



المعيار المهني الوطني

مشرف منطقة عامة

مستوى 3

رقم المرجع/3-09UMS0020

تاريخ - عدد الجريدة الرسمية:

المهنة:	مشرف منطقة عامة (PUBLIC AREA SUPERVISOR)
مستوى:	3 ¹
رمز المرجع:	09UMS0020-3
المؤسسة (المؤسسات) التي أعدت/حدّثت المعيار:	الجمهورية التركية وزارة الثقافة والسياحة اتحاد مشغلي الفنادق السياحية والمستثمرين اتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين في البحر المتوسط (AKTOB)
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 بتاريخ: 03.11.2009، برقم: 2009/58 مراجعة: 01:
تاريخ/عدد الجريدة الرسمية:	27418 – 26.11.2009 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

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

لوحة البيانات: لوحة البيانات: اللوحة التي يستخدمها العاملون للتواصل الداخلي.

ديمو: العروض المقدمة بغرض التعريف.

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

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

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

HOUSEKEEPING: قسم خدمات الطوابق.

ISCO: معايير التصنيف المهني الدولي،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

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

LINEN: الكتاب: مستلزمات المنسوجات.

متعطل، خارج عن الخدمة (000): متعطل، خارج الخدمة،

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

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

دفاتر الاتصال بين الورديات الدفتر المكتوب فيه الاعمال المتبقية من الوردية السابقة،

شخص مهم جدا: تعني شخص مهم جدا.

المحتويات

5	1. دخول
6	2. التعريف بالمهنة
7	2.1 التعريف بالمهنة
6	2.2 مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي
6	2.3 اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة
6	2.4 الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة
7	2.5 بيئة وشروط العمل
7	2.6 متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة
8	3. نبذة عن المهنة
8	3.1 المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح
19	3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة
19	3.3 المعلومات والمهارات
20	3.4 الموقف و التصرفات
21	4. القياس، والتقييم، والتوثيق

1. المقدمة

تم إعداد اللائحة الخاصة بإعداد معايير المهنة الوطنية التي نُشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ 5.10.2007 ورقم 26664 الصادرة بموجب القانون الوارد بقانون هيئة الكفاءة المهنية (MYK) رقم 5544 لمعيار المهنة الوطنية لمشرف منطقة عامة (مستوى 3)، 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 علي معيار المهني الوطني لمشرف منطقة عامة (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 لمشرف منطقة عامة (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

مشرف المنطقة العامة (مستوى 3)، هو شخص يراعي تدابير الأمن والسلامة المهنية وحماية الجودة البيئية، ويقوم بتنظيم العمل، ويراقب منطقة عامة، ويقوم بالأعمال في نهاية اليوم أو نهاية الوردية ويقوم بالأعمال الدورية، ويشارك في أنشطة التطوير المهني.

2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

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

2.3. اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة

قانون البيئة رقم 2872

قانون العمل رقم 4857

قانون التأمينات الاجتماعية رقم 506

قانون التأمينات الاجتماعية والتأمينات الصحية العامة رقم 5510.

قانون النقابات واتفاقيات العمل الجماعي رقم 6356

اللائحة المتعلقة بحماية العاملين من الأخطار المتعلقة بالضوضاء

اللائحة الخاصة بقواعد الأمن والسلامة المهنية

اللائحة الخاصة بمعدات الحماية الشخصية

اللائحة الخاصة باستخدام معدات الحماية الشخصية في مكان العمل

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

2.4. الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة

قانون التدريب المهني رقم 3308

لائحة العمل الإضافي والفترات الإضافية الخاصة بقانون العمل

لائحة التدريب المهني والتقني

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

2.5. بيئة وشروط العمل

يقوم مشرف منطقة عامة (PUBLIC AREA SUPERVISOR) (مستوى 3) يقوم بمهامه في المجالات التي تكون خارج المكاتب الطوابق، وممرات الطوابق، وغرف الضيوف التابعة للمؤسسة التابعة سواء لمؤسسات خاصة أو عامة. يعمل بالتعاون واتصال مع أقسام خاصة مثل، الخدمات الفنية، وغرفة غسل الملابس، والمكاتب الأمامية، والحديقة، والحسابات، والموارد البشرية، والأمن، والعنابر، والخدمات، والمطبخ، والنادي الصحي. من الممكن العمل في أيام العطلات، وكذلك العمل بنظام الوردية 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

