



المعيار المهني الوطني

مدير مكتب الاستقبال

مستوى 5

رمز المرجع/10UMS0068-5

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

المهنة:	مدير مكتب الاستقبال
مستوى:	5 <sup>1</sup>
رمز المرجع:	10UMS0068-5
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	2010.07.05-27632 (مكرر)
رقم المراجعة:	00

<sup>1</sup> تم تحديد مستوى الكفاءة المهنية كمستوى خامس (5) ضمن مصفوفة المستويات المُشكَّلة 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) ببيل 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 سهوًا.

(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 مقدما) 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 للمصروفات الخاصة، للتحويل من العملات الأجنبية إلى الليرة التركية.

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

المغادرة مبكرًا (EARLY CHECK-OUT): مغادرة الضيف في ميعاد مبكر عن الميعاد المحدد للدخول والخروج في مكتب الاستقبال.

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

فوليو: ملف الحساب الذي يسجل فيه المصروفات خلال فترة إقامة الضيوف.

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

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

قائمة العملاء اليوميين قائمة العملاء اليومية: قائمة الضيوف اليوميين الذين يحملون رقم مسلسل، وتصديق رسمي، توضح عدد الأشخاص، والسعر، وقم الغرف، وأسماء جميع الضيوف بالمؤسسة.

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.

بطاقة الضيافة: نموذج يظهر بعض الإكراميات التي يمكن تقديمها، مثل: الكحوليات أو الكوكتيل أو الإفطار، بصورة مجانية من قبل إدارة الفندق عند وصول الضيف إلى الفندق.

معلومات: معلومات،

ISCO: التصنيف المهني للمعايير الدولية،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

تقرير مسؤول خدمات الطوابق تقرير مسؤولي خدمات الطوابق: تقرير يعد وفقاً للمعلومات التي تم الحصول عليها من نموذج "تقرير موظف تنظيف وترتيب الغرف"، ويتم إعداده بشكل دوري مرتين يومياً من قبل خدمات الغرف، ويظهر حالة جميع غرف الفندق (الإشغال، الفراغ، الأعطال...).

موظف البوابة (مستوى 2) مسؤول الباب،

القائمة السوداء: قائمة يسجل فيها الأشخاص الذين هناك مشكلة من استقبالهم في الفندق أو الذين ذهبوا دون سداد الحساب.

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: بطاقة تعمل على أنها عقد بين الفندق والضيف.

إعداد نموذج دخول مؤسسة الإقامة وقضاء الليل بها نموذج دخول مؤسسة الإقامة وقضاء الليل: نشرة بجنسيات جميع الضيوف والنزلاء في بيانات دول إقامتهم، ويتم إرساله بشكل روتيني خلال المدد المحددة إلى وزارة الثقافة والسياحة التركية.

نموذج إستطلاع الضيوف نماذج استطلاع رأي الضيوف: نماذج تستخدم من أجل تحديد الشكاوى ومعرفة مدى رضا الضيوف من الفندق أو لا.

نموذج PAID OUT: النموذج المحرر باسم الضيف مقابل المصروفات المنفذة بشرط الحصول على تديق وموافقة الخزانة الأمامية.

نموذج تلقي الرسائل: النموذج الذي يتم فيه تسجيل الرسائل المتروكة للضيوف،  
التطابق الاتفاق والتصالح.

عدم تنفيذ الحدز المؤكد: إجراء يقوم به الفندق من أجل طلب السداد لفترة البقاء كاملة مع ليلة واحدة، في حالة عدم قدوم الضيف  
بالرغم من تأكيد الحجز (سواء بدون إبلاغ الفندق أو تقديم المعلومات متأخرًا).

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

غلق الغرفة: تخصيص الغرفة للضيف وغلقتها وعدم عرضها للبيع.

نموذج تعديل الغرفة والسعر: نموذج يحرر في حالة إذا طلب الضيف تغيير الغرفة بسبب أي عطل أو مشكلة ما، أو في  
حالة وجود تعديل في عدد أفراد الغرفة.

برنامج الأتمتة: نظام الإدارة الذي يحقق التوافق مع نظام العمل في مؤسسة الضيافة بكافة أنواعها، ويتم متابعته خلال  
استقبال كافة الضيوف منذ الاستقبال وحتى إعداد الفاتورة.

