



المعيار المهني الوطني

مدير الخدمة
مستوى 5

رمز المرجع/5-10UMS0050

تاريخ - عدد الجريدة الرسمية:

المهنة:	مدير الخدمة
مستوى:	I5
رمز المرجع:	10UMS0050-5
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	27518-2010/03/11 (مكرر) مراجعة:01:
رقم المراجعة:	01

¹ تم تحديد مستوى الكفاءة المهنية كمستوى خامس (5) ضمن مصفوفة المستويات المُشكَّلة من ثمانية (8) مستويات.

المصطلحات والرموز والاختصارات

بانكوييت: الضيافة،

لوحة البيانات: اللوحة التي يستخدمها العاملون للتواصل الداخلي.

COST CONTROL: COST CONTROL: مراقبة التكلفة، والتدابير المتخذة من أجل النجاح في تحقيق أي نشاط بأقل تكلفة وبالجودة وفي التوقيت الموضح من قبل.

COST CONTROLLER: COST CONTROLLER: الشخص الذي يقوم بمراقبة التكلفة.

ديمو: العروض المقدمة بغرض التعريف.

الجرد: الجرد: قائمة تظهر عدد المواد.

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

FIRE: FIRE: القدر، الهدر.

خدمة الاطعمة و المشروبات، خدمة الاطعمة و المشروبات،

FORECAST: FORECAST: التوقع، الترجيح.

GUERIDON: GUERIDON: نوع من عربات الخدمات.

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،

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.

التنسيق: التنسيق: تحقيق الانسجام والنظام.

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

المنيو: المنيو: قائمة الطعام.

التوجه: تعليم التعود على العمل و مكان العمل،

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

دوري: دوري: يتم تكراره على فترات محددة.

الناقل: الشخص الذي يحمل الكائن الدقيق في المرض نفسه.

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

الحقيقة: الحقيقة،

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.

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

شخص مهم جدا: تعني شخص مهم جدا.

المحتويات

6	1. دخول
7	2. التعريف بالمهنة
	2.1 التعريف بالمهنة7
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
22	3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة
22	3.3 المعلومات و المهارات
23	3.4 الموقف و التصرفات
24	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 للمعيار المهني الوطني لمدير الخدمة (مستوى 5)، واللائحة الخاصة بمؤسسة 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 على مدير الخدمة (مستوى 5) للمعايير المهنية الوطنية، من قبل مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية بعد التدقيق من جانب هيئة قطاع السيارات لمؤسسة الكفاءة المهنية والتي تم تقييمها من خلال أخذ آراء المؤسسات والهيئات المعنية بذلك في القطاع.

تم إجراء المراجعة رقم 1 لمعايير المهنة الوطنية لمدير الخدمة (مستوى 5)، 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

مدير الخدمة (مستوى 5)؛ هو شخص يراعي التدابير والمعايير المتعلقة بالأمن والسلامة المهنية، ويقوم بتنظيم العمل المتعلق بالمهنة، في ضوء أنظمة الجودة، ويساهم في تنفيذ العمليات، ويقوم بتخطيط وتنسيق الخدمات الموجودة في مكان الخدمة، وينفذ الإجراءات والأعمال الدورية المتعلقة بأعمال ما بعد العملية، ويقوم بالأنشطة المتعلقة بالتطوير المهني.

2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: 1412 (مدراء المطاعم)

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 ذلك، يجب الالتزام بالموضوعات والقوانين والأنظمة واللوائح الأخرى والمعمول بها فيما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية والبيئية، وعمل 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

مدير الخدمة (مستوى 5) هو شخص يكون مسرول من الدرجة الثانية عن جميع وحدات وأقسام المأكولات والمشروبات، لمؤسسة المأكولات والمشروبات والفندقة سواء الخاصة أو العامة. يجب عليه العمل بالتعامل والتواصل مع مدراء الأقسام المختلفة مثل الخدمات الفنية، وغرف الغسيل، ومكتب الاستقبال، والحديقة، والحسابات، والموارد البشرية، والأمن، وخدمات المأكولات والمشروبات، والمشتريات. يجب عليه العمل وفقاً على الأقدام لفترة طويلة. من الممكن العمل في أيام العطلات الرسمية، وكذلك العمل بنظام الورديات أو العمل لفترات إضافية. هناك إصابات وحوادث خطيرة قد تحدث أثناء

القيام بالعمل، و تتطلب اتخاذ تدابير الصحة والسلامة المهنية أثناء إجراء العمل. وبالرغم من إزالة الأخطار بشكل تام من بيئة العمل إلا أنه يتم العمل باستخدام معدات الوقاية الشخصية التي يوفرها صاحب العمل.