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

3. نبذة عن المهنة

3.1. المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يشارك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية.	أ.1.1	المشاركة في التدريبات والتأهيلات	أ.1	تنفيذ أنشطة الصحة والسلامة المهنية	أ
تطبيق ما تعلموه في التدريب في أعمالهم.	أ.1.2				
تحديث المعلومات التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية.	أ.1.3				
الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.	أ.1.4				
يوفر معدات التدخل والوقاية الخاصة بالأمن والسلامة المهنية بشكل مناسب وقابل للاستخدام.	أ.2.1	اتباع القواعد المتعلقة بالقوانين ومكان العمل	أ.2		
يرتدي معدات الوقاية الشخصية المناسبة للعمل المنفذ، ويستخدم اللوحات والإشارات التحذيرية المتعلقة بالعمل، وفقاً للتعليمات.	أ.2.2				
يحافظ على المواد الحارقة والقابلة للاشتعال والقابلة للانفجار بشكل آمن.	أ.2.3				
يحدد الحالات الخطرة، ويتخذ التدابير اللازمة لمعالجتها، ويعد تقارير بها.	أ.2.4				

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				
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				
يقوم بفصل النفايات الضارة والخطيرة، التي تقع ضمن مسؤوليته، وفقاً لمعايير المؤسسة.	ب.2.3				
ملاحظة الآثار البيئية لممارسات العمل والمشاركة في منع الآثار الضارة.	ب.2.4				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يشترك في أنشطة تدريب معايير الخدمة وإدارة جودة المؤسسة.	ت.1.1	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة	ت.1	تطبيق نظام إدارة الجودة	ت
تطبيق ما تعلموه في التدريب في أعمالهم.	ت.1.2				
يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريبات.	ت.1.3				
يشترك في اجتماعات الاتصال.	ت.1.4				
يطبق متطلبات الجودة على معايير ومخططات المؤسسة ويضمن تحقيقها.	ت.2.1	مراقبة جودة العمل المنجز	ت.2	تطبيق نظام إدارة الجودة	ت
يراقب جودة الأعمال المتعلقة بالأعمال المنجزة.	ت.2.2				
يملء تقارير الجودة حول ما إذا كانت الأعمال المنجزة قد تم وفقاً لمعايير الجودة أو لا.	ت.2.3				
يبلغ الأشخاص المسؤولين عن الأخطاء والأعطال التي يتم ملاحظتها خلال العمل، وفقاً لمعايير المؤسسة، ويشترك في الأعمال اللازمة من أجل معالجتها.	ت.2.4				
يقوم بعمل اجتماعات بانتظام مع العاملين، ويستمع لشكاوهم واقتراحاتهم، ويبلغ مشرفيه ذوي الصلة بالموضوع.	ت.3.1	تأسيس نظام الإبلاغ وإدارته	ت.3	تطبيق نظام إدارة الجودة	ت
يفحص نماذج استطلاع الرأي للضيوف، ويبلغ رؤسائه بالشكاوى واقتراحات الضيوف.	ت.3.2				
يبحث أسباب الشكاوى ويحل الواقعة ضمن مسؤوليته.	ت.3.3				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يطبق قواعد النظافة الشخصية والرعاية الشخصية.	ث.1.1	إجراء الاستعدادات الشخصية	1.ث	تنظيم العمل (يتبع)	ث
يخلع المجوهرات والحلي.	ث.1.2				
يرتدي الزي الرسمي الذي تحدده المؤسسة.	ث.1.3				
يعلق بطاقة الاسم على الزي الموحد.	ث.1.4				
يتعلم برنامج العمل.	ث.2.1	عمل التجهيزات المتعلقة بالعمل	2.ث		
يقدم رأيه واقتراحاته في تجهيز وإعداد وبرامج العمل.	ث.2.2				
يتحقق من دفاتر الاتصال بين الورديات.	ث.2.4				
يبلغ المرؤوسين بالتعليمات التي حصل عليها من المشرفين، ويحدد الأولويات، ويقوم بتوزيع العمل.	ث.2.5				
يهتم بالضيوف المهمين للغاية، وفقاً للتعليمات التي يحصل عليها من مشرفيه.	ث.2.6				
يتحقق من الوحدات المكونة للمنطقة العامة.	ث.2.7				
يحصل على مفاتيح المناطق الخاضعة لمسؤوليته ومرؤوسيه بالتوقيع، ويوزعها على مرؤوسيه مقابل التوقيع.	ث.3.1			تطبيق الإجراءات المتعلقة بمفاتيح المنطقة العامة	3.ث