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

تقرير/محضر استلام خزانة الاستقبال: النموذج المحرر خلال إجراء المراقبة والحصر الخاص بالأعمال المنفذة خلال  
العمل في خزانة الاستقبال 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.

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

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

قائمة الغرف: قائمة يوجد بها أرقام الغرف وأسماء الضيوف والمعلومات الخاصة بالمجموعات التي ستصل وأرقام غرفهم.

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 التصحيح أو التعديل: نموذج يستخدم في تحديد الأموال الناقصة أو الزائدة التي يتم الحصول عليها من الضيف،  
وتصحيح الأخطاء التي تتم في ملف الغرف والبيانات.

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 والعكس، عن طريق وسيلة مواصلات.

قائمة الايقاظ: جدول يتم تسجيل فيه طلبات الإيقاظ الموجودة في الساعات المحددة وفقاً لطلب الضيف.

التمديد: تمديد فترة بقاء الضيف في الفندق،

الوردية (المناسبة): فترة العمل،

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

VIP (شخص مهم جدا) شخص مهم جدا،

نموذج تعليمات كبار الضيوف: نماذج تملأ من أجل الضيافة التي ترسل إلى غرفة الضيف أو لطريقة اللازم استقبال الضيف بها.

قسمة شراء: وثائق تتعامل كأنها تعهد سداد قيمة الخدمة، ويتم إعداده من قب وكالات السفر أو مشغل لرحلات السياحية، وتقدم بدلاً من الأموال مقابل الخدمات المختلفة مثل التنقل والإقامة والطعام.

WALK-IN: الضيف القادم بدون حجز مسبق.

## المحتويات

8	1. دخول .....
9	2. التعريف بالمهنة.....
7	2.1 التعريف بالمهنة.....
9	2.2 مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي .....
9	2.3 اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة.....
9	2.4 الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة.....
	2.5 بيئة وشروط العمل 9
10	2.6 متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة.....
	3. نبذة عن المهنة 11
11	3.1 المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح.....
24	3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة.....
24	3.3 المعلومات و المهارات.....
25	3.4 الموقف و التصرفات.....
26	4. القياس، والتقييم، والتوثيق.....

1. المقدمة

تم إعداد المعيار المهني الوطني لموظف مكتب الاستقبال (مستوى 5) من قبل غرفة التجارة والصناعة بأنقرة، 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 وأُسسه". تم الإعداد من قبل وزارة الثقافة والسياحة، واتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين والمستثمرين في تركيا، واتحاد ملاك الفنادق السياحية والمشغلين في البحر المتوسط.

وقد تم التصديق على معيار موظف مكتب الاستقبال (مستوى 5) 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 5) هو شخص يقوم بتنسيق وتخطيط الخدمات الموجودة في مكتب الاستقبال في مؤسسات الضيافة سواء الحكومية أو الخاصة (الحجز، الأبواب، وخدمات الحقائب)، وتنظيم أعمال الغرف، ويراقب المرؤوسين في ضوء المهام والمسؤوليات التي يعطيها لهم، ويوجههم، ويضمن تقديم الخدمات بشكل متوافق مع معايير المؤسسة، ولديه المهارات والمعلومات اللازمة لحل ومعالجة شكاوى وطلبات الضيوف.

### 2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: ISCO 08: 3341 (مشرفو المكاتب)

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

### 2.4. الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة

قانون التدريب المهني رقم 3308  
لائحة العمل الإضافي والفترات الإضافية الخاصة بقانون العمل  
لائحة التدريب المهني والتقني

