



المعيار المهني الوطني

موظف مبيعات السفريات

مستوى 4

رقم المراجعة: 01

رمز المرجع/4-11UMS0145

تاريخ - عدد الجريدة الرسمية/.....

المهنة:	موظف مبيعات السفريات
مستوى:	4 <sup>I</sup>
رمز المرجع:	11UMS0145-4
المؤسسة (المؤسسات) التي أعدت/حدّثت المعيار:	الجمهورية التركية وزارة الثقافة والسياحة اتحاد وكالات السفر التركية الخطوط الجوية التركية (THY)
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 45/2011 بتاريخ 05.07.2011 مراجعة: 01: قرار صادر بتاريخ 22.07.2015 وبرقم: 2015/33
تاريخ/عدد الجريدة الرسمية:	28020-09.08.2011 (مكرر) مراجعة: 01:
رقم المراجعة:	01

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

## المصطلحات والرموز والاختصارات

BOARDING CARD: بطاقة ركوب الطائرة.

التذكرة: التذكرة: مستند ذو قيمة تحتوي على وثيق طيران ويوضح بها شروط النقل والمراجع والتحذيرات، ويطلق عليها تذكرة إلكترونية أو تذكرة مسافر أو إيصال حقائب.

حجز التذاكر: حجز التذاكر: عملية إعداد التذكرة للسفر في التاريخ والشروط الموضحة والتي تحدد حسب طلب المسافر.

إجراءات الوصول (CHECK-IN): تنفيذ إجراءات صعود العميل إلى الطائرة و/أو دخوله إلى الفندق.

تسجيل الخروج (CHECK-OUT): تنفيذ إجراءات مغادرة العميل منشأة الإقامة.

الوجهة: الدولة/المنطقة التي سيتم السفر إليها.

الاستعلام: الاستعلام: المعلومات المسبقة التي تقدم للعملاء في الموضوعات التي يكونون بحاجة إليها.

الحجز المبكر: الحجز المبكر: تقديم المنتج للبيع بالسعر المناسب قبل مدة معينة.

زيادة في الحجز: القيام بتأكيد الحجز أكثر من الكمية الاستيعابية،

فئة الخدمة: فئة الخدمة: الكائنات المختلفة التي تحدد معايير الخدمة، مثل: الراحة والإكرامية الموجودة في مركبة السفر.

ISCO: التصنيف المهني للمعايير الدولية،

ISG: ISG: الأمن والسلامة المهنية.

الحجز المؤكد: الحجز المؤكد: تأكيد الحجز الأولي من خلال استكمال السداد.

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.

عدم تنفيذ الحجز المؤكد: عدم تنفيذ الحجز المؤكد (NO SHOW): طلب السعر كاملاً أو جزءاً منه من قبل شركة النقل أو منشأة الإقامة في حالة عدم استخدام تذكرة طريق النقل (دون الإبلاغ أو الإبلاغ متأخراً) أو عند عدم الذهاب إلى منشأة الإقامة (دون الإبلاغ أو الإبلاغ متأخراً) بالرغم من تأكيد الحجز.

تذكرة هدية: تذكرة هدية: تذكرة يتم شرائها من خلال سداد الضرائب، عن طريق النقاط التي تم تجميعها في حساب المسافر ضمن البرنامج الخاص بالمسافر.

الحجز الأولي: الحجز الأولي: عملية تخصيص تذكرة الرحلة أو منتجات السفر الأخرى، للعميل عن طريق مكالمة تليفونية وعن طريق الإنترنت أو وجهًا لوجه.

الرحلة الشاملة: الرحلة الشاملة: الرحلات التي تتضمن الإقامة ليلاً وتتضمن الخدمة مدة أطول من أربع وعشرين ساعة، وتباع أو ينفذ التزام بالبيع بسعر يشمل كل شيء، وحيث تتضمن اثنين على الأقل من خدمات المواصلات والإقامة وغيرهما من الخدمات السياحية التي لا تعتبر مساعدة لهما.

الباركور: الباركور: الحامل و/أو المدينة و/أو نوع الخدمة و/أو الاتجاه في رحلة يتم تنفيذه بين نقطتين.

جواز السفر: 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.

الترويج: الترويج: المميزات التي يتم توفيرها في المبيعات والخدمات في الفترات المحددة للمؤسسة.

