



الكفاءة الوطنية

12UY0078-4

موظف مكتب الاستقبال

المستوى 4

المراجعة رقم: 01

التعديل رقم: 01

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

أنقرة 2014

المقدمة

موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) تم إعداد الكفاءة الوطني وفقا لأحكام "لائحة المؤهلات والامتحانات والشهادات المهنية" الصادرة وفقا لقانون مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) الرقم 5544. مسودة الكفاءة تم توقيعها في تاريخ 2011/12/16 وتم تجهيزها من قبل غرفة الصناعة والتجارة في مدينة ألانيا (ALTSO) المكلفة ببروتوكول التعاون تم الأخذ بأراء وأفكار المؤسسات والجهات المعنية في هذا القطاع حول المسودة المعدة والاستفادة من هذه الأفكار عبر إجراء التعديلات اللازمة على نص هذه المسودة. بعد مراجعة المسودة النهائية وتقييمها من قبل لجنة قطاع خدمات السياحة والإقامة والأطعمة التابعة لمؤسسة الكفاءة المهنية (MYK). واتخاذ الرأي المناسب للجنة. تمت الموافقة عليه بقرار المجلس التنفيذي لمؤسسة الكفاءات المهنية بتاريخ 2012/09/26 والرقم 69/2012. تقرر وضعه في الإطار الكفاءات الوطنية (UYÇ).

موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) تمت مراجعة الكفاءة الوطنية بقرار من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2014/07/23 والرقم 53/2014.

موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) تم تعديلها من قبل رئاسة مؤسسة الكفاءة المهنية بموجب قرارها الصادر بتاريخ 2020/06/10 تحت الرقم 1570.

نشكر الأشخاص والمؤسسات والمنظمات وكل من أسهم في إعداد الكفاءات وعمل في التعبير عن الرأي والمعلومات والبحث والتحري بما فيه المنفعة والخير للجميع. ونعرضها لجميع الأطراف التي قد تستفيد منها.

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

مدخل

جرى تحديد المعايير الأساسية لإعداد الكفاءة الوطنية وفحصها في لجان القطاع والموافقة عليها في مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) في اللائحة التنظيمية للكفاءة والامتحانات والشهادات المهنية.

تشمل الكفاءات الوطنية العناصر التالية:

- (a) اسم الكفاءة ومستواها.
- (b) هدف الكفاءة.
- (c) المعيار المهني الذي يشكل مصدراً للكفاءة. وحدات المعايير المهنية/المهام أو وحدات الاختصاص.
- (ç) الشروط المطلوبة للدخول الى امتحان الكفاءة.
- (d) النتائج التعليمية ومعايير النجاح على أساس وحدات الكفاءة.
- (e) المقياس المطبق والتقييم ومعايير التقييم في الحصول على الكفاءة.
- (f) مدة صلاحية شهادة الكفاءة وشروط التجديد وشروط الإشراف على حامل الشهادة.
- (g) المؤسسة التي تطور الكفاءة/المؤسسة ولجنة قطاع المصادقة.

يتم تكوين الكفاءات الوطنية على أساس المعايير المهنية الوطنية و/ أو المعايير المهنية الدولية.

الكفاءات الوطنية:

- مؤسسات التعليم والتدريب الرسمية وغير الرسمية
- الهيئات المعتمدة لإصدار الشهادات
- الهيئات التي قدمت طلب أولي للحصول على تفويض من المؤسسة
- الهيئات التي قامت بإعداد المعايير الوطنية المهنية
- التي يتم تأسيسها بعمل مشترك للمؤسسات المهنية

12UY0078-4 الكفاءة الوطنية لموظف مكتب الاستقبال

1	اسم الكفاءة	موظف مكتب الاستقبال
2	رمز المرجعية	12UY0078-4
3	المستوى	4
4	مكانتها حسب التصنيف الدولي	ISCO 08: 4224
5	النوع	-
6	قيمة الائتمان	-
7	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التعديل رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 2014/07/23- 53/2014 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10
8	الهدف	والهدف من هذه الكفاءة هو تحديد المعرفة والمهارات والكفاءات التي يجب أن يتمتع بها المرشحون الذين يقومون/ يرغبون في القيام بمهنة موظف مكتب الاستقبال في قطاع الضيافة من أجل القيام بهذه المهنة بالمعايير الدولية وضمان تصديقهم على نتائج القياس والتقييم بطريقة موثوقة ومحيدة. بالإضافة الى ذلك. يكون هذا المؤهل مرشداً حول الاحتياجات التدريبية للأشخاص الذين يرغبون في ممارسة هذه المهنة.
9	المعايير المهنية التي تشكل مصدراً للكفاءة	
موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) المعيار المهني الوطني 10UMS0067-4		
10	شروط / شروط الدخول إلى امتحان الكفاءة	-
11	بنية الكفاءة	
(A-11) الوحدات الإلزامية		
A1/12UY0078-4 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية والبيئة والجودة في مكتب الاستقبال A2/12UY0078-4 عمل مكتب الاستقبال والمفاهيم المهنية الأساسية A3/12UY0078-4 أنشطة مكتب الاستقبال		
(B-11) الوحدات الاختيارية		
B1/12UY0078-4- اللغة الأجنبية		
(C-11) بدائل تشكيل المجموعات للوحدات و نتائج التعليمية الإضافية		
لكي يحصل المرشح على شهادة الكفاءة. من الضروري أن يكون ناجحاً في جميع وحدات الكفاءة الإلزامية.		
12	القياس والتقييم	
من أجل قياس الكفاءة. يتم إعطاء المرشح امتحاناً من مرحلتين. امتحاناً نظرياً. امتحاناً تطبيقياً لوحدة الكفاءة A3. لتلبية جميع معايير الأداء المحددة في وحدات الكفاءة الإلزامية في المجموعة A. يتم قياس جميع النتائج التعليمية ومعايير النجاح المراد قياسها في الامتحان النظري (T1) من خلال اختبار نظري للاختبار من متعدد مع		

