



الكفاءة الوطنية

**12UY0079-5**

مدير مكتب الاستقبال

المستوى 5

المراجعة رقم: 01

التعديل رقم: 01

مؤسسة الكفاءة المهنية

أنقرة 2014

## المقدمة

مدير مكتب الاستقبال (المستوى 5) 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 السياحة والإقامة والأغذية والمشروبات التابعة لهيئة جودة التعليم العالي واتخاذ الرأي المناسب للجنة. قررت وضعه في إطار الكفاءات الوطنية (UYÇ) بعد أن تمت الموافقة عليه من قبل قرار المجلس التنفيذي للمؤسسة بتاريخ 2012/09/26 ورقم 69/2012.

تمت مراجعة الكفاءة الوطنية لمدير مكتب الاستقبال (المستوى 5) بقرار مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2014/07/23 والرقم 53/2014.

مدير مكتب الاستقبال (المستوى 5) تم تعديله بقرار رئاسة الكفاءة الوطنية الرقم 1570 الصادر بتاريخ 2020/06/10

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 الكفاءات المهنية (MYK)

## مدخل

جرى تحديد المعايير الأساسية لإعداد الكفاءة الوطنية وفحصها في لجان القطاع والموافقة عليها في مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية 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

## 12UY0079-5 الكفاءة الوطنية لمدير مكتب الاستقبال

1	اسم الكفاءة	إدارة مكتب الاستقبال
2	رمز المرجعية	12UY0079-5
3	المستوى	5
4	مكائنها حسب التصنيف الدولي	ISCO 08: 3341
5	النوع	-
6	قيمة الانتمان	-
7	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	الرقم 01 للتحديث 23/07/2014-2014/53/ التحديث ذو الرقم 01. 10/06/2020-1570
8	الهدف	والهدف من هذه الكفاءة هو تحديد المعرفة والمهارات والكفاءات التي يجب أن يتمتع بها المرشحون الذين يقومون/ يرغبون في القيام بمهنة مدير مكتب الاستقبال في قطاع الضيافة من أجل القيام بهذه المهنة بالمعايير الدولية. وضمان حصولهم على نتائج القياس والتقييم بطريقة موثوقة ومحيدة. بالإضافة الى ذلك يكون هذا المؤهل مرشدا حول الاحتياجات التدريبية للأشخاص الذين يرغبون في ممارسة هذه المهنة.
9	المعايير المهنية التي تشكل مصدرا للكفاءة	
	المعيار الكفاءة الوطنية لمدير مكتب الاستقبال (المستوى 5) - 10UMS0068-5	
10	شروط / شروط الدخول إلى امتحان الكفاءة	
	-	
11	بنية الكفاءة	
	(a-11) الوحدات الإلزامية	
		A1/12UY0079-5 نظام إدارة الجودة والبيئة. والصحة والسلامة المهنية في مكتب الاستقبال A2/12UY0079-5 تنظيم مكتب الاستقبال والمفاهيم المهنية الأساسية A3/12UY0079-5 عمليات مكتب الاستقبال
	(b-11) الوحدات الاختيارية	
		B1/12UY0079-5 لغة اجنبية
	(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 لوحد 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

خمس خيارات إجابة. يجري تقييم نجاح المرشح وفق المعايير المحددة من قبل قسم القياس والتقييم في الوحدة المعنية. يتم تقييم كل وحدة بصورة منفصلة.  
يتم في الاختبار العملي (P1.P2) قياس أداء المرشح من خلال تطبيق السيناريوهات التي تم إنشاؤها بصورة تشتمل فيها معايير نجاح مخرجات التعلم المستهدفة وتقييمها من خلال قائمة التدقيق والمراجعة التي تم تحضيرها. خلال التطبيق سيتم أيضا قياس قدرة المرشح على استخدام برامج التشغيل الرقمي للمكاتب الاستقبال.  
يتم التطبيق العملي في بيئة مكتب استقبال حقيقي أو في بيئة يتم فيها توفير ظروف مكتب استقبال حقيقي.  
سيتم إعفاء المرشحين الذين لديهم شهادة الكفاءة في مهنة موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) من اختبار الأداء (P1).  
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.