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

### 2.5. بيئة وشروط العمل

مدير مكتب الاستقبال (مستوى 5) هو شخص مسؤول من الدرجة الثانية عن الوحدات التي تقدم لها خدمات مكتب الاستقبال، في مؤسسة الضيافة سواء الخاصة أو العامة. يجب عليه العمل بالتعاون والاتصال مع مدراء الإدارات الأخرى مثل: المدير العام، والمدير العام المساعد، ومدير الخدمات الفنية، ومدير المغسلة، ومدير عمليات الأغذية والمشروبات، ومدير الحدائق، ومدير المحاسبة، ومدير الموارد البشرية، ومدير الأمن، ومدير المطبخ، ومدير المشتريات. 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	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
أ.1.1	يشارك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية. يحصل على المعلومات المتعلقة بحقوق الأمن والسلامة المهنية.	المشاركة في التدريبات والتأهيلات	أ.1	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بالأمن والسلامة المهنية	أ
أ.1.2	يطبق ما تعلمه في التدريبات في العمل، ويفحص تطبيق المرؤوسين لها.				
أ.1.3	يحدث المعلومات والمهارات ذات الصلة بالأمن والسلامة المهنية التي حصل عليها، وينقل الجديد منها إلى مرؤوسيه.				
أ.1.4	يقوم بالأعمال الخاصة بتحديد عوامل الخطر وتقليلها.				
أ.1.5	يحصل على مهام في الكوارث الطبيعية مثل الحرائق، والسيول، والزلازل، بشكل مناسب لإجراءات المؤسسة.				
أ.2.1	يتحقق من توافر معدات التدخل والوقاية الخاصة بالأمن والسلامة المهنية بشكل مناسب وقابل للعمل والاستخدام.	اتباع القواعد المتعلقة بالقوانين ومكان العمل	أ.2		
أ.2.2	يتحقق من ارتداء المرؤوسين للملابس المناسبة للعمل، ومعدات الوقاية الشخصية.				
أ.2.3	يراقب استخدام المرؤوسين للوحات والإشارات التحذيرية، وفقاً للتعليمات.				
أ.2.4	يتخذ التدابير اللازمة بالتعاون مع الوحدات ذات الصلة، من أجل القضاء على الحالات الخطرة التي يحددها بنفسه أو مرؤوسيه بشكل سريع، و/أو يجعل الآخرين يتخذون تلك التدابير ويقوم بمتابعتها.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يشارك في تدريبات المؤسسات التابعة لمكان العمل وغيرها فيما يتعلق بأساليب حماية البيئة.	ب.1.1	تعلم أساليب حماية البيئة	ب.1	العمل بشكل مناسب لقوانين حماية البيئة	ب
يطبق ما تعلمه في التدريب على العمل، ويعلم مرؤوسيه.	ب.1.2				
يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريب، وينقل التحديثات لمرؤوسيه.	ب.1.3				
الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.	ب.2.1	ضمان تقليل الأخطار البيئية	ب.2		
ستحقق م استخدام المرؤوسين للموارد الطبيعية بشكل أكثر فعالية وكفاءة.	ب.2.2				
يراقب الآثار البيئية لممارسات العمل خلال عمل المرؤوسين، ويشارك في منع الآثار الضارة.	ب.2.3				
يساهم في نقل المواد القابلة للتدوير الموجودة في الأماكن الخاضعة لمسؤوليته، إلى المكان الصحيح.	ب.2.4				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ت.1.1	يساعد مشرفة في تكوين تعليمات مكتب الاستقبال بالشكل المناسب لمعايير جودة الخدمة بالمؤسسة.	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بأنظمة إدارة الجودة	1.ت	تطبيق نظام إدارة الجودة	ت
ت.1.2	يشارك في الأنشطة التدريبية الخاصة بإدارة الجودة في المؤسسة ومعايير مكتب الاستقبال.				
ت.1.3	يطبق ما تعلمه في التدريب، ويراقب تطبيق المرؤوسين.				
ت.1.4	يحدث البيانات والمهارات التي يحصل عليها في التدريب، وينقل التحديثات لمرؤوسيه				
ت.1.5	يشارك في اجتماعات التواصل، ويضمن مشاركة مرؤوسيه				
ت.2.1	يعرف متطلبات جودة الأدوات والمعدات والأدوات.	مراقبة جودة العمل المنجز	2.ت		
ت.2.2	يضمن تطبيق متطلبات الجودة في ضوء معايير المؤسسة.				
ت.2.3	يملأ تقارير الجودة حول ما إذا كانت الأعمال المنجزة قد تمت وفقاً لمعايير الجودة أو لا.				
ت.2.4	مراقبة جودة الأعمال في بعض العمليات.				
ت.2.5	يبلغ الأشخاص المسؤولين بالأخطاء والأعطال التي يتم ملاحظتها خلال العمل، وفقاً لمعايير المؤسسة، ويشارك في الأعمال اللازمة من أجل معالجتها.				
ت.3.1	يستمتع للشكاوى والاقتراحات الواردة من المرؤوسين والرؤساء، ويعالجها.	تأسيس نظام الإبلاغ وإدارته	3.ت		
ت.3.2	يتخذ التدابير اللازمة من أجل معالجة الاقتراحات والمشكلات الموضحة في نماذج استطلاعات رأي الضيف الواردة من المرؤوسين والوحدات المختصة.				
مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	

رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز	توضيحات
ث.1	إجراء الاستعدادات الشخصية	ث.1.1	يطبق قواعد النظافة الشخصية والرعاية الشخصية.		
		ث.1.2	يطبق معايير الملابس الخاصة بالمؤسسة.		
ث.2	عمل الإعدادات المتعلقة بالعمل	ث.2.1	يتعرف على أعداد الأشخاص المهمين والمجموعات والأشخاص الذين سيقومون بتسجيل الدخول والخروج، ونسبة إشغال المؤسسة، ويتحقق منها.		
		ث.2.2	يضمن تنفيذ الإجراءات التحضيرية لتحديد وتخصيص الغرف الخاصة بالضيوف المهمين أو الذين سيقومون مجاًئاً، ويبلغ مشرفه.		
		ث.2.3	يقرأ دفتر الاتصال بين الوردات ونماذج الإخطار، ويبلغها للمرؤوسين، ويضمن تنفيذ أعمال التواصل بين الأقسام وداخل لقسم بدون نقص.		
		ث.2.4	يقدم اقتراحات وآراء لمشرفه في إعداد برامج العمل اليومي.		
ث.3	الاهتمام بالمرؤوسين (يتبع)	ث.3.1	يتحقق من ساعات قدوم وخروج المرؤوسين من العمل، وملابسهم ومظهرهم.		
		ث.3.2	يبلغ المرؤوسين بالتعليمات التي حصل عليها من مشرفه، ويوضح الأولويات.		
		ث.3.3	ينقل طلبات المرؤوسين إلى الرؤساء، ويجد حلولاً لمشكلات.		
		ث.3.4	يقوم بإجراء مهام المرؤوسين بشكل صحيح وفي الوقت المناسب، ويفحص ما لم يتم عمله، ويظهر لهم الطريق.		
		ث.3.5	يتبع قواعد مكان العمل واللوائح وقواعد الانضباط، ويضمن متابعة المرؤوسين لها.		
		ث.3.6	يخطط جدول عمل المرؤوسين وإجازاتهم، ويقدمها لمشرفه.		

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.3.7	يقدم معلومات لمشرفه حول حالة أداء المشرفين والانضباط للعاملين.	الاهتمام بالمرؤوسين	ث.3	تنظيم العمل	ث
ث.3.8	يتعاون مع قسم الموارد البشرية ومشرفه، ويبلغ رأيه عند تعيين موظف الاستقبال.				
ث.4.1	يتحقق من إجراءات توفير جميع الماكينات والأجهزة والمعدات الموجودة في القسم، وصيانتها، والإصلاح عن اللزوم.	تجهيز الوسائل، الآلات والمعدات الذي سيتم استخدامها	ث.4		
ث.4.2	يضمن أن تكون تعليمات استخدام كافة المعدات والأجهزة في مكان واضح.				
ث.4.3	يضمن استخدام الماكينات والمعدات بشكل صحيح.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يقوم بإجراءات استقبال الضيف، في ضوء معايير المؤسسة، أو يضمن القيام بذلك.	ج.1.1	التحقق من عمليات الحجز	ج.1	المساهمة في تنفيذ أعمال مكتب الاستقبال (يتبع)	ج
يبلغ الضيوف حول الأنشطة الداخلية والخارجية للفندق، أو يضمن إبلاغهم.	ج.1.2				
يضمن تنفيذ أعمال استقبال الضيوف القادمين بدون حجز مسبق، وفقاً لمعايير المؤسسة.	ج.1.3				
يضمن تطبيق تقنيات بيع الغرف، في ضوء معايير المؤسسة.	ج.1.4				
يضمن تنفيذ إجراءات تسجيل دخول الضيف القادم ومعه الحجز المسبق.	ج.1.5				
يضمن تنفيذ إجراءات تسجيل خروج الضيف في ضوء معايير المؤسسة.	ج.1.6				
يقوم بعمل تحقق من الغرف التي سيتم الخروج منها في اليوم نفسه، ويتحقق من صحة أجور الغرف.	ج.1.7				
يتحقق من حد حساب الضيف، ويضمن تنفيذ إجراءات التحصيل وإعداد الفواتير، في ضوء معايير المؤسسة.	ج.1.8				
يضمن تنفيذ إجراءات تغيير الغرفة، في ضوء معايير المؤسسة.	ج.1.9				
يضمن الرد على وحدات الأعطال الفنية، وفقاً لإجراءات المؤسسة.	ج.1.10				
يضمن تنفيذ إجراءات التقارير الليلية بدون نقص.	ج.1.11				
يتحقق من أعمال مكتب الاستقبال (مثل: أعمال تحويل العملات الأجنبية، تقارير استلام الخزنة).	ج.1.12				
يضمن إجراء أعمال الأرشفة وتكون الملفات في قسم الاستقبال.	ج.1.13				
يتابع إعداد القائمة الرسمية للضيوف، بشكل صحيح ومنظم.	ج.1.14				



مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.1.2	يتحقق مما إذا تم إعداد التقارير اليومية، وفقاً لمعايير المؤسسة أو لا.	مراقبة أعمال السنترال	ج.2		ج
ج.2.2	يتحقق مما إذا تم إيقاظ الضيوف أو الحصول على الرسائل أو إجراءات التوصيل بشكل صحيح وفي الوقت المناسب، أو لا.				
ج.2.3	يضمن إجراء متابعة لإيرادات السنترال، ويتحقق منها.				
ج.3.1	يتحقق من برنامج عمل خدمات استقبال الضيوف.	التحقق من عملية واستقبال الضيف	ج.3		
ج.3.2	يتحقق من إجراءات استقبال الأمانات وإجراءات التعامل مع حقائب وأدوات الضيف في دخوله وخروجه، ويضمن تنفيذها بشكل مناسب لمعايير هذه الخدمات.				
ج.3.3	يضمن تنفيذ إجراءات استقبال الضيف، في ضوء معايير المؤسسة.				
ج.4.1	يتابع الزيادة أو النقص في نسب إشغالات الفندق، ويقدم اقتراحات لمشرفه.	التحقق من عمليات حجز الوكالات، وفقاً لحالات الطوارئ والحالات العاجلة.	ج.4		
ج.4.2	يضمن تنفيذ إجراءات قبول الحجز وتخصيص الغرفة، في ضوء معايير المؤسسة.				
ج.4.3	يفحص إجراءات حجز الوكالات، وفقاً لحالات الطوارئ والحالات العاجلة.				
ج.4.4	يتحقق مما إذا تم تنفيذ إجراءات الحجز الاختياري والحجز بضمانات، في ضوء معايير المؤسسة أو لا.				
ج.4.5	يتحقق من تقرير الحجز والإحصاءات.				
ج.4.6	يتحقق مما إذا تم تنفيذ إجراءات الأرشفة وإعداد الملفات الخاصة بالحجز، بشكل مناسب للمعايير أو لا.				
ج.5.1	يقدم العروض والاقتراحات المتعلقة بالقسم الخاص به، ويقدها في صورة تقرير إلى مشرفه.	تنفيذ المسؤوليات الإدارية (يتبع)	ج.5		
ج.5.2	يساعد مشرفه في الحصول على التذاوير التي تزيد رضاء الضيف، ويوجه المرؤوسين في هذا الشأن.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام			
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز		
ج.5.3	يطبق معايير المؤسسة للاستقبال من أجل الضيوف المهمين للغاية، ويضمن تطبيق المرؤوسين لها.	تنفيذ المسؤوليات الإدارية	ج.5	المساهمة في تنفيذ أعمال مكتب الاستقبال (يتبع)	ج		
ج.5.4	يعمل مع مشرفه من أجل تعريق المبادئ والسياسات والاستراتيجيات المؤسسية داخل القسم الخاص به، ومراعاتها، وترسيخها.						
ج.5.5	يقوم بتقييم أداء العاملين في قسمه، ويبلغ مشرفه برأيه حول درجة الموظف وترقيته وحالات الإجازات.						
ج.5.6	يقوم بإجراءات إعداد التقارير والملفات، أو يضمن القيام بذلك.						
ج.5.7	يساعد مشرفه في تكوين تعريف للمهام لكل وظيفة موجودة في القسم أو مراجعة ما هو موجود منها إذا لزم الأمر.						
ج.5.8	يضمن ملء نماذج استطلاع رأي الضيوف، ويساعد مشرفه في التعديلات اللازمة والمتعلقة بقسمه، وفقاً للنتائج التي يتم الحصول عليها.						
ج.5.9	يضمن التنسيق بين أقسام مكتب الاستقبال.						
ج.5.10	يبلغ المختصين بالحالات الطارئة، ويكون قاعدة بيانات متعلقة بالأمر.						
ج.6.1	يستقبل شكاوى وطلبات الضيوف، ويستمع لهم بدون قطع كلامهم، ويسجل الملاحظات، ويعتذر لهم، ويعالج شكاوهم في أسرع وقت ممكن.					ج.6	الاهتمام بطلبات وشكاوى الضيوف
ج.6.2	يبلغ مشرفه في الحالات التي تتجاوز صلاحياته.						
ج.6.3	يحقق اتصال مع الأقسام المختلفة من أجل معالجة المشكلة، ويبلغ الضيف ذو الصلة بحل المشكلة.						
ج.6.4	يراقب جودة الخدمة في جميع المناطق الخاضعة ضمن مسؤوليته، ويضمن تحقيق رضاء الضيوف.						

