



المعيار المهني الوطني

موظف مكتب الاستقبال

مستوى 4

رمز المرجع/4-10UMS0067

عدد - تاريخ الجريدة الرسمية/05.07.2010 - 27632 (مكرر)

المهنة:	موظف مكتب الاستقبال
مستوى:	4 ^I
رمز المرجع:	10UMS0067-4
المؤسسة (المؤسسات) التي أعدت 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 29/2010 و تاريخ 25.05.2010
تاريخ/عدد الجريدة الرسمية	27632-05.07.2010 (مكرر)
رقم المراجعة:	00

^I تم تحديد مستوى الكفاءة المهنية كمستوى رابع (4) ضمن مصفوفة المستوى المتشكلة من ثمانية (8) مستويات.

المصطلحات والرموز والاختصارات

وكالة: مؤسسات السفر التي تعد باقة الخدمات مثل الجولات البيئية والإرشاد والمواصلات والفندقة، على صورة مجموعة A ومجموعة B ومجموعة C، وتقدمها للمستهلك بأسعار مناسبة.

الإضافة: بوصلة الصرف.

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

موظف الحقائب (مستوى 2) بيلل بوي،

نموذج الأشياء المؤتمنة نموذج الأشياء التي تم العثور عليها: النموذج الذي يحرر فيه المعلومات المتعلقة بالحالة العامة للأشياء الشخصية للضيف التي تم العثور عليها، وتم تسجيلها أو تركها للضيف سهواً.

COMPLEMENTARY (COMP): ضيف المضيف بلا بدل،

إجراءات الوصول (CHECK-IN): إجراءات استقبال وتقييد الضيف ومنحه الغرفة.
تسجيل الخروج (C/OUT): خروج الضيف من الفندق،

ديمو: العروض المقدمة بغرض التعريف.

تأمينات (مبلغ مدفوع مقدماً) المقدم: النموذج المستخدم عند تسجيل دخول الضيف إلى الفندق أو عند تحصيل المدفوعات في الأوقات الأخرى.

حدود الصرف الأجنبي: النموذج المستخدم عند غلق حساب الضيف أو المستخدم من للمصرفات الخاصة، للتحويل من العملات الأجنبية إلى الليرة التركية.

إكسترا: اسم عام للمصرفات التي يقوم بها الضيف داخل الفندق.

فوليو: جدول الحساب الذي تسجل فيه مصرفات الضيف.

ملف الفوليو: الخزانة المفتوحة باسم الضيف، والتي تستخدم من أجل الاحتفاظ بالإضافات.

المواد و الآلات: المواد والمستلزمات اللازم استخدامها من أجل إجراء عمل معين.

إجراءات نهاية اليوم: التقارير التي يتم الحصول عليها بعد غلق نهاية اليوم في مكتب الاستقبال.

مذكرة المجموعة: النموذج المستخدم من أجل إيصال معلومات الضيافة الخاصة بالأشخاص القادمين قبل تاريخ قوم المجموعات، إلى الأقسام المختصة.

HOUSEKEEPING: قسم خدمات الطوابق.

ISCO: التصنيف المهني للمعايير الدولية،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

معلومات: معلومات،

موظف البوابة (مستوى 2) مسؤول الباب،

القائمة السوداء: القائمة التي تحتوي على أسماء الأشخاص الذين يجب ان لا يتم استقبالهم في الفندق.

KBS: نظام تمييز الأشخاص.

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.

وثيقة الإقامة: وثيقة الفندق (بطاقة التسجيل): نوع من عقود الاستئجار التي تتم بين المؤسسة والضيف.

التطابق الاتفاق والتصالح.

غلق الغرفة: اغلاق الغرف للحجز.

بطاقة مفتاح الغرفة: البطاقة المستخدمة بدلاً من المفتاح، من أجل فتح غرفة الضيف.

استلام الخزنة الأمامية: النموذج المستخدم بغرض توثيق المدفوعات المقدمة من العميل بشكل عام.

تقرير/محضر استلام خزنة الاستقبال: النموذج المحرر خلال إجراء المراقبة والحصر الخاص بالأعمال المنفذة خلال العمل في الخزنة الأمامية أو نهاية كل وردية.

جواز السفر: وثيقة دولية للهوية والتي تتضمن البيانات الشخصية لصاحبها، وتصدر باللغة الإنجليزية و/أو بلغة أجنبية أخرى، وتضمن توضيح هوية أولئك الذين سيذهبون إلى بلد أجنبي.

نموذج الدفع: النموذج المحرر باسم الضيف مقابل المصروفات المنفذة بشرط الحصول على تديق وموافقة الخزنة الأمامية.

تقرير الشرطة: عملية إرسال قائمة الضيوف المقيمين في الفندق إلى مديرية الأمن في الوردية المسائية.

جهاز POS جهاز مستخدم من أجل إجراء عمل البطاقات البنكية والبطاقات الائتمانية المستخدمة بشكل منتشر من قبل أماكن العمل الأعضاء، بغرض تسهيل الإجراءات على العميل. هذا الجهاز يطلق عليه باختصار "POS" أو جهاز أو ماكينة POS.

فاتورة أولية وثيقة تحرر من أجل إظهار سعر الخدمة/السلعة قبل البيع وخصائصها، وتحمل المحتوى نفسه للفاتورة التجارية.

الحجز: عملية تخصيص مكان أو غرفة للضيف قبل وصوله للمؤسسة.

قائمة الغرف: قائمة الغرف: القائمة التي تضم المعلومات الخاصة بالأشخاص الموجودين في المجموعة القادمة.

R/C (ROOM CHANGE): عملية تغيير الغرفة:

شيك الرحلات (TRAVEL CHECK): أداة سداد دولية بدلاً من النقود، مدون عليها قيمتها، والتي يتم إعدادها من قبل البنوك ووكالات السفر الدولية ومشغلي الرحلات السياحية، وفقاً لقواعد معينة.

نموذج إبلاغ عطل فني: نموذج يستخدم من أجل إبلاغ الخدمات الفنية بحالة عطل المعدات الفنية للفندق.

النقل: عملية نقل الركاب والأشياء من صالة السفر إلى وحدات الاستضافة والإقامة أو من وحدة الإقامة إلى صالة السفر، عن طريق وسيلة مواصلات.

قائمة الايقاظ: نموذج الإيقاظ (WAKE UP FORM): نموذج يسجل فيه رقم الغرفة والساعة المراد الاستيقاظ فيها.

الوردية (المنوبة): فترة العمل،

دفتر الاعمال بين الورديات: دفتر نقل المعلومات و الرسائل بين الورديات في الاستقبال،

VIP (شخص مهم جدا) شخص مهم جدا،

قسمة شراء: وثيقة السداد الموجودة بين الفندق ووكالة السفر أو مشغل الرحلات السياحية.

