الطاولة، حسب نوع التقديم؛ ويقوم بإجراء التعديلات اللازمة حسب عدد الأشخاص.	القيام بتقديم المأكولات (يتبع)	ذ.2		ذ
ذ.2.2	يجهز إناء الحساء ووعاء الحساء وفنجان الحساء، حسب نوع الحساء.				
ذ.2.3	إذا كان يقدم الحساء في إناء، يقدمها من يسار الضيف مع المغرفة والقطعة السفلية على الطاولة.				
ذ.2.4	إذا كان يقدم الحساء في وعاء، يقوم بالتقديم من يمين الضيف.				
ذ.2.5	يستخدم سخان من أجل الحفاظ على سخونة الحساء المقدم من طاولة التقديم، ويضمن عدم تكثفها.				
ذ.2.6	بعد إجراء تقيم الحساء، يضيف المقبلات حسب نوع الحساء (قطع خبز صغيرة، جين مطبوخ، شرائح ليمون).				
ذ.2.7	عند انتهاء التقديم، يجمع الفارغ من أطقم التقديم، قبل الانتقال إلى التقديم التالي.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
ذ.3.1	يقوم بتقديم المأكولات الساخنة المقدمة خلال الطعام والمعدة بشكل قطع كبيرة، من يمين الضيف.	ذ.3	القيام بتقديم المشروبات الساخنة خلال التقديم	ذ	القيام بتقديم المأكولات (يتبع)
ذ.3.2	يقوم بتقديم المأكولات الساخنة المقدمة خلال الطعام، والمجهزة على توقيت التقديم، بالماسك من يسار الضيف.				
ذ.3.3	يقوم بتقديم الصوص، حسب رغبة الضيف ونوع الطعام الساخن المقدم خلال الطعام، من يسار الضيف.				
ذ.3.4	عند انتهاء التقديم، يجمع الفارغ من أطقم التقديم، قبل الانتقال إلى التقديم التالي.				
ذ.4.1	يضع السلطات المعدة في وعاء السلطة، في مكان طبق الخبز.	ذ.4	القيام بتقديم السلطات		
ذ.4.2	يضيف الصوص على السلطة بالنوع والكمية التي يطلبها الضيف.				
ذ.4.3	يجمع السلطات بعد انتهاء الطعام الرئيسي.				
ذ.5.1	يضع أطقم التقديم على الطاولة، حسب نوع التقديم؛ ويقوم بإجراء التعديلات اللازمة حسب عدد الأشخاص.	ذ.5	القيام بتقديم مقبلات الطعام		
ذ.5.2	يقدم الطعام الرئيسي، والمجهزة على توقيت التقديم، بالماسك من يسار الضيف.				
ذ.5.3	إذا كان يقوم بتقديم الصوص والمقبلات حسب رغبة الضيف ونوع الطعام الرئيسي، يقوم بالتقديم بالماسك من يسار الضيف.				
ذ.5.4	يتحقق مما إذا كانت الطاولة جاهزة للجمع أم لا، ويرفع المستلزمات التي لن يتم استخدامها.				
ذ.5.5	ينظف الفضلات الموجودة على الطاولة من يسار الضيف، دون إزعاجه، باستخدام قطعة قماشية نظيفة أو الأداة المناسبة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
ذ.6.1	القيام بتقديم الحلويات والفواكه	ذ.6	عمل تقديم للحلويات الفاكهة	ذ	القيام بتقديم المأكولات
ذ.6.2	يضع أطقم الحلويات والفاكهة على الطاولة.				
ذ.6.3	يقدم الحلويات الباردة والساخنة دون أن تفقد حرارتها.				
ذ.6.4	يقدم الحلويات والفاكهة المجهزة من يمين الضيف.				
ذ.6.5	يقدم الحلويات والفاكهة المعدة في طبق تقديم باستخدام ماسك من يسار الضيف.				
ط.6.6	يقوم بتقديم الصوص للحلويات الساخنة، حسب رغبة الضيف، من يساره.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
ر.1.1	يفحص فاتورة الحساب (صحة المأكولات والمشروبات المقدمة، رقم الطاولة، عدد الأشخاص).	ر.1	الحصول على الحساب	ر	تنفيذ أعمال ما بعد التقديم (تتبع)
ر.1.2	يقوم بغلق فاتورة الحساب وفقاً لمعايير المؤسسة.				
ر.1.3	يقدم للضيف فاتورة الحساب التي سيتم سدادها.				
ر.1.4	بعد أن يترك فاتورة الحساب على الطاولة، وينسحب من أجل أن يفحصها الضيف.				
ر.1.5	يشكر الضيف خلال الحصول على المدفوعات.				
ز.6.1	في حالات الدفع ببطاقات الائتمان، يحضر جهاز الدفع الإلكتروني إلى الضيف، حتى يتمكن من إدخال الرقم السري، ويتحقق من البيانات الموجودة على البطاقات.	ر.2	يودع الضيف ³		
ر.1.7	يعيد للضيف فاتورة الحساب وباقي الأموال، ويشكره.				
ر.8.1	عند كتابة الحساب للغرفة في منشآت الضيافة، يتحقق من اسم الضيف وتوقيعه ورقم الغرفة.				
ر.2.1	يحضر للضيف وحدة وضع القبعات والمعاطف أو يضمن إحضارها.	ر.2	يودع الضيف ³		
ر.2.2	يصاحب الضيف حتى مخرج المطعم.				

