



المعيار المهني الوطني

مسؤول خدمات الطوابق

مستوى 5

رمز المرجع/5-09UMS0022

تاريخ - عدد الجريدة الرسمية:

المهنة:	مسؤول خدمة الطوابق (HOUSEKEEPER)
مستوى:	5 <sup>I</sup>
رمز المرجع:	09UMS0022-5
المؤسسة (المؤسسات) التي أعدت/حدثت المعيار:	الجمهورية التركية وزارة الثقافة والسياحة اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB) اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياسية والمستثمرين
لجنة القطاع المُصدِّقة على المعيار:	لجنة قطاع خدمات السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات التابعة لهيئة الكفاءة المهنية
رقم/تاريخ تصديق مجلس إدارة هيئة الكفاءة الوطنية:	قرار مسجل بتاريخ: 03.11.2009، و برقم: 2009/58 مراجعة: 01:
تاريخ/عدد الجريدة الرسمية:	27418 – 26.11.2009 مراجعة: 01:
رقم المراجعة:	01

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

### المصطلحات والرموز والاختصارات

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

ديمو: العروض المقدمة بغرض التعريف.

الجرد: الجرد: قائمة تظهر عدد المواد.

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

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

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.

ISCO: معايير التصنيف المهني الدولي،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

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

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

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

LINEN: الكتاب: مستلزمات المنسوجات.

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

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

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

التعليم المناسب: تعليم التعود على العمل و مكان العمل،

شخص مهم جدا: تعني شخص مهم جدا.

## المحتويات

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

## 1. المقدمة

تم إعداد اللائحة الخاصة بإعداد معايير المهنة الوطنية التي نُشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ 5.10.2007 ورقم 26664 الصادرة بموجب القانون الوارد بقانون هيئة الكفاءة المهنية (MYK) رقم 5544 لمعيار المهنة الوطنية لمسؤول خدمات الطوابق (مستوى 5)، واللائحة الخاصة مؤسسة لجان قطاع هيئة الكفاءة المهنية والتوظيف، وأساليب العمل وأُسسه، والتي نُشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ 27.11.2007 ورقم 26713، من قبل نقابة أرباب عمل صناع البناء بتركيا (İNTES) والذي كلف هيئة الكفاءة المهنية طبقاً لأحكامه. لقد تم تجهيزها من قبل وزارة الثقافة و السياحة، اتحاد اصحاب الفنادق و المؤسسات السياحية في البحر المتوسط، اتحاد اصحاب الفنادق، و المؤسسات السياحية و المستثمرين.

تم التصديق على معيار المهنة الوطنية لمسؤول خدمات الطوابق (HOUSEKEEPER) (مستوى 5)، من قبل مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية، بعد فحصه من قبل لجنة قطاع صناعة السيارات لهيئة الكفاءة المهنية، وتقييمه مع الوضع في الاعتبار آراء المؤسسات والهيئات المختصة في القطاع.

تم إجراء المراجعة رقم 1 لمعايير المهنة الوطنية لمسؤول خدمة الطوابق (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

مسؤول خدمات الطوابق (HOUSEKEEPER) (مستوى 5)، هو شخص يقوم بمراعاة معايير الأمان والسلامة المهنية، والتدابير الخاصة بحماية البيئة، ويقوم بتنظيم العمل في ضوء أنظمة الجودة، ويقوم بإدارة العمليات، ويراقب أعمال التنظيم والصيانة الدورية، ويقوم بالتنفيذ الأنشطة الخاصة بالتطوير 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 الأمان والسلامة المهنية