13	مدة صلاحية الشهادة	شهادة الكفاءة صالحة لمدة خمس سنوات.
14	تكرار المراقبة	-
15	طريقة القياس - التقييم التي سيتم تطبيقها في تجديد المستندات	في نهاية فترة الصلاحية البالغة خمس (5) سنوات يتم تقييم أداء حامل الشهادة باستخدام طريقة واحدة على الأقل من الطرق الموضحة أدناه: (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. (b) المشاركة في اختبارات الكفاءة المحددة ضمن نطاق وحدتها. يتم تمديد فترة صلاحية المتدربين الذين تكون نتيجة تقييمهم إيجابية لمدة خمس سنوات جديدة.
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 الأولى: 2012/09/26 – 69/2012 المراجعة رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

## A1/12UY0079-5 وحدة الكفاءة في نظام إدارة البيئة والجودة. والصحة والسلامة المهنية في مكتب الاستقبال

1	اسم وحدة الكفاءة	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية والبيئة والجودة في مكتب الاستقبال
2	رمز المرجعية	A1/12UY0079-5
3	المستوى	5
4	قيمة الانتماء	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	الرقم 01 التحديث 23-07-2014-2014-53/ التحديث ذو الرقم 01-10/06/2020-1570
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	المعيار الكفاءة الوطنية لمدير مكتب الاستقبال (المستوى 5) - 10UMS0068-5
7	النتائج التعليمية	<b>النتيجة التعليمية الاولى (1): يوضح إجراءات الصحة والسلامة المهنية.</b> <b>مقاييس النجاح:</b> 1.1: يصف الأمراض المهنية وطرق الوقاية. 1.2: يصف طرق الحماية في الحوادث المهنية. 1.3: يشرح معاني علامات / إشارات السلامة والصحة. 1.4: يشرح الأعمال التي تهدف إلى تقليل عوامل الخطر. 1.5: يوضح ما يجب القيام به في حالة الطوارئ. 1.6: يحدد الطلبات التي يتعين تقديمها في الحالات التي يتعذر فيها التدخل. <b>السياق 1:</b> 1.5: الظروف الاستثنائية: المرض. التسمم. أمراض الحساسية. الاختناق. الكسور الاضطرابات. الصدمات الكهربائية. الحروق. الانتحار. الأشخاص أو الطرود المشبوهة. الوفيات. السرقة. القتال. الحريق وما إلى ذلك. 1.6: المواقف التي لا يمكن التدخل فيها: فيضان. زلزال. إحصار وما شابهها من الكوارث الطبيعية. <b>النتيجة التعليمية الثانية (2): يشرح تشريعات حماية البيئة.</b> <b>مقاييس النجاح:</b> 2.1: يصف أساليب الاستخدام الفعال لموارد الأعمال والوقاية من الإسراف. 2.2: يحدد ما يجب القيام به فيما يتعلق بإعادة تدوير النفايات. 2.3: يشرح فوائد أنظمة وأدوات الإدارة البيئية للأعمال. <b>النتيجة التعليمية الثالثة (3): شرح عمل نظام إدارة الجودة المتعلق بالمهنة.</b> <b>مقاييس النجاح:</b> 3.1: تحديد أدوات نظام إدارة الجودة. 3.2: يصف وسائل تنفيذ نظام إدارة الجودة. 3.3: يصف أداء نظام التغذية الراجعة. 3.4: يقوم بالكشف عن الخدمات الغير ملائمة ويحدد الخطوات اللازم اتباعها بعد ذلك 3.5: يشرح فوائد نظام إدارة الجودة للمؤسسة.

8	القياس والتقييم	
8 (a)	الامتحان النظري	
		(T1) اختبار الاختيار من متعدد مع 5 خيارات: يُسأل المرشحون 15 سؤالاً على الأقل حول هذه الوحدة. تعتبر فترة 1-1.5 دقيقة مناسبة للإجابة على كل سؤال. يتوجب أن يحقق المرشحون نجاحاً لا يقل عن 80%.
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 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 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 المثير للمصادر الطبيعية
  - e. إعادة التدوير
5. عمليات نظام إدارة البيئة والمفاهيم الأساسية
6. وضع العلامات البيئية
7. المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة
8. نظام إدارة الجودة العملية والمفاهيم الأساسية والتعاريف

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

- 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 كمدير 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: يشرح معاني علامات / إشارات السلامة والصحة.	3
T1	1.4: يشرح الأعمال التي تهدف إلى تقليل عوامل الخطر.	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	2.3: يشرح فوائد أنظمة وأدوات الإدارة البيئية للأعمال.	9
T1	3.1: يشرح أدوات نظام إدارة الجودة.	10
T1	3.2: يصف وسائل تنفيذ نظام إدارة الجودة.	11
T1	3.3: يصف أداء نظام التغذية الراجعة.	12
T1	3.4: يقوم بالكشف عن الخدمات الغير ملائمة ويحدد الخطوات اللازم اتباعها بعد ذلك	13
T1	3.5: يعدد فوائد نظام إدارة الجودة للمؤسسة.	14