المحتويات

7	1. دخول.....
8	2. التعريف بالمهنة.....
8	2.1 التعريف بالمهنة.....
8	2.2 مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي.....
8	2.3 اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة.....
8	2.4 الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة.....
8	2.5 بيئة وشروط العمل.....
9	2.6 متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة.....
10	3. نبذة عن المهنة.....
10	3.1 المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح.....
30	3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة.....
30	3.3 المعلومات والمهارات.....
30	3.4 المواقف والسلوكيات.....
32	4. القياس، والتقييم، والتوثيق.....

1. المقدمة

تم إعداد المعيار المهني الوطني لموظف مكتب الاستقبال (مستوى 4) من قبل غرفة التجارة والصناعة بأقصر، والمكلفة من قبل هيئة الكفاءة المهنية وفقاً لأحكام "اللائحة التنفيذية الخاصة بإعداد مواصفات المهنة الوطنية" الصادرة وفقاً للقانون الوارد بقانون هيئة الكفاءة المهنية رقم 5544، "واللائحة الخاصة بمؤسسة لجان قطاع هيئة الكفاءة المهنية والتوظيف وأساليب العمل وأأسسه". لقم 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.

وقد تم التصديق على موظف مكتب الاستقبال (مستوى 4) للمعايير المهنية الوطنية، من قبل مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية بعد التدقيق من جانب هيئة قطاع الأنسجة، الملابس الجاهزة والجلد لمؤسسة الكفاءة المهنية والتي تم تقييمها من خلال أخذ آراء المؤسسات والهيئات المعنية بذلك في القطاع.

2. التعريف بالمهنة

2.1. التعريف بالمهنة

موظف مكتب الاستقبال (مستوى 4) هو شخص لديه المعلومات والمهارات للقيام بأعمال دخول وخروج الغرف اليومية في المؤسسات سواء الخاصة أو الحكومية، وتنفيذ خدمات الحجز، وتنفيذ أعمال التقارير القصيرة والليلية، وتقديم المعلومات للضيوف حول الأنشطة الداخلية والخارجية، والاهتمام بشكاوى وطلبات الضيوف.

2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: ISCO 08: 4224 (موظفو استقبال الفنادق)

2.3. اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة

قانون نقابات العمال رقم 2821

عقد العمل الجماعي، وقانون الإضراب والانسحاب رقم 2822

قانون البيئة رقم 2872

قانون العمل رقم 4857

قانون التأمينات الاجتماعية والتأمينات الصحية العامة رقم 5510.

اللائحة المتعلقة بالضوضاء

اللائحة الخاصة بقواعد الأمن والسلامة المهنية

بيان قائمة فئات المخاطر المتعلقة بالأمن والسلامة المهنية

اللائحة التنفيذية بشأن معدات الوقاية الشخصية

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

2.4. الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة

قانون التدريب المهني رقم 3308

لائحة العمل الإضافي والفترات الإضافية الخاصة بقانون العمل

لائحة التدريب المهني والتقني

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

2.5. بيئة وشروط العمل

موظف مكتب الاستقبال (مستوى 4) يعمل في الوحدات التي تقدم خدمة مكتب الاستقبال لمؤسسات الضيافة والفندقة سواء الخاصة أو العامة. موظف مكتب الاستقبال يجب أن يعمل بتعاون وتواصل مع الوحدات المختلفة، مثل المغسلة وخدمات المأكولات والمشروبات، والحسابات، والموارد البشرية، والأمن، والمطبخ، والمشتريات. بيئة الأعمال مكثفة ومرهقة. من الممكن العمل في أيام العطلات، وكذلك العمل بنظام الورديات أو العمل لفترات إضافية.

2.6. متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة

لا توجد متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة.

