المجلس الوطني لمهارات قطاع السياحة والضيافة
Tourism and Hospitality National Sector Skills Council

هيئة تنمية وتطوير
المهارات المهنية والتقنية
المملكة الأردنية الهاشمية
The Hashemite Kingdom of Jordan

المعايير المهنية

الباريستا / مُجهز قهوة بمعايير عالمية

الفهرس

فريق العمل..... 2
المقدمة 3
نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية 4
المنهجية المستخدمة 4
الملخص المهني..... 5
الوصف الوظيفي 5
التصنيف والمستويات المهنية 5
اماكن العمل المحتملة 6
المعارف المطلوبة 7
المخاطر المهنية 9
بيئة العمل..... 9
التطلعات والمخاوف المستقبلية 10
الاجهزة والادوات والمعدات والمواد الاولية 11
اخلاقيات وسلوكيات المهنة الرئيسية والفرعية 12
الانشطة والمهارات المهنية الرئيسية والفرعية..... 14
مخطط العمل والمسار الوظيفي 19
المهارات والكفايات الاستخدامية والحياتية 20
طرائق التدريب / اساليب التدريب 22
انماط التدريب 22
الكفايات المهنية 23
معيار مدة التنفيذ ونقل المهارة 30
مواصفات وشروط المدرب 30
مواصفات وشروط المتدرب 30
العلاقات مع الشركاء 31

1: فريق العمل		
1.1: ميسري ومنسقي الجهة الراعية		
1	اليانا جعنيني / ميسر	المستشارة الفنية / مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة
2	انسام ملكاوي / منسق	عضو مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة
.3	محمد القاسم / منسق	رئيس مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة
1.2: الخبراء الممارسين		**التمثيل**
1.	محمد عبدالرحمن حامد	باريستا - ديميتريز كوفي هاوس
2.	احمد عبدالكريم محمود ابو صعيليك	باريستا - شركة اتيكو فخرالدين
3.	رمزي عادل مصطفى الحمارنة	باريستا - الموند كوفي هاوس
4.	مصطفى عصام الشاويش	باريستا - ذا Y كوفي هاوس
5.	راكان عصام النجار	باريستا – كوفي شوب ستاربكس
6.	غسان شاهر الحوامدة	باريستا - وينز كافيه
7.	نادر مصطفى ابو صافية	باريستا - كوفي هاوسCulaccino
8.	عبدالناصر نائل عمر عبد الهادي	باريستا - شركة المحمودية
1.3: فريق التسجيل والبيانات		
1	اليانا جعنيني / مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة	

2: المقدمة
2.1: كلمة معالي وزير العمل/ رئيس مجلس تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
وزير العمل

2.2: رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية
رئيس هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية

2.3: رئيس مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة
محمد فوزي القاسم **رئيس مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة**

3: نظرة على التصنيفات المتوفرة والمرجعيات الفنية		
3.1	التصنيف الاردني المعياري للمهن (JSCO)	**513202**
3.2	التصنيف العربي المعياري للمهن (ASCO)	لا يوجد تصنيف عربي لهذه المهنة ويمكن ان تندرج تحت مسمى قهوجي 513207
3.3	التصنيف الدولي المعياري للمهن (ISCO)	لا يوجد تصنيف

4: المنهجية المستخدمة
دأبت هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية على تطوير المعايير المهنية من خلال منهجيات ناجحة محليا ودوليا في اعدادها، حيث فتحت الابواب لاستخدام اي منهجية تناسب طبيعة المهن التي يتم اعداد المعايير المهنية لها ولكن كإطار عام كان لا بد من توفر ثلاثة مراحل في المنهجيات التي يتم تطوير المعايير المهنية من خلالها وهي: • اليات لتحليل المهنة الى انشطة ومجموعات اعمال رئيسية وفرعية. • تحليل الممكنات الاخرى والمهمة للمهنة والتي تعتبر متطلبات لهيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية. • تطوير معايير مهنية بكل كفايات المهنة ومعارفها وممكناتها.

5.1: الوصف المهني:
باريستا (مُجهز قهوة بمعايير عالمية) هو ذلك الفرد الذي يقوم بتحضير المشروبات الساخنة والباردة ومختص في تحضير منتجات القهوة وغيرها على ان يتمتع بالمهارات اليدوية اللازمة. ونستطيع وصف الباريستا بأخصائي القهوة، حيث أنه بارع في صنع أكواب متعددة المذاق دقيقة الاختلاف من القهوة بالتحكم بنسب المكونات المضافة. يجب عليهم ان يكونوا على معرفة بكيفية الاستعداد لتقديم القهوة المميزة (المختصة) ، بما في ذلك اعداد المعدات الخاصة بذلك مثل ماكنة الاسبريسو واله الطحن (المطحنة) وغيرها

5.2: التصنيف والمستويات المهنية:		Levels JNQF
فني	وهو بمستوى فني تقني اعلى يتمتع بمعارف علمية اساسية بالاضافة الى القدرات المهنية والادارية المتوفرة في المستويات الاخرى.	5
مهني	وهو العامل المهني الذي لديه القدرة على تنفيذ جميع المهارات والمعارف والسلوكيات المطلوبة في مهنة الباريستا مضافا لها مهام ادارية واحترافية تمكنه من ادارة وتأسيس مشروع سياحي ناجح.	4
ماهر	**الشخص الذي يتقن جميع المهام والواجبات المطلوبة (باريستا)**	**3**
محدود المهارة	الشخص الذي يتقن بعض المهام والواجبات المطلوبة ، أو الشخص الذي يهيء لعمل الماهر ويقوم بالمهام والواجبات الأساسية	2

5.3: اماكن العمل المحتملة:
1- الفنادق السياحية 2- الفنادق الغير سياحية 3- الشقق الفندقية 4- الاجنحة الفندقية 5- المخيمات 6- المنتجعات بكافة انواعها 7- المطاعم السياحية 8- الكوفي شوبات السياحية 9- الكوفي هاوس 10- مدن التسلية والترويح 11- المطاعم الغير سياحية 12- المقاهي الغير سياحية 13- المزارع التي تقوم بعمل حفلات 14- الكافتيريات والمطاعم داخل المستشفيات 15- محلات الحلويات 16- السفارات 17- السفن السياحية 18- القطارات 19- المجمعات والنوادي الرياضية 20- المطارات 21- المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والكليات ..الخ 22- الفعاليات والمهرجانات المختلفة

5.4: المعارف المطلوبة من باريستا (مُجهز قهوة بمعايير عالمية) - ال باريستا / Barista:

1. المعرفة بصناعة السياحة وتطورها والقطاعات المختلفة فيها وبخاصة الهيكل التنظيمي للمطاعم
2. المعرفة بكيفية الوقاية من العدوى وكيفية السيطرة على التلوث المتبادل المحتمل والعدوى في البيئات غير السريرية
3. المعرفة بالتشريعات الناظمة للعمل وذات الصلة بعمل المنشأة والقطاع مثل القوانين والأنظمة والتعليمات والإجراءات.
4. المعرفة باجراءات صحة وسلامة الغذاء واليات التداول به مع الالتزام بالتشريعات الناظمة والصادرة عن الجهات المعنية
5. المعرفة بانواع ومكونات المشروبات المختلفة من القهوة والشاي وغيرها.
6. المعرفة بعلوم وفنون صناعة القهوة، ومشتقات " البن"،
7. المعرفة باصول ونكهات القهوة وتاريخها وكيف تفضل كل دولة استخدامها وتقديمها وتذوقها
8. المعرفة بطرق التخمير المختلفة
9. المعرفة بعمليات طحن القهوة ومزجها اعتمادا على عوامل الطقس ودرجة الحرارة ومستويات الرطوبة
10. المعرفة بمدى تاثير ضبط انواع مختلفة من المطاحن على تحضير الاسبريسو وانتاج اي نوع من انواع القهوة
11. المعرفة بتقنيات اعداد القهوة المختصة
12. المعرفة باساسيات تبخير الحليب ودرجات الحرارة المناسبة وتركيب منتجات الحليب وكيفية معالجتها
13. المعرفة بمعدلات الضغط اللازمة داخل الأجهزة المستخدمة وكذلك ضغط الماء،
14. معرفة الفرق بين انواع واصناف القهوة ومسمياتها.
15. معرفة طريقة تحضير المشروبات المختلفة ونسب مكوناتها "باردة، ساخنة ومثلجة"
16. المعرفة بشروط ومتطلبات تخزين القهوة "البن"
17. المعرفة بطرق التحضير اليدوي وتقديمها
18. المعرفة بمهارات الرسم
19. المعرفة بكيفية تاثير الوزن/الحجم على نكهة المشروبات
20. المعرفة بكيفية حل المشكلات الشائعة التي قد تحدث عند تحضير القهوة
21. المعرفة بكيفية ادارة و استخدام وتنظيف وصيانة ماكنات طحن واعداد القهوة
22. المعرفة بالاجراءات الصحيحة التي يجب اتباعها عند غسل وتنظيف المعدات بما في ذلك الاواني الزجاجية