## A2/12UY0079-5 تنظيم مكتب الاستقبال. ووحدة تأهيل وكفاءة المفاهيم المهنية الأساسية

1	اسم وحدة الكفاءة	عمل مكتب الاستقبال والمفاهيم المهنية الأساسية
2	رمز المرجعية	A2/12UY0079-5
3	المستوى	5
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	الرقم 01 التحديث 23/07/2014- 53/2014 التحديث ذو الرقم 01. 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
المعيار الكفاءة الوطنية لمدير مكتب الاستقبال (المستوى 5) - 10UMS0068-5		
7	النتائج التعليمية	
<p><b>النتيجة التعليمية الاولى (1): شرح الهيكل التنظيمي ومبادئ العمل لمكتب الاستقبال</b></p> <p><b>معايير الأداء</b></p> <p>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.</p> <p><b>سياق الكلام</b></p> <p>1.3: الخصائص الشخصية. والخصائص الفيزيائية</p> <p><b>النتيجة التعليمية الثانية (2): يشرح المعلومات الأساسية المتعلقة بالمهنة.</b></p> <p><b>معايير الأداء</b></p> <p>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.</p> <p><b>النتيجة التعليمية الثالثة: يحدد النشاطات المتعلقة بالتطور المهني.</b></p> <p><b>معايير الأداء</b></p> <p>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.</p>		

النتيجة التعليمية الرابعة (4): يشرح تنظيم العمل في مكتب الاستقبال.		
معايير الأداء		
4.1	يشرح أساسيات المظهر الشخصي وأهميته.	
4.2	يشرح عمليات فحص ومراقبة استعدادات الموظفين للعمل.	
4.3	يشرح العناصر الأساسية التي يجب مراعاتها عند إعداد برنامج العمل اليومي.	
4.4	يشرح عملية الاتصال بين المرؤوسين والرؤساء.	
4.5	يشرح إجراءات التوجيه المتعلقة بالقسم.	
4.6	يشرح عملية تهيئة وتجهيز الموظفين الذين تم تعيينهم حديثاً في القسم.	
4.7	يشرح ترتيبات نوبات الموظفين وإجراءات المتابعة والرقابة.	
8	القياس والتقييم	
8 (a) الامتحان النظري		
في امتحان الاختيار من متعدد ذو الخمس خيارات (T1): يُطلب من المرشحين ثلاثين (30) 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 80%.		
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

ملحق A2-1: معلومات حول التدريب المقترح للنجاح في وحدة 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. أتمتة خدمات مكتب الاستقبال

- المفاهيم الأساسية المتعلقة بالبرامج
- طرق تشغيل البرنامج واستخداماته وتقنياته

## 6. السياحة العامة

- الحركات السياحية

b. الإجراءات السياحية

c. المفاهيم السياحية

## 7. قانون السياحة

a. المفاهيم الأساسية لقانون السياحة وتشريعاته

b. اللوائح القانونية المتعلقة بالسياحة في تركيا

(القوانين والتشريعات واللوائح المتعلقة بشكل مباشر وغير مباشر بالسياحة)

## 8. التطوير المهني

a. التطوير الشخصي

b. الأخلاقيات المهنية

c. التواصل في حياة العمل

d. التواصل في الحياة الاجتماعية

e. تقنيات البحث

f. ريادة الأعمال

g. التدريب والتوجيه

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 كمدير 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: يشرح الوظائف والواجبات في الهيكل التنظيمي لمكتب الاستقبال.	4
T1	1.5: يشرح علاقات مكتب الاستقبال مع الإدارات الأخرى.	5
T1	1.6: يشرح المناوبات لوحدة 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 والسرائر.	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 الأنشطة المتعلقة بتطوير المعارف والمهارات المهنية للموظفين.	14
T1	4.1: يشرح أساسيات المظهر الشخصي وأهميته.	15
T1	4.2: يشرح عمليات فحص ومراقبة استعدادات الموظفين للعمل.	16
T1	4.3: يشرح العناصر الأساسية التي يجب مراعاتها عند إعداد برنامج العمل اليومي.	17
T1	4.4: يشرح عملية الاتصال بين المرؤوسين والرؤساء.	18
T1	4.5: يشرح إجراءات التوجيه المتعلقة بالقسم.	19
T1	4.6: يشرح عملية تهيئة وتجهيز الموظفين الذين تم تعيينهم حديثاً في القسم.	20
T1	4.7: يشرح ترتيبات نوبات الموظفين وإجراءات المتابعة والرعاية.	21