3. نبذة عن المهنة

3.1. المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يشترك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية.	أ.1.1	المشاركة في التدريبات والتأهيلات	أ.1	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بالأمن والسلامة المهنية	أ
يحدث المعلومات والمهارات التي حصل عليها في التدريب، ويطبقها في العمل.	أ.1.2				
يقوم بالأعمال الخاصة بتحديد عوامل الخطر وتقليلها.	أ.1.3				
يتحقق من توافر معدات التدخل والوقاية الخاصة بالأمن والسلامة المهنية بشكل مناسب وقابل للعمل والاستخدام.	أ.2.1	اتباع القواعد المتعلقة بالقوانين ومكان العمل	أ.2		
يضمن ارتداء المرؤوسين للملابس المناسبة للعمل، ومعدات الوقاية الشخصية.	أ.2.2				
يوفر استخدام الرؤساء للوحات وإشارات التحذير وفقاً للتعليمات.	أ.2.3				
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.	أ.2.4				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ب.1.1	يشترك 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	يتحقق مما إذا كان يتم استخدام المرؤوسين للموارد الطبيعية بشكل أكثر فعالية وكفاءة.				
ب.2.3	يراقب الآثار البيئية لممارسات العمل خلال عمل المرؤوسين، ويشترك في منع الآثار الضارة.				
ب.2.4	يساهم في نقل المواد القابلة للتدوير الموجودة في الأماكن الخاضعة لمسؤوليته، إلى المكان الصحيح.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يساعد مشرفة في تكوين التعليمات المتعلقة بمكتب الاستقبال بالشكل المناسب لمعايير جودة خدمة المؤسسة.	ت.1.1	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة	ت.1	تطبيق نظام إدارة الجودة	ت
يشارك في الأنشطة التعليمية المتعلقة بمتطلبات الخدمات وإدارة جودة المؤسسة.	ت.1.2				
يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريب، ويطبّقها.	ت.1.3				
يشارك في اجتماعات الاتصال.	ت.1.4				
يتعرف على أمثلة المواد والأدوات والوسائل للمعايير.	ت.2.1	مراقبة جودة العمل المنجز	ت.2		
تطبيق متطلبات الجودة المناسبة للتعليمات والخطط الواردة في نماذج العمليات.	ت.2.2				
يحرر التقارير المتعلقة بتنفيذ الأعمال وفقاً لمعايير الجودة أو لا.	ت.2.3				
يبلغ الأشخاص المسؤولين بالأعطال والأخطاء التي لاحظها في المكان الخاضع لمسؤوليته، بشكل متوافق مع معايير المؤسسة، ويضمن معالجتها من خلال التعاون مع الوحدات المختصة.	ت.2.4				
يسمّع إلى شكاوى المرؤوسين واقتراحاتهم، ويبلغ مشرفه بالموضوع.	ت.3.1	تشغيل نظام الإبلاغ والتنبيه	ت.3		
يفحص نماذج استطلاع رأس الضيوف، ويبلغ الرؤساء بالشكاوى والاقتراحات الواردة من الضيوف، ويبحث أسباب الشكاوى، وعالجها بمبادرة منه.	ت.3.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.1.1	يطبق قواعد النظافة الشخصية والرعاية الشخصية.	إجراء الإستعدادات الشخصية	ث.1	تنظيم العمل	ث
ث.1.2	يطبق معايير الملابس الخاصة بالمؤسسة.				
ث.2.1	يتحقق من المواد والأدوات والمعدات التي سيستخدمها في وظيفته، ويكمل الناقص منها.	تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة للعمل	ث.2		
ث.2.2	يفحص ملائمة الأدوات والمعدات للاستخدام.				
ث.3.1	يعرف برنامج العمل اليومي، ويحصل على قائمة الضيوف الذي سيقومون بالدخول أو الخروج من الغرف، وتقارير الحالات الطارئة التي سيحتاجها.	الحصول على تعليمات المهام قبل العمل	ث.3		
ث.3.2	يحصل على معلومات حول إشغالات الفندق، والغرف العاطلة أو التي تجرى الصيانة لها أو الغرف المتسخة.				
ث.3.3	يخصص الغرفة من النظام، وفقاً لطلبات غرف الضيوف في ضوء معايير المؤسسة.				
ث.3.4	يقوم بمتابعة الضيوف الذين يحتاجون إلى نقل.				
ث.3.5	يعرف الأنشطة اليومية التي سيتم تنفيذها في الفندق، ويبلغ المرؤوسين.				
ث.3.6	يقرا دفتر الاتصال بين الورديات، ويضع الأحرف الأولى.				
ث.4.1	يحصل على مستندات "تقرير خزانة الاستقبال" من النظام.	القيام بأعمال خزانة الاستقبال	ث.4		
ث.4.2	يحصر عمليات الخزان (نقداً، البطاقات الائتمانية، العملات الأجنبية، إيصالات الخزانة).				
ث.4.3	يوضع على التقرير الخاص باستلام الخزانة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.1.1	يقارن تقارير حالة الغرف الموجودة في مكتب الاستقبال مع التقرير الوارد من قسم خدمات الطوابق.	التحقق من تقرير خدمات الطوابق	ج.1	تنفيذ أعمال الغرف اليومية (يتبع)	ج
ج.1.2	يحدد عدم التوافق، إن وجد، ويقدم معلومات لمشرف القسم.				
ج.1.3	يحصل على نتائج حالة عدم التوافق، وفقاً لمعايير المؤسسة.				
ج.2.1	يحصل على الحجوزات التي ستقوم بالدخول اليومي، من ملف الحجز أو من الحاسب الآلي.	فحص الحجوزات اليومية	ج.2		
ج.2.2	يفحص معلومات الحجز وأسعار الغرف ومواعيد دخول وخروج الضيوف المنتظر وصولهم، من النظام.				
ج.2.3	في حالة وجود ضيف لم يأتي من يوم سابق، يهتم موظف مكتب الاستقبال بأعمال الحجز.				
ج.3.1	يحدد الغرف الأنسب وفقاً لحالة إشغال الفنادق واختيارات الغرف والطلبات الخاصة بالضيوف، ويخصص الغرف بأسماء الضيوف.	تخصيص الغرفة للحجز	ج.3		
ج.3.2	خلال تحديد الغرف المخصصة في شكل مجموعات، يراعي أن تكون الطابق نفسه وأن تكون جنباً إلى جنب وأن تكون بالمعايير نفسها.				