23. المعرفة بانواع ادوات المائدة المستخدمة للتقديم
24. المعرفة بمكونات الطعام في القائمة
25. المعرفة بأنماط الخدمة والتقديم وانواعها واقتراحاتها حسب المشروبات.
26. المعرفة بمهارات الاتيكيت والاتصال والتواصل
27. التسويق و المبيعات ومعرفة المبادئ والاساليب لعرض المنتجات والخدمات والترويج لها وبيعها
28. اجراءات الاسعافات الاولية
29. اجراءات الطوارئ
30. المعرفة بانظمة تسجيل الطلبات مثل POS "انظمة نقاط البيع"
31. المعرفة بالمصطلحات الخاصة بمهنة موظف الباريستا والمعدات والادوات والمشروبات المستخدمة باللغة الانجليزية
32. المعرفة باساسيات اللغة الانجليزية الى جانب العربية عند التعامل مع الضيوف

.1

5.5: المخاطر المهنية
5.5.1: مخاطر ومخاوف على المهنة نفسها
1- الوضع الاقتصادي وتأثر المنطقة بالاحداث حولها 2- ضعف السياحة المحلية والاجنبية 3- الحالات الطارئة والاغلاقات 4- انقطاع من التوريد
5.5.2: مخاطر على بيئة العمل
1- التجهيزات الغير سليمة 2- الحرائق 3- الانزلاقات والكسور 4- تباين الثقافات 5- الادارة الغير جيدة
5.5.3: مخاطر على العاملين في المهنة
1- الاصابات الجسمية (اصابات الظهر، الحروق، اصابات الركبة، الكسور نتيجة للسقوط والانزلاق والاصطدام ، التهاب الرئتين وضيق التنفس) 2- الضغط النفسي 3- الاجهاد وضغط العمل 4- العمل لاوقات طويلة 5- الاصابة بالصعقات الكهربائية
5.5.4: مخاطر على التجهيزات
1- كسر المعدات وادوات المائدة 2- تلف المعدات والادوات 3- ضياع المعدات 4- سرقة الادوات 5- كسر عبوات المشروب والاواني الزجاجية

6: بيئة العمل – ما يجب توفره في بيئة العمل
1- اجهزة ومعدات وادوات سليمة 2- ادارة فعالة 3- ظروف مناسبة من حيث الاجواء والديكورات. 4- اضاءة مناسبة – نهاري ليلي 5- تهوية جيدة 6- احتياطات السلامة

7- بيئة تشريعية مستقرة.
8- مسار وظيفي واضح للتطور
9- خلق فرص للتدريب والتطوير .
10- توفير مواد مناسبة و مريحة للابتكار والعمل
11- تعزيز التنوع والشمول
12- موسيقى مناسبة لاجواء المنشأة
13- بيئة نظيفة
14- مسار واضح لحركة الضيوف داخل المنشأة

7: التطلعات والمخاوف المستقبلية:

7.1: التطلعات المستقبلية

1- نمو القطاع اعتمادا على عدد الزوار
2- نمو السكان الكبير والمهتمين بهذا النوع من المنتج
3- ممارسات السياحة المستدامة والحفاظ على البيئة في قطاع السياحة
4- بنية الكترونية لأتمته الخدمات
5- معاهد واكاديميات تدريب متخصصة
6- برامج مهنية ذات جودة عالية
7- رقابة مختصة
8- حصول العاملين على شهادة مزاولة مهنة
9- برامج حماية للعاملين بالمهنة

7.2: المخاوف المستقبلية

1. الوضع الاقتصادي للمنشآت الخدمية في اماكن الخدمة.
2. الاشباع في اعداد المنشآت التي تفتح دون المعرفة بالمهنة
3. عدم استقرار الوضع التشريعي من قوانين وانظمة وتعليمات وقرارات يكون لها تاثير سلبي على القطاع
4. عدم التطور
5. عدم انخراط القطاع الخاص في عملية التدريب والتوظيف
6. صحة وسلامة الغذاء والشراب والتداول به
7. انخفاض الجودة في المنتج المقدم والادارة
8. الابقاء على رواتب منخفضة
9. بيئة العمل الغير صحية
10. الموقع
11. تباين الثقافات والوعي لدى رواد المنشآت حول جودة المنتج
12. ضعف القدرة الشرائية

8: الاجهزة والادوات والمعدات والمواد والمواد الاولية:

8.1: اجهزة ومعدات عامة
ماكينة صنع القهوة (الاسبريسو) - وجميع الادوات الخاصة بها مثل ابريق الحليب و الضاغط والموزع الخ
مطحنة قهوة خاصة للاسبريسو
مطحنة او اكثر لقهوة التقطير
ابريق تسخين
ماكينة لترشيح القهوة - اداة لترشيح القهوة
أدوات القهوة المختصة
ثلاجات عرض
طاحن يدوي
خلاطات
صانعة ثلج
موزع القهوة
مساحة سطح العمل - محطات عمل أو طاولات من الفولاذ المقاوم للصدأ تستخدم كمناطق تحضير
مرافق الغسيل - غسل اليدين
ثلاجات ومجمدات
مرافق التخزين
معدات الحماية الشخصية (كمامات وكفوف ..الخ)
معدات فحص درجة حرارة الطعام
معدات السلامة من الحرائق
جهاز المدفوعات (ماكنة الفيزا)
الأواني الزجاجية وأدوات المائدة وأواني الخدمة
جهاز نقاط البيع
هاتف (اخذ الطلبات)
اجهزة كهربائية منوعة (مايكروويف ، حماصة ، فرن، ماكنة بوظة، فريزر، جلاية .....وما الى ذلك)
8.2. : ادوات
فوط خاصة لكل جزء من منطقة العمل
الضاغط tamper
أداة توزيع قهوة leveler
شيكر shaker
ميزان دقيق
ميزان حرارة خاص للسوائل
Measure Cup - كوب قياس السعة
ملاعق

قلم
ادوات اخرى حسب طبيعة العمل
8.3: الملابس
التقيد بملابس العمل الموحدة
8.4: عدة الاسعافات الاولية وتشمل:
مسكن الم
مضاد حساسية
ضمادات كحولية
ضمادات
ضمادات الجروح
لصقات جروح باحجام مختلفة
كريم حروق
يود
شريط لاصق
شريط لاصق طبي
ميزان حرارة
8.5: ادوات شخصية
مواد النظافة الشخصية (فرشاة ومعجون اسنان، مزيل للتعرق، ورق تنشيف رطب ...الخ)
8.6: مجموعة الوثائق
قائمة التالف
قائمة تفقد المخزون
قائمة تفقد الفتح والاغلاق
دليل تعليمات تشغيل الاجهزة الكهربائية المختلفة
قائمة تسليم المبيعات
اوراق العمل المطلوبة

9: اخلاق وسلوكيات المهنة			
9.1: سلوكيات واخلاق عامة			
الصدق	الأمانة	الاخلاص	النظافة
قابل لتطوير الذات	هادئ	محترم	منظم
يراعي مشاعر الاخرين	الثقة	المرونة	مثابر
مهندم / المظهر اللائق	اجتماعي	ذو تركيز	متجاوب
محفز ذاتيا	مضطلع	ايجابي	واعي بيئيا
السيطرة على نوبات الغضب	خلاق	القدرة على تقدير الذات	العمل لساعات طويلة
9.2: سلوك واخلاقيات المهنة			
الالتزام بأوامر العمل	الصبر	التهذيب	التعاون
الفراسة وسرعة البديهة	الدبلوماسية بالتعامل	يتحمل المسؤولية	اللباقة
متعاطف	قوي الملاحظة	تقبل الاخرين	فعال
متفهم	نشيط	متعدد الثقافات	مستمع جيد
شغوف	مبتكر وخلاق	محترف / مهني	الاهتمام بالتفاصيل
سهل الوصول اليه	القوة	مهارات الاتصال	موثوق به
قادر على تحليل الاولويات	له علم بالبيئة	قادر على القيام بمهام متعددة	قابل على التعلم من الخبراء والمختصين