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.7.1	بضم إعداد التقارير اللازمة وتوزيعها على الأقسام الأخرى، وفقاً لمعايير المؤسسة.	ضمان التنسيق مع الأقسام الأخرى	ج.7	المساهمة في تنفيذ أعمال مكتب الاستقبال	ج
ج.7.2	يبلغ الأقسام الأخرى بالمشكلات والشكاوى واحتياجات الضيف، ويضمن متابعتها.				
ج.7.3	يبلغ مشرفه بالطلبات والاحتياجات الواردة من الأقسام الأخرى، والتي تكون متعلقة بسير العمل.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يساعد مشرفه في إعداد الميزانية السنوية للقسم، ومقارنة القوائم الخاصة بالعام الماضي مع القائمة المتوقعة المعدة للعام الجاري.	ح.1.1	يساهم في تجهيز الميزانية	ح.1	تنفيذ الأعمال الدورية (يتبع)	ح
يفحص الأرقام (الأرباح - الخسائر) (المخطط - المنفذ)، وفقًا لتقارير الميزانية الشهرية للقسم الخاضعة لمسؤوليته، ويبلغ مشرفه بالبيانات اللازمة داخل علاقة السبب والنتيجة، ويوجه فريق عمله.	ح.1.2				
يتخذ التدابير اللازمة من أجل منع المصروفات غير الضرورية.	ح.1.3				
يضمن إجراء أعمال الصيانة والإصلاح والترتيب لجميع الأجهزة والآلات المستخدمة في القسم، في موعدها، ويراقب تنفيذها.	ح.2.1	إسناد أعمال صيانة الأجهزة والآلات الخاصة بالقسم	ح.2		
يتحقق من برامج حزم الفندق والإجراءات من نظام إخطار الهيئات للجهات الأمانة.	ح.2.2				
يقدم تقرير لمشرفه حول الأعطال والإصلاحات.	ح.2.3				
يتحقق من أن تكون المستلزمات الموجودة في المخازن، سليمة، وقابلة للاستخدام، وغير ناقصة.	ح.3.1	التحقق من المكاتب والمخازن التابعة للقسم	ح.3		
يتأكد مما إذا تم تهوية المخازن، وتنظيفها بشكل منتظم أو لا.	ح.3.2				
يتحقق من ترتيب ونظافة ونظام المكاتب.	ح.3.3				
يعد "تقرير جنسيات الضيوف"، وإحصائيات الإقامة، من نسختين، ويقدمها لمشرفه.	ح.4.1	إعداد نموذج دخول مؤسسة الإقامة وقضاء الليل بها	ح.4		
يضع نسخة واحدة منها في الملف ذو الصلة.	ح.4.2				
في حالات عدم وجود مشرفه، يرسل النسخة الأخرى إلى مديرية الثقافة والسياحة بالمدينة.	ح.4.3				
يساعد مشرفه في إعداد "التقارير التوقعات" الأسبوعية والشهرية.	ح.5.1	إصدار جدول أعمال الموظفين	ح.5		
يقيم برنامج العمل الأسبوعي أو (2) اسبوع، وطلبات المرؤوسين بالإجازات، وفقًا "لتقرير التوقعات".	ح.5.2				
يعد مسودة برنامج العمل يوقدمه لمشرفه.	ح.5.3				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
بضمن التواجد من أجل الضيوف الذي يريد ملء دفتر الشكاوى في مكتب الاستقبال.	ح.1.6	مراقبة دفاتر شكاوى المؤسسة	6.ح	تنفيذ الأعمال الدورية	ح
يتحقق من دفتر الشكاوى المملوء من قبل الضيف.	ح.2.6				
يبحث العلاقة بين السبب والنتيجة حول الموضوعات التي تقدمت فيها الشكاوى.	ح.3.6				
يقوم بإعادة الإخطار، وفقاً لمعايير المؤسسة، من أجل كل ضيف على حدى ممن تقدموا بشكاوى أو اقتراح.	ح.4.6				