2.6. متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة

لا توجد متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة.

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		أ
أ.1.2	يطبق ما تعلمه في التدريبات في العمل، ويفحص تطبيق المرؤوسين لها.				
أ.1.3	يحدث المعلومات والمهارات ذات الصلة بالأمن والسلامة المهنية التي حصل عليها، وينقل الجديد منها إلى مرؤوسيه.				
أ.1.4	يقوم بالأعمال الخاصة بتحديد عوامل الخطر وتقليلها.				
أ.1.5	يحصل على مهام في الكوارث الطبيعية مثل الحرائق والسيول والزلازل، بشكل مناسب لإجراءات المؤسسة.				
أ.2.1	يتحقق من توافر معدات التدخل والوقاية الخاصة بالأمن والسلامة المهنية بشكل مناسب وقابل للعمل والاستخدام.	اتباع القواعد المتعلقة بالقوانين ومكان العمل	أ.2		أ
أ.2.2	يتحقق من ارتداء المرؤوسين للملابس المناسبة للعمل، ومعدات الوقاية الشخصية.				
أ.2.3	يراقب استخدام المرؤوسين للوحات والإشارات التحذيرية، وفقاً للتعليمات.				
أ.2.4	يتحقق من المحافظة على المواد القاطعة، والحارقة 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، ويضمن اتخاذ ذلك من قبل الآخرين، ويقوم بمتابعتها.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ب.1.1	يشارك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بأساليب حماية البيئة.	تعلم أساليب حماية البيئة	ب.1	العمل بشكل مناسب لقوانين حماية البيئة	ب
ب.1.2	يطبق ما تعلمه في التدريب على العمل، ويعلم مرؤوسيه.				
ب.1.3	يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريب، وينقل التحديثات لمرؤوسيه.				
ب.2.1	الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.	تنفيذ أعمال تقليل المخاطر البيئية	ب.2		
ب.2.2	ستحقق م استخدام المرؤوسين للموارد الطبيعية بشكل أكثر فعالية وكفاءة.				
ب.2.3	يتحقق من جعل المرؤوسين يفصلون النفايات الضارة والخطرة الموجودة في الأماكن الخاضعة لمسؤوليتهم، وفقاً لمعايير المؤسسة.				
ب.2.4	يراقب الآثار البيئية لممارسات العمل خلال عمل المرؤوسين، ويشارك في منع الآثار الضارة.				
ب.2.5	يساهم في نقل المواد القابلة للتدوير الموجودة في الأماكن الخاضعة لمسؤوليته، إلى المكان الصحيح.				
ب.2.6	يساعد في تعريف نظام المؤسسة لإدارة البيئة إلى الضيوف، ويقدم معلومات لمشرفه المختص بالضيوف الذي طلبوا المساعدة في هذا الشأن.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ت.1.1	يشكل لوائح خدمات المأكولات والمشروبات، بشكل مناسب لمعايير جودة خدمة المؤسسة، ويقوم بعمل تعديلات، إذا لزم الأمر.	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة	ت.1	تطبيق نظام إدارة الجودة	ت
ت.1.2	يشارك في أنشطة التدريب اللازمة لإدارة وإنتاج الجودة للمؤسسة.				
ت.1.3	ينقل لمؤسسه ما تعلمه في التدريب، ويتحقق من تطبيقه.				
ت.1.4	يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريب، وينقل التحديثات لمؤسسه.				
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	ت.2		
ت.2.2	يسند أعمال تطبيق وتنفيذ متطلبات الجودة، وفقاً للخطط والتعليمات الموجودة في نماذج الإجراءات، ويتحقق من ذلك.				
ت.2.3	مراقبة جودة الأعمال في بعض العمليات.				
ت.2.4	يملا تقارير الجودة المتعلقة بالعمل.				
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	يستمتع للشكاوى والاقتراحات الواردة من المرؤوسين والرؤساء، ويعالجها.	تأسيس نظام الإبلاغ وإدارته	ت.3		
ت.3.2	يتخذ كافة التدابير اللازمة من أجل معالجة الشكاوى والاقتراحات الموضحة في نماذج استطلاع الرأي للضيوف القادمة من المرؤوسين والأقسام المختصة، ويسعى للحصول على أقصى رضاء من الضيوف.				