10: الانشطة والمهارات المهنية الرئيسية والفرعية
10.1: الحفاظ على مكان عمل امن وصحي
10.1.1 يحافظ على النظافة الشخصية والتاكد من ان فريق العمل يقومون بالحفاظ على نظافتهم الشخصية
10.1.2 يحافظ على مظهر نظيف وانيق ولائق
10.1.3 يستخدم الممارسات الصحية الامنة عند التداول بالشراب والغذاء (تحضير، تقديم والتنظيف)
10.1.4 يحدد اجراءات الصحة والسلامة وفقا للتعليمات والتشريعات ذات الصلة ببيئة العمل.
10.1.5 يحدد ويتولي اجراءات التعامل مع مخاطر الصحة والسلامة في حدود القدرة الذاتية ومسؤولية العمل.
10.1.6 يضمن الاستخدام الامن للأدوات والمعدات وصيانتها وتخزينها
10.1.7 يتعامل مع الاخطار والمخاطر والمواد الخطرة في مكان العمل
10.1.8 يتبع اجراءات الطوارئ في مكان العمل (اسعافات اولية، حرائق، حوادث، ..... الخ) بشكل مناسب
10.1.9 يتعرف على اجراءات الطوارئ وابلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب
10.1.10 يتصل بالجهات المختصة في حالة الطوارئ
10.1.11 يتقيد بلافتات السلامة الموضوعة في اماكن العمل
10.1.12 يستخدم معدات الوقاية الشخصية المناسبة والتخلص منها وفقا للبروتوكولات الصحية المعتمدة
10.1.13 يتاكد من تنظيف مكان العمل بمحلول التنظيف المناسب والمطهرات على النحو الموصى به ووفقا للبروتوكلات المتبعه
10.1.14 يعمل تقييم يومي من خلال قائمة تفقد لمكان العمل لتفادي وقوع اية حوادث (ارضيات زلقة، كهرباء مكشوفة، ادوات غير مصانة ..... الخ)
10.1.15 غسل اليدين وتعقيمها على فترات منتظمة ووفقا للبروتوكولات الصحية المعتمدة
10.1.16 يقوم بتحديد وفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير وغير القابلة لإعادة التدوير والخطرة في مكان العمل
10.1.17 فصل النفايات من الفائض في صناديق قمامة ملونة مختلفة للتعامل مع النفايات،
10.1.18 يتخلص من الفائض وفقا للمعايير المقررة
10.1.19 يحترم خصوصية الاخرين في مكان العمل
10.1.20 يضمن الامتثال للسياسات التنظيمية المتعلقة بالتحرش بانواعه
10.1.21 يدعم العاملين من الاشخاص ذوي الاعاقة في التغلب على اية تحديات تواجهم
10.1.22 يجري الفحوصات الطبية التي تقرها ادارة المؤسسة
10.1.23 يبلغ الادارة في حالة اصابة اي زميل بالعمل
10.1.24 يقوم باتباع اجراءات التباعد الاجتماعي داخل منطقة تحضير الطعام والشراب ومكان العمل وكذلك اجراءات السلوك الشخصي للحد من انتقال اية عدوى
10.1.25 يقوم باتباع اجراءات استخدام مواد التنظيف الامنة والقابلة للتحلل بيولوجيا لمنع العدوى والتلوث التبادلي
10.1.26 يدون اجراءات التنظيف الصحيحة والادوات والمعدات حسب الحاجة للخدمة
10.1.27 يقوم بتعقيم جميع الادوات والمعدات ونقاط لمس الماكينات على فترات منتظمة

10.2: التخطيط والاعداد للعمل	
10.2.1	يقوم بالتحقق من ان المنشأة جاهزة للعمل من خلال تفقد الصالة ومنطقة تسلم القهوة والمرافق الصحية وكافة المرافق الاخرى بالمنشأة
10.2.2	يتاكد من ان منطقة العمل نظيفة وفقا للمعايير المطلوبة وباستخدام مواد التنظيف المعتمدة
10.2.3	يتاكد من ان طريقة العرض مجهزة بطريقة تشجع ترويج المنتج وتكون جاذبة لمرأى الضيوف
10.2.4	يشغل ويتحقق من المعدات / الأجهزة مثل ماكينة الاسبريسو و الثلاجة والتكييف والموسيقى وما إلى ذلك من اجل ضمان سير العمل بسلاسة وابلاغ المشرف عن اية عيوب بالاجهزة لاجراء اللازم
10.2.5	تاكد من تنظيف وتعقيم وتجديد جميع ملحقات منطقة العمل ومعداته وكؤوسه وادوات المائدة وما الى ذلك قبل وصول الضيوف ووفقا لمعايير لصحة ومكان العمل
10.2.6	تنظيم ملحقات مكان العمل وأدواته مثل الهزازات والأباريق وفتاحات الزجاجات وأدوات المائدة وفقا لمعايير مكان العمل
10.2.7	تحضير التوابل و الزينة والثلج للمشروبات بانواعها
10.2.8	تحضير الساندويشات والوجبات الخفيفة والسلطات وفقا لقوائم الطعام المعتمدة بمكان العمل
10.2.9	يضع قوائم الطعام والشراب (ورقية / الكترونية) في مكان ظاهر على طاولة التقديم (كاونتر) و / او الطاولة
10.2.10	يتحقق من القوائم الخاصة و العروض الترويجية لليوم
10.2.11	إجراء فحص تفقدي لمخزون المنكهات / الزينة / الوجبات الخفيفة / آلات الثلج الخاصة بمتطلبات العمل اليومي
10.2.12	تسجيل تفاصيل المخزون المستلمة والمخزنة والصادرة ضمن سجلات (ورقية و/او الكترونية) ووفقا لمعايير العمل
10.2.13	يتحقق من تاريخ انتهاء صلاحية المواد الغذائية والمشروبات وغيرها من المنتجات وفقا للمعايير (مبدأ الذي صلاحيته تنتهي اولا يستخدم اولا (First Expired - First out (FEFO))
10.2.14	استخدام المواد الغذائية والمشروبات وغيرها من المنتجات وفقًا للمعايير (مبدأ الوارد أولاً يخرج أولاً (FIFO - First In – First out))
10.2.15	اعداد طلب التجديد والتنسيق مع قسم المشتريات وإبلاغ المشرف المسؤول للتجديد
10.2.16	يؤمن مناطق التخزين ومنع الوصول اليها من غير المصرح لهم بالدخول
10.2.17	يقوم بعمل جرد للامور النقدية من كاش وغيرها وفقا لمعايير مكان العمل المعمول بها
10.2.18	يقوم بعمل ايجاز للموظفين حول اليات سير العمل خلال اليوم وتوزيع المهام عليهم
10.2.19	يتاكد من ان اعضاء فريق العمل يحافظون على اداب السلوك اثناء التفاعل مع بعضهم البعض ويقدمون اية ملاحظات لزملائهم عند تقديم الخدمة للزبائن

10.3: الاستعداد لاستقبال واخذ طلبات الضيوف
10.3.1 الترحيب بالضيوف بالفور عند الوصول بطريقة مهذبة ولبقة ووفقا لبروتوكول مكان العمل
10.3.2 التحقق من الحجز ان وجد، ويخصص الخدمة وفقا لذلك
10.3.3 يتاكد من ان الضيوف يجلسون بشكل مريح على مقاعدهم
10.3.4 اعد ترتيب الكراسي بما يتلائم ورغبات الضيوف
10.3.5 قدم قائمة المشروبات والطعام للزبون (ورقية / الكترونية) واشرح لهم المشروبات المتوفرة في المكان
10.3.6 قم بتحديد متطلبات مشروبات الضيف بسرعة ودقة
10.3.7 اسال الضيف فيما اذا كان يفضل مشروب معين
10.3.8 قم بالرد على استفسارات الضيف حول المشروبات وشرح عناصر مواد المشروب بدقة ووضوح وبيان تلك التي تحتوي على مسببات للحساسية
10.3.9 ابلغ الضيف باية مشروبات جديدة
10.3.10 قم بالتوصية للزبون بازواج مناسبة من الحلويات والمشروبات مثل القهوة المفلترة و المافن وغيرها
10.3.11 قم بعرض وبيع المشروبات الجديدة والمنتجات لضمان زيادة الدخل لمكان العمل Upselling وفقا لسياسة وتعليمات مكان العمل
10.3.12 قم بتسجيل طلب الضيف الكترونيا و / او ورقيا
10.3.13 كرر الطلب وقم بتأكيده مع الضيف لاعداد المشروبات
10.3.14 اعلم الضيف بالوقت الذي يحتاجه الطلب ليكون جاهزا
10.3.15 اعلام الضيف بمكان تسليم الطلب
10.3.16 التنسيق ما بين نقطة البيع ومنطقة التحضير وفقا لسياسة وتعليمات العمل