اللائحة الخاصة بمعدات الحماية الشخصية

اللائحة الخاصة باستخدام معدات الحماية الشخصية في مكان العمل

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

### 2.4. الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة

قانون التدريب المهني رقم 3308

لائحة العمل الإضافي والفترات الإضافية الخاصة بقانون العمل

لائحة التدريب المهني والتقني

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

### 2.5. بيئة وشروط العمل

مسؤول خدمات الطوابق (HOUSEKEEPER) (مستوى 5) هو شخص يقوم تخطيط وبرمجة أعمال النظافة والنظام والصيانة لمؤسسة الاستضافة سواء الخاصة أو التابعة للقطاع العام. يعمل بالتعاون مع المدير العام، ونائب المدير العام، ومدير الخدمات الفنية، ومدير غرفة الغسل، ومدير مكتب الاستقبال، ومدير الحدائق، ومدير المحاسبة، ومدير الموارد البشرية، ومدير الأمان، ومدير خدمات المشروبات والمأكولات، ومدير المطبخ، ومدير المشتريات، وغيرهم من مدراء الأقسام. من الممكن العمل في أيام العطلات، وكذلك العمل بنظام الورديات، أو العمل لفترات إضافية. هناك إصابات وحوادث خطيرة قد تحدث أثناء القيام بالعمل، و تتطلب اتخاذ تدابير الصحة والسلامة المهنية أثناء إجراء العمل. وبالرغم من إزالة الأخطار بشكل تام من بيئة العمل إلا أنه يتم العمل باستخدام معدات الوقاية الشخصية التي يوفرها صاحب العمل.

### 2.6. متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة

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

3. نبذة عن المهنة

3.1. المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
	أ.1.1	المشاركة في التدريبات والتأهيلات	أ.1		
يشارك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية.					
يطبق ما تعلمه في التدريب على العمل، ويعلم مرؤوسيه.					
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.2.1	اتباع القواعد المتعلقة بالقوانين ومكان العمل	أ.2	تنفيذ أنشطة الصحة والسلامة المهنية	أ
يتحقق من توافر معدات التدخل والوقاية الخاصة بالأمن والسلامة المهنية بشكل مناسب وقابل للعمل والاستخدام.					
يتحقق من ارتداء المرؤوسين للملابس المناسبة للعمل، ومعدات الوقاية الشخصية.					
يراقب استخدام المرؤوسين للوحات والإشارات التحذيرية، وفقاً للتعليمات.					
ينظم الفحوصات الطبية للعاملين، وفقاً للتشريعات ذات الصلة، ويقوم بعمل متابعة لها.					
يتحقق من المحافظة على المواد الحارقة والقابلة للاشتعال والقابلة للانفجار بشكل آمن.					
	أ.2.6				
يتخذ التدابير اللازمة بالتعاون مع الوحدات ذات الصلة، من أجل القضاء على الحالات الخطرة التي يحددها بنفسه أو مرؤوسيه بشكل سريع، و/أو يجعل الآخرين يتخذون تلك التدابير ويقوم بمتابعتها.					