## A3/12UY0079-5 وحدة كفاءة عمليات مكتب الاستقبال

1	اسم وحدة الكفاءة	تنظيم مكتب الاستقبال
2	رمز المرجعية	A3/12UY0079-5
3	المستوى	5
4	قيمة الائتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	الرقم 01 التحديث 23/07/2014- 53/2014 التحديث ذو الرقم 01. 1570-2020/06/10.
6	المعيار المهني الذي يعتبر مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
المعيار الكفاءة الوطنية لمدير مكتب الاستقبال (المستوى 5) - 10UMS0068-5		
7	النتائج التعليمية	
<p><b>النتيجة التعليمية الاولى (1):</b> <u>ينفذ معاملات بيع الغرف.</u></p> <p><b>مقاييس النجاح:</b></p> <p>استخدام المجاملة وآداب السلوك عند الترحيب بالضيوف.</p> <p>1.2: تقييم مدى ملاءمة طلبات الغرف.</p> <p>1.3: يقوم بإجراء معاملات بيع الغرف.</p> <p>1.4: يقوم بأجراء عمليات الاستضافة.</p> <p>1.5: يقوم بمشاركة معلومات حول الأنشطة داخل وخارج الفندق مع الضيوف.</p> <p>1.6: توجيه الضيف إلى الغرفة بشكل مناسب.</p> <p><b>سياق الكلام</b></p> <p>1.4: إجراءات تسجيل الدخول: تعبئة وثيقة الإقامة واستلام الدفعة المسبقة</p> <p><b>النتيجة التعليمية الثانية (2):</b> <u>يقوم بعملية الاستقبال.</u></p> <p><b>مقاييس النجاح:</b></p> <p>2.1: يقوم بالتحقق من الاستعدادات التي تسبق دخول الضيوف حسب أنواع الحجوزات.</p> <p>2.2: يتحقق من مدى ملاءمة حجب المعاملات.</p> <p>2.3: متابعة عمليات تسجيل الدخول.</p> <p>2.4: متابعة المعاملات المتعلقة بالحجوزات الفائتة.</p> <p>2.5: التحقق من عمليات تغيير الغرفة.</p> <p>2.6: يتحقق من معاملات تغيير تاريخ الخروج.</p> <p>2.7: متابعة عملية حل إشعارات الأعطال الفنية.</p> <p>2.8: يفحص ويتابع التقارير الرسمية وعمليات الإبلاغ الليلية.</p> <p>2.9: يراقب عمليات الدفع في الاستقبال.</p> <p>2.10: متابعة عمليات تسجيل خروج الضيف/المقيم.</p> <p>2.11: يقوم بإجراء عمليات التحقق المتعلقة بحسابات الضيف.</p> <p><b>النتيجة التعليمية الثالثة (3):</b> <u>تسيير عمليات الحجز والإشراف عليها</u></p> <p><b>مقاييس النجاح:</b></p>		

- 3.1: يقوم بتقييم مدى ملاءمة طلبات الحجز الواردة.
- 3.2: يقوم بتطبيق طرق التأكيد وضمان الحجوزات.
- 3.3: يقوم بإجراءات التسجيل وقبول الحجوزات.
- 3.4: يقوم بإجراء الخطوات اللازمة في حال تم تغيير أو إلغاء الحجز.
- 3.5: يقوم بإخبار الأقسام ذات الصلة بأنواع الضيوف والطلبات الخاصة.

#### النتيجة التعليمية الرابعة (4): يضمن تنفيذ عملية الحجز.

##### مقاييس النجاح:

- 4.1: تقييم مدى ملاءمة طلبات الحجز القادمة من مصادر مختلفة.
- 4.2: يقوم بالتحقق من امثال سجلات الحجز للعقود.
- 4.3: يقوم بالتحقق من التقارير والإحصائيات حسب سجلات الحجز.
- 4.4: يقوم بتحليل تقارير الاحتمالات فيما يتعلق بمدى إشغال الفندق.
- 4.5: يقوم بتنفيذ التدابير الواجب اتخاذها بشأن إشغال/امتلاء الفندق.
- 4.6: يقوم بتطبيق العمليات المتعلقة بمتابعة الحجوزات المعلقة والاختيارية.

##### السياق 4:

- 4.1: مصادر الحجوزات: وكالة، شركة، مؤسسة أو منظمة وما إلى ذلك.

#### النتيجة التعليمية الخامسة (5): يشرح الأنشطة الأخرى المتعلقة بتشغيل مكتب الاستقبال.

##### مقاييس النجاح:

- 5.1: يشرح الضوابط المتعلقة بعملية تشغيل محطة الطاقة.
- 5.2: يشرح الضوابط المتعلقة بعملية استقبال الضيوف.
- 5.3: يوضح عملية التنسيق مع الأقسام الأخرى المتعلقة بسير العمل.
- 5.4: يوضح أهمية التواصل الفعال في استقبال طلبات وشكاوى الضيف.
- 5.5: يحدد الخطوات المتعلقة بحل ومتابعة مشاكل وشكاوى الضيوف.
- 5.6: يشرح الأعمال المتعلقة بصيانة الاجهزة والأدوات والمعدات والاستخدام الآمن لها.

##### سياق الكلام

- 5.1: 10UMS0068-5 معايير النجاح الواردة في المعاملة E.2 من المعيار المهني لمدير مكتب الاستقبال.
- 5.2: 10UMS0068-5 معايير النجاح الواردة في المعاملة E.3 من المعيار المهني لمدير مكتب الاستقبال.
- 5.3: 10UMS0068-5 معايير النجاح الواردة في المعاملة E.7 من المعيار المهني لمدير مكتب الاستقبال.