10.4: تحضير المشروبات الساخنة والباردة وتقديمها للزبائن
10.4.1 قراءة الطلب بطريقة صحيحة والتعامل معه بدقة
10.4.2 استخدام الادوات والمعدات المناسبة لتحضير المشروب
10.4.3 حضر المشروبات حسب الوصفة القياسية لنوع المشروب
10.4.4 استخدم الأواني الزجاجية (الكاسات) المناسبة و/ او الورقية للمشروبات الساخنة والبلاستيكية للمشروبات الساخنة وبما يتناسب مع المشروبات المطلوبة من قبل الضيف
10.4.5 تأكد من أن الأواني الزجاجية (الكاسات) نظيفة ولامعة غير متكسرة أو متشققة
10.4.6 اتبع الإجراءات القياسية الخاصة بعملية الخلط ، صب وتزيين المشروبات المحضرة
10.4.7 قم بقياس كمية المشروبات المختلفة عند اعداد اي مشروب (المكونات)
10.4.8 طبق التقنيات الخاصة باعداد المشروبات مثل التحريك والرج والمزج ، أو الطبقات ، أو الرسم ، إلخ لصنع المشروب حسب تفضيل الضيف
10.4.9 اتبع التعليمات المحددة لتحضير الشراب المطلوب (درجة الحرارة وشكل المشروب النهائي للمشروبات الساخنة والشكل النهائي والتزيين للمشروبات الباردة ..الخ)

10.4.10	اتبع ارشادات طريقة تقديم الخدمة
10.4.11	قم بالرد على جميع استفسارات الضيف
10.4.12	قم بالتماس التعليقات من الضيوف ودمجها لتحسين تجربة الضيوف لضمان تمرير المعلومات الاساسية في الوقت المناسب
10.4.13	قم بتحديد اسباب عدم رضا الضيوف ومعالجة الشكاوى بشكل فعال ومباشر ان وجدت ووفقا لتعليمات مكان العمل

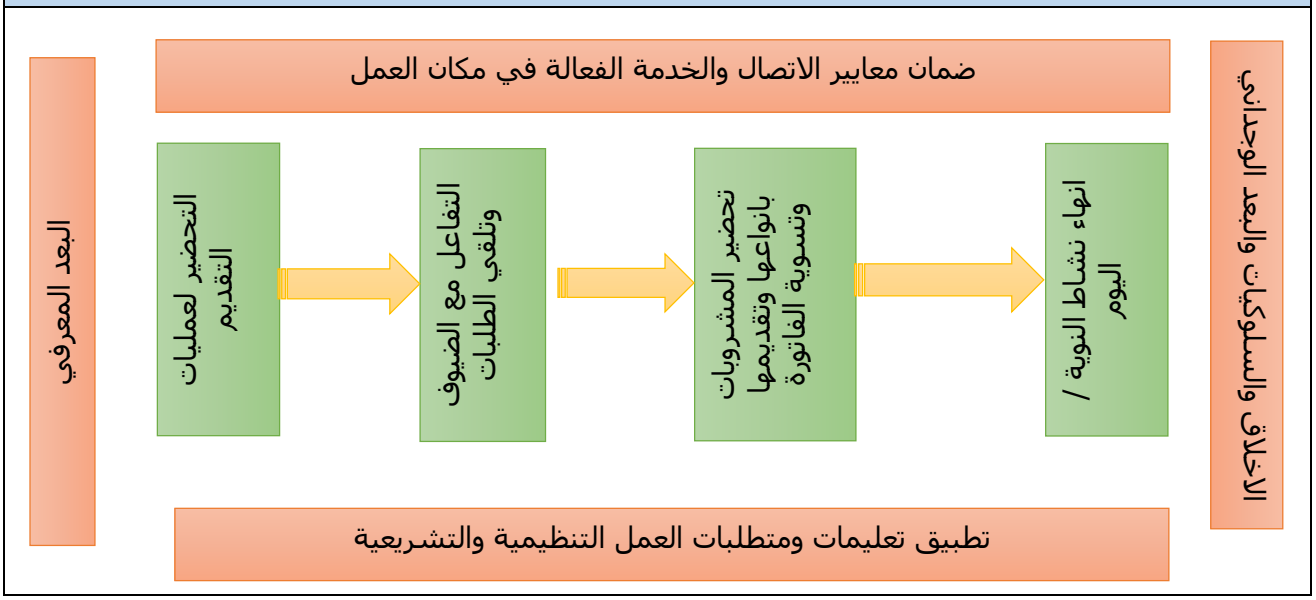
10.5.	**تحضير الفاتورة حسب الطلب**
10.5.1	إعداد الفاتورة وفقًا لـنظام نقاط البيع POS
10.5.2	تحقق من تفاصيل الفاتورة قبل تقديمها للزبون
10.5.3	جمع النقد والباقي من الرصيد مع الفاتورة
10.5.4	معالجة الدفع عن طريق البطاقة ، واعطاء نسخة عن وصل الدفع ، وإرجاع البطاقة للزبون بعد عملية السحب
10.5.5	ارسال الفاتورة للغرفة بناء على طلب الضيف في حالة إقامة الضيوف في الفندق
10.5.6	توديع الضيف بطريقة لبقة

10.6:	**اجراءات ما بعد الخدمة**
10.6.1	قم بتنظيف منصة ومنطقة تقديم الخدمة (pickup order) وفقا لسياسة المطعم قبل الإغلاق
10.6.2	تنظيف وتنظيم الثلاجة و أرفف المشروبات / الخزانات وفقا لاجراءات وبروتوكول العمل
10.6.3	عمل جرد للمعدات والآلات والاواني المستخدمة
10.6.4	اجراء التنظيف الصحيح لانواع مختلفة من الادوات والمعدات كتنظيف أنبوب التبخير و عيون الاسبريسو و مقبض الفلتر وما الى ذلك
10.6.5	تاكد من المواد والمنتجات الباقية وقم بتخزينها بشكل صحيح للاستخدام في اليوم التالي / النوبة التالية
10.6.6	ضع المنتجات والمواد بعيدا مع مراعاة نظام (الداخل اولا يخرج اولا) (FIFO)
10.6.7	قم بغسل وتخزين الأواني الزجاجية والادوات بطريقة امنة وصحيحة ووفقا لبروتوكولات واجراءات العمل
10.6.8	قم بعمل جرد للمواد والادوات المستهلكة من المخزون اثناء الخدمة والتاكد من تجديدها لليوم التالي/ النوبة التالية
10.6.9	يقوم بالتاكد من Mise En Place واعادة ملئها حسب الضرورة
10.6.10	تخلص من النفايات بطريقة امنة ووفقا لبروتوكول العمل
10.6.11	اغلاق ماكنة المدفوعات النقدية وانهاء اجراءات البيع في نهاية اليوم بشكل صحيح
10.6.12	تسليم الكاش الى الشخص المسؤول
10.6.13	عمل جرد بالمخزون الختامي