الخطر: الخطر: الذي سينشأ بسبب المخاطر، واحتمال حدوث نتائج ضارة أخرى أو جروح،

تقييم المخاطر: تقييم المخاطر: هي الأعمال الواجب تنفيذها بهدف تحديد المخاطر التي تكون موجودة في مكان العمل أو يمكن أن تأتي من الخارج، وتحليل المجازفات الناجمة عن الأخطار والعوامل التي تتسبب في تحويل هذه الأخطار إلى مجازفات، وتصنيفها واتخاذ التدابير للتحكم فيها،

كوبون البيع (فاوتشر) كوبون البيع (القسيمة): الوثيقة التي تقدمها وكالة السفر للعميل أو المؤسسة الحاصلة على الخدمة، وتحل محل العقد فيما يتعلق بالخدمات الموضحة في محتواها.

وكالة سفر: وكالة السفر: المؤسسات التجارية التي تكون مخولة بتقديم المعلومات المتعلقة بالسياحة للعملاء، وتكوين الرحلات والرحلات الشاملة، ومتابعة خدمات التنزه والتمتع والإقامة والنقل ذات الغرض السياحي، ويمكنها تسويق المنتجات -التي تكونها- بنفسها أو من خلال وكالات السياحة الأخرى، وذلك بغرض الربح.

وكالة سفر: منتج السفر: جميع الخدمات التي تقدمها وكالة السفر للعملاء المحليين والأجانب (الرحلات الشاملة، رحلات اليوم الواحد، تنظيم المؤتمرات، بيع التذاكر، حجز الفنادق... إلخ).

الخطر: هي المخاطر الخارجية أو الموجودة في مكان العمل، والتي من المحتمل أن تتسبب بالضرر على العاملين أو على مكان العمل.

النقل: النقل: خدمة نقل العميل التي تقدم دون الارتباط بأجر ما، من خلال أي نوع من المركبات وذلك إلى نقطة انطلاق الرحلة أو الرحلة الشاملة المنظمة، ومن أماكن مثل المطارات والموانئ ومحطات الحافلات ومواقف السيارات حيث تقدم خدمات التوصيل الدولي أو بين المدن أو المراسي أو أبواب الدخول والخروج الحدودية في أي مرحلة من مراحل الرحلة أو في نهايتها إلى المنشأة التي ستكون فيها الإقامة، أو من المنشأة إلى الأماكن التي تقدم خدمات النقل هذه، أو من مكان السكن الذي يبدأ منه البرنامج إلى منشأة الإقامة، وعند انتهاء البرنامج من المنشأة إلى مكان السكن.

ملف النقل/الرحلة: ملف النقل/الرحلة: الملف الذي يتضمن وثيقة مؤسسة وكالة السفر معتمدة من اتحاد وكالات السفر بتركيا TÜRSAB، وقائمة العملاء المشتركين في النقل أو الرحلة، وصورة العقد إذا كانت المركبة مؤجرة، ولوحة المركبة من اتحاد وكالات السفر بتركيا TÜRSAB، والملصق الضريبي الخاص بالسنة الحالية، وبرنامج الرحلة وبوليصة التأمين السياحية الإلزامية (في الرحلات الشاملة).

تأمين السفر الاجباري: تأمين السفر الإجباري: تأمين يشمل المسؤوليات التي قد تتولد عند عدم تقديم الخدمات المتعهد بها للعميل ضمن حزمة الرحلة، وإفلاس وكالة السفر، والأسباب الأخرى.

## المحتويات

6	1. دخول
7	2. التعريف بالمهنة
7	2.1 التعريف بالمهنة
7	2.2 مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي
7	2.3 اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة
7	2.4 الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة
8	2.5 بيئة وشروط العمل
8	2.6 متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة
9	3. نبذة عن المهنة
9	3.1 المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح
18	3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة
18	3.3 المعلومات والمهارات
19	3.4 الموقف والتصرفات
20	4. القياس، والتقييم، والتوثيق

## 1. المقدمة

أعد المعيار المهني الوطني لموظف مبيعات السفر (مستوى 4) من قبل اتحاد وكالات السفر في تركيا (TÜRSAB) ووزارة الثقافة والسياحة، المكلفة من قبل هيئة الكفاءة المهنية، وفقا لأحكام اللائحة الخاصة بأسس وأصول تأسيس ومهمة وعمل لجان القطاع بهيئة الكفاءة المهنية والتي نشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ 27.11.2007 وبعدها 26713، ووفقا لللائحة الخاصة بأعداد المعايير المهنية الوطنية المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 5.10.2007 وبعدها 26664، والصادرة بموجب القانون الوارد بقانون هيئة الكفاءة المهنية رقم 5544.