#### النتيجة التعليمية السادسة (6): يشرح الأنشطة المتعلقة بالمسؤوليات الإدارية.

##### مقاييس النجاح:

- 6.1: يشرح الدراسات/الإجراءات التي تهدف إلى ضمان إرضاء النزلاء.
- 6.2: يوضح الإجراءات التي تهدف الى تحديد الاحتياجات المتعلقة بقسمه.
- 6.3: يوضح إجراءات التعاون والتنسيق داخل القسم نفسه وفيما بين الأقسام.
- 6.4: يشرح عملية التخطيط الوظيفي
- 6.5: يوضح تقنيات صنع القرار وحل المشكلات.
- 6.6: يوضح طرق تقييم الأداء.
- 6.7: يحدد أدوات التحفيز.
- 6.8: يشرح معايير التقييم للمرشحين للوظيفة.
- 6.9: يوضح مبادئ تأسيس ثقافة الشركة.
- 6.10: يساهم في تنفيذ التحليلات الوظيفية وتخطيط القوى العاملة المتعلقة بالقسم.

**النتيجة التعليمية السابعة (7): يوضح العمليات الدورية المتعلقة بمكتب الاستقبال.****مقاييس النجاح:**

- 7.1: يحدد الدراسات الإحصائية التي تساهم في إعداد تقارير الموازنة.  
 7.2: يوضح الدراسات المتعلقة بمبيعات الغرف وتقارير الإيرادات.  
 7.3: يشرح الجهود المبذولة لضمان تنفيذ أنشطة مكتب الاستقبال ضمن حدود الميزانية المخصصة للقسم.  
 7.4: يشرح الدراسات الإحصائية حول أداء الوكالة.  
 7.5: يوضح إجراءات تسجيل الدخول وإعداد قيد واستمارة المبيت.  
 7.6: يسرد العمليات المتعلقة بسجلات القائمة السوداء.  
 7.7: يوضح الإجراءات المتعلقة بالأشياء المفقودة والعثور عليها.  
 7.8: يوضح الإجراءات المتعلقة بتأمين المواد.  
 7.9: يشرح الفحوصات التي يتعين إجراؤها في نهاية المناوبة.  
 7.10: يحدد تقنيات ترتيب الملفات والأرشفة.  
 7.11: يحدد عمليات التدقيق المتعلقة بالمكتب والمستودعات الخاصة بمكتب الاستقبال.

**سياق الكلام**

- 7.3: 10UMS0068-5 معايير النجاح الواردة في المعاملة E.1 من المعيار المهني لمدير مكتب الاستقبال.  
 7.8: 10UMS0068-5 معايير النجاح الواردة في المعاملة G.3 من المعيار المهني لمدير مكتب الاستقبال.  
 7.11: 10UMS0068-5 معايير النجاح الواردة في المعاملة F.3 من المعيار المهني لمدير مكتب الاستقبال.

**8 القياس والتقييم****(a) الامتحان النظري**

**(T1):** يُطلب من المرشحين ثلاثون (30) سؤالاً على الأقل تغطي جميع معايير النجاح المتعلقة بهذه الوحدة في امتحان الاختبار من متعدد ذو الخمس خيارات تعتبر فترة 1-1.5 دقيقة مناسبة للإجابة على كل سؤال. يتوجب أن يحقق المرشحون نجاحاً لا يقل عن 80%.

**(b) الامتحان المعتمد على الأداء**

اختبار الأداء (P1): يتم إجراؤه من خلال تنفيذ السيناريوهات التي تم إنشاؤها بشأن ضمان معايير الأداء الخاصة بالنتيجة التعليمية 1 والنتيجة التعليمية 3 وقائمة المراجعة المعدّة.  
 اختبار الأداء (P2): يتم إجراؤه من خلال تنفيذ السيناريوهات التي تم إنشاؤها بشأن ضمان معايير النجاح الخاصة بالنتيجة التعليمية 2 والنتيجة التعليمية 4 وقائمة المراجعة المعدّة.  
 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  
 سيتم إعفاء المرشحين الذين لديهم شهادة الكفاءة في مهنة موظف مكتب الاستقبال (المستوى 4) من اختبار الأداء (P1).