في حالة ضياع أو كسر المفاتيح الموجودة ضمن مسؤوليته، يعد تقرير لمشرفه، ويقوم بمتابعة الأمر.	ث.3.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.4.1	يعد قائمة متعلقة بالمواد التي يحتاجها العاملين.	توزيع المواد الناقصة	ث.4	تنظيم العمل	ث
ث.4.2	يسحب المستلزمات من مكتب مستلزمات خدمات الطابق.				
ث.4.3	يسلم العاملين المستلزمات التي يحتاجونها مقابل التوقيع على الاستلام.				
ث.5.1	يسجل الأصول التي يحصل عليها من المؤسسات أو التي يقدمها للمؤسسات الأخرى، وفقاً لنوعها وعدادها، وفي ضوء التعليمات التي يحصل عليها من الرؤساء والمشرفين.	الاحتفاظ بسجلات دفتر الأشياء المستعارة	ث.5		
ث.5.2	عند استلام الأشياء، يتحقق مما إذا كان الشيء المقدم للاستعارة سليم وكامل أو لا.				
ث.6.1	يتأكد مما إذا قام العاملين بفصل المستلزمات القماشية المتسخة المستخدمة في التنظيف، وفقاً لنوعها، وتم تسليمها إلى غرفة الغسيل أو لا.	تطبيق الإجراءات المتعلقة بالغسيل التنظيف والمتسخ في الفندق	ث.6		
ث.6.2	يتأكد مما إذا قام المرؤوسين بفصل المستلزمات المستخدمة عند حاجة الضيف، وتم تسليمها لغرفة الغسيل أو لا.				
ث.6.3	يتسلم غسيل المؤسسة القادم من الغسيل مقابل التوقيع على الاستلام، ويسلمها للعاملين حسب العدد المطلوب.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يراقب المناطق العامة وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية وإجراءات المؤسسة.	ج.1.1	مراقبة الوحدات التي تكون المناطق العامة، وفقاً لساعات الخدمات	ج.1	القيام بعمل مراقبة للمنطقة العامة (يتبع)	ج
يراقب نظافة والنظام في أحواض السباحة، والمستلزمات الخاصة بها، ومراكز الحياة الصحية.	ج.1.2				
يساعد ويراقب أعمال تجهيز وإعداد صالات كبار الضيوف.	ج.1.3				
يتحقق مما إذا كانت أعمال الصيانة والتنظيف التي تتم في المناطق العامة تتم على الفترات المحددة أو لا.	ج.1.4				
يراقب الأعيال والتلف.	ج.2.1	تطبيق الإجراءات المتعلقة بالأعيال والتلف	ج.2		
يحرر نموذج طلب عطل أو تلف من أجل الأعيال والتلفيات التي يبلغ بها المرؤوسين ويحددها بنفسه.	ج.2.2				
يبلغ الوحدات المختصة بالأعيال والتلفيات، كل منها حسب حالته وعجلته، وإذا لزم الأمر يجعل المكان غير قابل للاستخدام.	ج.2.3				
إذا كان العطل في مكان يخص الضيف، يخبر الضيف ذو الصلة بالموضوع بالعطل.	ج.2.4				
يقوم بمتابعة العطل، ويقوم بأعمال التنظيف، إذا لزم بعد الانتهاء.	ج.2.5				
يفتح المكان الذي تمت معالجة عطله للاستخدام.	ج.2.6				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.3.1	يتخذ التدابير الممكنة له، الخاصة بالحشرات والأفات التي أبلغ عنها المرؤوسين والتي تأكد منها بنفسه.	القيام بعمل مراقب وفحص للحشرات	ج.3	القيام بعمل مراقبة للمنطقة العامة	ج
ج.3.2	يتخذ التدابير اللازمة من أجل معالجة الروائح الكريهة المكونة في أماكن العمل.				
ج.3.3	يخبر رؤسائه المسؤولين عن الحشرات.				
ج.4.1	يبلغ المختصين بالعبوات أو الأشياء المشتبه بها أو الحالات الطارئة (مثل: الإصابات، الوفاة، السكر، المشاجرة، الضوضاء).	معالجة العوائق التي يواجهها خلال سير العمل	ج.4		
ج.4.2	يهتم بطلبات وشكاوى الضيوف.				
ج.5.1	يفحص ساعات دخول وخروج العاملين إلى العمل، والمظهر العام لهم، مدى تطابقهم مع قواعد مكان العمل.	مراقبة العاملين	ج.5		
ج.5.2	يتابع تصرفات مواقف العاملين.				
ج.5.3	يحقق اتصال بين المرؤوسين والرؤساء.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يفحص مدى جاهزية الأدوات والمعدات المستخدمة في التنظيف في المكان العام للوردية التالية.	ح.1.1	القيام بعمل مراقبة للتنظيف الأخير	ح.1	القيام بعمل إجراءات نهاية اليوم (نهاية الوردية)	ح