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

تم التصديق على موظف مبيعات السفر (مستوى 4)، من قبل مجلس الإدارة لهيئة الكفاءة المهنية، بعد فحصها من قبل لجنة قطاع خدمات المأكولات والمشروبات، والضيافة والسياحة بهيئة الكفاءة المهنية، وتمت المراجعة من قبل الخطوط الجوية التركية (THY)، واتحاد وكالات السفر في تركيا (TÜRBAS)، ووزارة الثقافة والسياحة، برقم مراجعة رقم: 01، من معايير المهنة الوطنية.

## 2. التعريف بالمهنة

### 2.1. التعريف بالمهنة

موظف مبيعات السفر (مستوى 4)؛ هو شخص يقوم بتنظيم العمل المتعلق بالمهنة مع مراعاة معايير الأمن والسلامة المهنية وأنظمة الجودة، وينفذ الأنشطة المتعلقة بمنتجات السفر، ويقوم بأعمال حجز التذاكر من أجل رحلات النقل الجوي والبحري والبري، وبيع التذاكر، وينفذ أعمال ما بعد البيع، ويقوم بالأنشطة المتعلقة بالتطوير المهني.

### 2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: ISCO 08: 4221 (العاملين في مكاتب السفر والاستشاريين مسؤولين عن الرحلات)

### 2.3. اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة

قانون البيئة رقم 2872

قانون العمل رقم 4857

القانون للتأمينات الاجتماعية والتأمينات الصحية العامة رقم 5510.

قانون الصحة والسلامة المهنية رقم 6331

اللائحة التنظيمية بشأن الأمن والسلامة المهنية في الأعمال المؤقتة وذات الفترة المحددة

اللائحة الخاصة بمعدات الحماية الشخصية

ضرورة اتباع القوانين واللوائح والتشريعات الأخرى السارية بخصوص بيئة العمل وأمنه وسلامته، وكذلك ضرورة عمل تقييم المخاطر المتعلقة بالموضوع.

### 2.4. الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة

قانون وكالات السفر واتحاد وكالات السفر رقم 1618

قانون تشجيع السياحة رقم 2634

اتفاقية العمل الجماعي، وقانون الإضراب والانسحاب رقم 2822

قانون نقابات العمال رقم 2821

قانون حماية الموجودات الطبيعية والثقافية رقم 2863

القانون رقم 4077 يتعلق بحماية المستهلك

القانون الخاص بمؤسسات وزارة الثقافة والسياحة ومهامها رقم 4848

قانون النقل البري رقم 4925

اللائحة التنظيمية بشأن المسؤولية عن الخسائر الناتجة عن المنتجات المعيبة

تعريف CMO (تعريف السكك الحديدية في الشرق الأوسط)

اللائحة التنظيمية للسياحة البحرية

اللائحة التنظيمية بشأن البطاقات التعريفية والتعريفات وقوائم الأسعار

اللائحة التنظيمية بشأن حقوق الركاب المسافرين بالخطوط الجوية (SHY-YOLCU)

قواعد الاتحاد الدولي للنقل الجوي IATA

لائحة العمل الإضافي والفترات الإضافية الخاصة بقانون العمل

اللائحة التنظيمية بشأن أسس وقواعد تطبيق اتفاقيات باقات الرحلات

SCIC (القانون الخاص بالنقل الأوروبي بالسكك الحديدية)

اللائحة التنظيمية لوكالات السفر

تعرفیة الركاب داخل البلاد بالهیئة العامة للسكك الحدیة  
اللائحة التنظيمیة لمؤسسات النقل الجوي التجاري (SHY-6A)  
اللائحة التنظيمیة بشأن المبادئ وأسس التطبيقات المتعلقة بالإعلانات والحملات الدعائیة التجارية  
اللائحة التنظيمیة بشأن العلاقات بین مؤسسات السیاحة والوزارات  
اللائحة التنظيمیة لاتحاد وكالات السفر التركيبة

\* فضلاً عن ضرورة اتباع القوانين واللوائح والتشريعات الأخرى السارية بخصوص المهنة.  
2.5. بيئة وشروط العمل

موظف مبيعات السفر (مستوى 4)؛ ینفذ أعماله ومهامه، بشكل عام في بيئة مكتبیة. بيئة العمل؛ يجب أن یشتمل على أنظمة التهوية والتبريد والتسخين، وأنظمة الإضاءة المحلیة، وأن تكون مزودة ببنیة تحتیة التي تقدم إمكانيات الاتصال اللازمة والمزودة بالأدوات والمعدات المریحة (توصیلات الإنترنت، والتليفون، والفاكس، إلخ).

