



المعيار المهني الوطني

موظف الخدمات

مستوى 2

رمز المرجع/2-10UMS0049

تاريخ - عدد الجريدة الرسمية:

المهنة:	موظف الخدمات
مستوى:	2 <sup>I</sup>
رمز المرجع:	10UMS0049-2
المؤسسة (المؤسسات) التي أعدت/حدت 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	27518-11.03.2010 (مكرر) مراجعة:01:
رقم المراجعة:	01

<sup>I</sup> تم تحديد مستوى الكفاءة المهنية كمستوى ثاني (2) ضمن مصفوفة المستوى المتكونة من ثمانية (8) مستويات.

## المصطلحات والرموز والاختصارات

الإضافة: بوصلة الحساب.

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.

دولي (DOILY): منسوجات مزخرفة من الدنتله، يتم تصنيعها من الورق، وتضع تحت الأكواب والصواني.

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

النظافة: جميع تدابير النظافة التي سيتم اتخاذها والتطبيقات التي سيتم تنفيذها من أجل الوقاية في البيئات التي قد تضر بالصحة.

ISCO: التصنيف المهني للمعايير الدولية،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

كزف: إبريق زجاجي يستخدم في تقديم العرقي، وأعمال صفق 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.

CLOCHE (KLOŞ): غطاء الطبق،

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

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

MISE EN PLACE: التجهيز الأولي قبل التقديم والخدمات.

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

المنيو: قائمة الطعام.

الناقل: الشخص الذي يحمل الكائن الدقيق في المرض نفسه.

الإبريق: الوعاء المستخدم في خدمات المشروبات الساخنة مثل الشاي والنسكافيه.

ريشو: نوع من السخانات.

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

RUNNER: نوع من مفروشات الغطاء.

معايير الصحة: تشكيل واستمرار شروط النظافة والصحة.

الخدام (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 (التنورة): نوع من أنواع التنانير الخاصة بالطاولات.

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

## 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.....
23	3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة.....
24	3.3 المعلومات و المهارات.....
24	3.4 الموقف و التصرفات.....
26	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 2)، 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.

فُيِّم المعيار المهني الوطني لموظف الخدمات (مستوى 2) عن طريق أخذ وجهات نظر المؤسسات والهيئات المعنية بالقطاع وقد صدق عليه مجلس إدارة هيئة الكفاءة الوطنية بعد أن قامت لجنة قطاع الإنشاءات التابعة لهيئة الكفاءة الوطنية من مراجعته.

تم إجراء المراجعة رقم 1 لمعايير المهنة الوطنية لموظف الخدمات (مستوى 2)، 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 (مستوى 2)؛ هو شخص يراعي معايير الأمن والسلامة المهنية وتدابير حماية البيئة، ويقوم بتنظيم العمل، ويقوم بتحضيرات ما قبل الخدمات، والأعمال التي تتم خلال التقديم والخدمات، وأعمال نهاية اليوم (نهاية الوردية)، ويأسد في إجراء الأعمال الدورية، ويساهم 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 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

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

### 2.5. بيئة وشروط العمل

موظف الخدمات (مستوى 2) هو شخص يتولى مهام في أماكن تقديم خدمات المأكولات والمشروبات، سواء الخاصة أو العامة (المطعم، قاعة 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 وفقاً 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