ج.3.3	يحدد الغرف التي ستنقل إلى تصنيف أعلى وفقاً لحالة ملائمة الفندق، ويكتب الأسباب في الجزء الخاص بالتوضيحات، ويبلغ مشرفه.				
ج.4.1	يتحقق من الغرف المخصصة من أجل الضيوف المهمين من النظام، ويبلغ قسم خدمات الغرف.	التحقق من تجهيزات غرف الضيوف المهمين	ج.4		
ج.4.2	يقوم بمتابعة الطلبات الخاصة التي سيتم تجهيزها من أجل الضيوف المهمين.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحدد معلومات محدودية الحساب وغرفة الضيف من نظام المؤسسة أو من مشرفه، ويتحقق من النظام.	ج.1.5	الحصول على المدفوعات من الضيوف الذين تجاوزوا حد الحساب خلال فترة البقاء.	ج.5	تنفيذ أعمال الغرف اليومية (يتبع)	ج
يتأكد من ميعاد مغادرة الضيف	ج.2.5				
يطلب مدفوعات من الضيوف في ضوء معايير المؤسسة.	ج.3.5				
يحرر الإيصالات والحاسب الآلي من أجل الضيوف الذي يقومون بالسداد.	ج.4.5				
يبلغ مشرفه بحالات الضيوف الذين لا يقومون بالسداد.	ج.5.5				
يتحقق من عدد الأشخاص الذين دخلوا الغرفة، سعرها، ومدة البقاء من وثيقة الإقامة أو فاكس الحجز ومن النظام.	ج.1.6	تنفيذ الأعمال الليلية (يتبع)	ج.6		
يقوم بالدخول إلى نظام تحويل العملات الأجنبية في ضوء التعليمات التي يحصل عليها من الحسابات، ويتحقق من ذلك.	ج.2.6				
يتحقق من تقارير الإيرادات الواردة من الأقسام، والفواتير.	ج.3.6				
يقارن عمليات حساب الغرفة بالمعلومات الواردة من الأقسام.	ج.4.6				
يقوم بالتعديل في الأعمال التي تمت بشكل خاطئ، في ضوء صلاحياته. يبلغ مشرفه بخصوص التعديلات التي تتجاوز صلاحياته.	ج.5.6				
يتحقق من حالة المفاتيح/بطاقات المفاتيح، في ضوء معايير المؤسسة.	ج.6.6				
يضمن إرسال التقرير الشرطي عن نظام معلومات الهوية كاملاً وبدون نقص.	ج.7.6				
يقوم بأعمال نهاية اليوم من أجل برنامج الأتمتة والحسابات الخاصة بالمؤسسة، ويحصل على التقارير.	ج.8.6				
يجهز التقارير التي سيتم توزيعها على قسم الحسابات والأقسام المختصة.	ج.9.6				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يتابع إجراءات الإيقاظ من قائمة ونظام الإيقاظ.	ج.10.6	تنفيذ الأعمال الليلية	ج.6	تنفيذ أعمال الغرف اليومية	ج
يفحص المعلومات الموجودة في نماذج الحجز من أجل إجراء التجهيزات اللازمة للغرف التي سيتم الدخول إليها مبكرًا، ويشارك التفاصيل مع الأقسام المختصة.	ج.11.6				
يضمن تلبية طلبات الضيوف الذي سيحصلون على الإفطار مبكرًا.	ج.12.6				
يقوم بإجراءات دخول وخروج الوجود في وديته.	ج.13.6				
يحصل على تقارير نهاية اليوم من جهاز الpos.	ج.14.6				
يتلقى طلبات تغيير الغرف وأسبابها.	ج.1.7	تطبيق المعايير المتعلقة بتغيير الغرفة	ج.7		
يحدد ما إذا كانت الغرفة مناسبة للطلب أو لا من خلال النظام.	ج.2.7				
يقدم معلومات للقسم المختص من أجل تنفيذ التغيير، في حالة وجود غرفة فارغة.	ج.3.7				
يحرر نموذج استبدال الغرفة، يقدم معلومات للقسم المختص، في حالة وجود عطل سبب التغيير.	ج.4.7				
يقوم بإجراءات استبدال الغرفة من الحاب الآلي.	ج.5.7				
ينقل وثيقة الإقامة الخاصة بالضيف من الملف القديم إلى الملف الجديد.	ج.6.7				
يقدم معلومات للضيف حول المواعيد الذي سيمكنه استبدال الغرفة فيها، في حالة عدم وجود أخرى مناسبة.	ج.7.7				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يلقي التحية على الضيف ويستقبله وفقاً لمعايير وإجراءات المؤسسة.	ح.1.1	استقبال الضيوف	ح.1	القيام بأعمال مبيعات الغرف والاستقبال (يتبع)	ح
يعلم اسمه، ويخاطبه باسمه، ويسأل عما إذا كان هناك حجز أو لا.	ح.1.2				
في حالة وجود حجز، يحصل على إيصال الحجز أو وثيقة الشراء، ويقارنها مع النظام، ويساعده وفقاً لطلب الحجز.	ح.1.3				
في حالة عدم وجود حجز وكان اسم الضيف غير موجود في قائمة غير المرغوبين، ينتقل إلى إجراءات بيع الغرفة.	ح.2.1	تلبية طلب غرفة الضيف الواردة بدون حجز	ح.2		
يحصل من الضيف على طلب التاريخ المراد قدوم فيه ويتحقق من ملائمة النظام.	ح.2.2				
يقترح المواعيد البديلة في حالة عدم وجود مكان في المواعيد المطلوبة.	ح.2.3				
إذا كانت المواعيد مناسبة يحصل على طلب نوع الغرفة المطلوبة.	ح.2.4				
يحدد ملائمة الغرفة للطلب من النظام.	ح.2.5				
يقترح الغرف البديلة، إذا لم يكن هناك غرفة مناسبة.	ح.2.6				
يقدم للضيف معلومات حول سعر الغرفة والأنشطة المجانية والمدفوعة والفندق والغرفة.	ح.2.7				
يقدم اقتراحات عرض غرفة نموذجاً للضيف الذي يكون في حيرة.	ح.2.8				
يصاحب الضيف الذي يريد رؤية الغرفة، ويوفر له إمكانية رؤية الغرفة بصحبة موظف الحقائب.	ح.2.9				
يقوم بعمل تخفيض للضيوف الذين يطلبون تخفيضات على سعر الغرفة، في ضوء صلاحياته أو يبلغ مشرفه.	ح.2.10				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
إذا كان الضيف يقوم بعمل مواعيد الدخول والمغادرة والسداد، يسأله عن طريقة الدفع، ويكتب سعر الغرفة على وثيقة الإقامة بشكل مرئي.	ح.3.1	ملا وثيقة الإقامة	ح.3	القيام بأعمال مبيعات الغرف والاستقبال (يتبع)	ح
يطلب أحد وثائق تحقيق الشخصية من أجل إجراءات التسجيل.	ح.3.2				
يحصل على نسخة ضوئية، وفقاً لمعايير المؤسسة، ويدبسها خلف وثيقة الإقامة، أو يملأ بيانات هوية الضيف باليد ويعيدها للخلف.	ح.3.3				
يطلب من الضيف ملء وتوقيع الجزء الخاص بالعنوان.	ح.3.4				