موظف مبيعات السفر (مستوى 4)، قد يكون عرضة لمخاطر الأمراض المهنيّة المتعلقة بالعمل في المكاتب بصفة عامة باعتبارها الأماكن التي تنفذ بها المهنة، وكذلك يكون معرضاً لمخاطر الأماكن التي سيتم العمل بها عند اللزوم في الأقسام والوحدات المختلفة للمؤسسة.

2.6. متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة

لا توجد متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة.



3. نبذة عن المهنة

3.1. المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يستخدم الأدوات والمعدات بشكل متوافق مع إجراءات تطبيق معايير الأمن والسلامة المهنية لمكان العمل.	أ.1.1	اتباع القواعد المتعلقة بمكان العمل والتشريعات ذات الصلة بالأمن والسلامة المهنية في مكان العمل	1.أ	تطبيق معايير الأمن والسلامة المهنية وتدابير حماية البيئة والجودة (يتبع)	أ
يتابع الإجراءات الموضحة في الحالات السلبية، مثل الحوادث والإصابات التي قد تحدث في أماكن العمل.	أ.1.2				
يعمل بشكل لا يوقع مكان العمل والعاملين الآخرين في مخاطر.	أ.1.3				
يضمن اتخاذ التدابير اللازمة وفقاً للمعايير والتشريعات الخاصة بمواجهة الحالات التي قد تخفض سلامة العمل إلى المخاطر وتنتج عن فعاليات وأنشطة مكان العمل.	أ.1.4				
يشارك في التدريبات المحررة من قبل مكان العمل بخصوص الأمن والسلامة المهنية.	أ.1.5				
يتم العمل باستخدام معدات الوقاية الشخصية التي يوفرها صاحب العمل، بالرغم من إزالة الأخطار بشكل تام من بيئة العمل.	أ.1.6				
يضمن تطبيق إجراءات مكان العمل من أجل فحص المخاطر.	أ.2.1	المساهمة في أعمال تحديد المخاطر	2.أ		
يحدد المخاطر التي يواجهها أو الأخطار المحتملة التي قد يواجهها، ويقدم تقريراً إلى مشرفه/الشخص المختص.	أ.2.2				
في أي من الحالات الطارئة، التصرف بشكل متوافق مع أساليب الإخلاء والتدخل في الحالات الطارئة الموضحة.	أ.3.1	اتباع تعليمات حالة الطوارئ	3.أ		
يشارك في التدريبات والدورات المنظمة في ضوء الأسس الموضحة في خطة الحالات الطارئة.	أ.3.2				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
أ.4.1	ضمن استخدام الموارد المختلفة مثل الطاقة والمستلزمات المستهلكة بكفاءة وفعالية.	تطبيق لوائح ومعايير حماية البيئة	أ.4	تطبيق معايير الأمن والسلامة المهنية وتدابير حماية البيئة والجودة	أ
أ.4.2	توفير توصيل النفايات البيئية والمواد التي يمكن إعادة تدويرها والنااتجة في مكان العمل إلى المكان المناسب.				
أ.4.3	يضمن المساهمة في أعمال أو تدريبات حماية جودة البيئة وتحسينها.				
أ.5.1	يضمن تطبيق التعليمات المتعلقة بتحسين مراحل العمل وجودة المؤسسة، خلال العمل المنفذ.	المساهمة في تحسين مراحل العمل الذين يقوم بتنفيذه	أ.5		
أ.5.2	يبلغ الوحدات المختصة بالأراء والاقتراحات المتعلقة بتطوير الجودة خلال مراحل العمل.				
أ.6.1	التحقق من الامتثال للعمليات تحت مسؤوليتها مع التشريعات القانونية ونظام الجودة وإجراءات تأسيس.	تطبيق التشريعات المتعلقة بالمراحل	أ.6		
أ.6.2	اتباع القوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة عن المؤسسات الرسمية والمنظمات ذات الصلة بالعمليات التي تقع تحت مسؤوليتها وإجراء التحديثات اللازمة.				
A.6.3	يبلغ العاملين حول تغييرات التشريعات/الإجراءات.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يطبق قواعد النظافة الشخصية والرعاية الشخصية.	ب.1.1	عمل التجهيزات الشخصية لما قبل العمل	ب.1	تنظيم العمل	ب
يستخدم الملابس والملحقات المناسبة للعمل.	ب.1.2				
يعلق بطاقة الاسم وشعار المؤسسة.	ب.1.3				
يحصل على المعلومات المتعلقة بالرحلات اليومية والحجز وحالات البيع.	ب.2.1	إعداد التجهيزات الأولية المتعلقة بالعمل	ب.2		
يتابع إلغاء الحجوزات وإعادة البيع.	ب.2.2				
يسلم احتياطي الخزانة المقدم له <sup>2</sup> .	ب.2.3				
يتحقق من ملائمة الأدوات والمعدات والمستلزمات التي سيستخدمها في العمل، للاستخدام.	ب.3.1	تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة للعمل	ب.3		
يجهب الأدوات والمعدات والمستلزمات التي سيستخدمها في العمل، قبل العمل.	ب.3.2				
يحافظ على المستندات القيمة المسجلة بشكل آمن (التذاكر، وثائق MCO)، ويحصل على التدابير اللازمة لضمان عدم ضياعها.	ب.4.1	توفير أمن المستندات القيمة اللازم للعمل، والأموال المحصلة، والرموز السرية	ب.4		
يحتفظ بالرموز السرية للنظام والبرنامج المخصص من أجل الاستخدام الشخصي، بشكل آمن.	ب.4.2				
يسلم الوحدة القسم المختصة الأموال التي قام بتحصيلها من عمليات البيع خلال اليوم، والمستندات السارية محل الأموال، والمستندات المتعلقة بالحساب، والمستندات الهامة الأخرى.	ب.4.3				