3.1. المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
أ.1.1	يشارك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية.	المشاركة في التدريبات والتأهيلات	أ.1	تنفيذ أنشطة الصحة والسلامة المهنية	أ
أ.1.2	تطبيق ما تعلموه في التدريب في أعمالهم.				
أ.1.3	تحديث المعلومات التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية.				
أ.1.4	الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.				
أ.1.5	يحصل على مهام في الكوارث الطبيعية مثل الحرائق والسيول والزلازل، بشكل مناسب لإجراءات المؤسسة.				
أ.2.1	يجب أن تتوفر معدات التدخل والوقاية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية بشكل مناسب وقابل للتطبيق.	اتباع القواعد المتعلقة بالقوانين ومكان العمل	أ.2		
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	يحدد الحالات الخطرة، ويتخذ التدابير اللازمة لمعالجتها، ويعد تقارير بها.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يشارك 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				
الاتحاق 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 الذي يعمل فيه، في غرف النفايات، حسب أنواعها.	ب.2.3				
يراقب الآثار البيئية لممارسات العمل، ويعد تقرير بها، ويشارك في منع الآثار الضارة.	ب.2.4				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ت.1.1	يطبق قواعد النظافة الشخصية والرعاية الشخصية.	إجراء الاستعدادات الشخصية	1.ت	تنظيم العمل	ت
ت.1.2	يخلع المجوهرات والمصوغات (باستثناء الساعة، وخاتم الزفاف).				
ت.1.3	يرتدي الزي الرسمي الذي تحدده المؤسسة.				
ت.1.4	يعلق بطاقة تعريف الاسم وشعار المؤسسة إن وجد، على الزي الرسمي.				
ت.2.1	يحصل على معلومات من مشرفه عن الأعمال المتبقية من الوردية السابقة، ويفحص لوحات المعلومات، ويتولى المهام الواقعة ضمن مسؤوليته.	متابعة سير العمل خلال الورديات	2.ت		
ت.2.2	ينفذ المهام المسندة إليه، ويكمل النقص الموجود في مكان مسؤوليته، والموضح من قبل مشرفه.				
ت.2.3	ينقل مهامه الموجودة في نطاق مسؤوليته إلى الوردية التالية.				
ت.3.1	يتواجد في ساعات الاجتماعات.	المشاركة في الاجتماعات اليومية قبل وبعد الخدمات	3.ت		
ت.3.2	يعرف كافة المعلومات المتعلقة بنظام العمل (ساعات العمل اليومي، أيام العطلات الأسبوعية، النادل الذي سيعمل معه).				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.1.1	يزيل الأتربة من أماكن عمله.	تنفيذ نظافة الأماكن الأمامية والخلفية للخدمات	1.ث	إجراء أعمال التحضير قبل الخدمات (يتبع)	ث
ث.1.2	ينظف محطة الخدمة بمستلزمات التنظيف المناسبة.				
ث.1.3	ينظف الزجاج والمرابيات الموجودة في القاعة.				
ث.1.4	يقوم بإجراء تنظيف الأماكن الخلفية للخدمة، وينظمها.				
ث.2.1	يوفر المواد اللازمة من أجل تنظيف الأدوات والمعدات.	القيام بتنظيف الأدوات والمعدات	2.ث		
ث.2.2	يقوم بتنظيف الأدوات والمعدات (صواني التقديم، الزجاج، البورسلين، المعدن، أطقم الخدمات، دلاء التلج، منفضة السجائر، ماكينات المشروبات، الشمعدانات) باستخدام المطهرات المناسبة.				
ث.2.3	يبلغ مشرفه بالأعطال والمشكلات التي يلاحظها خلال عملية التنظيف.				
ث.3.1	يساعد في توفير المستلزمات التي يحددها مشرفه ويطلبها بنموذج الطلب.	تجهيز مستلزمات المطعم للخدمة	3.ث		
ث.3.2	ينظف المستلزمات التي تم توفيرها.				
ث.3.3	يملأ الملاحات، وعبوات الفلفل الأسود، وزجاجات الخل وزيت الزيتون، وغيرها من عبوات الصوص المختلفة.				
ث.3.4	يضع المستلزمات (أطقم الشوك والملاعق والسكاكين، والأطباق، والفنجانين، والأكواب) في محطة الخدمة.				