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	يهتم بمظهر ملابسه بشكل يكون مثلاً للمرؤوسين.				
ث.1.3	يعلق بطاقة تعريف الاسم وشعار المؤسسة إن وجد.				
ث.2.1	يوضح للمرؤوسين أماكن عملهم، ويحدد لهم الأولويات، ويقوم بتوزيع المهام.	الاهتمام بالمرؤوسين	ث.2		
ث.2.2	يفحص ملابس العمل ومظهر العاملين.				
ث.2.3	يقوم بإجراء مهام المرؤوسين بشكل صحيح وفي الوقت المناسب، ويفحص ما لم يتم عمله، ويظهر لهم الطريق.				
ث.2.4	يضمن اتباع المرؤوسين لقواعد العمل.				
ث.2.5	ينقل طلبات مرؤوسيه إلى رؤسائه، ويبلغهم بها.				
ث.2.6	يبدع حلولاً لمشكلات العاملين.				
ث.3.1	يعقد اجتماعات صباحية ومساءنية مع المرؤوسين، ويتواجج مع العاملين في الاجتماعات التي يعقدها مشرفه.	عمل التجهيزات المتعلقة بالعمل	ث.3		
ث.3.2	يحصل على المعلومات اللازمة المتعلقة بالأنشطة اليومية، من مشرفه، وينقلها إلى مرؤوسيه.				
ث.3.3	تحقق من المهام التي سيقوم بتوزيعها، والقاعة، ويحدد الناقص من المهام، والأعمال التي سيتم تنفيذها.				
ث.3.4	يحصل على معلومات من مشرفه حول الأعمال التي سيتم تنفيذها خلال اليوم، ويفحص لوحات المعلومات، ويقوم بتوزيع المهام.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.4.1	يتحقق ما إذا تم تجهيز المناسب لمنتجات الخدمات وفقاً لمعايير المؤسسة، أو لا.	فحص التجهيز المناسب لمنتجات الخدمات وفقاً لمعايير المؤسسة	ث.4	تنظيم العمل	ث
ث.4.2	يساعد في تسجيل جميع المأكولات والمشروبات التي يتم تقديمها، وتخطيط وتحديث قائمة الطعام.				
ث.5.1	يكون في تنسيق وتعاون مع مدير غرفة غسيل الصحن وغسيل الملابس.	ضمان أن تكون مستلزمات المؤسسة التابعة للقسم، في الحالة وبالكمية التي من الممكن تقديمها للخدمات في كل وقت	ث.5		
ث.5.2	يتخذ التدابير التي تجعل الخسائر التي قد تنجم عن استخدام المواد في أدنى مستوى لها.				
ث.5.3	يكون نظام لإعداد تقارير الخسائر للمستلزمات التي تتعرض للكسر خلال الخدمات، ويضمن إدارة وتشغيل نظام إعداد تقارير الخسائر دون نقص أو تقصير.				
ث.5.4	يضمن إجراء حصر دوري خاص بالقسم، بشكل منظم.				
ث.6.1	يحتفظ بسجلات العناصر الأساسية التي يحصل عليها المرؤوسين، في علمه، من المؤسسات الأخرى أو التي يقدموها للمؤسسات الأخرى، حسب نوعها وعددها.	الاحتفاظ بسجلات دفتر الأشياء المستعارة	ث.6		
ث.6.2	عند استلام الأشياء، يتحقق مع مرؤوسيه، مما إذا كان الشيء المقدم للاستعارة سليم وكامل أو لا.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.1.1	ينظم الأنشطة اليومية لوحدة المأكولات والمشروبات، ويبلغ مشرفه والعاملين.	مراقبة العمليات	ج.1	المساهمة في تنفيذ العمليات (يتبع)	ج
ج.1.2	يضمن افتتاح جميع وحدات المأكولات والمشروبات المتعلقة بالعمليات، وإدارتها وفقاً للمعايير الموضحة.				
ج.1.3	يفحص أنشطة الضيافة وخدمات أطباق البروتوكول.				
ج.1.4	يهتم بالضيوف المهمين للغاية، في ضوء إجراءات المؤسسة، يتحقق مما إذا كان المرؤوسين يهتمون في ضوء التعليمات أو لا.				