يقوم بعمل فصل للنفايات وفقاً لمعايير المؤسسة، وعمل فحص لتخزينها بشكل صحيح.	ح.1.2				
يفحص ما إذا كانت المستلزمات كافية أو لا.	ح.2.1	فحص مكاتب المناطق العامة	ح.2		
يتحقق مما إذا كان هناك أشياء مفقودة أو تم العثور عليها خاصة بالضيف.	ح.2.2				
يحدث لوحات المعلومات.	ح.2.3				
يتحقق مما إذا كان حصر المستلزمات المستخدمة من قبل المرؤوسين صحيح أو لا.	ح.2.4				
يفحص خزانات الصيدلة.	ح.2.5				
يحرر نموذج الأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها من أجل الأشياء المفقودة التي تم العثور عليها، والتي تم تسليمها من المرؤوسين للضيف أو عثر عليها بنفسه.	ح.3.1	تطبيق الإجراءات الخاصة بالأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها	ح.3		
يحدد الأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها، ولونها، ومكان وتاريخ العثور عليها، ويسجلها، ويخزنها.	ح.3.2				
يحدد الحالات الخاصة بسير العمل في المكان العام.	ح.4.1	كتابة ملاحظات في دفاتر الاتصال بين الورديات	ح.4		
يحدد الحالات الخاصة المتعلقة بالضيف.	ح.4.2				
يحرر نموذج خروج أشياء للهدايا التي يقدمه الضيف له أو للمرؤوسين، ويوافق عليه، ويحصل على توقيع المشرفين.	ح.5.1	قبول الهدايا المقدمة من الضيف، وفقاً للإجراءات.	ح.5		
قبل مغادرة مكان العمل، يظهر نموذج خروج أشياء إلى المختصين (باب الخروج، الأمن).	ح.5.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
خ.1.1	يعطل المكان الذي سيتم فيه أعمال التنظيف والصيانة الدورية، ويغلقه أمام الاستخدام، وبعد انتهاء الأعمال يعيد فتحه مرة أخرى للاستخدام.	تنفيذ أعمال التنظيف والصيانة	1.خ	تنفيذ الأعمال الدورية (يتبع)	خ
خ.1.2	يساعد في أعمال التعديلات والإصلاحات الشاملة لجميع أنحاء المؤسسة، بالتعاون مع أقسام الأخرى.				
خ.1.3	بعد أعمال التعديلات المنفذة، يقوم بفحص جودة العمل، ويجهز قائمة بالأعمال الناقصة، ويبلغها للمشرفين.				
خ.1.4	يساعد ويراقب أعمال التنظيف والصيانة الموجودة في الأماكن العام.				
خ.2.1	يعرف نسبة الإشغال المتوقعة في المؤسسة من الرؤساء والمشرفين أو من القسم المختص.	يسحب المستلزمات من مخزن الشراء	2.خ		
خ.2.2	يفحص كمية المستلزمات الموجودة في مخزن المستلزمات في قسم خدمات الطوابق.				
خ.2.3	يحصل على توقيع مشرفيه على نموذج طلب المستلزمات الذي أعده، ويسحب المستلزمات من المخزن.				
خ.2.4	يراعي مخزن المستلزمات في قسم خدمات الطوابق، وأماكن الاستخدام، والأولويات، ويضمن وضع كل منها في مكانه.				
خ.3.1	يتحقق مما إذا كان قد تم وضع المستلزمات في الخزانة، وفقاً لنوعها، مع مراعاة قواعد الأمن والسلامة المهنية.	فحص مخازن خدمات الطوابق	3.خ		
خ.3.2	يفحص مدى تهوية الخزانات ونظافتها.				
خ.3.3	يضمن أن تكون المستلزمات الموجودة في المخازن، سليمة، وقابلة للاستخدام، وغير ناقصة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
عمل حصر وجرّد مع المرؤوسين.	خ.4.1	المساعدة في عملية الحصر والجرّد	خ.4	تنفيذ الأعمال الدورية	خ
يجمع قوائم الجرّد المجهزة، ويضعها في صورتها الأخيرة، ويسلمها إلى المشرفين.	خ.4.2				
قبل تنفي عملية المعالجة، يبلغ الضيف ذوي الصلة بالموضوع والوحدات الأخرى بالأمر.	خ.5.1	المساعدة في عملية المعالجة	خ.5		
يصاحب عاملين الشركة التي تقوم بتقديم الخدمات، ويضمن عمل معالجة للأماكن التي تقع تحت مسؤوليته، وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية.	خ.5.2				
يضمن ويتحقق من تنظيف المناطق المعالجة، وتهويتها.	خ.5.3				
يسجل مواعيد المعالجة، وأماكن المعالجة، ويتحقق من مدى تأثيرها، ويعد تقرير للمشرفين.	خ.5.4				