يقدم معلومات للضيف حول الخزائنة/الخزانات المستأجرة، وفقاً لمعايير المؤسسة.	ح.3.5				
يملأ أو يجعل آخرين يملأون نماذج الخزائنة المستأجرة وفقاً لطلب الضيف، ويقوم بالتخصيص.	ح.3.6				
يطلب من الضيف الدفع الأولي في ضوء معايير المؤسسة، ووفقاً لعدد الأيام التي سيقومها.	ح.4.1	طلب السداد الأولي	ح.4		
يقطع إيصال "المقدم" أو "إيصال استلام الخزائنة الأولية"، ويقوم بعمل دخول للنظام.	ح.4.2				
يعطي الضيف نسخة، ويسجل النسخة الأخرى على الحاسب الآلي، ويضعها في الخزائنة.	ح.4.3				
يكمل إجراءات التسجيل، ويقول للضيف بشكل يسمعه هو وحده رقم الغرفة، ويعطي مفتاح الغرفة أو البطاقة الإلكترونية لموظف الحقائق.	ح.5.1	توصيل الضيف إلى غرفته	ح.5		
يوصل الضيف إلى غرفته بوجه مبتمس ويتمنى له عطلة سعيدة أو رحلة طيبة.	ح.5.2				
يتحقق من ملء وثيقة الإقامة كاملة وبدون نقص أو لا، ويقوم بعمل تسجيل الدخول للنظام.	ح.6.1	يدخل بيانات الضيف ومستنداته	ح.6		
يضع وثيقة الإقامة الخاصة بالضيف في ملف الأوراق الخاص بالغرفة.	ح.6.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يكمل التجهيزات الأولية اللازم القيام بها في ضوء معايير المؤسسة، قبل دخول المجموعة.	ح.7.1	القيام بإجراءات دخول المجموعة	ح.7	القيام بأعمال مبيعات الغرف والاستقبال	ح
يقارن القائمة التي حصل عليها من المرشد عند دخول المجموعة مع قائمة المجموعة، وفي حالة وجود تعديل، يبلغ قسم خدمات الطوابق ومكتب الحجز.	ح.7.2				
ينفذ توزيع الغرف التي خصصها من قبل، وفقاً لقوائم الغرفة والاسم الخاص بالمجموعة.	ح.7.3				
يحصل على توقيع الضيوف على وثائق الإقامة.	ح.7.4				
يطلب أحد وثائق تحقيق الشخصية من أجل إجراءات التسجيل.	ح.7.5				
يحصل على نسخة ضوئية، وفقاً لمعايير المؤسسة، ويديسها خلف وثيقة الإقامة، أو يملأ بيانات هوية الضيف باليد.	ح.7.6				
يقدم معلومات تعريفية للمجموعة حول الفندق والغرف والفنادق العامة.	ح.7.7				
يعطي المفاتيح أو كروت أبواب الغرف للضيوف أو المرشد.	ح.7.8				
يقوم بعمل مراجعة ساعات الحصول على الحقائق والخروج والاستيقاظ والطعام مع قائد المجموعة، ويبلغ الأقسام المختصة.	ح.7.9				
يملأ وثائق الإقامة بشكل كامل وبدون نقص، ويقوم بتسجيلها على النظام.	ح.7.10				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
خ.1.1	يقول للضيف معدل سعر الصرف المطبق في المؤسسة.	القيام بإجراءات تغيير العملات الأجنبية وصرف شيكات السفر.	1.خ	تنفيذ خدمات مكت الاستقبال (يتبع)	خ
خ.1.2	يتحقق مما إذا كانت العملات الأجنبية وشيكات السفر مزيفة أو لا (باستخدام الضوء البنفسجي أو القلم).				
خ.1.3	يحسب القيمة المقابلة للعملة الأجنبية بالليرة التركية، ويقولها للضيف.				
خ.1.4	يراعى ملء شيك السفر خلال صرف الشيك في الجزء الخاص بالتاريخ والجزء الخاص بالتوقيع الثاني.				
خ.1.5	يكتب رقم جواز السفر وغرفة الضيف على ظهر شيك السفر.				
خ.1.6	يعد النقود ويقدمها للضيف.				
خ.1.7	يحرر نموذج استلام نقدية أجنبية، عن طريق النماذج أو النظام. يحصل على توقيع على نسخة ويأخذها، ويقدم النسخة الأخرى للضيف.				
خ.2.1	خلال استقبال شكاوى وطلبات الضيف، يستمع إليه دون قطع كلامه ومن خلال تدوين ملاحظات، ويقدم معلومات للشخص المختص عن الحالات الطارئة.	الاهتمام بشكاوى وأزمات الضيوف	2.خ		
خ.2.2	يحقق اتصال مع الأقسام المختلفة من أجل معالجة المشكلة، ويحصل على المعلومات المتعلقة بمعالجتها، ويبلغ الضيف.				
خ.2.3	يتابع مرحلة معالجة المشكلة، وعند عدم حلها يقوم بإخطار الضيف، ويعتذر بالنيابة عن المؤسسة عما حدث من مشكلات.				
خ.2.4	يراقب جودة الخدمة في جميع المناطق الخاضعة ضمن مسؤوليته، ويضمن تحقيق رضاء الضيوف.				
خ.2.5	يسجل الشكاوى الواردة من الضيوف عن طريق النماذج، ويبلغ مشرفه المختص والعاملين بالشكاوى المتكررة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحصل على رسائل المتصل عندما يكون الخط مشغولاً أو عندما لا يكون الضيف في غرفته.	خ.3.1	الحصول على الرسائل المتروكة للضيف ونقلها إليه	خ.3	تنفيذ خدمات مكت الاستقبال (يتبع)	خ
يملا كافة البيانات الموجودة على نموذج الرسالة المحررة، كاملة وبدون نقص، وفقاً لمعايير المؤسسة، بأحرف كبيرة.	خ.3.2				
يؤكد جميع المعلومات التي يحصل عليها من المتصل.	خ.3.3				
يعطيها لموظف الحقائب من أجل إيصالها إلى الضيف.	خ.3.4				
يحصل على الرسالة التي يتركها الضيف الذي ينتظر ضيفاً أو اتصالاً هاتفياً بغرض معرفة مكانه، ويملا "نموذج الإبلاغ بالمكان" أو يجعل الآخرين يملأوها.	خ.4.1	الحصول على الرسائل المتروكة للضيف	خ.4		
يصل إلى الضيف عند ورود مكالمة هاتفية منتظرة أو عند وصول زائر من خلال موظف الحقائب أو العاتف.	خ.4.2				
يحصل على ملاحظة العطل الفني الواردة من الضيوف، ويملا "نموذج الإبلاغ عن عطل فني".	خ.5.1	الاهتمام بالأعطال الفنية الموجودة في الغرفة	خ.5		
يقدم إلى قسم الخدمات الفنية معلومات حول حالة إشغال الغرفة والعطل.	خ.5.2				
يحصل على معلومات حول حالة العطل من الخدمات الفنية.	خ.5.3				
يبلغ الضيف بالمعلومات عند معالجة العطل.	خ.5.4				
يبلغ مشرفه في حالة عدم التمكن من معالجة العطل، ويغير غرفة الضيف.	ج.5.5				
يعطل استخدام الغرفة، ويغلق الخاط الخارجي للغرفة أو يجعل الآخرين يغلقوها.	ج.5.6				