**(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 المراجعة رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

## ملحقات وحدة الكفاءة

**الملحق 1-A3:** المعلومات الخاصة عن التدريب الموصى به للحصول على وحدة الكفاءة.

## 1. اعمال مكتب الاستقبال

## 2. إدارة مكتب الاستقبال وتنظيمه

## 3. إدارة علاقات العملاء

- a. عملية التواصل مع العملاء
- b. العوامل التي تعيق وتمنع التواصل
- c. أشكال التواصل الفعال
- d. أنواع العملاء والخصائص السلوكية
- e. قواعد اللباقة وآداب الحديث

## 4. إدارة الموارد البشرية

- a. تحليل العمل ومراحله
- b. عملية التوظيف
- c. تقنيات المقابلة
- d. التحفيز وأدواته
- e. تقنيات تقييم الأداء
- f. ادارة المهنة

## 5. إدارة التسويق والمبيعات

- a. فنيات البيع الفعال
- b. تجزئة السوق
- c. العلامات التجارية وإدارتها

## 6. المحاسبة

- a. المحاسبة العامة
- b. عمليات المحاسبة في مكتب الاستقبال
- c. الموازنة

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 كمدير مكتب استقبال لمدة سنتين على الأقل.

**الملحق 2-A3:** جدول معايير الأداء المقاسة بواسطة أدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة

أداة التقييم	مقاييس النجاح المقاسة	
P1	استخدام المجاملة وآداب السلوك عند الترحيب بالضيوف.	1
P1	1.2: تقييم مدى ملاءمة طلبات الغرف.	2
P1	1.3: يقوم بإجراء معاملات بيع الغرف.	3
P1	1.4: يقوم بأجراء عمليات الإستضافة.	4
P1	1.5: يقوم بمشاركة معلومات حول الأنشطة داخل وخارج الفندق مع الضيوف.	5
P1	1.6: توجيه الضيف إلى الغرفة بشكل مناسب.	6
P2	2.1: يقوم بالتحقق من الاستعدادات التي تسبق دخول الضيوف حسب أنواع الحجوزات.	7
P2	2.2: يتحقق من مدى ملاءمة حجب المعاملات.	8
P2	2.3: متابعة عمليات تسجيل الدخول.	9

P2	10	2.4: متابعة المعاملات المتعلقة بالحجوزات الفائتة.
P2	11	2.5: التحقق من عمليات تغيير الغرفة.
P2	12	2.6: يتحقق من معاملات تغيير تاريخ الخروج.
P2	13	2.7: متابعة عملية حل إشعارات الأعطال الفنية.
P2	14	2.8: يفحص ويتابع التقارير الرسمية وعمليات الإبلاغ الليلية.
P2	15	2.9: يراقب عمليات الدفع في الاستقبال.
P2	16	2.10: متابعة عمليات تسجيل خروج الضيف/المقيم.
P2	17	2.11: يقوم بإجراء عمليات التحقق المتعلقة بحسابات الضيف.
P1	18	3.1: يقوم بتقييم مدى ملاءمة طلبات الحجز الواردة.
P1	19	3.2: يقوم بتطبيق طرق التأكيد وضمان الحجوزات.
P1	20	3.3: يقوم بإجراءات التسجيل وقبول الحجوزات.
P1	21	3.4: يقوم بإجراء الخطوات اللازمة في حال تم تغيير أو إلغاء الحجز.
P1	22	3.5: يقوم بإخبار الأقسام ذات الصلة بأنواع الضيوف والطلبات الخاصة.
P2	23	4.1: تقييم مدى ملاءمة طلبات الحجز القادمة من مصادر مختلفة
P2	24	4.2: يقوم بالتحقق من امثال سجلات الحجز للعقود.
P2	25	4.3: يقوم بالتحقق من التقارير والإحصائيات حسب سجلات الحجز.
P2	26	4.4: يقوم بتحليل تقارير الاحتمالات فيما يتعلق بمدى إشغال الفندق.
P2	27	4.5: يقوم بتنفيذ التدابير الواجب اتخاذها بشأن إشغال/امتلاء الفندق.
P2	28	4.6: يقوم بتطبيق العمليات المتعلقة بمتابعة الحجوزات المعلقة والاختيارية.
T1	29	5.1: يشرح الضوابط المتعلقة بعملية تشغيل محطة الطاقة.
T1	30	5.2: يشرح الضوابط المتعلقة بعملية استقبال الضيوف.
T1	31	5.3: يوضح عملية التنسيق مع الأقسام الأخرى المتعلقة بسير العمل.
T1	32	5.4: يوضح أهمية التواصل الفعال في استقبال طلبات وشكاوى الضيف.
T1	33	يحدد الخطوات المتعلقة بحل ومتابعة مشاكل وشكاوى الضيوف.
T1	34	5.6: يشرح الأعمال المتعلقة بصيانة الاجهزة والأدوات والمعدات والاستخدام الآمن لها.
T1	35	6.1: يشرح الدراسات/الإجراءات التي تهدف إلى ضمان إرضاء النزلاء.
T1	36	يوضح الإجراءات التي تهدف الى تحديد الإحتياجات المتعلقة بقسمه.
T1	37	6.3: يوضح إجراءات التعاون والتنسيق داخل القسم نفسه وفيما بين الأقسام.
T1	38	6.4: يشرح عملية التخطيط الوظيفي
T1	39	6.5: يوضح تقنيات صنع القرار وحل المشكلات.
T1	40	6.6: يوضح طرق تقييم الأداء.
T1	41	6.7: يعدد أدوات التحفيز.
T1	42	6.8: يشرح معايير التقييم للمرشحين للوظيفة.
T1	43	6.9: يوضح مبادئ تأسيس ثقافة الشركة.
T1	44	6.10: يساهم في تنفيذ التحليلات الوظيفية وتخطيط القوى العاملة المتعلقة بالقسم.
T1	45	7.1: يحدد الدراسات الإحصائية التي تساهم في إعداد تقارير الموازنة.
T1	46	7.2: يوضح الدراسات المتعلقة بمبيعات الغرف وتقارير الإيرادات.
T1	47	7.3: يشرح الجهود المبذولة لضمان تنفيذ أنشطة مكتب الاستقبال ضمن حدود الميزانية المخصصة للقسم.
T1	48	7.4: يشرح الدراسات الإحصائية حول أداء الوكالة.
T1	49	7.5: يوضح إجراءات تسجيل الدخول وإعداد قيد واستمارة المبيت.
T1	50	7.6: يسرد العمليات المتعلقة بسجلات القائمة السوداء.
T1	51	7.7: يوضح الإجراءات المتعلقة بالأشياء المفقودة والعثور عليها.
T1	52	7.8: يوضح الإجراءات المتعلقة بتأمين المواد.
T1	53	7.9: يشرح الفحوصات التي يتعين إجراؤها في نهاية المناوبة.
T1	54	7.10: يحدد تقنيات ترتيب الملفات والأرشفة.
T1	55	7.11: يحدد عمليات التدقيق المتعلقة بالمكتب والمستودعات الخاصة بمكتب الاستقبال.