					ث.3.5	يخزن المستلزمات القماشية التي سيتم استخدامها في الخدمة، في محطات الخدمة.
المهام		العمليات		مقاييس النجاح:		
رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز	توضيحات	
ث	إجراء أعمال التحضير قبل الخدمات (يتبع)	ث.4	القيام بتجهيز البوفيه	ث.4.1	ينقل طاولات البوفيه إلى القاعة التي سينظم فيها البوفيه، إذا لزم الأمر، أو يساعد في نقلها.	
				ث.4.2	يرتب أغطية البوفيه، ويرتب تنانير الطاولات.	
				ث.4.3	يقوم بعمل تزيين البوفيه، حسب معايير المؤسسة.	
				ث.4.4	يضع المواد التي سيتم استخدامها في البوفيه، في البوفيه، في ضوء التعليمات التي يحصل عليها من مشرفه.	
				ث.4.5	يساعد في تجهيز البوفيه خلال الخدمة، ويكمل المستلزمات الناقصة.	
		ث.5	استبدال المستلزمات القماشية المتسخة	ث.5.1	ينظف البقع والاتساخات الموجودة في أغطية الطاولات المتسخة.	
				ث.5.2	يفصل ويفرز أغطية الطاولات المتسخة، والمنشفات، حسب نوع القماش، ولونه، ويطبقها.	
				ث.5.3	يجمع أغطية الطاولات المتسخة والمنشفات، ويجعلها في شكل حزمة، ويساعد في عد وحصر الأغطية والمنشفات من قبل مشرفه، وإرسالها إلى غرفة غسل الأقمشة.	
				ث.5.4	يرسل أغطية ومنشفات الطاولات النظيفة إلى المطعم.	
				ث.6.1	يضع الطاولات والكراسي بشكل متقابل، في المحاذاة نفسها، حسب الخطة المجهزة.	
ث.6	المساعدة في وضع أغطية الطاولات والكراسي في الضيافات (يتبع)					

ث.6.2	يوفر المواد القماشية التي سيتم استخدامها.				
ث.6.3	يضع الأغطية الواقية على الطاولات.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.6.4	يفرد غطاء الطاولات وفرش الغطاء.	المساعدة في وضع أغطية الطاولات والكراسي في الضيافات	ث.6	إجراء أعمال التحضير قبل الخدمات	ث
ث.6.5	يضع الأغطية على الكراسي.				
ث.6.6	يجهز تنورة الطاولة، حسب أبعاد الطاولة، ويرتب طيات تنورة الطاولة.				
ث.6.7	يطبق المنشقات بالشكل المناسب لقواعد النظافة العامة وحسب نوعها.				
ث.7.1	يضع طبق التقديم أو منشقة الضيف، على الطاولة، حسب معايير المؤسسة.	المساعدة في تجهيز نظام الطاولة	ث.7		
ث.7.2	يساعد في وضع أطقم الملاعق والسكاكين والشوك على الطاولة، حسب قائمة الطعام.				
ث.7.3	يساعد في وضع طبق الخبز، وسكين الزبدة، وكوب المياه، والملاحة، وعبوة الفلفل الأسود، والزهرية، والشمعدان على الطاولة.				
ث.8.1	ينظف عربة الخدمات.	المساعدة في تجهيز عربات الخدمة للعمل	ث.8		
ث.8.2	إذا لزم الأمر، يفرد الأغطية على الأرفف.				
ث.8.3	يضع الأدوات والمعدات في مكانها.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.4.8	يشغل السخان والمبرد الموجود في العربة، في وقت قرب للتقديم والخدمة.				
ج.1.1	يرسل نسخة من فاتورة الطلبات التي يحصل عليها من مشرفه، إلى كل من المطبخ وبار الخدمة والخزانة.	الاهتمام بالطلبات	ج.1	تنفيذ الإجراءات التي تحدث خلال التقديم (يتبع)	ج
ج.1.2	يضع المأكولات والمشروبات المجهزة في المطبخ وحانة الخدمة، على صينية التقديم، دون أن تفقد حرارتها، ويرسلها إلى مشرفه لتقديمها للضيوف.				
ج.1.3	يقوم بمتابعة الطلبات الأخرى التي يتم الحصول عليها من الطاولات، حسب تعليمات مشرفه، ويبلغها لمشرفه.				
ج.1.4	يحصل على فاتورة الحساب من الخزانة، في ضوء تعليمات مشرفه، ويقدمها لمشرفه.				
ج.2.1	يقوم بتقديم المياه من الجانب الأيمن للضيف.	تقديم المياه	ج.2		
ج.2.2	عند تقديم المياه في الإبريق، يكون في ذراعه الأيسر منشفه، ويمسح القطرات المتكونة على فم الإبريق.				
ج.2.3	عند تقديم المياه في زجاجة، يفتح غطاء الزجاجة أمام الضيف.				
ج.2.4	يقوم بعملية ملء المياه في الكوب، دون أن يفيض منه أو يسكب منه الماء، ويترك الفراغ اللازم.				
ج.3.1	يقدم الخبز في سلة الخبز أو أي أوعية أخرى (الأطباق الفضية والبورسلين).	تقديم الخبز	ج.3		
ج.3.2	يقدم الخبز دون أن يجف، بماسكة مستقيمة أو موجة، وإذا كان خبز محمص يقدمه دون أن يبرد.				