³ في حالات عدم وجود موظف الخدمات (مستوى 4).

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
3.1.ر	بعد أن يودع الضيف يفحص الطاولة أو يضمن تنفيذ ذلك.	3.ر	إعادة تجهيز الطاولة للخدمة مرة أخرى	ر	تنفيذ أعمال ما بعد التقديم
3.2.ر	يهتم بالأشياء التي تركها الضيوف سهواً (إن وجدت).				
3.3.ر	يجوز ترتيب الطاولة للضيوف الذين سيحضرون أو يضمن تجهيزها.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ز.1.1	يضمن فتح النوافذ والمكيف وتهوية المطعم قبل الخدمات الصباحية والمسائية أو يضمن تهويته.	تجهيز القاعة لليوم/الوردية التالية	ز.1	تنفيذ أعمال نهاية اليوم/الوردية (يتبع)	ز
ز.1.2	يجمع المستلزمات المتسخة الموجودة على الطاولات، وطاولة الخدمة، ومحطات الخدمة، ويرسلها إلى غرفة غسل الأطباق أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ز.1.3	يضمن إرسال الأقمشة المتسخة إلى غرفة غسل الملابس إلى القسم الذي جمعت فيه أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ز.1.4	يرسل الأطباق وأطقم الملاعق إلى مخازن الخدمة أو يضمن إرسالها.				
ز.1.5	يقوم بترتيب الكراسي والطاولات أو يضمن تنفيذ ذلك.				
ز.1.6	عند اللزوم يقوم بتجهيز القاعة للإفطار أو يضمن تجهيزها.				
ز.1.7	يتأكد من الأضواء والمقابس الكهربائية خلال الخروج من القاعة، ويلغ المفتوح منها، أو يضمن غلقها.				
ز.2.1	يضمن توفير المستلزمات اللازمة من أجل تنظيف الأدوات والمعدات التي سيتم تنظيفها أو يضمن تنفيذ ذلك.	تنظيف المعدات والأدوات والتجهيزات	ز.2		
ز.2.2	يحدد المكان الذي سيتم فيه تنفيذ الأدوات والمعدات.				
ز.2.3	ينظف الأدوات والمعدات بمواد التنظيف المناسبة أو يضمن تنظيفها.				
ز.2.4	يفرز الملاحات وعبوات التوابل، وينظفها وفقاً لقواد النظافة العامة، ويلمعها، أو يضمن القيام بذلك.				
ز.2.5	يرسل الأدوات والمعدات إلى مخزن الخدمة أو الخزانات أو يضمن تنفيذ ذلك.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يجعل مشرفه يحرر نموذج خروج أشياء من أجل الهدايا التي يقدمها الضيف.	3.1.ز	قبول الهدايا المقدمة من الضيف، وفقاً للإجراءات.	3.ز	تنفيذ أعمال نهاية اليوم/الوردية	ز
قبل مغادرة مكان العمل، يظهر نموذج خروج أشياء إلى المختصين (باب الخروج، الأمن).	3.2.ز				
يحرر "نموذج الأشياء التي تم العثور عليها"، للأشياء الموجودة لديه أو مع مرؤوسيه، وتخص الضيف.	4.1.ز	تطبيق الخطوات الخاصة بالأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها	4.ز		
يحرر "نموذج الأشياء المفقودة" للأشياء المفقودة الخاصة بالضيف، والتي أبلغ عنها بنفسه.	4.2.ز				
يحدد نوع الأشياء التي تم العثور عليها، ولونها، وتاريخ العثور عليها، واسم الشخص الذي عثر عليها، ويسلمها إلى مشرفه.	4.3.ز				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يكافح الحشرات، وفقاً للتعليمات التي يحصل عليها من مشرفه.	س.1.1	المشاركة في الأعمال الخاصة بالعثور على البق ومنعه	س.1	المساعدة في إنجاز الأعمال الدورية	س
إذا تم تنفيذ أعمال المعالجة، يساعد في اتخاذ التدابير اللازمة من أجل معالجة الروائح الكريهة المكونة في أماكن العمل.	س.1.2				
يخبر رؤسائه المسؤولين عن الحشرات.	س.1.3				
يجوز أماكن العامل التابعة له، لأعمال المعالجة التي تشمل عموم المؤسسة، في ضوء التعليمات التي حصل عليها من مشرفه، أو يضمن تجهيزها.	س.1.4				
ينقل المواد والأدوات والمعدات المستخدمة أو التي سيتم حسابها إلى خزانة الخدمة أو الخلفية، أو يضمن عمل ذلك.	س.1.2	القيام بحصر المستلزمات ⁴	س.2		
يقوم بحصر جميع الأدوات والمعدات والمستلزمات مع مشرفه أو يضمن القيام بذلك.	س.2.2				
يضع المستلزمات في الخزانة بشكل متوافق مع معايير الأمن والسلامة المهنية، حسب نوعها، أو يضمن القيام بذلك.	س.3.1	تنظيم مخازن الخدمة	س.3		
يهوي المخازن وينظفها أو يضمن تنظيفها.	س.3.2				
يبراعي أن يتم ضمان أن يكون المستلزمات الموجودة في المخازن في حالة قابلة للاستخدام وبدون نقص.	س.3.3				