## B1/12UY0079-5 وحدة كفاءة اللغة الأجنبية

1	اسم وحدة الكفاءة	وحدة كفاءة اللغات الأجنبية
2	رمز المرجعية	B1/12UY0079-5
3	المستوى	3
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2012/09/26
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	الرقم 01 التحديث 23 07/2014- 53/2014 التحديث ذو الرقم 01 10/06/2020-1570
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 B1.</u></p> <p><u>النتيجة التعليمية الثانية (2): أن يكون للشخص مهارات القراءة باللغة الاجنبية على مستوى B1.</u></p> <p><u>النتيجة التعليمية الثالثة (3): أن يكون للشخص مهارات المحادثة باللغة الجنبية على مستوى B1.</u></p> <p><u>النتيجة التعليمية الرابعة (4): أن يكون للشخص مهارات التعبير الشفهي باللغة الاجنبية على مستوى B1.</u></p> <p><u>النتيجة التعليمية الخامسة (5): أن يكون للشخص مهارات التعبير الكتابي باللغة الاجنبية على مستوى B1.</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. 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	-
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 1-[B1]: المعلومات عن التدريب الموصى به للحصول على وحدة الكفاءة.

الملحق 2-[B1]: جدول خاص بمعايير الأداء المقاسة بأدوات التقييم المحددة في وحدة الكفاءة.

## ملحقات الكفاءة

## ملحق 1: وحدات الكفاءة

A1/12UY00795 نظام إدارة الجودة والبيئة. والصحة والسلامة المهنية في مكتب الاستقبال  
 A2/12UY00795 تنظيم مكتب الاستقبال والمفاهيم المهنية الأساسية  
 A3/12UY00795 عمليات مكتب الاستقبال  
 B1/12UY00795 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 والتسليية 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.

معدات: أي جسم يستفاد من قوته في إنجاز أو إكمال عمل ما.

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.

الضيف المجاني: الضيف الذي يقيم مجاناً.

الخروج: مغادرة الضيف للفندق.

عرض: العروض التعريفية والترولوجية.

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.

المغادرة المبكرة (EARLY CHECK-OUT): أن يغادر النزيل الفندق التاريخ المحدد في الحجز.

استمارة إخراج الأشياء: الاستمارة المعدة لقبول الهدايا المقدمة للعامل من قبل الضيوف.

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

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

المعدات (المواد): المواد والعناصر الواجب استخدامها للقيام بعمل معين.

عملية الدخول: عملية تسليم الغرفة للضيف عبر اتباع إجراءات الدخول.

**قائمة العملاء اليومية (IN HOUSE LIST):** قائمة الضيوف اليومية لمؤسسات الإقامة مع الموافقة الرسمية والرقم التسلسلي الذي يوضح الأسماء وأرقام الغرف والسعر وعدد الضيوف لجميع النزلاء.