بعد انتهاء عملية التقديم، يضع الماسكة في السلة أو أي وعاء آخر (الأطباق الفضية والبورسلين) بشكل مستقيم، وينسحب دون إزعاج الضيف.	ج.3.3				
--	-------	--	--	--	--



مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يضع غطاء نظيف على الصينية أو فرش أسفل الصينية، حسب معايير المؤسسة.	ج.4.1	تجهيز المشروبات للتقديم	ج.4	تنفيذ الإجراءات التي تحدث خلال التقديم (يتبع)	ج
يضع وعاء الحليب الساخن وأوعية السكر والكريمة، مع المشروب على الصينية، حسب رغبة الضيف.	ج.4.2				
يختار الكوب المناسب، وفقاً للمشروب المطلوب من الضيف.	ج.4.3				
يوفر الثلج والصودا والمياه والليمون والملح والسكر والفلفل الأسود، حسب طلب الضيف.	ج.4.4				
يتحقق مما إذا كانت منفضات السجائر متسخة أو لا.	ج.5.1	استبدال منفضات السجائر	ج.5		
يضع منفضة السجائر النظيفة على منفضة السجائر المتسخة، ويأخذها معاً من فوق الطاولة.	ج.5.2				
يترك منفضة السجائر المتسخة على الصينية، ويضع أخرى نظيفة على الطاولة.	ج.5.3				
ينظف المستلزمات المتسخة التي يتركها مشرفه في محطة الخدمة، ويتركها في صينية الخدمة أو عربة الخدمة.	ج.6.1	نقل مستلزمات الخدمات المتسخة إلى غرفة غسل الصحون	ج.6		
يقوم بأعمال الوضع على الصينية، حسب نوع المستلزمات وأبعادها.	ج.6.2				
يحمل الصينية إلى غرفة غسل الصحون، وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية.	ج.6.3				
يرسل مستلزمات الخدمة المتسخة المجمع في المكتب الخلفي إلى غرفة غسل الصحون، حسب قواعد الأمن والسلامة المهنية.	ج.6.4				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.7.1	يتدخل في الحادث وفقاً لنوع الحادث، دون الإضرار بالضيف أو نفسه، ويخبر مشرفه.	الاهتمام بالحوادث الناشئة خلال التقديم	ج.7	تنفيذ الإجراءات التي تحدث خلال التقديم	ج
ج.7.2	يساعد مشرفه من أجل اتخاذ تدابير الأمن والسلامة المهنية اللازمة لجعل مكان الحادث آمناً.				
ج.7.3	يساعد في معالجة المشكلات المكونة نتيجة الحادث.				
ج.7.4	يحدد كمية ونوع المستلزمات المكسورة، ويبلغ مشرفه.				
ج.7.5	يبلغ مشرفه شفهيًا، إذا كان هناك مكان يحتاج إلى الصيانة.				
ج.8.1	يبلغ مشرفه بالعبوات أو الأشياء أو الأشخاص المشتبه بهم.	الإبلاغ بالعوائق التي يواجهها خلال سير العمل	ج.8		
ج.8.2	يبلغ مشرفه بالحالات الطارئة (الحريق، السكر، المشاجرات، الضوضاء، إلخ).				
ج.8.3	يخبر مشرفه في حالات الإصابات والموت.				
ج.8.4	يبلغ مشرفه بطلبات وشكاوى الضيف.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ح.1.1	يضمن فتح النوافذ والمكيف وتهوية المطعم قبل الخدمات الصباحية والمسائية.	تجهيز القاعة لليوم/الوردية التالية	ح.1	تنفيذ أعمال نهاية اليوم/الوردية (يتبع)	ح