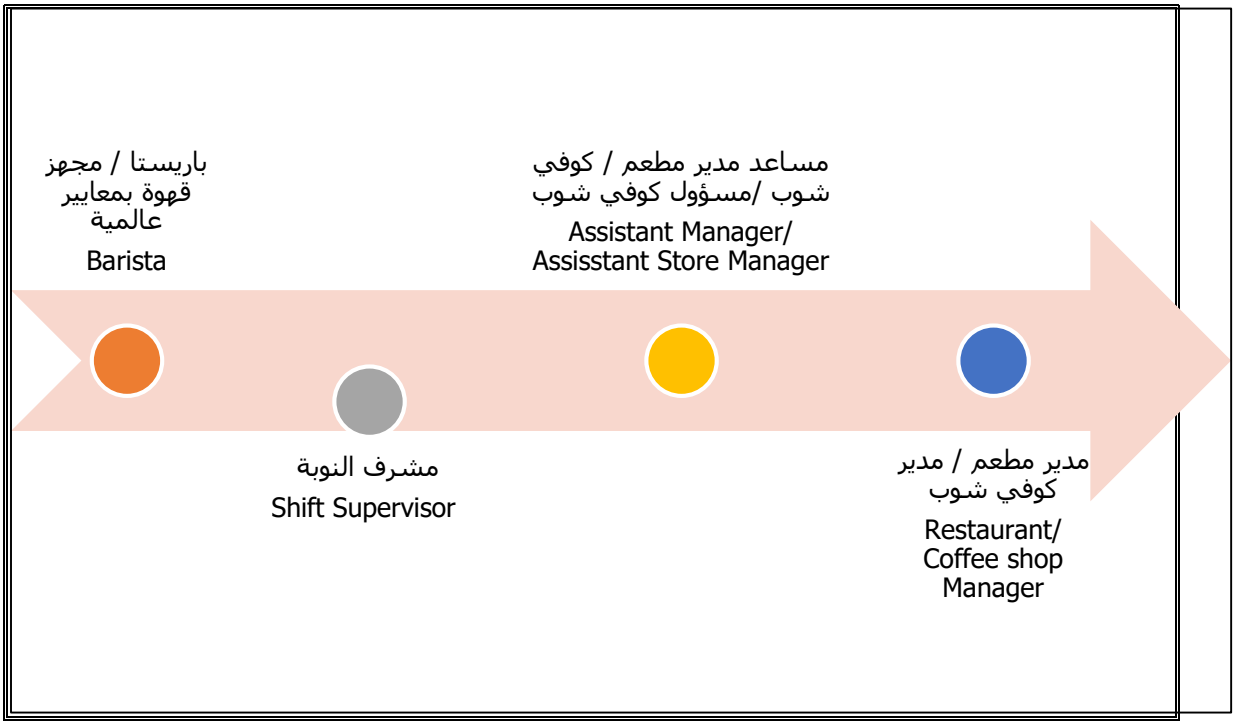
10.6.14	اطفاء الاجهزة الكهربائية والأضواء وأجهزة التكييف وما إلى ذلك.
10.6.15	اتبع مواعيد إغلاق المنشأة حسب انظمة العمل

10.7: اخلاقيات العمل	
10.7.1	تقدير الزملاء والضيوف من خلال تبني تصرفات مهنية مهذبة
10.7.2	مخاطبة الضيوف والزملاء بطريقة مهنية في جميع الاوقات مع ادراك التنوع الثقافي
10.7.3	ضمان رضا الضيوف اثناء الاشراف واداء مهام الخدمة
10.7.4	قم ببناء علاقة فعالة ولكن غير شخصية مع الضيف
10.7.5	قم باستخدام اسماء الضيوف عدة مرات قدر الامكان اثناء المحادثة مع التحية المناسبة
10.7.6	تعامل بكفاءة ومهنية مع شكاوى الضيوف للحفاظ على مستويات عالية من الرضا بين الضيوف
10.7.7	الحفاظ على عقلية ايجابية بين الموظفين خلال اداء مهام الخدمة
10.7.8	ضمان تنفيذ المهام بفعالية وكفاءة وفقا لمعايير واجراءات العمل
10.7.9	حضور العمل بالوقت المحدد وارتداء ملابس نظيفة (زي رسمي) وفقا لمتطلبات مكان العمل
10.7.10	احترام واتباع تعليمات المشرفين ورؤساء العمل
10.7.11	ارشاد وتوجيه الزملاء بطريقة مهذبة وايجابية ومهنية

11. مخطط العمل



11.1. المسار الوظيفي



12: المهارات والكفايات الاستخدامية والحياتية				
12.1: التواصل	**فني**	**مهني**	**ماهر**	**محدود المهارة**
12.1.1: التعبير عن النفس شفوياً (مهارات الاستماع والتحدث)	x	x	x	x
12.1.2: التعبير عن النفس كتابياً (مهارات القراءة والكتابة)	x	x	x	x
12.1.3: التفاعل اللغوي الابداعي في سياقات ثقافية ومجتمعية وعملية مختلفة	x	x	x	-
12.1.4: التواصل الغير لفظي	x	x	x	x
12.1.5: التواصل بلغة الجسد	x	x	x	x
12.1.6: التواصل من خلال البروتوكولات.	x	x	x	-
12.1.7: اصول الاتيكيت	x	x	x	x
12.2: العمل الجماعي (العمل ضمن الفريق)	**فني**	**مهني**	**ماهر**	**محدود المهارة**
12.2.1: بناء وإدارة الفريق	x	x	x	-
12.2.2: الأدوار ضمن فريق العمل	x	x	x	x
12.2.3: أن يكون عضواً فعالاً ضمن الفريق	x	x	x	x
12.2.4: إدارة الوقت	x	x	x	x
12.2.5: ادارة الموارد المالية	x	x	x	x
12.2.6: ادارة الموارد البشرية	x	x	-	-
12.2.7: ادارة العلاقات مع الفرق الاخرى	x	x	x	-
12.3: التسويق الذاتي	**فني**	**مهني**	**ماهر**	**محدود المهارة**
12.3.1: كتابة السيرة الذاتية	x	x	x	x
12.3.2: كتابة رسالة الغلاف	x	x	x	x
12.3.3: مهارات مقابلات العمل	x	x	x	x
12.3.4: مهارات العرض	x	x	x	-
12.4: حل المشاكل	**فني**	**مهني**	**ماهر**	**محدود المهارة**
12.4.1: تحديد وتحليل مشاكل العمل	x	x	x	x
12.4.2: النظر في الخيارات وتقديم الحلول	x	x	x	-
12.4.3: تقييم النتائج واتخاذ القرارات	x	x	x	-
12.4.4: حل النزاع	x	x	x	-
12.5: ريادة الأعمال	**فني**	**مهني**	**ماهر**	**محدود المهارة**
12.5.1: استكشاف الذات	x	x	x	x
12.5.2: الإبداع والابتكار	x	x	x	x
12.5.3: تخطيط وإدارة المشاريع	x	x	-	-
12.5.4: المخاطرة المحسوبة	x	x	x	-

12.5.5: التشبيك	x	x	x	x
12.6: مهارت الحاسوب/ الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	**فني**	**مهني**	**ماهر**	**محدود المهارة**
12.6.1: إتقان تطبيقات الحاسوب الأساسية	x	x	x	x
12.6.2: استخدام شبكة الانترنت	x	x	x	x
12.6.3: استخدام تطبيقات الهواتف الذكية	x	x	x	x
12.6.4: استخدام منصات التسويق الالكتروني	x	x	x	-
12.7: اللغة الانجليزية	**فني**	**مهني**	**ماهر**	**محدود المهارة**
12.7.1: مهارات التواصل الأساسية	x	x	x	x
12.7.2: إتقان المصطلحات والمفاهيم الفنية الأساسية	x	x	x	x

13: طرائق التدريب / اساليب التدريب
13.1: المحاضرة
13.2: العصف الذهني
13.3: الجلسات النقاشية
13.4: دراسة الحالة
13.5: التطبيقات العملية
13.6: حل المشكلات
13.7: مجموعات العمل

14: انماط التدريب	
14.1: التدريب التشاركي :	يجب استخدام نمط التدريب التشاركي للتدريب على المهن السياحية في تخصصات الخدمة للوحدات التدريبية المشتركة بحيث يكون التدريب مناصفة ما بين مواقع العمل ومزود التدريب في هذا المجال .
14.2: التدريب في مواقع العمل:	عند تطبيق الوحدات التدريبية المتخصصة يجب ان يكون التدريب في موقع العمل لمواجهة ظروف العمل الفعلية.