⁴ في حالات عدم وجود موظف الخدمات (مستوى 4).

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ش.1.1	يشترك في التدريبات ذات الصلة بالمهنة ويحافظ على الوثائق التي حصل عليها.	القيام بالأعمال فيما يتعلق بالتنمية المهنية الفردية	ش.1	المشاركة في فعاليات التطوير المهني	ش
ش.1.2	متابعة التطورات والتكنولوجيات الجديدة المتعلقة بالمهنة.				
ش.1.3	القيام بنقل المعلومات والخبرات للأشخاص الذين يعملون معاً.				

1.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. العربيات (عربة الملابس المتسخة، عربة المقبلات، عربة الكراسي، أنواع من عربيات الخدمات)
2. علبة توابل
3. قطعة أسفل الكوب
4. سلة الأكواب
5. أنواع من الأكواب
6. مبرد الأكواب
7. أنواع من السكاكين والشوك والملاعق
8. دلو الثلج
9. كئكة
10. أنواع من الزهور
11. مفرش أسفل وعاء الحساء
12. دلو القمامة
13. أكياس قمامة
14. سلة الخبز
15. مكنسة كهربائية للطاولات
16. أنواع من الفناجين
17. مواد الإسعافات الأولية
18. منشفة ورقية
19. قلم
20. أنواع من الكرف
21. كبريت
22. المستلزمات القماشية (أنواع من المنشفات القماشية، قطع قماشية للتجفيف، الزي الموحد، قطع قماشية للغسل)
23. منفضة السجائر
24. خلة الأسنان
25. الأجهزة (جهاز الثلج، ماكينة الشاي والقهوة، ماكينة تحميص الخبز، ماكينة العصائر)
26. الطاولة وأدواتها (عربة الطاولة، تنورة الطاولة، جاروف الطاولة، ماسك مفروشات الطاولات، رقم الطاولة، أغطية الطاولة، أعلام فوق الطاولة)
27. أنواع من الماسكات
28. النماذج المطبوعة (الإضافة، نموذج طلب مستلزمات، قائمة الطعام، دفاتر الحجز، بطاقات الحجز، إيصال الحصول على الطلب، جدول فحص النظافة)
29. أنواع من عبوات الملاحظات والتوابل
30. أنواع من الشموع
31. دفتر الملاحظات
32. أنواع من المنشفات
33. أنواع من الأواني
34. ريشو
35. كرسي
36. خادم
37. عبوة الزيت - الخل
38. وعاء الصوص
39. الأباريق
40. إناء الحليب