ح.1.2	يجمع المستلزمات المتسخة الموجودة على الطاولات، وطاولة الخدمة، ومحطات الخدمة، ويرسلها إلى غرفة غسل الأطباق.				
ح.1.3	يرسل الأقمشة المتسخة إلى غرفة غسل الملابس إلى القسم الذي جمعت فيه.				
ح.1.4	يرسل الأطباق وأطقم الملاعق إلى مخازن الخدمة.				
ح.1.5	يضمن وضع الكراسي والطاولات في مكانها.				
ح.1.6	يجهز القاعة للإفطار، إذا لزم الأمر.				
ح.1.7	يتأكد من الأضواء والمقابس الكهربائية خلال الخروج من القاعة، وبلغ المفتوح منها.				
ح.2.1	يضمن توفير المستلزمات اللازمة من أجل تنظيف الأدوات والمعدات التي سيتم تنظيفها.	تنظيف المعدات والأدوات والتجهيزات	ح.2		
ح.2.2	يحدد المكان الذي سيتم فيه تنفيذ الأدوات والمعدات.				
ح.2.3	ينظف الأدوات والمعدات بمواد التنظيف المناسبة.				
ح.2.4	يفرغ الملاحات وعبوات الفلفل الأسود والتوابل، وينظفها ويلمعها وفقاً لقواعد النظافة العامة.				
ح.2.5	يرسل الأدوات والمعدات إلى مخزن الخدمة أو الخزانات.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يجعل مشرفه يحزر نموذج خروج أشياء من أجل الهدايا التي يقدمها الضيف.	ح.3.1	قبول الهدايا المقدمة من الضيف، وفقاً للإجراءات.	ح.3	تنفيذ أعمال نهاية اليوم/الوردية	ح
قبل مغادرة مكان العمل، يظهر نموذج خروج أشياء إلى المختصين (باب الخروج، الأمن).	ح.3.2				
يحدد نوع الأشياء التي تم العثور عليها، ولونها، وتاريخ العثور عليها، واسم الشخص الذي عثر عليها، ويسلمها إلى مشرفه.	ح.4.1	تطبيق الإجراءات الخاصة بالأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها	ح.4		
يوقع "نموذج الأشياء التي تم العثور عليها"، الذي حرره المشرف.	ح.4.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
خ.1.1	يكافح الحشرات، وفقاً للتعليمات التي يحصل عليها من مشرفه.	المشاركة في الأعمال الخاصة بالعثور على الحشرات ومنعها	1.خ	المساعدة في إنجاز الأعمال الدورية	خ
خ.1.2	إذا تم تنفيذ أعمال المعالجة، يساعد في اتخاذ التدابير اللازمة من أجل معالجة الروائح الكريهة المكونة في أماكن العمل.				
خ.1.3	يخبر رؤسائه المسؤولين عن الحشرات.				
خ.1.4	يساعد في تجهيز أماكن العامل التابعة له، لأعمال المعالجة التي تشمل عموم المؤسسة، في ضوء التعليمات التي حصل عليها من مشرفه.				
خ.2.1	يحمل الأدوات والمعدات والمستلزمات المستخدم والتي سيتم حصرها إلى مخزن الخدمة أو المكتب الخلفي.	المساعدة في حصر المستلزمات	2.خ	المساعدة في إنجاز الأعمال الدورية	خ
خ.2.2	يساعد مشرفه في حصر جميع الأدوات والمعدات والمستلزمات.				
خ.3.1	يضع المستلزمات في المخزن، حسب أنواعها، وقواعد الأمن والسلامة المهنية.	تنظيم مخازن الخدمة	3.خ	المساعدة في إنجاز الأعمال الدورية	خ
خ.3.2	يقوم بتهوية وتنظيف المخازن.				
خ.3.3	يضمن أن يكون المستلزمات الموجودة في المخازن في حالة قابلة للاستخدام وبدون نقص.				