15: الكفايات المهنية	
15.1: اتباع تعليمات ومتطلبات العمل التنظيمية والتشريعية (صحة وسلامة ونظافة، ممارسات العمل الامنة والامتثال للتشريعات)	
الانشطة ذات العلاقة	
10.1.1 يحافظ على النظافة الشخصية والتاكد من ان فريق العمل يقومون بالحفاظ على نظافتهم الشخصية	10.1.2 يحافظ على مظهر نظيف وانيق ولائق
10.1.3 يستخدم الممارسات الصحية الامنة عند التداول بالشراب والغذاء (تحضير، تقديم والتنظيف)	10.1.4 يحدد اجراءات الصحة والسلامة وفقا للتعليمات والتشريعات ذات الصلة ببيئة العمل.
10.1.5 يحدد ويتولي اجراءات التعامل مع مخاطر الصحة والسلامة في حدود القدرة الذاتية ومسؤولية العمل.	10.1.6 يضمن الاستخدام الامن للأدوات والمعدات وصيانتها وتخزينها
10.1.7 يتعامل مع الاخطار والمخاطر والمواد الخطرة في مكان العمل	10.1.8 يتبع اجراءات الطوارئ في مكان العمل (اسعافات اولية، حرائق، حوادث، ..... الخ) بشكل مناسب
10.1.9 يتعرف على اجراءات الطوارئ وابلاغ الشخص المعني في الوقت المناسب	10.1.10 يتصل بالجهات المختصة في حالة الطوارئ
10.1.11 يتقيد بلافتات السلامة الموضوعة في اماكن العمل	10.1.12 يستخدم معدات الوقاية الشخصية المناسبة والتخلص منها وفقا للبروتوكولات الصحية المعتمدة
10.1.13 يتاكد من تنظيف مكان العمل بمحلول التنظيف المناسب والمطهرات على النحو الموصى به ووفقا للبروتوكلات المتبعه	10.1.14 يعمل تقييم يومي من خلال قائمة تفقد لمكان العمل لتفادي وقوع اية حوادث (ارضيات زلقة، كهرباء مكشوفة، ادوات غير مصانة ..... الخ)
10.1.15 غسل اليدين وتعقيمها على فترات منتظمة ووفقا للبروتوكولات الصحية المعتمدة	10.1.16 يقوم بتحديد وفصل النفايات القابلة لإعادة التدوير وغير القابلة لإعادة التدوير والخطرة في مكان العمل
10.1.17 فصل النفايات من الفائض في صناديق قمامة ملونة مختلفة للتعامل مع النفايات،	10.1.18 يتخلص من الفائض وفقا للمعايير المقررة
10.1.22 يجري الفحوصات الطبية التي تقرها ادارة المؤسسة	10.1.23 يبلغ الادارة في حالة اصابة اي زميل بالعمل
10.1.24 يقوم باتباع اجراءات التباعد الاجتماعي داخل منطقة تحضير الطعام والشراب ومكان العمل	10.1.25 يقوم باتباع اجراءات استخدام مواد التنظيف الامنة والقابلة للتحلل بيولوجيا لمنع العدوى والتلوث التبادلي

وكذلك اجراءات السلوك الشخصي للحد من انتقال اية عدوى	
10.1.26 يدون اجراءات التنظيف الصحيحة والادوات والمعدات حسب الحاجة للخدمة	10.1.27 يقوم بتعقيم جميع الادوات والمعدات ونقاط لمس الماكينات على فترات منتظمة

معايير الاداء
15.1.1 تطبيق الاجراءات والتعليمات الداخلية وفقا لسياسة ومكان العمل وتنفيذها حسب الحاجة
15.1.2: تطبيق معايير النظافة الشخصية في بيئة العمل ونظافة المكان وفقا لاجراءات المكان والمتطلبات التنظيمية
15.1.3: تطبيق معايير الصحة والسلامة الخاصة بالتداول الامن بالغذاء بما يتماشى مع التشريعات المحلية وتعليمات المنشأة
15.1.4: اتباع الاجراءات الصحيحة في حالة وقوع حادث او اصابة ووفقا لسياسة مكان العمل وحسب التشريعات المحلية
15.1.5: توضيح ما قد يترتب من عواقب عن عدم الالتزام بتعليمات ومتطلبات العمل والتشريعات
15.1.6: الامتثال وتنفيذ ممارسات العمل الامنة وفقا للتعليمات ولوائح مكان العمل لمنع الاخطار على سلامة الموظفين والضيوف
15.1.7: ضمان ممارسات العمل الامنة باستخدام المعدات والادوات والمواد المناسبة لمنع الاضرار التي قد تلحق باماكن العمل
15.1.8: اتباع سياسة مكان العمل للابلاغ عن اية مشكلات متعلقة بالسلامة والصحة في مكان العمل
15.1.9: استخدام الملابس الواقية ومعدات السلامة من قبل جميع الموظفين لانجاز المهام عند الضرورة لانجاز المهام عند الضرورة
15.1.10: ادارة النفايات وفقا لسياسة العمل
15.1.11: ادارة السجلات وفقا لاجراءات وتعليمات العمل

15.2: التحضير لعمليات تقديم الخدمة	
الانشطة ذات العلاقة	
10.2.1 يقوم بالتحقق من ان المنشأة جاهزة للعمل من خلال تفقد الصالة ومنطقة تسلم القهوة والمرافق الصحية وكافة المرافق الاخرى بالمنشأة	10.2.2 يتاكد من ان منطقة العمل نظيفة وفقا للمعايير المطلوبة وباستخدام مواد التنظيف المعتمدة
10.2.3 يتاكد من ان طريقة العرض مجهزة بطريقة تشجع ترويج المنتج وتكون جاذبة لمرأى الضيوف	10.2.4 يشغل ويتحقق من المعدات / الأجهزة مثل ماكينة الاسبريسو و الثلاجة والتكييف والموسيقى وما إلى ذلك من اجل ضمان سير العمل بسلاسة وابلاغ المشرف عن اية عيوب بالاجهزة لاجراء اللازم

10.2.5 تاكد من تنظيف وتعقيم وتجديد جميع ملحقات منطقة العمل ومعداته وكؤوسه وادوات المائدة وما الى ذلك قبل وصول الضيوف ووفقا لمعايير لصحة ومكان العمل	10.2.6 تنظيم ملحقات مكان العمل وأدواته مثل الهزازات والأباريق وفتاحات الزجاجات وأدوات المائدة وفقا لمعايير مكان العمل
10.2.7 تحضير التوابل و الزينة والثلج للمشروبات بانواعها	10.2.8 تحضير الساندويشات والوجبات الخفيفة والسلطات وفقا لقوائم الطعام المعتمدة بمكان العمل
10.2.9 يضع قوائم الطعام والشراب (ورقية / الكترونية) في مكان ظاهر على طاولة التقديم (كاونتر) و / او الطاولة	10.2.10 يتحقق من القوائم الخاصة و العروض الترويجية لليوم
10.2.11 إجراء فحص تفقدي لمخزون المنكهات / الزينة / الوجبات الخفيفة / آلات الثلج الخاصة بمتطلبات العمل اليومي	10.2.12 تسجيل تفاصيل المخزون المستلمة والمخزنة والصادرة ضمن سجلات (ورقية و/او الكترونية) ووفقا لمعايير العمل
10.2.13 يتحقق من تاريخ انتهاء صلاحية المواد الغذائية والمشروبات وغيرها من المنتجات وفقا للمعايير (مبدأ الذي صلاحيته تنتهي اولا يستخدم اولا (FEFO) First) First out - Expired)	10.2.14 استخدام المواد الغذائية والمشروبات وغيرها من المنتجات وفقًا للمعايير (مبدأ الوارد أولاً يخرج أولاً (FIFO- First In – First out))
10.2.15 اعداد طلب التجديد والتنسيق مع قسم المشتريات وإبلاغ المشرف المسؤول للتجديد	10.2.16 يؤمن مناطق التخزين ومنع الوصول اليها من غير المصرح لهم بالدخول
10.2.17 يقوم بعمل جرد للامور النقدية من كاش وغيرها وفقا لمعايير مكان العمل المعمول بها	10.2.18 يقوم بعمل ايجاز للموظفين حول اليات سير العمل خلال اليوم وتوزيع المهام عليهم
10.2.19 يتاكد من ان اعضاء فريق العمل يحافظون على اداب السلوك اثناء التفاعل مع بعضهم البعض ويقدمون اية ملاحظات لزملائهم عند تقديم الخدمة للزبائن	
معايير الاداء	
15.2.1: يخلق اجواء مناسبة لنوع الخدمة المقدمة	
15.2.2: منطقة العمليات وعناصر الخدمة من معدات وادوات ومواد وتوابل نظيفة وجاهزة للخدمة	
15.2.3: وصف إجراءات التشغيل والصيانة لمختلف أجهزة ومعدات البار جنباً إلى جنب مع وظائفها	
15.2.4: تخزين معدات ومكونات الخدمة بطريقة مناسبة وجاهزة للاستخدام	
15.2.5: وجود مخزون وامدادات كافية من المشروبات والمكونات اللازمة لتقديم الخدمة	
15.2.6: الحفاظ على منطقة التخزين وفقا لمعايير واجراءات العمل	
15.2.7 يتبع مبدأ الذي صلاحيته تنتهي اولا يستخدم اولا (First out - FEFO) First Expired))	
15.2.8 يتبع مبدأ الوارد اولا المستخدم اولا FIFO	