<p>خمسة خيارات إجابة. يجري تقييم نجاح المرشح وفق المعايير المحددة من قبل قسم القياس والتقييم في الوحدة المعنية. يتم تقييم كل وحدة بصورة منفصلة.</p> <p>يتم في الاختبار العملي قياس أداء المرشح من خلال تطبيق السيناريوهات التي تم إنشاؤها بصورة تشتمل فيها معايير نجاح مخرجات التعلم المستهدفة. وتقييمها من خلال قائمة التدقيق والمراجعة. خلال التطبيق، سيتم أيضا قياس قدرة المرشح على استخدام برامج التشغيل الرقمي للمكاتب الاستقبال.</p> <p>يتم التطبيق العملي في بيئة مكتب استقبال حقيقي أو في بيئة يتم توفير ظروف مكتب استقبال حقيقي.</p> <p>فترة صلاحية نتائج الامتحان هي سنة واحدة من تاريخ الامتحان. يحق للمرشحين الذين أخفقوا في أي من الوحدات إعادة فحص الوحدات التي أخفقوا فيها خلال هذه الفترة.</p>		
13	مدة صلاحية الشهادة	شهادة الكفاءة صالحة لمدة خمس سنوات.
14	تكرار المراقبة	-
15	طريقة القياس - التقييم التي سيتم تطبيقها في تجديد المستندات	<p>في نهاية فترة الصلاحية البالغة خمس (5) سنوات يتم تقييم أداء حامل الشهادة باستخدام طريقة واحدة على الأقل من الطرق الموضحة أدناه:</p> <p>(a) يتم إبراز وثائق (وثائق الخدمة. رسالة التزكية. عقد العمل. فاتورة. السيرة المهنية. إلخ) تشير إلى أنه عمل في القطاع المعني لمدة سنتين على الأقل أو خلال الأشهر الستة الأخيرة خلال فترة صلاحية الوثيقة التي تبلغ مدتها خمس سنوات.</p> <p>(b) المشاركة في اختبارات الكفاءة المحددة ضمن نطاق وحدتها.</p> <p>يتم تمديد فترة صلاحية المتدربين الذين تكون نتيجة تقييمهم إيجابية لمدة خمس سنوات جديدة.</p>
16	الجهة / الجهات المعنية بتحسين الكفاءة	غرفة الصناعة والتجارة في ألانيا (ALTSO)
17	اللجنة المعنية بالتحقق من معايير الكفاءة في القسم	لجنة قطاع السياحة والإقامة والأغذية والمشروبات
18	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)	الموافقة الأولية: 2012/09/26 - 69/2012 التحديث رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

A1/12UY0078-4 الصحة والسلامة المهنية في مكتب الاستقبال. وحدة الكفاءة في نظام إدارة البيئة والجودة

1	اسم وحدة الكفاءة	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية والبيئة والجودة في مكتب الاستقبال
2	رمز المرجعية	A1/12UY0078-4
3	المستوى	4
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 2014/07/23- 53/2014 التحديث نو الرقم 01 1570-2020/06/10.
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) المعيار المهني الوطني 10UMS0067-4
7	النتائج التعليمية	<p>النتيجة التعليمية الاولى (1): يوضح إجراءات الصحة والسلامة المهنية.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1: يصف الأمراض المهنية وطرق الوقاية. 1.2: يصف طرق الحماية في الحوادث المهنية. 1.3: يعرف مصطلحات السلامة والعلامات الصحية. 1.4: يُرتب الحالات الخطرة التي يمكن أن تظهر أثناء العمل. 1.5: يوضح ما يجب القيام به في حالة الطوارئ. 1.6: يحدد الطلبات التي يتعين تقديمها في الحالات التي يتعذر فيها التدخل.</p> <p>السياق 1</p> <p>1.5: الحالات الاستثنائية: المرض والتسمم والاضطرابات التحسسية والاختناق والكسور والاضطرابات والصدمة الكهربائية والحروق والانتحار والأشخاص والطرود المشتبه بها والوفاة والسرققة والقتال والحريق وما إلى ذلك. 1.6: الحالات التي فيها التدخل غير ممكن: الفيضانات والزلازل والأعاصير. وغيرها من الكوارث الطبيعية.</p> <p>النتيجة التعليمية الثانية (2): يشرح تشريعات حماية البيئة.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1: يصف أساليب الاستخدام الفعال لموارد الأعمال والوقاية من الإسراف. 2.2: يحدد ما يجب القيام به فيما يتعلق بإعادة تدوير النفايات.</p> <p>النتيجة التعليمية الثالثة (3): شرح عمل نظام إدارة الجودة المتعلق بالمهنة.</p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>3.1: تحديد أدوات نظام إدارة الجودة. 3.2: يصف وسائل تنفيذ نظام إدارة الجودة. 3.3: يصف أداء نظام التغذية الراجعة. 3.4: يعدد فوائد نظام إدارة الجودة للمؤسسة.</p>
8	القياس والتقييم	

8 a) الامتحان النظري	
(T1) اختبار الاختيار من متعدد مع خمس خيارات: يُسأل المرشحون اثنا عشر (12) سؤالاً على الأقل حول هذه الوحدة. تعتبر فترة 1-5.1 دقيقة مناسبة للإجابة على كل سؤال. يتوجب أن يحقق المرشحون نجاحاً لا يقل عن 70٪.	
8 b) الامتحان المعتمد على الأداء	
لن يتم تطبيق اختبار يعتمد على الأداء في هذه الوحدة.	
8 c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم	
-	
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحة الكفاءة
	غرفة الصناعة والتجارة في ألانيا (ALTSO)
10	الجهة المعنية بالتحقق من وحدة الكفاءة في القطاع
	لجنة قطاع السياحة والإقامة والأغذية والمشروبات
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
	الموافقة الأولى: 2012/09/26 – 69/2012 المراجعة رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

ملحقات وحدة الكفاءة

الملحق A1-1: المعلومات عن التدريب الموصى به لاكتساب وحدة الكفاءة

1. تشريعات الصحة والسلامة المهنية
 - a. الالتزامات القانونية
 - b. تعريف سلامة العمل
 - c. معدات الحماية الشخصية
 - d. إشارات الصحة والسلامة
 - e. تشريعات الحريق
2. الإسعافات الأولية
3. الحالات والأحداث الاستثنائية
4. القوانين البيئية الأساسية
 - a. التلوث البيئي
 - b. حماية البيئة
 - c. إعادة الاستخدام
 - d. الاستخدام المثمر للمصادر الطبيعية
 - e. إعادة التدوير
5. المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة
6. نظام إدارة الجودة العملية والمفاهيم الأساسية والتعاريف

ينصح المتقدمين للحصول على هذه الكفاءة. الحصول على أي من الدورات أو الخبرات لتالية:

- 1- التخرج من قسم مكتب الاستقبال في مجال خدمات الفنادق والسفر بالمدارس الثانوية المهنية.
- 2- التخرج من الأفرع السياحية بالجامعات.
- 3- الحصول على شهادة تتعلق بمكتب الاستقبال من برامج التدريب المهني للمؤسسات التعليمية المختلفة والعمل كمسؤول مكتب استقبال لمدة سنتين على الأقل.