يبلغ مشرفه بشكل شفهي أو تحريري.	ح.5.6				
يقيم البيانات في موضوعات كفاءة العاملين، وفقاً لأداء بيع الغرف.	ح.1.7	تحليل إيرادات غرف المؤسسة	7.ح		
يقارن تقارير الإيرادات الفعلية الشهرية مع الميزانية والتقارير المتوقعة.	ح.2.7				
يقدم لمشرفه التقرير الذي أعده.	ح.3.7				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
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.	خ.1.1	تطبيق المعايير التي تتبعه المؤسسة في التعامل مع الأشياء المفقودة أو التي تم العثور عليها	خ.1	متابعة إجراءات نهاية الوردية/العمل	خ
يوقع على "نموذج الأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها" المحررة من القسم المختص.	خ.1.2				
يتحقق مما إذا تم متابعة الملاحظات والرسائل المدونة في دفتر الاتصال بين الورديات أو لا.	خ.2.1	التحقق من إجراءات انتهاء الوردية	خ.2		
يتحقق مما إذا إعداد التقارير اليومية وفقاً لمعايير المؤسسة أو لا.	خ.2.2				
يتحقق من قوائم العمل اللازم لقيام به في الوردية.	خ.2.3				
يتحقق من طلبات المواد الواردة من المرؤوسين وكمياته.	خ.3.1	الاهتمام بطلبات المواد	خ.3		
يملأ "نموذج طلب المواد"، ويحصل على توقيع مشرفه.	خ.3.2				
يضمن إيصال "نموذج طلب المواد" إلى المشتريات.	خ.3.3				
يضمن تسليم العامل الذي سيقوم بتسليم الوردية، المعدات الإلكترونية التي يستخدمها هو ومرؤوسيه خلال الوردية، نظيفة وسليمة ومنظمة.	خ.4.1	القيام بتسليم الأدوات والمعدات المستخدمة	خ.4		
يحصل من المرؤوسين على أرقام الغرف ومستندات الحساب الخاصة بالضيوف الذين غادروا دون سداد الحساب خلال اليوم أو الذين لم يدفعوا الحساب كاملاً، ويفحصها على النظام الإلكتروني.	خ.5.1	إعداد قائمة الضيوف المغادرين دون سداد الحساب	خ.5		
يتعرف على أسباب الحساب الناقص، ويقدمه في شكل قائمة لمشرفه.	خ.5.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يتابع كافة أنواع المنشورات والتحديثات والدراسات التكنولوجية.	د.1.1	متابعة المنشورات الخاصة بالمهنة	د.1	تنفيذ الأنشطة الخاصة بالتطوير المهني	د
يطبق المعلومات التي تعلمها.	د.1.2				
يشارك في أنشطة زيادة التطوير الشخصي (الاجتماع، الرحلات، المراقبة، المعارض، الحملات التعريفية، الندوات، التدريبات).	د.2.1	المشاركة في الدورات التدريبية والندوات	د.2		
يطبق المعلومات التي حصل عليها، ويقدم المعلومات في هذا الشأن لمؤوسيه، ويعلمهم.	د.2.2				
يساعد مشرفه فيما يتعلق بتدريب التوافق مع قسم العاملين الذين بدأوا العمل حديثاً.	د.3.1	تقديم التدريبات للعاملين	د.3		
يساعد مشرفه في موضوعات تنمية وتطوير البرامج والأساليب واللوائح الخاصة برفع أداء العاملين.	د.3.2				
يساعد مشرفه فيما يتعلق بتدريبات العمل للعاملين خلال العمل.	د.3.3				
يحدد متطلبات التدريب ويضمن تقديمها لمؤوسيه.	د.3.4				