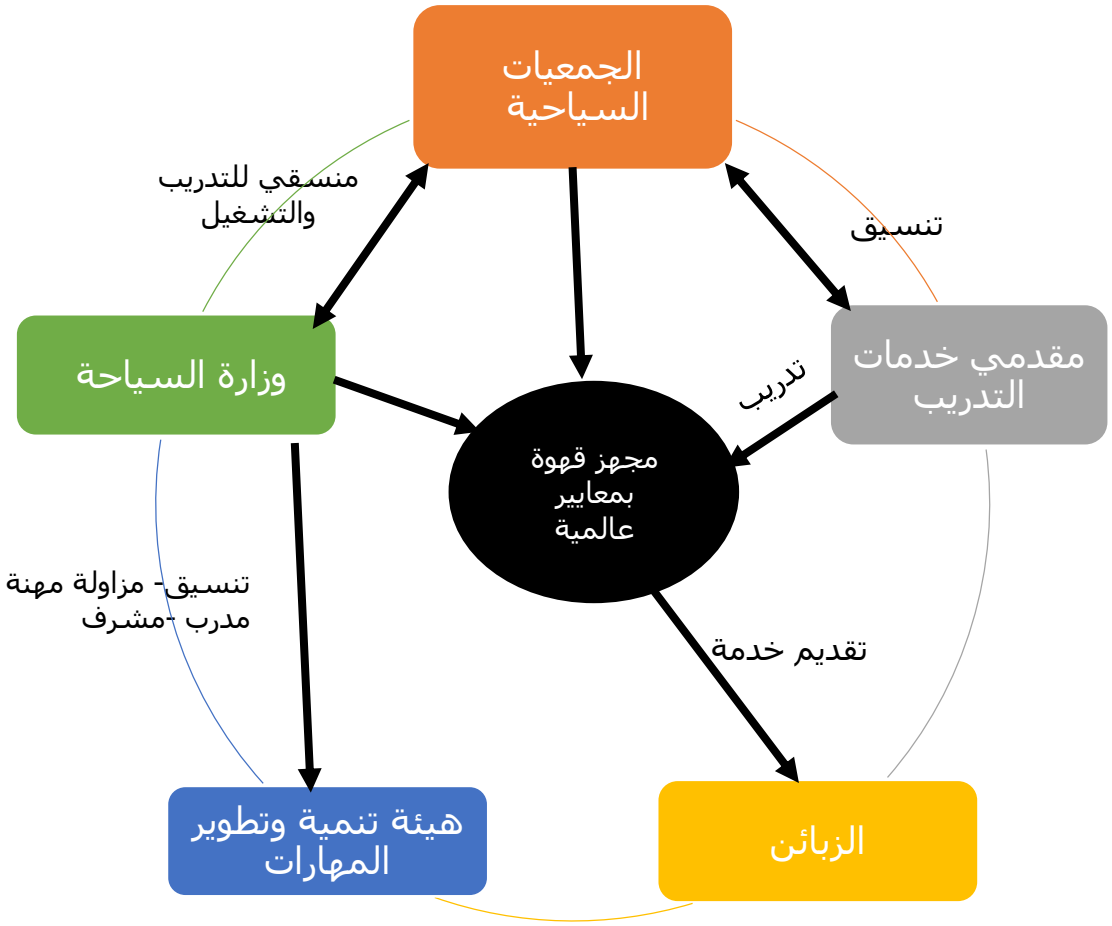
15.3: التفاعل مع الضيوف وتلقي الطلبات	
الانشطة ذات العلاقة	
10.3.1 الترحيب بالضيوف بالفور عند الوصول بطريقة مهذبة ولبقة ووفقا لبروتوكول مكان العمل	10.3.2 التحقق من الحجز ان وجد ويخصص الخدمة وفقا لذلك
10.3.3 يتاكد من ان الضيوف يجلسون بشكل مريح على مقاعدهم	10.3.4 اعد ترتيب الكراسي بما يتلائم ورغبات الضيوف
10.3.5 قدم قائمة المشروبات والطعام للزبون (ورقية / الكترونية) واشرح لهم المشروبات المتوفرة في المكان	10.3.6 قم بتحديد متطلبات مشروبات الضيف بسرعة ودقة
10.3.7 اسال الضيف فيما اذا كان يفضل مشروب معين	10.3.8 قم بالرد على استفسارات الضيف حول المشروبات وشرح عناصر مواد المشروب بدقة ووضوح وبيان تلك التي تحتوي على مسببات للحساسية
10.3.9 ابلغ الضيف باية مشروبات جديدة	10.3.10 قم بالتوصية للزبون بازواج مناسبة من الحلويات والمشروبات مثل القهوة المفلترة و المافن وغيرها
10.3.11 قم بعرض وبيع المشروبات الجديدة والمنتجات لضمان زيادة الدخل لمكان العمل Upselling وفقا لسياسة مكان العمل	10.3.12 قم بتسجيل طلب الضيف الكترونيا و / او ورقيا
10.3.13 كرر الطلب وقم بتأكيده مع الضيف لاعداد المشروبات	10.3.14 اعلم الضيف بالوقت الذي يحتاجه الطلب ليكون جاهزا
10.3.15 اعلام الضيف بمكان تسليم الطلب	10.3.16 التنسيق ما بين نقطة البيع ومنطقة التحضير وفقا لسياسة وتعليمات العمل
معايير الاداء	
15.3.1: اخذ الطلبات يدويا والكترونيا	
15.3.2: ادارة الوقت بكفاءة عند التعامل مع طلبات الضيوف	
15.3.3: معالجة طلبات الضيوف بشكل صحيح وفعال	
15.3.4: اظهار مهارات البيع لزيادة انفاق الضيوفupselling	

15.4: تحضير المشروبات الباردة والساخنة وتقديمها وتسوية الفاتورة	
الانشطة ذات العلاقة	
10.4.1 قراءة الطلب بطريقة صحيحة والتعامل معه بدقة	10.4.2 استخدام الادوات والمعدات المناسبة لتحضير المشروب
10.4.3 حضر المشروبات حسب الوصفة القياسية لنوع المشروب	10.4.4 استخدم الأواني الزجاجية (الكاسات) المناسبة و/ او الورقية للمشروبات الساخنة والبلاستيكية للمشروبات الباردة وبما يتناسب مع المشروبات المطلوبة من قبل الضيف
10.4.5 تأكد من أن الأواني الزجاجية (الكاسات) نظيفة ولامعة غير متكسرة أو متشققة	10.4.6 اتبع الإجراءات القياسية الخاصة بعملية الخلط ، صب وتزيين المشروبات المحضرة
10.4.7 قم بقياس كمية المشروبات المختلفة عند اعداد اي مشروب (المكونات)	10.4.8 طبق التقنيات الخاصة باعداد المشروبات مثل التحريك والرج والمزج ، أو الطبقات ، أو الرسم ، إلخ لصنع المشروب حسب تفضيل الضيف
10.4.9 اتبع التعليمات المحددة لتحضير الشراب المطلوب (درجة الحرارة وشكل المشروب النهائي للمشروبات الساخنة والشكل النهائي والتزيين للمشروبات الباردة ..الخ)	10.4.10 اتبع ارشادات طريقة تقديم الخدمة
10.5.1 إعداد الفاتورة وفقًا لـنظام نقاط البيع POS	10.5.2 تحقق من تفاصيل الفاتورة قبل تقديمها للزبون
10.6.3 جمع النقد والباقي من الرصيد مع الفاتورة	10.5.4 معالجة الدفع عن طريق البطاقة ، واعطاء نسخة عن وصل الدفع ، وإرجاع البطاقة للزبون بعد عملية السحب
10.5.5 ارسال الفاتورة للغرفة بناء على طلب الضيف في حالة إقامة الضيوف في الفندق	
معايير الاداء	
15.4.1: التفريق ما بين انواع القهوة والمشروبات والنكهات وانماط الخدمة وطرق تقديمها	
15.4.2: الاضطلاع باحدث الاتجاهات وبانواع مشروبات القهوة والمشروبات الاخرى وصناعتها وطرق تقديمها	
15.4.3: تطبيق تقنيات خلط المشروبات بانواعها وتزيينها	
15.4.4: استخدام الاواني الزجاجية / الورقية / البلاستيكية وفقا لنوع المشروب المعد	
15.4.5: تقديم المشروبات للزبائن بشكل صحيح ووفقا للتوقعات مع العناصر والتوابل والمرافقات المناسبة	
15.4.6: تقديم خدمة متكاملة للزبون عند الطلب	
15.4.6: اجراء عملية اعداد الفواتير بشكل صحيح وفعال	
15.4.7: استخدام طرق الدفع اليدوية والالكترونية بثقة ودقة	
15.4.8: الحفاظ على سرية معلومات الضيف المالية والشخصية	