الملحق 2-A1: جدول معايير الأداء المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة

أداة التقييم	مقاييس النجاح المقاسة	
T1	1.1: يصف الأمراض المهنية وطرق الوقاية.	1
T1	1.2: يصف طرق الحماية في الحوادث المهنية.	2
T1	1.3: يعرف مصطلحات السلامة والعلامات الصحية	3
T1	1.4: يُرتب الحالات الخطرة التي يمكن أن تظهر أثناء العمل.	4
T1	1.5: يوضح ما يجب القيام به في حالة الطوارئ.	5
T1	1.6: يحدد الطلبات التي يتعين تقديمها في الحالات التي يتعذر فيها التدخل.	6
T1	2.1: يصف أساليب الاستخدام الفعال لموارد الأعمال والوقاية من الإسراف.	7
T1	2.2: يحدد ما يجب القيام به فيما يتعلق بإعادة تدوير النفايات.	8
T1	3.1: تحديد أدوات نظام إدارة الجودة.	9
T1	3.2: يصف وسائل تنفيذ نظام إدارة الجودة.	10
T1	3.3: يصف أداء نظام التغذية الراجعة.	11
T1	3.4: يعدد فوائد نظام إدارة الجودة للمؤسسة.	12

A2/12UY0078-4 مكتب الاستقبال والمفاهيم المهنية الأساسية وحدة الكفاءة

1	اسم وحدة الكفاءة	عمل مكتب الاستقبال والمفاهيم المهنية الأساسية
2	رمز المرجعية	A2/12UY0078-4
3	المستوى	4
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 2014/07/23- 53/2014 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10.
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) المعيار المهني الوطني 4-10UMS0067		
7	النتائج التعليمية	

النتيجة التعليمية الاولى (1): شرح الهيكل التنظيمي ومبادئ العمل لمكتب الاستقبال**معايير الأداء**

- 1.1: تحديد الوحدات الفرعية لوحدة مكتب الاستقبال.
- 1.2: تحديد الوظائف الأساسية للوحدات الفرعية لمكتب الاستقبال.
- 1.3: تحديد الميزات التي يجب أن تكون موجودة في موظفي مكتب الاستقبال.
- 1.4: يشرح الوظائف والواجبات في الهيكل التنظيمي لمكتب الاستقبال.
- 1.5: يشرح علاقات مكتب الاستقبال مع الإدارات الأخرى.
- 1.6: يشرح المناوبات لوحدات خدمة مكتب الاستقبال ومحتوى المناوبات ومبادئها.

السياق

- 1.3: الخصائص الشخصية. والخصائص الفيزيائية

النتيجة التعليمية الثانية (2): يشرح المعلومات الأساسية المتعلقة بالمهنة.**معايير الأداء**

- 2.1: توضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتنظيف.
- 2.2: يشرح معاني المصطلحات الدولية والرموز والاختصارات للمهنة.
- 2.3: يعدد أنواع الغرف الفندقية. وأنواع الغرف والسراير.
- 2.4: يعدد معدات مكتب الاستقبال ووظائفها.
- 2.5: يصف النماذج المستخدمة في مكتب الاستقبال وأهداف استخدامها.

النتيجة التعليمية الثالثة: يحدد النشاطات المتعلقة بالتطور المهني.**معايير الأداء**

- 3.1: تحديد طرق تحسين المعرفة المهنية.
- 3.2: يحدد الأمور التي من شأنها أن تسهم في تنميته الشخصية.
- 3.3: يشرح الأنشطة المتعلقة بتطوير المعارف والمهارات المهنية للموظفين.

النتيجة التعليمية الرابعة (4): يوضح إجراءات التحضير قبل العمل.

مقاييس النجاح:	
4.1: يشرح أساسيات الرعاية الشخصية.	
4.2: يشرح إرشادات المهمة وطرق استلام الوردية.	
4.3: يعدد الخطوات المتخذة في مرحلة تسليم الخزنة.	
4.4: تحديد الاستعدادات للأدوات والمعدات.	
8	القياس والتقييم
8 (a) الامتحان النظري	
(T1) اختبار الاختيار من متعدد من خمس خيارات: يوجه للمرشحين خمس وعشرون (25) سؤالاً على الأقل حول الوحدة. تعتبر فترة 1-5.1 دقيقة مناسبة للإجابة على كل سؤال. يتوجب أن يحقق المرشحون نجاحاً لا يقل عن 70%.	
8 (b) الامتحان المعتمد على الأداء	
لن يتم تطبيق اختبار يعتمد على الأداء في هذه الوحدة.	
8 (c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم	
-	
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحد الكفاءة
	غرفة الصناعة والتجارة في ألانيا (ALTSO)
10	الجهة المعنية بالتحقق من وحدة الكفاءة في القطاع
	لجنة قطاع السياحة والإقامة والأغذية والمشروبات
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
	الموافقة الأولية: 2012/09/26 – 69/2012 التحديث رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

ملحقات وحدة الكفاءة

ملحق 1-2A: معلومات حول التدريب المقترح للظفر بوحدة الكفاءة

1. تنظيم مكتب الاستقبال

- تعريف المكتب الاستقبال
- مهام مكتب الاستقبال
- أقسام مكتب الاستقبال
- العلاقات بين الإدارات
- مخطط تنظيمي لإدارة مكتب الاستقبال وواجبات الموظفين
- السمات العامة لموظفي مكتب الاستقبال

2. العناية الشخصية

3. إجراءات الوردية في مكتب الاستقبال

- وردية الصباح والمساء
- الإجراءات الليلية
- إجراءات نهاية اليوم
- إجراءات تسليم الدورية

4. معدات مكتب الاستقبال والاستمارات

5. السياحة العامة

- الحركات السياحية
- الإجراءات السياحية
- المفاهيم السياحية

6. التطوير المهني

- التطوير الشخصي
- الأخلاقيات المهنية
- التواصل في حياة العمل
- التواصل في الحياة الاجتماعية

e. تقنيات البحث

f. ريادة الأعمال

- ينصح المتقدمين للحصول على هذا المؤهل. الحصول على الدورات أو الخبرات لتالية:
- 1- التخرج من قسم مكتب الاستقبال في مجال خدمات الفنادق والسفر بالمدارس الثانوية المهنية.
 - 2- التخرج من الأفرع السياحية بالجامعات.
 - 3- الحصول على شهادة تتعلق بمكتب الاستقبال من برامج التدريب المهني للمؤسسات التعليمية المختلفة والعمل كمسؤول مكتب استقبال لمدة سنتين على الأقل.

الملحق 2-[A2]: جدول مقاييس النجاح المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة

أداة التقييم	مقاييس النجاح المقاسة	
T1	1.1: تحديد الوحدات الفرعية لوحدة مكتب الاستقبال.	1
T1	1.2: تحديد الوظائف الأساسية للوحدات الفرعية لمكتب الاستقبال.	2
T1	1.3: تحديد الميزات التي يجب أن تكون موجودة في موظفي مكتب الاستقبال.	3
T1	1.4: تحديد الوظائف والواجبات في الهيكل التنظيمي لمكتب الاستقبال.	4
T1	1.5: يشرح علاقات مكتب الاستقبال مع الإدارات الأخرى.	5
T1	1.6: تحديد المناوبات لوحدات خدمة مكتب الاستقبال ومحتوى المناوبات ومبادئها.	6
T1	2.1: توضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتنظيف.	7
T1	2.2: يشرح معاني المصطلحات الدولية والرموز والاختصارات للمهنة.	8
T1	2.3: يعدد أنواع الغرف الفندقية. وأنواع الغرف والسراير.	9
T1	2.4: يعدد معدات مكتب الاستقبال ووظائفها.	10
T1	2.5: يصف النماذج المستخدمة في مكتب الاستقبال وأهداف استخدامها.	11
T1	3.1: تحديد طرق تحسين المعرفة المهنية.	12
T1	3.2: يحدد الأمور التي من شأنها أن تسهم في تنميته الشخصية.	13
T1	3.3: يشرح أهمية مشاركة المعرفة والخبرات مع زملاء العمل.	14
T1	4.1: يشرح أساسيات الرعاية الشخصية.	15
T1	4.2: يشرح إرشادات المهمة وطرق استلام الوردية.	16
T1	4.3: يعدد الخطوات المتخذة في مرحلة تسليم الخزنة.	17
T1	4.4: تحديد الاستعدادات للأدوات والمعدات.	18