41. شمعدان
42. حامل الشراب
43. دلو الشراب
44. سلة الكحوليات
45. وعاء السكر
46. أنواع من الأطباق
47. سخان الأطباق
48. غطاء الطبق
49. سلال المجموعات
50. مطحنة الفلفل الأسود الطازج
51. أنواع من الصواني
52. زهرية

1.3. المعلومات والمهارات

1. معلومات الحالات الطارئة ومهاراتها
2. معرفة الأدوات والأجهزة والمعدات
3. المهارات اليدوية
4. المعلومات الخاصة بالثقافات المختلفة
5. معلومات السياحة العامة
6. معلومات الأوزان وتصنيف الأطباق
7. مهارة الحصول على الرائحة القوية والمذاق
8. معلومات المحاسبة
9. النظافة والمعرفة الصحية
10. معلومات الأمن والسلامة المهنية
11. معرفة إجراءات العمل في مكان العمل
12. معلومات مبادئ التحكم في الجودة
13. مهارة التسجيل وتدوين الملاحظات
14. معرفة اللوائح القانونية المتعلقة المهنة
15. معرفة المصطلحات المهنية
16. مهارات التنظيم
17. القدرة على التعلم ونقل ما تعلمه
18. مهارة حل المشكلات
19. معلومات البيع والتسويق
20. معلومات عن أساليب التقديم
21. القدرة على التواصل الشفهي والكتابي
22. معلومات اللغة الأجنبية (مستوى متوسط)
23. معلومات خاصة بالمنطقة والمؤسسة

1.4. المواقف والسلوكيات

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

4. القياس والتقييم والتوثيق

سيتم تنفيذ إجراءات القياس والتقييم التي ستتم بغرض التوثيق طبقاً للكفاءات الوطنية والتي تعتمد علي معيار مهنة موظف الخدمات (مستوى 3)، 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 للسياحة والفنادق في جامعة البحر المتوسط
2. فندق Altinyunus (تشانما)
3. ثانوية İMKB المهنية للفندقة والسياحة بأنقرة
4. فندق Dedeman أنقرة
5. فندق Hilton أنقرة
6. فندق أنقرة 2000
7. فندق Içkale 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. منتج Sampiyon أنطاليا
18. فندق Xanadu أنطاليا
19. فندق Aqua (مرمريس)
20. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة باليك أسير
21. فندق Bacelo Permion 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 إنتكونتنينتال
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 Cırağan 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 أرضروم
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 Pırl (بلدة تشاشما)
63. فندق Sheraton إزمير
64. فندق Swiss إزمير
65. فندق شاطئ Tusan إزمير (بلدة كوش أداسي)

66. فندق Lykia Lodge كبادوكيا
67. فندق برج Peri كبادوكيا
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 أرضروم
83. فندق Polat Renaissance
84. جمعة ملاك الفنادق المحترفين
85. فندق راديسون ساس بسفوروس
86. فندق راديسون ساس كونفيس 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 والنُدل 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 تشاكامكلي 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 بابكان 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

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 أتشيك جوز
البروفيسور الدكتور محمود أوزير
بندي بالاندوكان
الدكتور عثمان يلديز
مصطفى دمير