ج.1.5	يضمن تنظيم جميع وحدات المأكولات والمشروبات الموجودة في المؤسسة، بشكل يجعلها جاهزة للخدمات التالية، ويراقبها.				
ج.2.1	يقدم العروض والاقتراحات المتعلقة بالقسم الخاص به، ويقدها في صورة تقرير إلى مشرفه.	تنفيذ المسؤوليات الإدارية (يتبع)	ج.2		
ج.2.2	يقوم بعمل تحليل المنافسين، ويقدم الاقتراحات لمشرفه.				
ج.2.3	يساعد مشرفه في الحصول على التدابير التي تزيد رضا الضيف، ويوجه المرؤوسين في هذا الشأن.				
ج.2.4	يعمل مع مشرفه من أجل تعريف المبادئ والسياسات والاستراتيجيات المؤسسية داخل القسم الخاص به، ومراجعتها، وترسيخها.				
ج.2.5	يقوم بتقييم أداء العاملين في وحدته الخاصة، وينظم الدرجات والترقية والترخيص اللازمة.				
ج.2.6	يقوم بإعداد التقارير وإعداد الملفات.				
ج.2.7	يساعد مشرفه في تكوين تعريفات العمل.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.2.8	يساعد مشرفه في التعديلات والتغييرات اللازم تنفيذها والتي تكون متعلقة بخدمات المأكولات والمشروبات، وفقاً للنتائج التي يتم الحصول عليها في نموذج استطلاع رأي الضيوف.	تنفيذ المسؤوليات الإدارية	ج.2	المساهمة في تنفيذ العمليات (يتبع)	ج
ج.2.9	يشارك في الاجتماعات مع مدراء المؤسسة، ويعدد التقارير حول قسم الخدمة.				
ج.3.1	يضمن تقديم المأكولات والمشروبات بالمعايير الموضحة.	تطبيق أشكال الخدمات التي سيتم تطبيقها في أقسام الخدمات	ج.3		
ج.3.2	يضمن تطبيق أشكال التقديم الموضحة، ويتحقق منها.				
ج.3.3	يبلغ مشرفه بشكل كتابي، باقتراحات معالجة الاضطرابات التي يلاحظها، ويتخذ التدابير اللازمة.				
ج.4.1	يتسمع إلى طلبات وشكاوى الضيوف دون مقاطعة.	الاهتمام بطلبات وشكاوى الضيوف	ج.4		
ج.4.2	يقدم اقتراحات عن طلبات الضيوف، وينفذها.				
ج.4.3	يحاول معالجة شكاوى الضيوف، في أقصر وقت قدر الإمكان.				
ج.4.4	يوصل لمشرفه شكاوى الضيف بصورة مفهومة.				
ج.4.5	يسأل الضيوف الذين تقدموا بشكاوى عما إذا كان لديهم طلبات خاصة أو لا، ويعرف أولويات الخدمات.				
ج.4.6	يراقب جودة الخدمة في جميع المناطق الخاضعة ضمن مسؤوليته، ويضمن تحقيق رضا الضيوف.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.1.5	يبلغ الوحدات والأقسام المختصة (مثل: الأمن) بالعبوات والأشياء والشخصيات المشتبه بهم.	معالجة العوائق الموجودة في خلال سير العمل	ج.5	المساهمة في تنفيذ العمليات	ج
ج.2.5	يعالج الحالات الطارئة التي تدخل ضمن مسؤوليته (مثل: الحريق، والسكر، والمشاجرات، والضوضاء)، ويبلغ مشرفه والوحدات ذات الصلة (مثل: الأمن) بما لم يستطع معالجته.				
ج.3.5	وفي حالات الإصابات والوفاة، يبلغ مشرفه والجهات المختصة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ح.1.1	يساعد مشرفه في مقارنة صافي الإيرادات والمصروفات الشهرية مع الميزانية والتوقعات.	تحليل الإيرادات والمصروفات المتعلقة بالماكولات والمشروبات	ح.1	تنفيذ أعمال ما بعد العملية (يتبع)	ح
ح.1.2	يفحص التقارير الشهرية لمراقبة التكلفة، ويقدم لمشرفه في صورة تقارير.				