A3/12UY0078-4 وحدة كفاءة أنشطة مكتب الاستقبال

1	اسم وحدة الكفاءة	أنشطة مكتب الاستقبال
2	رمز المرجعية	12UY0078-4
3	المستوى	4
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 2014/07/23- 53/2014 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10.
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) المعيار المهني الوطني 4-10UMS0067		
7	النتائج التعليمية	
<p>النتيجة التعليمية الاولى (1): القيام بإجراءات اللازمة بعد تلقي مكتب الاستقبال طلبات الحجز.</p> <p>معايير الأداء</p> <p>1.1: الرد على طلبات الحجزات بما يتناسب مع شكل ونوع التواصل. 1.2: تقييم مدى ملاءمة طلبات الحجز. 1.3: يعطي المعلومات للشخص الذي طلب الحجز. 1.4: القيام بإجراءات تثبيت الحجز. 1.5: تطبيق وسائل ضمان الحجز. 1.6: تطبيق طرق تأكيد الحجز. 1.7: اتباع الخطوات اللازمة في طلبات تغيير الحجز أو إلغائه. 1.8: استخدام الاستبيانات والأدوات المتعلقة بالحجز. 1.9: استخدام التعابير والاختصارات المتعلقة بالحجز.</p> <p>السياق</p> <p>1.1: طرف التواصل: الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني</p> <p>النتيجة التعليمية الثانية (2): القيام بإجراءات بيع والدخول إلى الغرف.</p> <p>معايير الأداء</p> <p>2.1: استخدام المجاملة وآداب السلوك عند الترحيب بالضيوف. 2.2: القيام بالإجراءات اللازمة لمتابعة حالة حجز الضيف. 2.3: القيام بالخطوات اللازمة لتسجيل وإدخال الحجز وفق نوعه. 2.4: القيام بما يجيب في حال عدم القدرة على إعطاء غرفة للضيوف الذي لديهم حجز. 2.5: تقييم مدى إمكانية تلبية طلبات الغرف للضيوف الذي ليس لديهم حجز. 2.6: القيام بإجراءات بيع الغرف كما هو محدد في المعيار. 2.7: تحرير وثيقة الإقامة وفقاً للخطوات المحددة في المعيار. 2.8: القيام بالإجراءات المتعلقة بالدفع المسبق. 2.9: القيام بشرح المعلومات اللازمة حول المؤسسة قبل إرسال الضيف إلى غرفته. 2.10: توجيه الضيف إلى الغرفة بشكل مناسب. 2.11: القيام بالإجراءات المتعلقة بإدخال معلومات الضيف في النظام. 2.12: اتباع الخطوات اللازمة في عمليات تسجيل الدخول الجماعي.</p>		

السياق

- 2.3: أنواع الحجز: وكالة. شركة. فرد. VIP
- 2.5. 2.6: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) F2.
- 2.7: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) F3.
- 2.8: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) F4.
- 2.11: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) F6.
- 2.12: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) F7.

النتيجة التعليمية الثالثة (3): القيام بخدمات مكتب الاستقبال**معايير الأداء**

- 3.1: استخدام تقنيات الاتصال الفعالة أثناء قبول طلبات وشكاوى الضيف.
- 3.2: القيام بالسلوكيات اللازمة وفقاً لخصائص وأنواع الضيوف.
- 3.3: تطبيق متطلبات معيار الجودة في متابعة وحل شكاوى ومشاكل الضيوف.
- 3.4: اتباع الخطوات اللازمة في استقبال وإرسال الرسائل للضيف.
- 3.5: اتباع الخطوات اللازمة في طلبات تغيير الغرفة.
- 3.6: اتباع الخطوات اللازمة عند طلب الضيوف تغيير تاريخ ووقت المغادرة.
- 3.7: متابعة عملية صيانة الأعطال الفنية المبلغ عنها.
- 3.8: اتباع الخطوات اللازمة لتلبية طلبات الإيقاظ.
- 3.9: إجراء معاملات الصرف الأجنبي والشيكات السياحية على النحو المحدد في المعيار.
- 3.10: اتباع الخطوات اللازمة في معاملات بطاقة الائتمان.
- 3.11: القيام بعمليات البيع والمتابعة المتعلقة بصناديق الأمانات.
- 12-3: استخدام تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات بفعالية في مكتب الاستقبال.

السياق

- 3.4: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) G3 و G4.
- 3.5: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) E7.
- 3.7: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) G5.
- 3.8: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) G6 و G7.
- 3.9: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) G1.
- 3.10: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) H4.

النتيجة التعليمية الرابعة (4): شرح إجراءات الغرف التي تتم في مكتب الاستقبال يومياً.**مقاييس النجاح:**

- 4.1: يوضح الإجراءات المتبعة في تقرير خدمات الطابق
- 4.2: شرح إجراءات تفحص الحجوزات اليومية.
- 4.3: شرح إجراءات تحديد الغرف المتاحة للبيع اليومي
- 4.4: شرح النقاط التي يجب مراعاتها في توقف عمل الغرفة.
- 4.5: شرح الاستعدادات اللازمة قبل عملية الدخول حسب نوع الحجز.
- 4.6: شرح الخدمات التي سيتم تقديمها حسب أنواع الضيوف.
- 4.7: يعدد تقنيات ترتيب الملفات والأرشفة.
- 4.8: تحديد إجراءات الحفاظ المفاتيح وتفحصها.
- 4.9: شرح الإجراءات المتعلقة بمتابعة حسابات الضيوف.

السياق

- 4.1: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) E1.
- 4.4: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) E3.

- 4.5: أنواع الحجز: فردي. جماعي. VIP
 4.6: V.I.P (المديرين رفيعي المستوى والفنانين والبروتوكول الحكومي) والضيوف المعاقين وضيوف الفندق الدائمين والضيوف المرضى والضيوف المسنين.

النتيجة التعليمية الخامسة (5): إتمام إجراءات مغادرة الضيوف.