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

**مذكرة/نموذج المجموعة:** النموذج المستخدم لنقل معلومات الإقامة لمجموعة من الأشخاص قبل تاريخ وصول المجموعة إلى الأقسام ذات الصلة.

**بطاقة الحساب (FOLIO):** كشف الحساب حيث يتم تسجيل نفقات النزلاء خلال إقامتهم.

**بطاقة الإكرام:** نموذج يوضح توفير بعض المرطبات مثل المشروبات أو الكوكتيلات أو الإفطار مجاناً من قبل إدارة الفندق عند وصول النزلاء إلى الفندق.

**INFO:** إعطاء الضيوف معلومات حول الفندق.

**ISCO:** التصنيف الدولي الموحد للمهن.

**ISG:** الصحة والسلامة المهنية.

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

**العميل عند الباب:** النزيل/الضيف بدون حجز.

**القائمة السوداء (BLACK LIST):** القائمة المعدّة للأشخاص الذين يغادرون دون دفع فواتيرهم أو الأشخاص غير المرغوب فيهم.

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

**تقرير خدمات الطوابق (تقرير H / K):** التقرير المُعد وفقاً للمعلومات التي تم الحصول عليها من النموذج المسمى "تقرير عامل تنظيف الغرفة وترتيبها" بواسطة موظف H / K مرتين يومياً. والذي يوضح بشكل دوري حالة جميع الغرف في الفندق (المشغولة والفارغة والغرف الني تكون خارج الخدمة).

**نظام تبليغ الهوية (KBS):** النظام الذي يمكن 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.

**استمارة الدخول والمبيت في الفندق/أو مؤسسة الإقامة:** النموذج الذي يحتوي على جنسية وبلد الإقامة للنزلاء المقيمين في الفندق والتي يتم إرسالها بشكل روتيني إلى هذه المؤسسة خلال المدة الزمنية التي تحددها وزارة الثقافة والسياحة في الجمهورية التركية.

**نماذج استبيان الضيوف:** النماذج المستخدمة لمعرفة مدى رضا النزلاء عن الفندق وخدماته. ولتحديد شكاواهم.

**التوجيه:** تقديم الدعم والتوجيه والمشورة للمديرين والمروسين والموظفين في أعمالهم وحياتهم الخاصة.

**نموذج استقبال الرسائل:** النموذج الذي يتم به تسجيل الرسائل التي تُرسل للضيوف.

**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 الغرف:** القائمة التي تحتوي على الغرف الخاصة بمجموعة الأشخاص القادمة (القائمة التي تعرض أسماء وأرقام غرف ضيوف المجموعة).

**نموذج تغيير الغرفة والسعر:** النموذج المعدّ والذي يستخدم إذا طرأ تغيير على سعر الغرفة وذلك عند طلب الضيف تغيير الغرفة نتيجة عطل أو مشكلة ما.

**برنامج الأتمتة:** نظام إدارة يمكن أن يتكيف مع أسلوب العمل في أي من مؤسسات الإستضافة/الإقامة (الفندق مثلاً). حيث يتم اتباع عملية الإستضافة بأكملها من الحجز إلى إعداد الفواتير عبر الكمبيوتر.

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

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

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

**جواز السفر:** يعتبر وثيقة الهوية الدولية. يستخدم لإبرازها كهوية من قبل الأشخاص الذين يسافرون الى 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.

**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 / التوصيل:** نقل الركاب والبضائع من محطة المركبات إلى وحدة الإقامة أو العودة بواسطة مركبات النقل المحلية.

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

**التمديد (EXTENSION/STAY OVER):** تمديد إقامة النزير في الفندق.

**الوردية (SHIFT):** ساعات العمل.

دفتر التواصل بين المناوبات (LOG BOOK): دفتر الذي يوفر نقل الرسائل والمعلومات بين المناوبات في الاستقبال.

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

نموذج تعليمات VIP: النماذج التي يتم تعبئتها المتعلقة بكيفية الترحيب بالضيوف المهمين أو الهدايا التي سيتم إرسالها إلى غرفة الضيف.

ملحق 3: مسارات التقدم الأفقية والعمودية في المهنة

ملحق 4: معايير المُقيم.

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

- أن يعمل 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 6 سنوات على الأقل ولديه خبرة تعليمية لا تقل عن سنتين في هذا المجال
- أن يكون قد عمل كمدير مكتب الاستقبال لمدة 8 سنوات على الأقل في قطاع السياحة ولديه خبرة تعليمية لا تقل عن سنتين في هذا المجال.

- يجب أن يكون المُقيمون 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:

- (a) يجب أن يكون المُقيمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات A1 و A2 بمستوى B1 على الأقل.
- (b) يجب أن يكون المُقيمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات B1 و B2 و C1 بمستوى C1 على الأقل.
- (c) يجب أن يكون المُقيمون الذين سيشاركون في تقييم المستويات C2 بمستوى C2 على الأقل.