ح.1.3	يحلل الزيادة والنقص في التكلفة، ويقدمها لمشرفه في صورة تقارير.				
ح.1.4	يفحص تقارير البيع اليومية لجميع وحدات البيع للقسم.				
ح.1.5	يقدم معلومات لمشرفه فيما يتعلق بكفاءة العاملين وأدائهم في البيع.				
ح.2.1	يحرر "نموذج الأشياء التي تم العثور عليها"، للأشياء الموجودة لديه أو مع مرؤوسيه، وتخص الضيف.	تطبيق الإجراءات التي تتبعها المؤسسة في التعامل مع الأشياء المفقودة أو التي تم العثور عليها	ح.2		
ح.2.2	يحرر "نموذج الأشياء المفقودة" للأشياء المفقودة الخاصة بالضيف، والتي أبلغ عنها بنفسه.				
ح.2.3	يضمن تخزين والاحتفاظ بالأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها، وفقاً لنوعها، ولونها، ومكانها، وتاريخها، وعددها.				
ح.3.1	يضمن فتح النوافذ والمكيف وتهوية القاعات قبل الخدمات الصباحية والمسائية.	يضمن تنظيف أماكن الخدمة (يتبع)	ح.3		
ح.3.2	يجمع المستلزمات المتسخة الموجودة على الطاولات، وطاولة الخدمة، وعربة الخدمة، ويرسلها إلى غرفة غسل الأطباق.				
ح.3.3	يضمن إرسال الأقمشة المتسخة إلى غرفة غسل الملابس إلى القسم الذي جمعت فيه.				
ح.3.4	يضمن إحضار الأطباق النظيفة وأطقم التقديم إلى مكانها.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ح.3.5	يتحقق مما إذا تم ترتيب وتنظيم الكراسي أو لا.	يضمن تنظيف أماكن الخدمة	ح.3	تنفيذ أعمال ما بعد العملية	ح
ح.3.6	يتحقق من غلق الأضواء ومنافذ التيار الكهربائي عند الخروج من القاعة.				
ح.4.1	يضمن توفير المستلزمات اللازمة من أجل تنظيف الأدوات والمعدات التي سيتم تنظيفها.	يضمن تنظيف الأدوات والمعدات	ح.4		
ح.4.2	يحدد المكان الذي سيتم فيه تنظيف الأدوات والمعدات، ويظهره للمرؤوسين.				
ح.4.3	يضمن تنظيف الأدوات والمعدات بالمواد المطهرة المناسبة.				
ح.4.4	يضمن تنظيف وتلميع أقم الخدمة، وعبوات الملح والفلفل، وفقاً للقواعد الصحية.				
ح.4.5	يضمن إزالة الأدوات والمعدات في مكان التخزين أو الخزانة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
1.1.خ	يضمن التعاون مع قسم الحسابات.	تنسيق الجرد	1.خ	تنفيذ الأعمال الدورية (يتبع)	خ
1.2.خ	يجمع قوائم المستلزمات التي حصل عليها من المرووسين، ويعد قائمة الحصر.				
1.3.خ	يقيم نتائج الحصر، ويحلل الإنحرافات، ويجهز الاقتراحات لمعالجتها، ويقدمها لمشرفه في صورة تقارير.				
1.4.خ	يساعد في إعداد الميزانية، ويقدم قائمة الحصر المعدة لمشرفه.				
1.5.خ	يحضر جميع أعمال الحصر المتعلقة بالقسم.				
2.1.خ	يقارن قائمة الحصر المتي أدها، مع قوائم الحصر السابقة، ويعد الميزانية السنوية وفقاً لذلك.	يساهم في تجهيز الميزانية	2.خ		
2.2.خ	يفحص الأرقام (الأرباح - الخسائر) (المخطط - المنفذ)، وفقاً لتقارير الأرباح الشهرية للقسم الخاضعة لمسؤوليته، يبلغ مشرفه بالبيانات اللازمة داخل علاقة السبب والنتيجة، ويوجه فريق عمله.				
2.3.خ	يشكل الميزانية السنوية للصيانة والإصلاح للأماكن الخاضعة لمسؤوليته، ويعرضها على الخدمات الفنية ومشرفه.				