مقاييس النجاح:

- 5.1: القيام بالإجراءات المتعلقة بمتابعة خروج الضيوف.
- 5.2: القيام بالخطوات اللازمة للتعامل مع الضيوف المغادرين.
- 5.3: القيام بإجراءات إعداد حساب الضيف.
- 5.4: استخدام أدوات الدفع المختلفة في تحصيل الحسابات.
- 5.5: التحقق من أن الوسيلة مناسبة أثناء قبول وسائل الدفع.
- 5.6: استخدام النماذج والمستندات اللازمة في معاملات التحصيل.
- 5.7: تحرير الفاتورة وفقاً لمبادئها.
- 5.8: توضيح الخطوات اللازمة عند توديع الضيوف.
- 5.9: تطبيق إجراءات تسجيل الخروج وفقاً لأنواع الحسابات.
- 5.10: اتباع الخطوات اللازمة عند خروج المجموعة.

السياق

- 5.7: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) H5.
- 5.8: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) H6.
- 5.10: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) H7.

النتيجة التعليمية السادسة (6): شرح الإجراءات الليلية في مكتب الاستقبال.

مقاييس النجاح:

- 6.1: شرح الضوابط المتعلقة بعمليات الدخول والخروج خلال اليوم.
- 6.2: تحديد الإجراءات الخاصة بالضيوف الذين ليس لديهم حجوزات ولم يأتوا.
- 6.3: يحدد الإجراءات اللازمة فيما يتعلق بأسعار الصرف.
- 6.4: شرح الإجراءات المتعلقة بالتقارير الواردة من الأقسام.
- 6.5: شرح طرق تصحيح المعاملات الخاطئة خلال اليوم.
- 6.6: شرح النقاط التي يجب مراعاتها عند إعداد الملفات والمستندات الإلزامية قانوناً.
- 6.7: يعدد الاستعدادات اللازمة لتحويل السجل النقدي الأولي إلى المحاسبة.
- 6.8: تحديد الاستعدادات المتعلقة بالضيوف الوافدين ليلاً.
- 6.9: شرح إجراءات إغلاق اليوم في برنامج الأتمتة.
- 6.10: تعدد التقارير التي سيتم إعدادها لإرسالها إلى الأقسام.
- 6.11: تعدد الخطوات المتعلقة بمتابعة عملية الإيقاظ.
- 6.12: توضيح إجراءات طلبات الفطور المبكر.
- 6.13: تحديد الاستعدادات اللازمة في غرف التي سيدخلها الضيوف في وقت مبكر.

النتيجة التعليمية السابعة (7): شرح إجراءات تسليم واستلام الورديات.

مقاييس النجاح:

- 7.1: تحديد إجراءات تفحص الغرف التي دخلها أو خرجها منها الضيوف أثناء منابته.
- 7.2: تعدد الإجراءات المتعلقة بتسليم الخزنة الأولية.
- 7.3: تحديد الإجراءات المتعلقة بتحديد احتياجات المعدات والأدوات وطلبها.
- 7.4: يوضح الإجراءات المتعلقة بالأشياء المفقودة والعثور عليها.
- 7.5: توضح الخطوات التي يجب اتباعها في استقبال الهدايا المقدمة من الضيف.

7.6: تحديد إلى النقاط التي يجب مراعاتها عند تسليم الأدوات والمعدات. 7.7: تحديد طرق تأمين تبادل المعلومات بين الورديات.		
السياق		
7.2: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) I1. 7.3: تم تحديد الخطوات المطلوبة في قسم 4-10UMS0067 معايير موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) I5.		
8	القياس والتقييم	
8 (a) الامتحان النظري		
(T1) اختبار الاختيار من متعدد مع خمس خيارات: يُطرح على المرشحين ثلاثون (30) سؤالاً على الأقل تغطي معايير الأداء المتعلقة بهذه الوحدة. تعتبر فترة 1-5.1 دقيقة مناسبة للإجابة على كل سؤال. يتوجب أن يحقق المرشحون نجاحاً لا يقل عن 70%.		
8 (b) الامتحان المعتمد على الأداء		
(P1) الاختبار العملي: يتم إجراء الاختبار العملي من خلال القائمة المرجعية المعدة لتحديد معايير أداء نتائج التعلم المتعلقة بالأنشطة التي تتم في مكتب الاستقبال. يتم تقييم كل خطوة في قائمة التحقق حسب الدرجة المحددة. على المتقدمين أن يحصلوا على الحد الأدنى من الأداء المطلوب في كل خطوة تحكم ويحقق نجاحاً بنسبة 80%. كي يعتبر ناجحاً.		
8 (c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم		
-		
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحدة الكفاءة	غرفة الصناعة والتجارة في ألانيا (ALTSO)
10	الجهة المعنية بالتحقق من وحدة الكفاءة في القطاع	لجنة قطاع السياحة والإقامة والأغذية والمشروبات
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)	الموافقة الأولى: 2012/09/26 – 69/2012 التحديث رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

ملحقات وحدة الكفاءة

الملحق 1-3A: المعلومات الخاصة عن التدريب الموصى به للحصول على وحدة الكفاءة.

1. الحجز في مكتب الاستقبال

- a. استقبال طلبات الحجز
- b. إجراءات تسجيل الحجز
- c. تحليل حالة الحجز

2. إجراءات دخول وخروج الضيف

- a. إجراءات الدخول
- b. تقنيات بيع الغرف
- c. إجراءات تسجيل الضيف
- d. إجراءات خروج الضيف

3. خدمات مكتب الاستقبال

- a. استقبال الضيوف
- b. خدمات أمتعة الضيوف
- c. خدمات الهاتف

4. علاقات الضيوف

- a. تقنيات التواصل الفعال
- b. الحالات والأحداث الاستثنائية
- c. قواعد اللباقة وآداب الحديث
- d. أنواع وسلوكيات الضيوف

5. حفظ الملفات والأرشفة

- a. تبادل الملفات
- b. نظام حفظ الملفات
- c. نظام الأرشفة

6. المحاسبة

- a. المحاسبة العامة
- b. المعاملات المحاسبية في مكتب الاستقبال

7. الحاسوب

- a. برامج الأتمتة على الكمبيوتر
- b. تحضير المستندات على الكمبيوتر
- c. برامج أوفيس على الكمبيوتر

8. معدات مكتب الاستقبال والاستمارات**9. إجراءات الوردية في مكتب الاستقبال**

- a. وردية الصباح والمساء
- b. الإجراءات الليلية
- c. إجراءات نهاية اليوم
- d. إجراءات تسليم الدورية

ينصح المتقدمين للحصول على هذه الكفاءة. الحصول على أي من الدورات أو الخبرات لتالية:

- 1- التخرج من قسم مكتب الاستقبال في مجال خدمات الفنادق والسفر بالمدارس الثانوية المهنية.
- 2- التخرج من الأفرع السياحية بالجامعات.
- 3- الحصول على شهادة تتعلق بمكتب الاستقبال من برامج التدريب المهني للمؤسسات التعليمية المختلفة والعمل كمسؤول مكتب استقبال لمدة سنتين على الأقل.