يقدم المعلومات ذات الصلة بقسم خدمات الطوابق.	ج.5.7				
--	-------	--	--	--	--

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يتعرف على رقم غرفة الضيف الذي يريد الاستيقاظ، ويعلم الساعة التي سيتم إيقاه فيها.	خ.6.1	الحصول على طلبات إيقاظ الضيوف	خ.6	تنفيذ خدمات مكت الاستقبال (يتبع)	خ
يكرر للضيف رقم الغرفة وساعات الإيقاظ من أجل التأكيد.	خ.6.2				
يكتب ساعة الإيقاظ في "نموذج الإيقاظ"، ويقوم بعمل دخول إلى النظام.	خ.6.3				
يتحقق من رقم الغرفة وساعة الإيقاظ عن طريق الطابعة.	خ.6.4				
إذا كانت سنترال الهاتف أوتوماتيكي، يتحقق مما إذا تك تنفيذ الإيقذ أو لا من مستند الطابعة.	خ.7.1	تنفيذ إجراءات إيقاظ الضيوف	خ.7		
يسجل ملحوظ "تم الإيقاظ" أمام رقم الغرفة التي نفذ إيقاظها.	خ.7.2				
يتصل بأرقام الغرف التي جاءت ساعات الإيقاظ الخاصة بها، ويقول المقدمة التعريفية بشكل مناسب لمعايير المؤسسة.	خ.7.3				
إذا لم يرد الضيف على الاتصالات، يكرر العملية 3 مرات بفارق فيقتنين بين كل مرة.	خ.7.4				
إذا ينجح الإيقاظ عن طريق التليفون، يضمن تنفيذ إجراءات إيقاظ الضيف في ضوء معايير المؤسسة (من خلال إرسال موظف الحقائب).	خ.7.5				
يحدد الأوراق والتقارير التي سيتم عمل تقسيمها لملفات.	خ.8.1	إجراء أعمال إعداد الملفات في مكتب الاستقبال.	خ.8		
يقوم بترتيبها وفقاً لتاريخها أو الترتيب الأبجدي.	خ.8.2				
يكتب ما هي الوثائق المضافة لغطاء الملف.	خ.8.3				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يبلغ بالمرشحين الضيوف أجروا اتصالاً هاتفيًا أو عن طريق إرسال فاكس أو بريد إلكتروني من أجل الحجز.	خ.9.1	الحصول على الحجز	خ.9	تنفيذ خدمات مكتب الاستقبال	خ
يتحقق مما إذا كانت حالة الحجز ملائمة للتاريخ المطلوب. في حالة وجود طلب حجز يتخطى صلاحياته، يتصرف في ضوء معايير المؤسسة.	خ.9.2				
يملأ المعلومات الموجودة في "نموذج الحجز".	خ.9.3				
يطلب سداد المقدم.	خ.9.4				
ينفذ إجراءات تأكيد الحجز.	خ.9.5				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحصل على قائمة الغرف التي سيتم الخروج منها، ويفحصها من الكمبيوتر.	د.1.1	مراقبة الغرف التي سيتم الخروج منها	د.1	تنفيذ إجراءات خروج الضيف (يتبع)	د
يحدد ويتابع الضيوف أصحاب النفقات العالية.	د.1.2				
يعرف اسم ورقم غرفة الضيوف الذين جاءوا إلى مكتب الاستقبال من أجل الخروج، ويتحقق من الحاسب الآلي.	د.2.1	قبول الضيف الذي سيخرج	د.2		
يتحقق مما إذا كان هناك سيارة للضيف، وإذا وجدت يتصل بالموظف المختص، ويضمن إعداد وتجهيز سيارة الضيف.	د.2.2				
يفحص حركات الحساب المسجلة على الملف.	د.3.1	تحصيل حساب الغرفة	د.3		
يتصل بموظف البار الصغير ويبلغ برقم الغرفة التي تم تفرغها.	د.3.2				
يجهز حساب الغرفة وفقاً للوحدة القادمة من الموظف.	د.3.3				
يتعلم طريقة السداد، ويقول إجمالي الحساب للضيف.	د.3.4				
يحصل على الحساب النهائي المجهز للغرفة، ويقدمه للضيف.	د.3.5				
يطلب إيصال من الضيف إذا كان قد تم تحصيل مقدماً أو عربوناً في الدخول.	د.3.6				
يحصل حساب غرفة الضيف وفقاً لطريقة السداد الموضحة.	د.3.7				
يحصل على معلومات من مشرفه في الحالات اللازمة، ويقوم بإعادة النقود، ويحرر نموذجاً.	د.3.8				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يطلب من الضيف الطاقة الائتمانية ويمررها من جهاز قراءة البطاقات.	4.1.د	تنفيذ إجراءات البطاقات الائتمانية	4.د	تنفيذ إجراءات خروج الضيف (يتبع)	د
يدخل القيمة الإجمالية التي سيتم إدخالها.	4.2.د				
يطلب من الضيف كاتب كلمة المرور أو التوقيع (من خلال الاطلاع على الهوية).	4.3.د				
يقوم بمقارنة البيانات الموضحة على البطاقة مع بيانات البطاقة الائتمانية الموجودة وقسائم البطاقات الائتمانية.	4.4.د				
يعطي الضيف النسخة الثانية من العملية الناجحة من جهاز ال POS مع البطاقة الائتمانية.	4.5.د				
يكتب رقم الغرفة على النسخة الأولى ويضعها في الخزانة.	4.6.د				
يطبع الفاتورة من الحاسب الآلي وفقاً لمعايير المؤسسة، ويراجعها.	5.1.د	إعداد تقارير حساب الغرفة	5.د	تنفيذ إجراءات خروج الضيف (يتبع)	د
يختم الفاتورة في شكلها النهائي، ويوقع عليها.	5.2.د				
يحصل على النسخة الأولى ويقدمها للضيف.	5.3.د				
يرسل النسخ الأخرى إلى الأقسام المختصة.	4.5.د				
يحصل على بطاقة الغرفة أو مفتاح الغرفة من الضيف ويسلمه إلى قسم خدمات الغرف.	6.1.د	يودع الضيف	6.د	تنفيذ إجراءات خروج الضيف (يتبع)	د
يستقبل الضيف الذي سينتظر في الفناء، وفقاً لمعايير المؤسسة.	6.2.د				
يوجه عامل الحقائب من أجل التعامل مع حقائب الضيف الذي سيخرج، ويمنى له رحلة سعيدة.	6.3.د				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحصل على قائمة المجموعة التي ستقوم بعمل الخروج، ويحدد أرقام الغرف التي لها حسابات.	7.1.د	إجراء أعمال خروج المجموعة	7.د	تنفيذ إجراءات خروج الضيف	د
يقوم بعمل تسهيلات وفقاً لأشكال سداد الغرف.	7.2.د				
يتحقق من استرجاع مفاتيح وبطاقات أبواب الغرف، ويبلغ مشرف المجموعة، في حال وجود نقص.	د 7.3				
بعد إتمام أعمال الخروج، يعطي المرشد معلومات الموافقة، ويودع المجموعة.	د 7.4				
يحرر الفواتير الائتمانية أو "الفواتير المؤقتة"، ويرسلها إلى الحسابات.	7.5.د				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ذ.1.1	يحصل على مستند تقرير خزانة الاستقبال من النظام.	القيام بإجراءات الإحالة للخزانة الأمامية	1.ذ		ذ
ذ.1.2	يفحص عاملات الخزانة.				
ذ.1.3	يراجع وفحص الإيصالات المحررة والفواتير المسجلة خلال الوردية.				
ذ.1.4	يوقع "محرر/تقرير استلام خزانة الاستقبال" بشأن تسليم الخزانة.				
ذ.2.1	يخزن الأشياء التي تم العثور عليها، حيث يحدد نوعها ولونها وتاريخ وموعد العثور عليها، واسم الشخص الذي عثر عليها، ويسلمها للوحدات الموضحة وفقاً لمعايير المؤسسة.	تطبيق المعايير التي تتبعه المؤسسة في التعامل مع الأشياء المفقودة أو التي تم العثور عليها	2.ذ		
ذ.2.2	يوقع على "نموذج الأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها" المحررة من القسم المختص.				
ذ.3.1	يدون ملاحظات بالأحداث المهمة المنفذة خلال الوردية.	تسجيل المعلومات في دفتر الاتصال بين الورديات	3.ذ		
ذ.3.2	يدون ملاحظات عن الأعمال اللازم متابعتها وإجراءها في الوردية التالية.				
ذ.3.3	ينقل توضيحات الأعمال التي سجلها في دفتر الاتصال بين الورديات، إلى العامل الذي سينتقل إليه العمل شفهيًا.				
ذ.4.1	يحرر نموذج خروج أشياء للهدايا التي يقدمه الضيف له أو للمرؤوسين، ويوافق عليه، ويحصل على توقيع مشرفه.	قبول الهدايا المقدمة من الضيف، وفقاً للإجراءات.	4.ذ		
ذ.4.2	يقدم "نموذج خروج الأشياء" إلى المختصين قبل مغادرة مكان العمل.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحدد المواد التي هناك حاجة لها وكميتها.	ذ.5.1	القيام بطلب المواد وحصرها	ذ.5	القيام بعمل إجراءات نهاية اليوم (نهاية الوردية)	ذ
يملاً "نموذج طلب المواد"، ويحصل على توقيع مشرفه.	ذ.5.2				
يضمن إيصال "نموذج طلب المواد" إلى قسم المبيعات.	ذ.5.3				
يضمن الحصول على المستلزمات.	ذ.5.4				
يحصل على مستند قوائم الغرف التي تم بها الخروج والدخول.	ذ.6.1	مراقبة الإجراءات اليومية للخروج والدخول للغرف.	ذ.6		
يراقب إجراءات الدخول والخروج من الغرفة من النظام ومن "ملف الغرفة"، ويعالج النقص.	ذ.6.2				
يسلم المعدات التي يستخدمها خلال الوردية، إلى الموظف الذي يستلم العمل نظيفة وسليمة ومنظمة.	ذ.7.1	القيام بتسليم الأدوات والمعدات المستخدمة	ذ.7		
يحدد المعدات العاطلة، ويملاً نموذج "عطل خدمة فنية" ويبلغ المشرف.	ذ.7.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يتابع كافة أنواع المنشورات والتحديثات والدراسات التكنولوجية.	1.1.ر	متابعة المنشورات الخاصة بالمهنة	1.ر	تنفيذ الأنشطة الخاصة بالتطوير المهني	ر
يطبق المعلومات التي تعلمها.	1.2.ر				
يشارك في أنشطة زيادة التطوير الشخصي (الاجتماع، الرحلات، المراقبة، المعارض، الحملات التعريفية، الندوات، التدريبات).	2.1.ر	المشاركة في الدورات التدريبية والندوات	2.ر		
يطبق المعلومات التي تعلمها.	2.2.ر				
يعلم مبادئ المؤسسة.	3.1.ر	أن يساعد الموظفين الجدد	3.ر		
يقدم المساعدة المختصة إلى الشخص الذي يريد المساعدة.	3.2.ر				