2.4.خ	يحدد نوع المستلزمات والجودة وعددها، ويعد قائمة الضروريات، ويقدمها للإدارة العليا.				
2.5.خ	ينفذ مع قسم المشتريات، عمليات شراء المستلزمات التي يقدمها إلى قسم المشتريات، ويحددها في ضوء الضروريات.				
3.1.خ	يضمن إجراء أعمال الصيانة والإصلاح والتركييب لجميع الأجهزة والآلات المستخدمة في القسم، في مواعدها، ويراقب تنفيذها.	إسناد أعمال صيانة الأجهزة والآلات الخاصة بالقسم	3.خ		
3.2.خ	يقدم تقرير لمشرفه حول الأعطال والإصلاحات.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
خ.4.1	يضمن إجراء نقل البضائع بشكل منتظم.	مراقبة مخازن الخدمة	خ.4	تنفيذ الأعمال الدورية	خ
خ.4.2	يُتحقق مما إذا كان قد تم وضع المستلزمات في الخزانة، وفقاً لنوعها، مع مراعاة قواعد الأمن والسلامة المهنية.				
خ.4.3	يضمن أن تكون المستلزمات الموجودة في المخازن، سليمة، وقابلة للاستخدام، وغير ناقصة.				
خ.4.4	يتأكد مما إذا تم تهوية المخازن، وتنظيفها بشكل منتظم أو لا.				
خ.5.1	يوفر الدعم في تطبيق برامج التنظيف والصيانة الدورية التي ينفذها قسم الخدمات الأرضية في الأقسام المتعلقة بالخدمات.	توفير الدعم لقسم خدمات الطوابق في مؤسسات الفندقية، خلال عمليات التنظيف العامة	خ.5	تنفيذ الأعمال الدورية	خ
خ.5.2	يوفر الدعم لقسم الخدمات الأرضية في أعمال الصيانة والإصلاح التي تشمل عموم المؤسسة.				
خ.6.1	يضمن مكافحة الحشرات.	إسناد الأعمال المتعلقة باكتشاف الحشرات ومنعها	خ.6	تنفيذ الأعمال الدورية	خ
خ.6.2	يبلغ مشرفه والوحدات المختصة بالحشرات والآفات.				
خ.6.3	يصاحب عاملين الشركة التي تقوم بتقديم الخدمات، ويضمن عمل معالجة للأماكن التي تقع تحت مسؤوليته، وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية.				
خ.6.4	يُتحقق من تنظيف وتهوية ومعالجة الروائح الكريهة، في المناطق التي تم معالجتها.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
د.1.1	يتابع كافة التحديثات والمنشورات والتطورات التكنولوجية المتعلقة بالعمل.	متابعة المنشورات الخاصة بالمهنة	د.1	تنفيذ الأنشطة الخاصة بالتطوير المهني	د
د.1.2	يتابع المنشورات الموجودة داخل المؤسسة.				
د.1.3	يطبق المعلومات التي تعلمها.				
د.2.1	يشارك في التدريبات الداخلية للخدمات.	المشاركة في الدورات التدريبية والندوات	د.2		
د.2.2	يتابع العروض التجريبية المتعلقة بالعمل.				
د.2.3	يشارك في الدورات التدريبية والندوات التي تطلبها وتقررها المؤسسة، ويساهم في مشاركة المرؤوسين.				
د.2.4	يشارك في فعاليات زيادة التنمية الشخصية (الاجتماعات، والرحلات، والإشراف، والمعارض).				
د.2.5	يطبق المعلومات التي حصل عليها في العمل، ويقدم المعلومات حول هذا الأمر لمرؤوسيه، ويعلمهم.				
د.3.1	يقدم للعاملين الذين يبدأون العمل حديثاً تدريب توافق مع القسم.	تقديم التدريبات للعاملين	د.3		
د.3.2	يطور الإجراءات والبرامج التدريبية المتعلقة برفع كفاءة العاملين، و/أو يساعد مشرفه في تنفيذ ذلك.				
د.3.3	يحدد ضروريات التدريب، ويقدم للعاملين تدريبات العمل أو يضمن تنفيذ ذلك.				