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 التحديتات 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.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ت.1.1	يشكل لوائح قسم خدمات الطوابق بالشكل المناسب لمعايير جودة خدمة المؤسسة، وإذا لزم الأمر، يقوم بعمل التعديلات اللازمة.	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة	ت.1	تكوين نظام إدارة الجودة (يتبع)	ت
ت.1.2	يشارك في أنشطة التدريب اللازمة لإدارة وإنتاج الجودة للمؤسسة.				
ت.1.3	ينقل لمروسيه ما تعلمه في التدريب، ويتحقق من تطبيقه.				
ت.1.4	يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريب، وينقل التحديثات لمروسيه.				
ت.1.5	يشارك في اجتماعات الاتصال التي أعدها المدير العام ومدير المؤسسة.				
ت.1.6	ينظم اجتماعات الاتصال للقسم الخاص به، ويترأسها.				
ت.1.7	يضمن تسجيل ملاحظات اجتماعات الاتصال، ويعد التقارير إلى الوحدات المختصة.				
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	يراقب جودة الأعمال المتعلقة بالأعمال المنجزة.				
ت.2.4	يملء تقارير الجودة حول ما إذا كانت الأعمال المنجزة قد تم وفقاً لمعايير الجودة أو لا.				
ت.2.5	يبلغ المسؤول بالأعطال والأخطاء التي يتم ملاحظتها في أماكن مسؤوليته.				
ت.2.6	يضمن معالجة الأعطال والأخطاء التي يتم ملاحظتها بالتعاون مع الوحدات المختصة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يستمع للشكاوى والاقتراحات الواردة من المرؤوسين والرؤساء، ويعالجها.	ت.3.1	تشغيل نظام الإبلاغ والتنبيه	ت.3	تكوين نظام إدارة الجودة	ت
يتخذ التدابير اللازمة من أجل معالجة الاقتراحات والمشكلات الموضحة في نماذج استطلاعات رأي الضيف الواردة من المرؤوسين والوحدات المختصة.	ت.3.2				
يشارك حالة النجاح الموجودة في نماذج استطلاع الرأي الواردة من الضيوف، مع فريق العمل بانتظام على فترات محددة.	ت.3.3				
يقوم عمل جميع التدريبات والمراقبات اللازمة من أجل تحقيق أقصى رضاء للضيف.	ت.3.4				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يطبق قواعد النظافة الشخصية والرعاية الشخصية.	ث.1.1	إجراء الاستعدادات الشخصية	1.ث		
يهتم بمظهر ملابسه بشكل مثالي للمرؤوسين.	ث.1.2				
يعلق بطاقة الاسم.	ث.1.3				
يحصل على "التقرير اليومي لحالة المؤسسة" (حالات الغرف، حالات أماكن الخدمات، حالات قاعات الاجتماعات، حالات كبار الضيوف، إلخ)، من الوحدات المختصة.	ث.2.1	عمل التجهيزات المتعلقة بالعمل	2.ث	تنظيم العمل	ث
يعد برامج العمل الخاصة به.	ث.2.2				
يفحص دفاتر الاتصال بين الدوريات، ويتابع الملاحظات اللازمة.	ث.2.3				
يقوم بإجراء التحفيز اليومي مع المرؤوسين، يعقد اجتماعات سير العمل.	ث.2.4				
يتعاون مع مدير مكتب الاستقبال في معدلات الإشغال العالية، ويحدد الأولويات، ويضمن عمل توزيع للمهام في هذا الشأن.	ث.2.5				
يهتم بكبار الضيوف، في ضوء إجراءات المؤسسة، يتحقق مما إذا كان المرؤوسين يهتمون في ضوء التعليمات أو لا.	ث.2.6				
يحصل على المفتاح الرئيسي من الوحدة المختصة، مقابل التوقيع، وفقاً لمعايير المؤسسة.	ث.2.7				
يسجل العناصر الأساسية التي حصل عليها من المؤسسات الأخرى، أو التي يقدمها للمؤسسات الأخرى، وفقاً لنوعها وعددها، ويبلغ المرؤوسين بهذا الأمر، يضمن تنفيذهم للأمر نفسه.	ث.3.1	الاحتفاظ بسجلات دفتر الأشياء المستعارة	3.ث		
عند استلام الأشياء، يتحقق مما إذا كان الشيء المقدم للاستعارة سليم وكامل أو لا.	ث.3.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.1.1	يفحص غرف وقاعات كبار الضيوف.	عمل فحص للعملية	ج.1	تنفيذ العملية (يتبع)	ج
ج.1.2	يفحص أعمال النظافة والنظام والصيانة للأماكن الواقعة ضمن مسؤولية قسم خدمات الطوابق.				
ج.1.3	يهتم باحتياجات وشكاوى الضيف في وقتها، ويتحرك لمعالجتها، ويجعل فريق العمل يعتاد على ذلك.				
ج.1.4	يتواصل مع الوحدات المختصة، ويضمن إصلاح الأعطال التي يحددها بنفسه أو يحددها المرؤوسين.				
ج.1.5	يقوم بعمل الترتيبات والتزيينات، في الأيام الخاصة (رأس السنة، الأفرح، إلخ)، وفقاً لمعايير المؤسسة.				
ج.1.6	يطبق إجراءات المؤسسة ذات الصلة بالتعامل مع الأشياء المفقودة والتي عثر عليها.				
ج.1.7	يطبق إجراءات المؤسسة المتعلقة بأضرار ونواقص العناصر الرئيسية.				
ج.1.8	يحرر نموذج خروج أشياء للهدايا التي يقدمها الضيوف للمرؤوسين.				
ج.2.1	يتحقق مما إذا كان العاملين يتبعون قواعد العمل أو لا، وكذلك ساعات دخول وخروج العاملين إلى مكان العمل، ومظهرهم العام.	مراقبة العاملين	ج.2		
ج.2.2	يتابع تصرفات ومواقف العاملين خلال العمل.				