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

3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. فكرة
2. إيصال طلب عنبر
3. نموذج عطل
4. الكمبيوتر
5. دفاتر توقيع مفتاح القسم
6. مفاتيح الأقسام
7. نموذج خروج الأشياء
8. نموذج ساعات العمل الإضافية
9. نموذج العطلات اليومية
10. نموذج إثبات التفتيات
11. آلة حاسبة
12. أدوات الإتصال (تليفون، لاسلكي، جهاز نداء، إلخ)
13. نموذج الأشياء المفقودة والتي عثر عليها
14. نموذج إستطلاع الضيوف
15. مستلزمات مكتبية
16. نموذج تقييم الأداء
17. دفاتر الاتصال بين الورديات

3rd.3 المعلومات والمهارات

1. معرفة الحالات الطارئة
2. القدرة على التفكير التحليلي
3. معرفة الأدوات والأجهزة والمعدات
4. المعلومات المتعلقة بالحاسوب
5. المعلومات الخاصة بتنظيم البيئة.
6. معلومات المستندات
7. المهارات اليدوية
8. معرفة النظافة الشخصية
9. معلومات الأمن والسلامة المهنية
10. معلومات مبادئ التحكم في الجودة
11. معرفة ومهارة الحفظ
12. معرفة اللوائح القانونية المتعلقة المهنة
13. معلومات البيئة المهنية والمعدات والمستلزمات
14. معرفة المصطلحات المهنية
15. القدرة على التعلم ونقل ما تعلمه
16. معلومات ومهارة حل المشكلات
17. معلومات ومهارات إعداد التقارير
18. مهارة إدارة عمال التشغيل الواقعين ضمن مسؤوليته
19. القدرة على التواصل الشفهي والكتابي
20. معلومات اللغة الأجنبية (مستوى متوسط)
21. القدرة على الاستغلال الجيد للوقت