3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. مفكرة
2. الكمبيوتر
3. الأدوات الكهربائية
4. آلة حاسبة
5. دفتر الاتصال
6. أدوات الاتصال (التليفون، لاسلكي، أجهزة اتصال، إلخ)
7. النماذج المطبوعة (نموذج استطلاع الرأي، نموذج الأعطال، نموذج ساعات العمل الإضافية، نموذج التصريح اليومي، نموذج تحديد الأضرار، ونموذج فحص وجبات الفطار والغداء والعشاء، ونموذج تصريحات الأعدار، نموذج تقييم الأداء، بطاقات الحجز، نموذج طلب شراء، نموذج تقييم المتدربين، نموذج طلب، نموذج خروج زيارة، تعليمات الحريق، نموذج الإجازة السنوية، نموذج الضيافة)
8. مستلزمات مكتبية
9. الكتابات التحذيرية
10. مستلزمات كبار الضيوف
11. بطاقة الاسم

3.3. المعلومات والمهارات

1. معرفة الحالات الطارئة
 2. مهارة التفكير التحليلي
 3. معرفة الأدوات والأجهزة والمعدات
 4. معلومات الديكور
 5. المهارات اليدوية
 6. المعلومات الخاصة بالثقافات المختلفة
 7. معلومات فن الطهي
 8. معلومات الأوزان وتصنيف الأطباق
 9. مهارة الحصول على الرائحة القوية والمذاق
 10. معلومة وسائل التواصل
 11. النظافة والمعرفة الصحية
 12. القدرة على التواصل الشفهي والكتابي
 13. معلومات الأمن والسلامة المهنية
 14. معرفة إجراءات العمل في مكان العمل
 15. معرفة ومهارة الحفظ
 16. معرفة اللوائح القانونية المتعلقة المهنة
 17. معرفة المصطلحات المهنية
 18. معلومات ومهارات التنظيم
 19. القدرة على التعلم ونقل ما تعلمه
 20. مهارة حل المشكلات
 21. معرفة البروتوكول
 22. معلومات اللغة الأجنبية (مستوى جيد)
 23. مهارة الإدارة
 24. معرفة إدارة الوقت
- ### 3.4. المواقف والسلوكيات

1. التصرف بهدوء وريانة في الحالات العاجلة والمتوترة
2. القدرة على التحليل بشكل تحليلي
3. يضمن تحقيق الاهتمام باستخدام المركبات، والمعدات، والأدوات الخاصة بمكان العمل
4. يضمن التصرف بشكل متوافق مع قواعد حماية البيئة في مكان العمل
5. يضمن تحقيق النظام في مكان العمل
6. يضمن التصرف بشكل متوافق مع قواعد الأمن والسلامة المهنية في مكان العمل
7. يتطوير نظام العمل في مكان العمل
8. الاهتمام بالتفاصيل في العمل
9. أن يكون مخططاً ومنظماً ودقيق في عمله
10. العمل بشكل متناغم داخل الفريق
11. استخدام المبادرة داخل حدود مسؤوليته في مكان المهنة
12. تنفيذ مراحل الخدمة بشكل متوافق مع القواعد السارية
13. أن يكون بشوش الوجه وأن يتصرف بلطف مع الأشخاص الذين يتواصل معهم
14. الاهتمام بالجودة في مراحل العمل
15. يضمن التصرف بشكل متوافق مع مبادئ العمل في مكان العمل
16. القدرة على حل المشكلات/الأزمات المتي تواجهه بسرعة
17. الاهتمام بكفاءة استخدام المصادر
18. الاهتمام بالعناية الشخصية والنظافة
19. أن يكون منفتح على الأفكار الجديدة والتحديثات المتعلقة بالمهنة
20. الرغبة في البحث من أجل التطوير المهني
21. التواصل الفعال مع العاملين
22. التصرف بحساسية في بشأن عوامل الخطر والتهلكة
23. العمل بالاعتماد على الطلب، والعملاء والجودة
24. أن يكون منفتح على التحذيرات والانتقادات