3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. فكرة
2. الكمبيوتر
3. طابعة الحاسب الآلي
4. فاتورة
5. ماكينة النسخ
6. شريط فويل
7. قائمة العملاء اليوميين
8. آلة حاسبة
9. تقرير مسؤول خدمات الطوابق
10. تقرير عدم توفيق مسؤول الخدمات الطوابق
11. النماذج المطبوعة (نموذج الأشياء التي تم العثور عليها، نموذج سحب المواد من المخزن، نموذج الحصول على العملات الأجنبية، نموذج الأشياء المودعة أمانة، نماذج حزمة الإفطار المبكر، نموذج قائمة غرفة المجموعات والأسماء، بطاقة الإكرامية، وثيقة الفندق، نموذج استطلاع رأي الضيوف، إيصال مقدم الضيف، نموذج طلب مواد، نموذج رسالة، نموذج الإخطار بمكانه، نموذج تغيير الغرفة والسعر، ونماذج حجز إيصال الاستلام من الخزنة الأمامية، نموذج التصحيح/التعديل، نموذج الإيقاظ، نموذج تعليمات كبار الضيوف، إلخ)
12. انترنت
13. بطاقة الحساب
14. مستلزمات مكتبية
15. برنامج أتمتة مكتب الاستقبال
16. محضر إحالة الخزنة الأمامية
17. سجل توقيع المفتاح الرئيسي
18. فاتورة أولية
19. التقويم
20. هاتف
21. إيصال العطل الفني
22. جهاز لاسلكي ونداء
23. دفاتر الاتصال بين الورديات

3.3. المعلومات والمهارات

1. القدرة على التفكير التحليلي
2. معرفة الأدوات والأجهزة والمعدات
3. المعلومات الخاصة بتنظيم البيئة.
4. معلومات المستندات
5. معلومات إعداد الملفات
6. معرفة النظافة الشخصية
7. معلومات الصحة والسلامة المهنية
8. معرفة تعليمات العمل في مكان العمل
9. معلومات مبادئ التحكم في الجودة
10. مهارات حفظ التسجيلات
11. معرفة اللوائح القانونية المتعلقة المهنة
12. معرفة المصطلحات المهنية

13. معلومات برامج حزم أتمتة الفندق
14. المعلومات الفنية للتسويق والمبيعات
15. معلومات التقرير
16. معرفة لغة أجنبية (مستوى جيد)
17. معلومات خاصة بالمنطقة والمؤسسة
18. القدرة على الاستغلال الجيد للوقت

3.4. المواقف والسلوكيات

1. أن يكون باحثاً حول المهنة
2. التنظيم والتخطيط في الأعمال
3. إعداد تقارير للمشرف عن نتائج الأعمال
4. الحرص على حماية البيئة
5. أن يكون لديه الرغبة للمشاركة في التدريب والحلقات الدراسية
6. العمل بروح الفريق
7. أن يمتلك ذاكرة قوية
8. أن يمتلك مهارة الإقناع
9. أن يكون بشوش الوجه وأن يتصرف بلطف مع الأشخاص الذين يتواصل معهم
10. امكانية التعامل ببرودة تجاه المشاكل التي تقابله وان يكون قادراً على امكانية انتاج الحلول للمشاكل.
11. الاهتمام بالنظافة الشخصية
12. الاهتمام بتنمية البيانات المهنية
13. حفظ الأسرار
14. معرفة المسؤوليات وتنفيذها
15. الاهتمام بالتفاصيل في الأعمال والإجراءات المنفذة
16. أن يكون ممارساً في الأعمال والإجراءات المنفذة
17. ملء التقارير المتعلقة بالأعمال والإجراءات المنفذة

4. القياس والتقييم والتوثيق

موظف مكتب الاستقبال (مستوى 4) سيكون القياس والتقييم الذي سيتم بغرض التوثيق وفقاً للمعايير المهنية، بشكل اختبار تطبيقي ونظري كتابي و/أو شفهي في مراكز الشهادات والاختبار التي تتكون بها شروط العمل اللازمة.

وسيتم شرح أسس التطبيق وطرق القياس والتقييم بالتفصيل في الكفاءات الوطنية التي سوف يتم إعدادها طبقاً لمعايير هذه المهنة. وتُجري الأعمال المتعلقة بالقياس والتقييم والتوثيق، في إطار لائحة الكفاءة المهنية والفحص والتوثيق بهيئة الكفاء المهنية.

ملحق: موظفين في تصنيع المعيار المهني.

1. طاقم المعيار المهني في المؤسسة المنظمة للمعيار المهني:

مدير شعبة إدارة التدريب على الحرائق، وزارة الثقافة والسياحة	نورسين ناملي
مدرّب، وزارة الثقافة والسياحة	فيجان كونت
نائب خبير، وزارة الثقافة والسياحة	عيسى يايلا
مدرّب، وزارة الثقافة والسياحة	جازيم أوزدمير
مدرّب، وزارة الثقافة والسياحة	يوكسال باشاران
منسق تدريب، اتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين في البحر المتوسط	عبد الله دورموش
مدير مكتب، اتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين والمستثمرين	إسماعيل تاش دمير

2. أعضاء مجموعة العمل التقني

مدير مكتب الاستقبال، فندق Hilton - إسطنبول	جمال هوشجول
مدير مكتب الاستقبال، فندق Dedeman - إسطنبول	ك. أوجون تورانلي
مدير مكتب الاستقبال، فندق Conrad - إسطنبول	فولكان ليمونجولار
مدير مكتب الاستقبال، فندق Kaya Belek Hotel - أنطاليا	مصطفى أغجول
موظف مكتب الاستقبال، فندق Vikingen Quality Resort - أنطاليا	برواك دورموش
موظف حجز الفندق، فندق Vikingen Quality Resort - أنطاليا	جبرين دالدال