المواقف والسلوكيات 4th.3

1. أن يكون مخططاً ومنظماً ودقيقاً في عمله
2. الحرص على حماية البيئة
3. العمل بشكل متوافق في تعاون وعلاقات مع الفريق
4. متابعة وتنفيذ الابتكارات المتعلقة بمهنته
5. تنفيذ مراحل الخدمة بشكل متوافق مع القواعد السارية
6. أن يكون بشوش الوجه وأن يتصرف بلطف مع الأشخاص الذين يتواصل معهم
7. التصرف بشكل متوفق مع القوانين الموجودة في تشريعات الأمن والسلامة المهنية
8. الاهتمام بالجودة في مراحل العمل
9. الاهتمام بالعناية الشخصية والنظافة
10. الرغبة في البحث من أجل التطوير المهني
11. التصرف بحساسية في بشأن عوامل الخطر والتهلكة
12. المبادرة إلى المهام والأعمال التي تقع داخل حيز المسؤولية
13. تنفيذ المسؤوليات
14. القدرة على التعامل مع المواقف الصعبة

4. القياس والتقييم والتوثيق

سيتم تنفيذ إجراءات القياس والتقييم التي ستنم بغرض التوثيق طبقاً للكفاءات الوطنية والتي تعتمد على معيار مسؤول منطقة عامة (مستوى 3)، على أنها نظريات وتطبيقات كتابية و/أو شفوية في مراكز القياس والتقييم والتي توفر الشروط اللازمة لذلك.

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

ملحق: موظفين في تصنيع المعيار المهني.

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

2. أعضاء مجموعة العمل التقني

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

3. الأشخاص والجمعيات والمؤسسات المطلوب آرائهم

1. وزارة العمل والضمان الاجتماعي
2. وزارة التعليم (المديرية العامة للتعليم التجاري والسياحي)
3. وزارة التعليم الوطني (المديرية العامة للتدريب المهني وغير الرسمي)
4. وزارة التعليم (رئاسة مركز تنسيق المشاريع)
5. وزارة الثقافة والسياحة
6. مجلس التعليم العالي (YÖK)
7. مؤسسة العمل التركية
8. رئاسة إدارة دعم وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (KOSGEB)
9. معهد المعايير التركية
10. اتحاد الغرف والبورصات التركية (TOBB)
11. اتحاد التجار والحرفيين الأتراك (TESK)
12. اتحاد وكالات السفر التركية
13. اتحاد نقابات العمال التركية (TURK - İŞ)
14. اتحاد نقابات حقوق العاملين (HAK-İŞ)
15. اتحاد نقابات العمال الثوريين (DİSK)
16. اتحاد نقابات أصحاب العمل التركية (TİSK)
17. جمعية رجال الصناعة و العمل الأتراك (TÜSİAD)
18. اتحاد ملاك الفنادق في تركيا (TÜROFED)

19. جمعية مستثمرو السياحة في تركيا (TYD)
20. جمعية مدراء الفنادق المحترفين (POYD)
21. جمعية تدريب التنظيف والديكور في الفنادق (OTED)
22. نقابة العاملين في الفنادق والمطاعم وأماكن الاستراحة في تركيا (TOLEYİS)
23. نقابة العاملين في الفنادق والمطاعم والأماكن الترفيهية (OLEYİS)
24. ثانوية İMKB الأناضول المهنية للفندقة والسياحة بأنقرة
25. ثانوية Yenimahalle الأناضول المهنية للسياحة والفندقة في أنقرة
26. ثانوية الأناضول المهنية للسياحة والفندقة في بورصا
27. المدرسة العليا للسياحة والفندقة في جامعة إيجه
28. مدرسة مرمره أرياليسي المهنية العليا في جامعة نامق كمال
29. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة البحر المتوسط
30. المدرسة العليا للسياحة والفندقة في جامعة الأناضول أسكي شهر
31. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة باليك أسير
32. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة أرجياس
33. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة موغلا
34. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة مرسين
35. كلية التعليم التجاري والسياحي بجامعة غازي
36. قسم الإدارة في كلية العلوم الإدارية والاقتصادية بجامعة باشكانت
37. المدرسة المهنية العليا للسياحة والفندقة في جامعة بيل كنت
38. قسم الإدارة السياحية في جامعة بوغاز إيجي
39. المدرسة المهنية العليا للعلوم الاجتماعية في جامعة مرمره
40. فندق Dedeman أنقرة
41. فندق Hilton أنقرة
42. فندق Sheraton أنقرة
43. فندق Swiss أنقرة
44. فندق Metropolitan أنقرة
45. فندق أنقرة 2000
46. فندق İçkale أنقرة
47. فندق Kent أنقرة
48. فندق برج Peri كبادوكيا
49. فندق Lykia Lodge كبادوكيا
50. فندق Swiss إزمير
51. فندق Balçova Termal إزمير
52. فندق Pırl إزمير (بلدة تشاشما)
53. فندق Altinyunus (تشاشما)
54. فندق Sheraton إزمير
55. فندق Sheraton تشاشما
56. فندق شاطئ Tusan إزمير (بلدة كوش أداسي)
57. فندق Korumar (بلدة كوش أداسي)
58. فندق Aqua (مرمريس)
59. فندق Best Western أنطاليا
60. فندق ديديمان بمدينة أنطاليا
61. منتجع Şampiyon أنطاليا