15.5: انهاء نشاط النوبة / اليوم	
الانشطة ذات العلاقة	
10.6.1 قم بتنظيف منصة ومنطقة تقديم الخدمة (order pickup) وفقا لسياسة المطعم قبل الإغلاق	10.6.2 تنظيف وتنظيم الثلاجة و أرفف المشروبات / الخزانات وفقا لاجراءات وبروتوكول العمل
10.6.3 عمل جرد للمعدات والآلات والاواني المستخدمة	10.6.4 اجراء التنظيف الصحيح لانواع مختلفة من الادوات والمعدات كتنظيف أنبوب التبخير و عيون الاسبريسو و مقبض الفلتر وما الى ذلك
10.6.5 تاكد من المواد والمنتجات الباقية وقم بتخزينها بشكل صحيح للاستخدام في اليوم التالي / النوبة التالية	10.6.6 ضع المنتجات والمواد بعيدا مع مراعاة نظام (الداخل اولا يخرج اولا) (FIFO)
10.6.7 قم بغسل وتخزين الأواني الزجاجية والادوات بطريقة امنة وصحيحة ووفقا لبروتوكولات واجراءات العمل	10.6.8 قم بعمل جرد للمواد والادوات المستهلكة من المخزون اثناء الخدمة والتاكد من تجديدها لليوم التالي / النوبة التالية
10.6.9 يقوم بالتاكد من (مكان التحضير) Mise En Place واعادة ملئها حسب الضرورة	10.6.10 تخلص من النفايات بطريقة امنة ووفقا لبروتوكول العمل
10.6.11 اغلاق ماكنة المدفوعات النقدية وانهاء اجراءات البيع في نهاية اليوم بشكل صحيح	10.6.12 تسليم الكاش الى الشخص المسؤول
10.6.13 عمل جرد بالمخزون الختامي	10.6.14 اطفاء الاجهزة الكهربائية والأضواء وأجهزة التكييف وما إلى ذلك.
10.6.15 اتبع مواعيد إغلاق المنشأة حسب انظمة العمل	
معايير الاداء	
15.5.1:تنظيف مناطق واماكن الخدمة بشكل كاف بعد الانتهاء من الخدمة	
15.5.2: اعادة تنظيم منطقة الخدمة ومنطقة الضيف بشكل صحيح باتباع احراءات مكان العمل	
15.5.3:ادارة المخزون وفقا لاجراءات العمل	
15.5.4:ادارة الفائض والنفايات المتولدة وفقا لاجراءات وتعليمات مكان العمل	
15.5.5: التعامل مع التدفق النقدي بنهاية اليوم بشكل صحيح	

15.6: ضمان معايير الاتصال والخدمة الفعالة في مكان العمل	
الانشطة ذات العلاقة	
10.1.19 يحترم خصوصية الاخرين في مكان العمل	10.1.20 يضمن الامتثال للسياسات التنظيمية المتعلقة بالتحرش بانواعه
10.1.21 يدعم العاملين من الاشخاص ذوي الاعاقة في التغلب على اية تحديات تواجهم	10.2.19 تاكد من ان اعضاء فريق العمل يحافظون على اداب السلوك اثناء التفاعل مع بعضهم البعض ويقدمون اية ملاحظات لزملائهم عند تقديم الخدمة للزبائن
10.4.11 قم بالرد على جميع استفسارات الضيف	10.4.12 قم بالتماس التعليقات من الضيوف ودمجها لتحسين تجربة الضيوف لضمان تمرير المعلومات الاساسية في الوقت المناسب
10.4.13 قم بتحديد اسباب عدم رضا الضيوف ومعالجة الشكاوى بشكل فعال ومباشر ان وجدت	10.5.6 توديع الضيف بطريقة لبقة
10.7.1 تقدير الزملاء والضيوف من خلال تبني تصرفات مهنية مهذبة	10.7.2 مخاطبة الضيوف والزملاء بطريقة مهنية في جميع الاوقات مع ادراك التنوع الثقافي
10.7.3 ضمان رضا الضيوف اثناء الاشراف واداء مهام الخدمة	10.7.4 قم ببناء علاقة فعالة ولكن غير شخصية مع الضيف
10.7.5 قم باستخدام اسماء الضيوف عدة مرات قدر الامكان اثناء المحادثة مع التحية المناسبة	10.7.6 تعامل بكفاءة ومهنية مع شكاوى الضيوف للحفاظ على مستويات عالية من الرضا بين الضيوف
10.7.7 الحفاظ على عقلية ايجابية بين الموظفين خلال اداء مهام الخدمة	10.7.8 ضمان تنفيذ المهام بفعالية وكفاءة وفقا لمعايير واجراءات العمل
10.7.9 حضور العمل بالوقت المحدد وارتداء ملابس نظيفة (زي رسمي) وفقا لمتطلبات مكان العمل	10.7.10 احترام واتباع تعليمات المشرفين ورؤساء العمل
10.7.11 ارشاد وتوجيه الزملاء بطريقة مهذبة وايجابية ومهنية	
معايير الاداء	
15.6.1: الحفاظ على موقف مهني ومهذب مع الضيوف وزملاء العمل	
15.6.2: الموظفين يعملون بتناغم وبمهنية في بيئة عمل جماعية تعمل على خلق تجربة ايجابية لدى الضيف	
15.6.3: احترام التزامات العمل	
15.6.4: التعامل مع المواقف الصعبة او غير المتوقعة بطريقة مهنية	
15.6.5: ضمان آداب السلوك تجاه جميع الأعمار والأجناس والاشخاص ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة	

16: معيار مدة التنفيذ ونقل المهارة				
الكفايات والعناصر الرئيسية	المدة التقديرية للتدريب بالساعه			
	فني	مهني	ماهر	محدد المهارات
16.1. تطبيق تعليمات ومتطلبات العمل التنظيمية والتشريعية (صحة وسلامة ونظافة، ممارسات العمل الامنة، الامتثال للتشريعات)	60	50	40	20
16.2. التحضير لعمليات تقديم الخدمة	80	60	40	25
16.3. التفاعل مع الضيوف وطلب الخدمة	80	60	40	25
16.4. تحضير المشروبات وتقديمها وتسوية الفاتورة	250	200	120	60
16.5. انهاء نشاط النوبة / اليوم	40	30	15	15
16.6. ضمان معايير الاتصال والخدمة الفعالة في مكان العمل	60	50	40	25
16.7. مهارات وكفايات استخدامية وحياتية	60	50	40	25
16.8. علوم معرفية(المعارف)	100	80	30	25
المجموع	**730**	**580**	**365**	**220**

17: مواصفات وشروط المدرب
17.1: ان لا يقل العمر عن 25 عاما
17.2: ان يكون لائق صحيا وبدنيا وذهنيا
17.3: خبرة لا تقل عن 5 سنوات في نفس المجال للتدريب العملي وسنتين للتدريب النظري
17.5: حسن السيرة والسلوك
17.6: اجادة الاساسيات بلغة اخرى بجانب العربية (الانجليزية)
18: مواصفات وشروط المتدرب
18.1 ان لا يقل عن 18 عاما
18.3: ان يكون لائقا صحيا وبدنيا وذهنيا
18.4: ان ينجح في اختبار المقابلة
18.5: حسن السيرة والسلوك
18.6: اجادة الاساسيات بلغة اخرى بجانب العربية (الانجليزية)

19: العلاقات مع الشركاء
19.1: وزارة السياحة والاثار
19.2: الجمعيات السياحية
19.3: الضيوف
19.4: مزودي ومقدمي خدمات التدريب
19.5: هيئة تنمية وتطوير المهارات