4. القياس والتقييم والتوثيق

سيتم تنفيذ إجراءات القياس والتقييم التي ستتم بغرض التوثيق طبقاً للكفاءات الوطنية والتي أساس معيار مهنة مدير الخدمة (مستوى 5)، على أنها تطبيقات ونظريات 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:

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

2. أعضاء مجموعة العمل التقني

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

3. الأشخاص والجمعيات والمؤسسات المطلوب آرائهم

1. المدرسة العليا لمشغلي السياحة والفندقة بجامعة أكنديز
2. فندق Altinyunus (تشاشما)
3. ثانوية İMKB المهنية للفندقة والسياحة بأنقرة
4. فندق Dedeman أنقرة
5. فندق Hilton أنقرة
6. فندق أنقرة 2000
7. فندق İçkale أنقرة
8. فندق Kent أنقرة
9. فندق Metropolitan أنقرة
10. فندق Sheraton أنقرة
11. فندق Swiss أنقرة
12. ثانوية Yenimahalle المهنية للسياحة والفندقة في أنقرة
13. فندق Best Western أنطاليا
14. فندق Calista أنطاليا
15. فندق ديديمان بمدينة أنطاليا
16. فندق Letonia أنطاليا
17. منتج Şampiyon أنطاليا
18. فندق Xanadu أنطاليا
19. فندق Aqua (مرمريس)
20. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة باليك أسير
21. فندق Bacao Permian 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 إنتكونتنتال
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 إيجيه
41. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة أرجياس
42. فندق Polat Renaissance أرضروم
43. فندق Premium Eser و نادي 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 أرضروم
83. فندق Polat Renaissance
84. جمعة ملاك الفنادق المحترفين
85. فندق راديسون ساس بسفوروس
86. فندق راديسون ساس كونفينس وأير بورت
87. فندق Ramada Plaza إسطنبول
88. فندق Richmond Wellnes صابانجا
89. فندق ديديمان بمدينة دوزجا
90. فندق جورال صابانجا
91. فندق وصبا Richmand صابانجا
92. فندق Toprak صاري قميش
93. فندق Sheraton Maslak إسطنبول
94. فندق Sunset Beach
95. فندق Swissotel أنقرة
96. فندق Swissotel-The Bosphorus
97. وزارة الثقافة والسياحة التركية
98. المديرية العامة للتعليم المهني وغير الرسمي، وزارة التعليم التركية
99. رئاسة مركز تنسيق المشاريع، وزارة التعليم التركية
100. المديرية العامة للتعليم التجاري والسياحي، وزارة التعليم التركية
101. رئاسة لجنة التعليم العالي في تركيا
102. وزارة العمل والضمان الاجتماعي التركية
103. فندق تقسيم إنترناشيونال أباتنت
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،
وكيل الرئيس (اتحاد وكالات السفر في تركيا)	علي ريندان،
عضو (وزارة التعليم الوطني)	شرف كانت أوغلو،
عضو (وزارة العمل و الضمان الاجتماعي)	إسراء لايك،
عضو (مجلس التعلم العالي)	أستاذة دكتور بايكان تشيزال،
عضو (اتحاد الغرف والبورصات التركية)	إبراهيم بيركان،
عضو (اتحاد الحرفيين والتجار الأتراك)	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 جولتشرين 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)	بيرام أكباش،
نائب الرئيس (ممثل وزارة التعليم الوطني)	الأستاذ المساعد عمر أنشيك جوز،
عضو (ممثل رئاسة لجنة التعليم العالي)	البروفيسور الدكتور محمود أوزير،
عضو (ممثل الهيئات المهنية)	بندي بالاندوكان
عضو (ممثل اتحادات نقابات العمال)	الدكتور عثمان يلديز،
عضو (ممثل اتحادات نقابات أرباب العمل)	مصطفى دمير