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

3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. العربيات (عربة الملابس المتسخة، عربة المقبلات، عربة الكراسي، أنواع من عربات الخدمات، عربة التنايير)
2. علبة توابل
3. طبق أسفل الأكواب
4. سلة الأكواب
5. أنواع من الأكواب
6. مبرد الأكواب
7. دلو الثلج
8. كمنكة
9. أنواع من الملاعق والسكاكين والشوك
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. بطاقة تعليق الاسم
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 ومعداتها (عربة الطاولة، تنورة الطاولة، جاروف الطاولة، ماسك مفروشات الطاولات، رقم الطاولة، أغطية الطاولة، أعلام فوق الطاولة)
27. أنواع من الماسكات
28. أنواع من عبوات الملاحظات والتوابل
29. بطاقة قائمة الطعام
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 ومعداتها (سخان الأطباق، غطاء الطبق)
47. سلال المجموعات
48. مطحنة الفلفل الأسود الطازج
49. أنواع من الصواني
50. زهرية

### 3.3. 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. مهارة الحصول على الرائحة القوية والمذاق
7. النظافة والمعرفة الصحية
8. مهارة إقامة اتصال
9. معلومات الأمن والسلامة المهنية
10. معرفة إجراءات العمل في مكان العمل
11. مهارة التسجيل وتدوين الملاحظات
12. معرفة اللوائح القانونية المتعلقة المهنة
13. معرفة المصطلحات المهنية
14. مهارة التعامل مع الضغط
15. معلومات اللغة الأجنبية (مستوى أساسي)
16. معلومات خاصة بالمنطقة والمؤسسة



3.4. المواقف والسلوكيات

1. أن يكون مخططاً ودقيقاً وحذراً 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 متفوق 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 2)، 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 ناش 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 (تتاشما)
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 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 إنتكونتنتنتال
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 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 إزمير (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 أضرورم
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 و النُذُل 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 و المطاعم و الأماكن الترفيهية في تركيا  
123.نقابة العاملين في الفنادق و المطاعم و أماكن الاستراحة في تركيا  
124.اتحاد ملاك الفنادق في تركيا  
125.اتحاد وكالات السفر في تركيا  
126.جمعية مستثمر و السياحة في تركيا  
127.دار ضيافة جواهر بمدينة أورفا  
128.فندق ديديمان بمدينة أورفا

#### 4. أعضاء و خبراء لجنة القطاع في هيئة الكفاءة المهنية

الرئيس (وزارة الثقافة و السياحة التركية)	فيردا تشاكامكلي أو غلو
نائب الرئيس (اتحاد وكالات السفر في تركيا)	علي ريندان
عضو (وزارة التعليم الوطني)	شرف كانتوغلو
عضو (وزارة العمل و الضمان الاجتماعي)	إسراء لايلك
عضو (مجلس التعلم العالي)	أستاذة دكتور بايكان تشيزال
عضو (اتحاد الغرف و البورصات التركية)	إبراهيم بيركان
عضو (اتحاد الحرفيين و التجار 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 و المسنين)	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