الملحق // A3-2: جدول مقاييس النجاح المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة

أداة التقييم	مقاييس النجاح المقاسة	
T1/P1	1.1: الرد على طلبات الحجوزات بما يتناسب مع شكل ونوع التواصل.	1
T1/P1	1.2: تقييم مدى ملائمة طلبات الحجز.	2
T1/P1	1.3: يعطي المعلومات للشخص الذي طلب الحجز.	3
T1/P1	1.4: القيام بإجراءات تثبيت الحجز.	4
T1/P1	1.5: تطبيق وسائل ضمان الحجز.	5
T1/P1	1.6: تطبيق طرق تأكيد الحجز.	6
T1/P1	1.7: اتباع الخطوات اللازمة في طلبات تغيير الحجز أو إلغائه.	7
T1/P1	1.8: استخدام الاستبيانات والأدوات المتعلقة بالحجز.	8
T1/P1	1.9: استخدام التعبيرات والاختصارات المتعلقة بالحجز.	9
T1/P1	2.1: استخدام المجاملة وآداب السلوك عند الترحيب بالضيوف.	10
T1/P1	2.2: القيام بالإجراءات اللازمة لمتابعة حالة حجز الضيف.	11
T1/P1	2.3: القيام بالخطوات اللازمة لتسجيل وإدخال الحجز وفق نوعه.	12
T1/P1	2.4: القيام بما يجب في حال عدم القدرة على إعطاء غرفة للضيوف الذي لديهم حجز.	13
T1/P1	2.5: تقييم مدى إمكانية تلبية طلبات الغرف للضيوف الذي ليس لديهم حجز.	14
T1/P1	2.6: القيام بإجراءات بيع الغرف كما هو محدد في المعيار.	15
T1/P1	2.7: تحرير وثيقة الإقامة وفقاً للخطوات المحددة في المعيار.	16
T1/P1	2.8: القيام بالإجراءات المتعلقة بالدفع المسبق.	17
T1/P1	2.9: القيام بشرح المعلومات اللازمة حول المؤسسة قبل إرسال الضيف إلى غرفته.	18

T1/P1	2.10: توجيه الضيف إلى الغرفة بشكل مناسب.	19
T1/P1	2.11: القيام بالإجراءات المتعلقة بإدخال معلومات الضيف في النظام.	20
T1/P1	2.12: اتباع الخطوات اللازمة في عمليات تسجيل الدخول الجماعي.	21
T1/P1	3.1: استخدام تقنيات الاتصال الفعالة أثناء قبول طلبات وشكاوى الضيف.	22
T1/P1	3.2: القيام بالسلوكيات اللازمة وفقاً لخصائص وأنواع الضيوف.	23
T1/P1	3.3: تطبيق متطلبات معيار الجودة في متابعة وحل شكاوى ومشاكل الضيوف.	24
T1/P1	3.4: اتباع الخطوات اللازمة في استقبال وإرسال الرسائل للضيف.	25
T1/P1	3.5: اتباع الخطوات اللازمة في طلبات تغيير الغرفة.	26
T1/P1	3.6: اتباع الخطوات اللازمة عند طلب الضيوف تغيير تاريخ ووقت المغادرة.	27
T1/P1	3.7: متابعة عملية صيانة الأعطال الفنية المبلغ عنها.	28
T1/P1	3.8: اتباع الخطوات اللازمة لتلبية طلبات الإيقاظ.	29
T1/P1	3.9: إجراء معاملات الصرف الأجنبي والشيكات السياحية على النحو المحدد في المعيار.	30
T1/P1	3.10: اتباع الخطوات اللازمة في معاملات بطاقة الانتماء.	31
T1/P1	3.11: القيام بعمليات البيع والمتابعة المتعلقة بصناديق الأمانات.	32
T1/P1	3-12: استخدام تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات بفعالية في مكتب الاستقبال.	33
T1	4.1: يوضح الإجراءات المتبعة في تقرير خدمات الطابق	34
T1	4.2: شرح إجراءات تفحص الحجوزات اليومية.	35
T1	4.3: شرح إجراءات تحديد الغرف المتاحة للبيع اليومي	36
T1	4.4: شرح النقاط التي يجب مراعاتها في توقف عمل الغرفة.	37
T1	4.5: شرح الاستعدادات اللازمة قبل عملية الدخول حسب نوع الحجز.	38
T1	4.6: شرح الخدمات التي سيتم تقديمها حسب أنواع الضيوف.	39
T1	4.7: يعدد تقنيات ترتيب الملفات والأرشفة.	40
T1	4.8: تحديد إجراءات الحفاظ المفاتيح وتفحصها.	41
T1	4.9: شرح الإجراءات المتعلقة بمتابعة حسابات الضيوف.	42
T1/P1	5.1: القيام بالإجراءات المتعلقة بمتابعة خروج الضيوف.	43
T1/P1	5.2: القيام بالخطوات اللازمة للتعامل مع الضيوف المغادرين.	44
T1/P1	5.3: القيام بإجراءات إعداد حساب الضيف	45
T1/P1	5.4: استخدام أدوات الدفع المختلفة في تحصيل الحسابات.	46
T1/P1	5.5: التحقق من أن الوسيلة مناسبة أثناء قبول وسائل الدفع.	47
T1/P1	5.6: استخدام النماذج والمستندات اللازمة في معاملات التحصيل.	48
T1/P1	5.7: تحرير الفاتورة وفقاً لمبادئها.	49
T1/P1	5.8: توضيح الخطوات اللازمة عند توديع الضيوف.	50
T1/P1	5.9: تطبيق إجراءات تسجيل الخروج وفقاً لأنواع الحسابات.	51
T1/P1	5.10: اتباع الخطوات اللازمة عند خروج المجموعة.	52
T1	6.1: شرح الضوابط المتعلقة بعمليات الدخول والخروج خلال اليوم.	53
T1	6.2: تحديد الإجراءات الخاصة بالضيوف الذين ليس لديهم حجوزات ولم يأتوا.	54
T1	6.3: يحدد الإجراءات اللازمة فيما يتعلق بأسعار الصرف.	55
T1	6.4: شرح الإجراءات المتعلقة بالتقارير الواردة من الأقسام.	56
T1	6.5: شرح طرق تصحيح المعاملات الخاطئة خلال اليوم.	57
T1	6.6: شرح النقاط التي يجب مراعاتها عند إعداد الملفات والمستندات الإلزامية قانوناً.	58
T1	6.7: يعدد الاستعدادات اللازمة لتحويل السجل النقدي الأولي إلى المحاسبة.	59
T1	6.8: تحديد الاستعدادات المتعلقة بالضيوف الوافدين ليلاً.	60
T1	6.9: شرح إجراءات إغلاق اليوم في برنامج الأتمتة.	61
T1	6.10: تعدد التقارير التي سيتم إعدادها لإرسالها إلى الأقسام.	62
T1	6.11: تعدد الخطوات المتعلقة بمتابعة عملية الإيقاظ.	63
T1	6.12: توضيح إجراءات طلبات الفطور المبكر.	64
T1	6.13: تحديد الاستعدادات اللازمة في غرف التي سيدخلها الضيوف في وقت مبكر.	65
T1	7.1: تحديد إجراءات تفحص الغرف التي دخلها أو خرجها منها الضيوف أثناء مناوبته.	66
T1	7.2: تعدد الإجراءات المتعلقة بتسليم الخزانة الأولية.	67