ج.2.3	يطبق إجراءات الانضباط على العاملين الذي لا يتبعون القواعد.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يقارن "تقارير حالة الغرفة" التي حصل عليها من المرؤوسين، مع حالات الغرف الموجودة في "تقرير حالة المؤسسة"، ويعد "التقرير الصباحي لمسؤول خدمة الطوابق حول حالة الغرف".	ج.1.3	إعداد تقرير مسؤول خدمات الطوابق	ج.3	تنفيذ العملية (يتبع)	ج
يقارن "تقرير مسؤول خدمة الطوابق الصباحي لحالة الغرف"، مع "تقرير حالة غرف المؤسسة"، ويبلغ قسم المحاسبة بحالات عدم التوافق التي لا يمكن معالجتها مع قسم الاستقبال.	ج.2.3				
يكتب الحالة الأخيرة للغرف، ويجهز "التقرير المسائي لمسؤول خدمة الطوابق"، في ضوء "التقرير المسائي لحالة الغرفة" الذي يحصل عليه من المرؤوسين، ويوصله للوحدات المختصة.	ج.3.3				
ينظم الاجتماعات، ويبلغ فريق عمله بحالة الإشغال الشهرية للفندق وحالة المكسب، ومدى رضا الضيوف والعملاء.	ج.1.4	تنفيذ المسؤوليات الإدارية (يتبع)	ج.4		
يوفر تحفيز وتنشيط لفريق.	ج.2.4				
يقوم بعمل تقييم أداء للعاملين وتخطيط للمهام.	ج.3.4				
يقوم بإعداد التقارير وإعداد الملفات.	ج.4.4				
يشكل تعريفات المهام لكل وظيفة في قسمه أو يراجع الموجود منها إذا لزم الأمر.	ج.5.4				
يختار العاملين للقسم.	ج.6.4				
يقوم بإعداد برنامج الإجازات السنوية للعاملين الخاضعين لمسؤوليته، مع نائبه، ويتابع الإجازات.	ج.7.4				
يلتقي بالشركات الخارجية التي تقدم خدمات، ويجهز الاتفاقيات وعقود الصيانة اللازمة، ويشارك الأمر مع الوحدات المختصة.	ج.8.4				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.4.9	يستمتع لأعدار المرؤوسين (حالات الولادة، والمرض، والوفاة، إلخ)، ويطبق إجراءات المؤسسة.	تنفيذ المسؤوليات الإدارية	ج.4		ج
ج.4.10	يحصل على اقتراحات المرؤوسين المتعلقة بالأدوات والمعدات والنظام (مواد التنظيف، والزي الموحد، إلخ).				
ج.4.11	يحقق اتصال بين المرؤوسين والرؤساء.				
ج.4.12	يقوم بعمل التحذيرات اللازمة عند انتهاك العاملين التابعين له لقواعد العمل، ويطبق الإجراءات الانضباطية.				
ج.5.1	يتأكد من تطبيق الخطوات الموضحة لأساليب جمع وغسل المواد الكتانية لقسم خدمات الطوابق، بموجب تدابير حماية البيئة.	تطبيق الخطوات الخاصة بمنوسجات الفندق المتسخة والنظيفة، وغسيل الضيوف	ج.5		
ج.5.2	يفحص شركة غرفة الغسل الخارجية (الشركة المتعهدة)، ويتأكد مما إذا كانت مستلزمات المؤسسة قد تم تنظيفها وفقاً لمعايير المؤسسة أو لا، ومدى الحصول على الخدمة الصحيحة.				
ج.5.3	يعالج ويحل الخلافات التي تظهر.				
ج.5.4	يتأكد مما إذا كان المرؤوسين قد قاموا بفصل المنسوجات المتسخة الخاصة بالمؤسسة، حسب نوعها، وتسليمها إلى غرفة الغسل المتفق معها خارج المؤسسة، بالتوقيع.				
ج.5.5	يتحقق مما إذا كان قد تم فصل وفرز الغسيل الوارد من مرحلة الغسل حسب نوعه، واستلامه بالتوقيع، وتسليمه للعاملين مقابل التوقيع أيضاً، أو لا.				
ج.5.6	يتحقق من تنظيف أغراض الضيف وفقاً لمعايير المؤسسة، وتسليمها للضيف.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ح.1.1	يتحقق من قوائم الجرد التي أعدها المرؤوسين.	إعداد الميزانية	ح.1	تنفيذ الأعمال الدورية (يتبع)	ح
ح.1.2	يقارن قوائم الجرد مع القوائم السابقة، يتحقق من أسباب الفرق (في حالة وجود فرق)، ويضمن اتخاذ التدابير اللازمة.				
ح.1.3	يعرض على مشرفه الفروق التي لاحظها، ويجهز الميزانية السنوية في ضوء المفقودات.				
ح.1.4	يفحص الأرقام (الأرباح - الخسائر) (المخطط - المنفذ)، وفقاً لتقارير الأرباح الشهرية للقسم الخاضعة لمسؤوليته، يبلغ مشرفه بالبيانات اللازمة داخل علاقة السبب والنتيجة، ويوجه فريق عمله.				
ح.1.5	يحدد جودة المستلزمات وعددها، ويعد قائمة المتطلبات، ويعرضها على مدير القسم المختص والمدير العام.				
ح.1.6	في حالة التسليم، يقوم بالتعاون مع قسم المأكولات والمشروبات، ويجهز الميزانية السنوية لقسم خدمات الطوابق وفقاً لنتيجة جرد المنسوجات اللازمة للمطعم والبار.				
ح.1.7	يكون الميزانية السنوية للصيانة والإصلاح للأماكن الخاضعة لمسؤوليته، ويعرضها على الخدمات الفنية ومشرفه.				
ح.1.8	يحدد المواد التي يقدمها إلى قسم المشتريات، وينفذ عملية الشراء.				
ح.2.1	يعقد لقاءات ومفاوضات مع الشركة التي ستقوم بعمل مكافحة الحشرات، ويحدد شروط الاتفاق معها بالتعاون مع الأقسام المختصة، وفقاً لمعايير المؤسسة.	إسناد أعمال مكافحة الحشرات (يتبع)	ح.2		
ح.2.2	يضمن عقد الاتفاق مع الشركة، ويجعل التواصل معها بشكل مستمر.				
ح.2.3	يحدد التواريخ والموعد المناسب لعملية مكافحة مع مسؤول الشركة.				



مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ح.2.4	يضمن تقديم معلومات للضيوف حول عملية مكافحة الحشرات.	إسناد أعمال مكافحة الحشرات	ح.2		ح
ح.2.5	ينفذ أعمال مكافحة الحشرات بالتعاون مع مدراء جميع الأقسام الأخرى، وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية.				
ح.2.6	يسند أعمال التنظيف والصيانة بعد عملية المعالجة.				
ح.3.1	يضمن ويتحقق من إعداد برنامج النظافة والصيانة الدورية.	التحقق من أعمال التنظيف والصيانة الدورية	ح.3		ح
ح.3.2	يحدد ضروريات ومتطلبات التعديلات والإصلاح والصيانة الشاملة لعموم المؤسسة.				
ح.3.3	يقوم بفحص جودة أعمال التعديلات المنفذة، ويبلغ الوحدات المختصة ومشرفه بالنواقص اللازمة.				
ح.3.4	يضمن عمل هذه الأعمال بالتعاون مع الأقسام الأخرى.				
ح.3.5	بعد انتهاء الأعمال، يتأكد مما إذا كان مرووسية قد قاموا بأعمال التنظيف اللازمة أو لا.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
خ.1.1	يتابع كافة التحديثات والمنشورات والتطورات التكنولوجية المتعلقة بالعمل.	متابعة المنشورات الخاصة بالمهنة	1.خ	تطبيق أنشطة التطوير المهنية	خ
خ.1.2	يتابع المنشورات الموجودة داخل المؤسسة.				
خ.1.3	يطبق المعلومات التي تعلمها.				
خ.1.4	يحدد متطلبات التدريب، ويقدم التدريبات للمرؤوسين.				
خ.2.1	يشارك في التدريبات الداخلية للخدمات.	المشاركة في الدورات التدريبية والندوات	2.خ		
خ.2.2	يتابع العروض التجريبية المتعلقة بالعمل.				
خ.2.3	يشارك في الدورات التدريبية والندوات التي تطلبها وتقررها المؤسسة، ويساهم في مشاركة المرؤوسين.				
خ.2.4	يشارك في فعاليات زيادة التنمية الشخصية (الاجتماعات، الرحلات، والإشراف، والمعارض).				
خ.2.5	يطبق المعلومات التي حصل عليها في العمل، ويقدم المعلومات حول هذا الأمر لمرؤوسيه، ويعلمهم.				
خ.3.1	يقدم للعاملين الذين يبدأون العمل حديثاً تدريباً توافق مع القسم.	تقديم التدريبات للعاملين	3.خ		
خ.3.2	يضمن ملء نماذج تقييم العمل للعاملين على فترات منتظمة من قبل الرؤساء.				
خ.3.3	تابع تطور وتنمية العاملين، ويقوم بتقييم الأداء السنوي.				
خ.3.4	يطور البرامج والمناهج التعليمية الخاصة برفع كفاءة العاملين.				
خ.3.5	يقدم تدريبات التنمية الشخصية للعاملين.				