62. فندق Xanadu أنطاليا
63. فندق Calista أنطاليا
64. فندق Letonia أنطاليا
65. فندق Akol جناق قلعة
66. فندق Colin جناق قلعة
67. فندق Abant بولو
68. فندق Klas ديار بكر
69. فندق Polat Renaissance أرضروم
70. فندق ديديمان بمدينة أورفا
71. دار ضيافة جواهر بمدينة أورفا
72. فندق Grand غازي عنتاب
73. فندق توغجان
74. فندق زورلو جراند طرابزون
75. فندق ديديمان بمدينة دوزجا
76. فندق Belde أوردو
77. فندق Fatsa Yalçın
78. فندق Çırağan إسطنبول
79. فندق Laresse Park إسطنبول
80. فندق وصبا Richmand صابانجا
81. فندق جورال صابانجا
82. فندق Akgün إسطنبول
83. فندق Bacelo Permiun Eresin في توب كابي
84. فندق BY
85. فندق إنتكوننتينتال Ceylan
86. فندق Crowne Plaza İstanbul Old City
87. كونكورد الدولي
88. فندق Çırağan Palace Kempinski
89. فندق Çınar
90. فندق Premium Eser ونادي صحي بويوك تشاكماجا
91. فندق Dedemen إسطنبول
92. فندق Divan
93. فندق Four Seasons البسفور
94. فندق Grand Cevahir
95. فندق Grand Yükseliş
96. فندق Holiday Inn مطار إسطنبول
97. فندق Holiday Inn في إسطنبول سيتي
98. فندق Hyatt Regency
99. فندق Marriott Asia إسطنبول
100. فندق Sürmeli إسطنبول
101. فندق Hilton إسطنبول
102. فندق Sheraton Maslak إسطنبول
103. فندق Kayan Ramada Plaza
104. فندق Klassis Resort

105.	فندق Kumburgaz Princess
106.	فندق Legacy Ottoman
107.	فندق Mövenpick إسطنبول
108.	فندق Princess أورتاكوي
109.	فندق Papillon Ayscha (بيليك)
110.	فندق Polat Renaissance
111.	فندق Polat Renaissance أرضروم
112.	فندق راديسون ساس كونفينس وآير بورت
113.	فندق راديسون ساس بسفوروس
114.	فندق Ramada Plaza إسطنبول
115.	فندق Richmond Wellnes صابانجا
116.	فندق Toprak صاري قميش
117.	فندق Swissotel أنقرة
118.	فندق Swissotel-The Bosphorus
119.	فندق Sunset Beach
120.	فندق تقسيم إنترناشيونال أبانت
121.	فندق تقسيم إنترناشيونال مرسين
122.	فندق ذا جرين بارك بوستانجي
123.	فندق ذا جرين بارك ميرتر
124.	فندق ذا مرمره إسطنبول
125.	فندق ذا ريتز كارلتون
126.	فندق ذا بلازا

4. أعضاء وخبراء لجنة القطاع في هيئة الكفاءة المهنية

الرئيس (وزارة الثقافة والسياحة التركية)	فيردا تشاكماكلي أوغلو
وكيل الرئيس (اتحاد وكالات السفر في تركيا)	علي ريندان
عضو (وزارة التعليم الوطني)	شرف كانتوغلو
عضو (وزارة العمل و الضمان الاجتماعي)	إسراء لايبك
عضو (مجلس التعلم العالي)	أستاذ 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 جولتشن 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
بندفي بالاندوكان
الدكتور عثمان يلديز
مصطفى دمير