T1	68	7.3: تحديد الإجراءات المتعلقة بتحديد احتياجات المعدات والأدوات وطلبها.
T1	69	7.4: يوضح الإجراءات المتعلقة بالأشياء المفقودة والمعثور عليها.
T1	70	7.5: توضح الخطوات التي يجب اتباعها في استقبال الهدايا المقدمة من الضيف.
T1	71	7.6: تحديد إلى النقاط التي يجب مراعاتها عند تسليم الأدوات والمعدات.
T1	72	7.7: تحديد طرق تأمين تبادل المعلومات بين الورديات

B1/12UY0078-4 وحدة كفاءة اللغات الأجنبية

1	اسم وحدة الكفاءة	اللغة أجنبية
2	رمز المرجعية	B1/12UY0078-4
3	المستوى	2
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 - 2014/07/23 - 53/2014 التحديث ذو الرقم 01: 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	-
7	النتائج التعليمية	<p><u>النتيجة التعليمية الاولى (1): أن يكون للشخص مهارات الاستماع باللغة الاجنبية على مستوى A2.</u></p> <p><u>النتيجة التعليمية الثانية (2): أن يكون للشخص مهارات القراءة باللغة الاجنبية على مستوى A2.</u></p> <p><u>النتيجة التعليمية الثالثة (3): أن يكون للشخص مهارات المحادثة باللغة الجنبية على مستوى 2A.</u></p> <p><u>النتيجة التعليمية الرابعة (4): أن يكون للشخص مهارات التعبير الشفهي باللغة الاجنبية على مستوى 2A.</u></p> <p><u>النتيجة التعليمية الخامسة (5): أن يكون للشخص مهارات التعبير الكتابي باللغة الاجنبية على مستوى 2A.</u></p> <p>إن مستويات مهارات الاستماع والقراءة والحوار المتبادل والتعبير الشفوي والتعبير الكتابي المذكورة في النتائج التعليمية أعلاه هي من بين معايير إتقان اللغة (A1-C2) في مجموعة اللغات الأوروبية والتي تقرر استخدامها لتحديد الكفاءة اللغوية في 17 أكتوبر عام 2000.</p>
8	القياس والتقييم	<p>يجري القياس والتقييم بطرق منفصلة تحدد وفقاً لمستوى النتائج التعليمية الخمس في إتقان اللغة الأجنبية.</p> <p>يمكن إثبات وحدة الكفاءة B1 بمستند تم الحصول عليه في العامين الماضيين من مؤسسة أخرى مرخصة من قبل مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) باللغة الأجنبية ذات الصلة أو بمستندات معترف بها كبديل.</p>
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحدة الكفاءة	غرفة الصناعة والتجارة في ألانيا (ALTSO)
10	الجهة المعنية بالتحقق من وحدة الكفاءة في القطاع	لجنة قطاع السياحة والإقامة والأغذية والمشروبات
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية	الموافقة الأولى: 2012/09/26 - 69/2012 التحديث رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

ملحقات وحدة الكفاءة

الملحق [B1]1: المعلومات عن التدريب الموصى به للحصول على وحدة الكفاءة.

الملحق [B1]1: جدول خاص بمعايير الأداء المقاسة بأدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة.

ملحقات الكفاءة

ملحق 1: وحدات الكفاءة

- A1/12UY0078-4 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية والبيئة والجودة في مكتب الاستقبال
 A2/12UY0078-4 عمل مكتب الاستقبال والمفاهيم المهنية الأساسية
 A3/12UY0078-4 أنشطة مكتب الاستقبال
 B1/12UY0078-4 اللغة الأجنبية

ملحق 2: المصطلحات والرموز والاختصارات:

الوكالة السياحية: هي مؤسسة تجارية مخولة لتقديم المعلومات حول السياحة للعملاء. وتنظيم برنامج أو برامج الجولات السياحية بهدف الربح. وتقديم خدمات الإقامة. والنقل. والتنزه. والرياضة والتسليّة بهدف السياحة. وتقوم بتسويق برامجها المعدة من قبلها أو من قبل وكالات السياحة الأخرى.

آلة معاملة الشراء: الأداة التي توضح عمليات الشراء التي أجراها الضيوف في نقاط البيع.

حافضة اللغة الأوروبية: هي سجل للمهارات اللغوية والشهادات والدبلومات والخبرات المكتسبة بلغات مختلفة. والتي أعدها مجلس أوروبا في نطاق الإطار الأوروبي المرجعي المشترك للغات.

استمارة الدفع المسبق (PAID OUT FORM): النموذج المعد للمصروفات المقدمة نيابة عن الضيف بشرط الموافقة من أمين الصندوق الأمامي.

نموذج الأشياء المفقودة: النموذج الذي تتم فيه معالجة المعلومات المتعلقة بالحالة العامة لذلك الشيء المفقود في حالة العثور على متعلقات الضيف الشخصية والتي نسيها الضيف أو فقدها.

(COMP COMPLEMENTARY): الضيف الذي يقيم مجاناً.

الخروج: مغادرة الضيف للفندق.

عرض: العروض التعريفية والترويجية.

وصل شراء العملة الأجنبية: النموذج المستخدم عندما يريد الضيف تحويل عملته الأجنبية إلى الليرة التركية لاستخدامها في تسديد حساباته أو لتغطية النفقات الشخصية.

الإكسترا: الاسم العام لمصاريف الضيف في الفندق.

بطاقة الحساب (FOLIO): كشف الحساب الذي يتم تسجيل نفقات الضيوف فيه.

الحجز الفائض (OVERBOOKING): قبول حجوزات أكثر من عدد الغرف المتوفرة.

FOLIO POOL: السجل الموحد المستخدم للاحتفاظ ببطاقات الحساب والفواتير الغير مدفوعة باسم الضيف معاً.

الدخول (CHECK IN): عملية تسليم الغرفة للضيف عبر اتباع إجراءات الدخول.

إجراءات نهاية اليوم (NIGHT AUDIT): هي إجراءات إغلاق اليوم واستلام تقارير لليوم المغلق.

مذكرة المجموعة: النموذج المستخدم لنقل معلومات الإقامة للأشخاص الذين سيصلون قبل تاريخ وصول المجموعات إلى الأقسام ذات الصلة.

ISCO: التصنيف الدولي الموحد للمهن.

ISG: الصحة والسلامة المهنية.

INFO: إعطاء الضيوف معلومات حول الفندق.

موظف الباب (DOORMAN) (المستوى 2): الشخص المسؤول عن الترحيب بالضيوف وتوجيههم والعناية بسياراتهم وتنظيم حركة المرور أمام الفندق.