3. الأشخاص والجمعيات والمؤسسات المطلوب آرائهم

فندق Abant Taksim Internaional
المدرسة العليا لمشغلي السياحة والفندقة بجامعة أكنديز
ثانوية İMKB الأناضول المهنية للفندقة والسياحة بأنقرة
فندق Dedeman أنقرة
فندق Hilton أنقرة
فندق أنقرة 2000
فندق Içkale أنقرة
فندق Kent أنقرة
فندق Metropolitan أنقرة
فندق Sheraton أنقرة
فندق Swiss أنقرة
ثانوية Yenimahalle الأناضول المهنية للسياحة والفندقة في أنقرة
فندق Best Western أنطاليا
فندق Calista أنطاليا
فندق ديديمان بمدينة أنطاليا
فندق Letonia أنطاليا
منتجع Şampiyon أنطاليا
فندق Xanadu أنطاليا
المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة باليك أسير

- فندق Bacelo Permiun Eresin في توب كابي
قسم الإدارة في كلية العلوم الإدارية والاقتصادية بجامعة باشكانت
المدرسة المهنية العليا للسياحة والفندقة في جامعة بيل كنت
قسم الإدارة السياحية في جامعة بوغاز إيجي
فندق Abant بولو
ثانوية الأناضول المهنية للسياحة والفندقة في بورصا
فندق BY
Ceylan إنتكونتنينتال
كونكورد الدولي
فندق Crowne Plaza İstanbul Old City
فندق Akol جناق قلعة
فندق Colin جناق قلعة
فندق Çınar
فندق Cırağan Palace Kempinski
اتحاد نقابات العمال الثوريين
فندق Divan
فندق Klas ديار بكر
غرفة الصناعة في منطقة إيجه
المدرسة العليا للسياحة والفندقة في جامعة إيجه
المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة أرجياس
فندق Polat Renaissance أرضروم
فندق Premium Eser ونادي صحي بويوك تشاكماجا
المدرسة العليا للسياحة والفندقة في جامعة الأناضول أسكي شهر
فندق Fatsa Yalçın
فندق Four Seasons البسفور
كلية التعليم التجاري والسياحي بجامعة غازي
فندق Grand غازي عنتاب
فندق Grand Cevahir
فندق Grand Yükseliş
اتحاد نقابات العمال في تركيا
فندق Holiday Inn مطار إسطنبول
فندق Holiday Inn في إسطنبول سيتي
فندق Hyatt Regency
فندق Akgün إسطنبول
فندق Çırağan إسطنبول
فندق İstanbul Dedeman
فندق Hilton إسطنبول
فندق Laresse Park إسطنبول
فندق Marriott Asia إسطنبول
فندق İstanbul Sheraton Maslak
فندق Sürmeli إسطنبول
فندق İstanbul Ther Marmara
فندق Çeşme Altinyunuz (تششمه)

- فندق Balçova Termal إزمير
فندق İzmir Korumar (كوش أداسي - إزمير)
فندق Pırl İzmير (بلدة تشاشما)
فندق Sheraton إزمير
فندق İzmir Sheraton (تششمه)
فندق Swiss إزمير
فندق شاطئ Tusan إزمير (بلدة كوش أداسي)
فندق Lykia Lodge كبادوكيا
فندق برج Peri كبادوكيا
فندق Kayan Ramada Plaza
فندق Klassis Resort
فندق Kumburgaz Princess
رئاسة إدارة تطوير ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
فندق Legacy Ottoman
المدرسة المهنية العليا للعلوم الاجتماعية في جامعة مرمره
فندق Marmaris Aqua
فندق Mersin Taksim International
المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة مرسين
فندق Mövenpick إسطنبول
المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة موغلا
مدرسة مرمره أرياليسي المهنية العليا في جامعة نامق كمال
فندق Belde أوردو
فندق Princess أورتاكوي
نقابة العاملين في الفنادق والمطاعم وأماكن الترفيه
فندق Papillon Ayscha (بيليك)
فندق Polat Renaissance
فندق Polat Renaissance أرضروم
جمعة ملاك الفنادق المحترفين
فندق Radisson Sas Conference & Airport Hotel
فندق راديسون ساس بسفوروس
فندق Ramada Plaza إسطنبول
فندق Richmond Wellnes صابانجا
فندق ديديمان بمدينة دوزجا
فندق وصبا Richmand صابانجا
فندق جورال صابانجا
فندق Toprak صاري قميش
فندق Sunset Beach
فندق Swisotel-The Bosphorus
وزارة العمل والضمان الاجتماعي التركية
وزارة الثقافة والسياحة التركية
المديرية العامة للتعليم المهني وغير الرسمي، وزارة التعليم التركية
وزارة التعليم (المديرية العامة للتعليم الفني للبنين)
الجمهورية التركية، وزارة التعليم (المديرية العامة للتعليم التقني للبنات)

رئاسة مركز تنسيق المشاريع، وزارة التعليم التركية
المديرية العامة للتعليم التجاري والسياحي، وزارة التعليم التركية
رئاسة لجنة التعليم العالي في تركيا
فندق ذا جرين بارك بوستانجي
فندق ذا جرين بارك ميرتر
فندق ذا بلازا
فندق ذا ريتز كارلتون
فندق زورلو جراند طرابزون
فندق توغجان
جمعية رجال الصناعة و العمل الاتراك
معهد المعايير التركية
اتحاد الحرفيين و التجار الاتراك
مؤسسة العمل التركية
اتحاد نقابات العمال التركية
اتحاد نقابات أصحاب العمل التركية
اتحاد الغرف و البورصات التركية
اتحاد ملاك الفنادق في تركيا
نقابة العاملين في الفنادق والمطاعم وأماكن الاستراحة في تركيا
اتحاد وكالات السفر في تركيا
جمعية مستثمرو السياحة في تركيا
دار ضيافة جواهر بمدينة أورفا
فندق ديديمان بمدينة أورفا

4. أعضاء وخبراء لجنة القطاع في هيئة الكفاءة المهنية

الرئيس (وزارة التعليم)	شهاب يلماز
نائب رئيس (اتحاد نقابات أصحاب العمل التركية)	أجاه تورال
عضو (وزارة العمل و الضمان الاجتماعي)	دكتور بولنت شيمشاك
عضو (وزارة الثقافة والسياحة)	فيردا تشاكماكلي أوغلو
عضو (مجلس التعلم العالي)	بروفيسور دكتور دوغان تونجار
عضو (اتحاد الغرف والبورصات التركية)	ساتشيم آيدن
عضو (اتحاد الحرفيين والتجار في تركيا)	مراد تشاكير
عضو (اتحاد وكالات السفر في تركيا)	علي ريندان
عضو (اتحاد نقابات العمال الثوريين)	محسون توران
عضو (اتحاد نقابات حقوق العمال)	مصطفى باتشال
عضو (هيئة الكفاءة المهنية)	فيروزان سيلاحشور

مسؤول القطاع (هيئة الكفاءة المهنية)
ممثل لجنة القطاع (رئاسة إدارة الإعاقة)

هـ. مروة أيلك كوتلو آيهان
سينان جارجين

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
البروفيسور الدكتور أوغوز بورات
الأستاذ المساعد عمر أتشيك جوز
البروفيسور الدكتور يوجال ألتن باشاك
الدكتور عثمان يلديز
جلال كول أوغلو