### 3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. فكرة
2. نموذج استطلاع الرأي
3. نموذج عطل
4. الكمبيوتر
5. نموذج الأشياء المؤتمنة
6. نموذج خروج الأشياء
7. نموذج إثبات التلقيات
8. آلة حاسبة
9. أدوات الاتصال (التليفون، لاسلكي، أجهزة اتصال، إلخ)
10. نموذج مسؤول خدمات الطوابق لحالة الغرف
11. مستلزمات مكتبية
12. نموذج تقييم الأداء
13. نموذج طلب شراء
14. نموذج تقييم الخطر المتدرجين
15. جهاز لاسلكي ونداء
16. دفاتر الاتصال بين الورديات

### 3.3. المعلومات والمهارات

1. معرفة الحالات الطارئة
2. مهارة التفكير التحليلي
3. معرفة الأدوات والأجهزة والمعدات
4. المعلومات المتعلقة بالحاسوب
5. معرفة إعداد الميزانية
6. المعلومات الخاصة بتنظيم البيئة.
7. معلومات الديكور
8. معلومات المستندات
9. المهارات اليدوية
10. معرفة النظافة الشخصية
11. معرفة علم النفس البشري
12. معلومات الأمن والسلامة المهنية
13. معرفة إجراءات العمل في مكان العمل
14. معلومات مبادئ التحكم في الجودة
15. معرفة ومهارة الحفظ
16. معرفة الأدوات
17. معرفة التشريعات المهنية
18. معلومات البيئة المهنية والمعدات والمستلزمات
19. معلومات ومهارات التنظيم
20. القدرة على التعلم ونقل ما تعلمه
21. معرفة البروتوكول
22. معلومات التقرير
23. مهارة إدارة عمال التشغيل الواقعين ضمن مسؤوليته

24. القدرة على التواصل الشفهي والكتابي
25. المعرفة الأساسية للرياضيات
26. معرفة لغة أجنبية (مستوى جيد)
27. مهارة 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 والتحديات المتعلقة بالمهنة
20. الرغبة في البحث من أجل التطوير المهني
21. التواصل الفعال مع العاملين
22. التصرف بحساسية في بشأن عوامل الخطر والتهلكة
23. أن يكون منفتح على التحذيرات والانتقادات

#### 4. القياس والتقييم والتوثيق

سيتم تنفيذ إجراءات القياس والتقييم التي ستتم بغرض التوثيق طبقاً للكفاءات الوطنية والتي تعتمد على معيار مسؤول خدمات الطوابق (Housekeeper) (مستوى 5)، على أنها نظريات وتطبيقات كتابية و/أو شفوية في مراكز القياس والتقييم والتي توفر الشروط اللازمة لذلك.

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

2. أعضاء مجموعة العمل التقني

فندق Conrad إسطنبول	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	أسمهان جين أوجاك

3. الأشخاص والجمعيات والمؤسسات المطلوب آرائهم

1. المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة البحر المتوسط
2. فندق Altinyunus (تشاشما)
3. ثانوية İMKB الأناضول المهنية للفندقة والسياحة بأنقرة
4. فندق Dedeman أنقرة
5. فندق Hilton أنقرة
6. فندق أنقرة 2000
7. فندق İçkale أنقرة
8. فندق Kent أنقرة
9. فندق Metropolitan أنقرة
10. فندق Sheraton أنقرة
11. فندق Swiss أنقرة
12. ثانوية Yenimahalle الأناضول المهنية للسياحة والفندقة في أنقرة
13. فندق Best Western أنطاليا
14. فندق Calista أنطاليا
15. فندق ديديمان بمدينة أنطاليا
16. فندق Letonia أنطاليا
17. منتجع Şampiyon أنطاليا

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

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



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

#### 4. أعضاء وخبراء لجنة القطاع في هيئة الكفاءة المهنية

الرئيس (وزارة الثقافة والسياحة التركية)	فيردا 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)	أستاذة دكتور بايكان تشيزال
عضو (اتحاد الغرف والبورصات التركية)	إبراهيم بيركان
عضو (اتحاد الحرفيين والتجار الأتراك)	عارف تارك
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)	آيلين رامانلي

وكيل نائب الرئيس (هيئة الكفاءة المهنية)  
مساعد مختص (هيئة الكفاءة الوطنية)  
ممثل لجنة القطاع (المديرية العامة لخدمات المعاقين والمسنين)

فيروزان سيلاشور  
عائشة جولتشرين أرتاكين  
فاطمة جوكرمان

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