### 3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. مفكرة
2. الكمبيوتر
3. فاتورة
4. ماكينة النسخ
5. تقرير عدم توافق الخدمات الطوابق
6. آلة حاسبة
7. انترنت
8. النماذج المطبوعة (نموذج طلب المستودع، نموذج الأعطال، بطاقة الإكرامية، نموذج الأثي المفقودة والتي تم العثور عليها، نموذج استطلاع رأي الضيف، نموذج التصحيح/التعديل، نموذج تقييم الأداء، نموذج تعليمات الكبار الشخصيات، إلخ)
9. المنشورات المهنية
10. مستلزمات مكتبية
11. برنامج أتمتة مكتب الاستقبال
12. سجل توقيع المفتاح الرئيسي
13. التقويم
14. هاتف
15. جهاز لاسلكي ونداء
16. دفاتر الاتصال بين الورديات

### 3.3. المعلومات والمهارات

1. معرفة الأدوات والأجهزة والمعدات
2. معرفة تقنيات البحث الأساسية
3. المعلومات الخاصة بتنظيم البيئة.
4. المعلومات الخاصة بالثقافات المختلفة
5. معلومات السياحة العامة
6. المهارات البصرية
7. معرفة النظافة الشخصية
8. مهارة التواصل
9. معلومات الصحة والسلامة المهنية
10. المعرفة الإحصائية
11. معرفة تعليمات العمل في مكان العمل
12. معلومات مبادئ التحكم في الجودة
13. معرفة اللوائح القانونية المتعلقة المهنة
14. معرفة المصطلحات المهنية
15. معرفة إعداد الموزانة والحسابات الرئيسية
16. معلومات برامج حزم أتمتة الفندق
17. المعلومات الفنية للتسويق والمبيعات
18. معرفة لغة أجنبية (مستوى جيد)
19. معلومات خاصة بالمنطقة والمؤسسة
20. معرفة إدارة الوقت

### 3.4. المواقف والسلوكيات



1. عمل الدراسات المتعلقة للعمل
2. خلق أفكار خلاقة متعلقة بالعمل
3. أن يمتلك مهارة التفكير التحليل خلال العمل
4. التنظيم والتخطيط في الأعمال
5. أن يكون نموذجاً للعاملين بتصفاته وأعماله
6. الحرص على حماية البيئة
7. أن يكون لديه الرغبة للمشاركة في التدريب والحلقات الدراسية
8. العمل بروح الفريق
9. أن يمتلك ذاكرة قوية
10. أن يكون بشوش الوجه وأن يتصرف بلطف مع الأشخاص الذين يتواصل معهم
11. امكانية التعامل ببرودة تجاه المشاكل التي تقابله وان يكون قادراً على امكانية انتاج الحلول للمشاكل.
12. أن يكون مستشرفاً خلال تنفيذ الأعمال والمشكلات التي قد يواجهها.
13. الاهتمام بالنظافة الشخصية
14. الاهتمام بتنمية البيانات المهنية
15. حفظ الأسرار
16. معرفة المسؤوليات وتنفيذها
17. الاهتمام بالتفاصيل في الأعمال والإجراءات المنفذة
18. أن يكون ممارساً في الأعمال والإجراءات المنفذة
19. ملء التقارير المتعلقة بالأعمال والإجراءات المنفذة
20. أن يمتلك مهارة الإدارة

#### 4. القياس والتقييم والتوثيق

مدير مكتب الاستقبال (مستوى 5) 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 الكفاءة 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 أوجل
موظف مكتب الاستقبال، فندق Vikingen Quality Resort - أنطاليا	برواك دورموش
موظف حجز الفندق، فندق Vikingen Quality Resort - أنطاليا	جيرين 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 Baceo Permion 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 إنتكونتنتينال  
كونكورد الدولي  
فندق Crowne Plaza İstanbul Old City  
فندق Akol جناق قلعة  
فندق Colin جناق قلعة  
فندق Çınar  
فندق Çırağan 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 أراضوم  
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 Swissotel-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 أو غلو
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 أيهان  
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