<sup>2</sup> يتم تنفيذ معايير النجاح هذه من قبل العاملين في مجال مواصلات السكك الحديدية فقط.

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ت.1.1	يعرف العميل بكافة خيارات الخدمات المشمولة في برنامج الرحلة.	عمل تعريف بالرحلات	1.ت	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بمنتجات وكالات السفر <sup>3</sup> (بيتع)	ت
ت.1.2	يبلغ العميل بشأن البرامج الإضافية الموجودة في الرحلات.				
ت.1.3	يبلغ العميل بشأن القواعد المتعلقة بالغاءات وتعديلات ما قبل البيع.				
ت.2.1	يقوم بتحرير عقد بيع مع العميل، ويضمن موافقة العملي عليها.	تنفيذ عمليات بيع الرحلات	2.ت		
ت.2.2	يوضح رقم المقعد الموجود في حافلة الرحلة، ويبلغ العميل.				
ت.2.3	يسجل الطلبات الخاصة بالعميل (أطعمة النباتيين، الكراسي المتحركة، إلخ).				
ت.2.4	يقوم بتسجيل الأوراق اللازم تواجدها في ملف الرحلة للعميل (قائمة الرحلة، خطة الإقامة، معلومات الإتصال، إلخ).				
ت.2.5	يقوم ببيع الرحلات بشكل مناسب لطلبات العميل، من خلال الأسعار الموضحة.				
ت.2.6	يحرر تأمين السفر الإجباري للعميل.				
ت.2.7	يقدم معلومات للعملية المتعلقة بعملية البيع التي يقوم بها.				
ت.3.1	يحدد التاريخ والساعة التي يريد العميل فيها خدمة النقل.	القيام بمبيعات النقل	3.ت		
ت.3.2	تحديد عدد العملاء.				
ت.3.3	يقدم معلومات حول وسائل النقل.				
ت.3.4	يقم ببيع النقل من خلال الأسعار الموضحة.				

<sup>3</sup> هذه الوظيفة سارية للعاملين في وكالات السفر فقط.