القائمة السوداء (BLACK LIST): قائمة بأسماء الضيوف الذين لا ينبغي قبولهم في الفندق.

خدمات الطابق (HOUSEKEEPING / H/K): قسم خدمات الطابق.

نظام تبليغ الهوية (KBS): النظام الذي يمكّن المنشأة من إرسال معلومات العميل إلى الشرطة/ الدرك بشكل يومي.

معدات الحماية الشخصية: هي جميع الأدوات والأجهزة والمعدات والأدوات المصممة لحماية الموظف من واحد أو أكثر من المخاطر الناشئة عن العمل المنجز والتي تؤثر على صحته وسلامته وأمنه. حيث يتم ارتداؤه أو تعليقه أو مسكه من قبل الموظف.

بطاقة التسجيل (REGISTRATION CARD): الوثيقة التي يجب على كل ضيف يدخل بغرض الإقامة في الفندق ملء بشكل قانوني وإلى حد ما هو عقد قانوني بين الفندق والضيف.

التوافق: الاتفاق. التفاهم.

NO SHOW: المبلغ الذي يجب دفعه إذا ألغى العميل الخدمات التي قام بحجزها أو اشتراها بعد الفترة المحددة. أو لا يستفيد من الخدمات التي قام بحجزها أو اشتراها دون إشعار.

بطاقة مفتاح الغرفة: البطاقة التي يستخدمها الضيف بدلاً من المفتاح لفتح الغرفة.

حجز الغرف بعينها: عملية حجز الغرف باسم الضيف حسب طلب الضيف وتفضيله.

قائمة توزيع الغرف (ROOMING LIST): القائمة التي تحتوي على معلومات الأشخاص في المجموعة التي سوف تأتي.

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

إيصال الحزنة الأولية: النموذج المستخدم عمومًا لتوثيق الدفع المسبق المستلمة من الضيف.

وصل الدفع (VOUCHER): لدفع رسوم الخدمة التي يقدمها منظم الجولات السياحية أو وكيل السفر مقابل توفير الوجبات والإقامة وخدمات النقل. بدلاً من المال.

تقرير / محضر استلام وتسليم الحزنة الأولية: النموذج المعد أثناء العد وتفقد المعاملات المحققة في السجل النقدي الأمامي في نهاية أو بداية كل وردية.

جواز السفر: يعتبر وثيقة الهوية الدولية. يستخدم لإبرازها كهوية من قبل الأشخاص الذين يسافرون إلى دولة أجنبية. وينظم باللغة الإنكليزية و/أو بلغة أخرى. ويتضمن المعلومات الشخصية لصاحب الجواز.

تقرير الشرطة: عملية إرسال قائمة الضيوف المقيمين بالفندق إلى الشرطة خلال الفترة المسائية.

نقطة البيع (Point of Sales): نقاط المبيعات داخل الفندق.

جهاز نقاط البيع: الجهاز المستخدم للمدفوعات التي تتم عن طريق بطاقة الائتمان في نقاط البيع.

فاتورة العرض: المستند الذي يحتوي على نفس محتوى الفاتورة التجارية، ولكن يتم إعداده لإظهار السعر ومؤهلات السلعة / الخدمة قبل البيع النهائي.

الحجز: عملية حجز غرفة للضيف قبل قدومه للفندق.

شيك المسافرين (TRAVELLERS CHECK): وسيلة دفع دولية تعدها البنوك أو وكالات السفر الدولية أو منظمي الرحلات السياحية وفقاً لقواعد معينة ويتم دفعها نقداً. مع المبلغ المدون عليها واستبدال الأموال.

امتلاء السعة في المدى القصير: نتيجة للحجوزات الزائدة. مع الأخذ في الاعتبار إمكانية حدوث عمليات إلغاء، تظل الحجوزات الإضافية المستلمة في يوم تسجيل الوصول مفتوحة.

نموذج التصحيح (CORRECTION FORM): النموذج المستخدم في تصحيح الأخطاء التي حدثت في الأوراق في الكشف عن استلام الأموال المفقودة أو الزائدة من الضيف.

نموذج الإخطار بالأعطال الفنية: النموذج المستخدم لإخطار الخدمة الفنية بخلل في المعدات الفنية بالفندق.

النقل والتوصيل: نقل الركاب والبضائع من محطة المركبات إلى وحدة الإقامة أو من وحدة الإقامة إلى المحطة بواسطة مركبات النقل المحلية.

قائمة الإيقاظ (WAKE UP LIST): الجدول الذي يريد الضيف أن يستيقظ فيه ويتم تسجيل رقم الغرفة.

الوردية (SHIFT): ساعات العمل.

دفتر التواصل بين الورديات (LOG BOOK): الدفتر الذي يوفر نقل الرسائل والمعلومات بين الورديات.

(VERY IMPORTANT PERSON) (VIP): يقصد به الضيف المهم جداً للعمل.

ملحق 3: مسارات التقدم الأفقية والعمودية في المهنة

وإذا استكملت النواتج الأساسية المختلفة المتعلقة بمهنة مدير مكتب الاستقبال (المستوى 5). يمكن الانتقال عمودياً إلى مهنة شبيهة.

ملحق 4: معايير المُقيم.

يجب أن يتمتع مقيموا الاختبار بوحدة على الأقل من الخصائص التالية:

- أن يكون قد عمل كمحاضر لمدة سنتين على الأقل في المجال ذي الصلة.
- أن يكون قد عمل لمدة خمس سنوات على الأقل كمدرس في المدارس الثانوية المهنية السياحية.
- أن يكون حاصلاً على درجة البكالوريوس من أقسام السياحة بالجامعات وأن يكون قد عمل كمدير مكتب أمامي لمدة عامين على الأقل في قطاع السياحة.
- أن يكون متخرجاً من أقسام السياحة بالجامعات وأن يكون قد عمل كمدير مكتب أمامي لمدة أربع سنوات على الأقل.
- أن يكون قد عمل بعد تخرجه من المدرسة الثانوية المهنية للسياحة. كمدير مكتب أمامي لمدة ست سنوات على الأقل ولديه خبرة تعليمية لا تقل عن سنتين في هذا المجال.
- أن يكون قد عمل كمدير مكتب الاستقبال لمدة ثمان سنوات على الأقل في قطاع السياحة ولديه خبرة تعليمية لا تقل عن سنتين في هذا المجال.

يجب أن يكون المُقيّمون الذين سيشاركون في تقييم وتقدير وحدة إتقان اللغة الأجنبية حاصلين على درجة البكالوريوس على الأقل وفقاً لمعايير إتقان اللغة في محفظة اللغات الأوروبية في اللغة الأجنبية ذات الصلة، كما يجب عليهم توثيقها في المستويات التالية:

يجب أن يكون المُقيّمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات A1 و A2 بمستوى B1 على الأقل.

يجب أن يكون المُقيّمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات B1 و B2 و C1 بمستوى C1 على الأقل.

يجب أن يكون المُقيّمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات C2 بمستوى C2 على الأقل.