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضیحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ت.4.1	یبلغ المشتري بشأن منشأة الإقامة وشكلها تماثليًا مع طلباته.	تنفيذ مبيعات وتعريفات خدمات الفنادق واللاستضافة	ت.4	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بمنتجات وكالة السفر <sup>4</sup>	ت
ت.4.2	یؤكد الحجز مع منشأة الإقامة قبل تنفيذ البيع.				
ت.4.3	ینفذ عمليات بيع خدمات الاستضافة من خلال الأسعار الموضحة.				
ت.4.4	ینفذ التعديلات الموجودة في الحجز الذي تم بيعه، في ضوء طلب العميل.				
ت.4.5	یبلغ العميل و/أو منشأة الاستضافة بالتعديل والإلغاء.				
ت.4.6	یبلغ العميل بشأن تغيرات السعر التي تحدث نتيجة تغييرات الحجز.				

<sup>4</sup> هذه الوظيفة سارية للعاملين في وكالات السفر فقط.

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضیحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحصل على المعلومات بشأن أماكن وتواريخ سفر العملاء.	ث.1.1	إبلاغ العميل ببدائل السفر والأسعار	1.ث	تنفيذ أعمال بيع التذاكر (بتبع)	ث
يقوم بمعرفة وجود او عدم وجود اختیارات المشتري الاولية (الشركة، الخدمة، الباركور .. الخ) ثم في حال عدم توفرها يقوم بعرض البدائل.	ث.1.2				
في حالة امتلاء الرحلة/الرحلات التي يطلبها العميل، يقدم باركور ورحلات بديلة.	ث.1.3				
يقدم بدائل الأسعار، وفقاً لفئة الخدمة (درجة أولى، رجال أعمال، اقتصادي، إلخ)، باركور، ساعة الرحلة.	ث.1.4				
يبلغ العميل بأسعار (الحملات الترويجية)، إذا كانت هناك حملة ترويجية.	ث.1.5				
يبلغ العميل باتفاق النقل قواعده.	ث.1.6				
يقدم معلومات للعميل حول قيوم الأسعار المتعلقة بسفر الركاب (الموسم، الموافق، الحد الأدنى/الحد الأعلى لفترات البقاء)، والعقوبات إن وجدت (تعديلات الرحلات، الإلغاء).	ث.1.7				
يبلغ العميل ببرنامج العميل الخاص، وفي حالة اهتمامه، ويجعل العميل يملاً نموذج الطلب أو يعرفه على النظام.	ث.1.8				
يقوم بتسجيل معلومات الاتصال وبيانات الهوية الخاصة بالعميل الذي سيتم له التحجز.	ث.2.1	إجراء أعمال الحجز/البيع (بتبع)	2.ث		
يتعرف على الطلبات الخاصة بالعميل (المأكولات الخاصة، حجز المقعد، إلخ)، ويوضحها في الحجز والبيع.	ث.2.2				
في حالة وجود طلبات تحتاج إلى خدمة خاصة للعميل (حيوان أليف، كرسي متحرك، إلخ)، ويقوم بتنفيذ الطلبات اللازمة في سجل الحجز/البيع. ويبلغ الأقسام المختصة من أجل تلبية الطلبات.	ث.2.3				
إن وجدت، يبلغ العميل بالمستندات المطلوبة وتكلفة الخدمات الخاصة والإضافية.	ث.2.4				
في حالة إذا كانت الرحلة/الرحلات التي يطلبها العميل ممثلة وكانت القائمة مفتوحة، يقدم بتقديم بديل السجل الاحتياطي للعميل.	ث.2.5				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام					
توضیحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز				
في حالة وجود برنامج للعميل الخاص (مثل: الدرجات، الجوائز، إلخ)، التي توفر للعميل حزمة من الامتيازات، ويسجل رقم العميل في الحجز/البيع.	ث.2.6	إجراء أعمال الحجز/البيع (يبيع)	ث.2	تنفيذ أعمال بيع التذاكر	ث				
يتحقق من المستندات التي تشكل أساس التخفيض الخاص بالعميل، ويحصل على نسخة منها.	ث.2.7								
يقوم بأعمال تقييم تذاكر الهدايا وتقييمات السفر. <sup>5</sup>	ث.2.8								
ينفذ أعمال الحجز والبيع بأفضل أسعار مناسبة، من أجل التواريخ المناسبة لطلبات العميل.	ث.2.9								
يحصل المستحقات من العميل.	ث.2.10								
ينفذ عمليات صرف تذاكر الحجز.	ث.2.11								
يقدم معلومات للعميل حول التدابير والإجراءات اللازمة بشأن الوجهة التي سيتم السفر إليها.	ث.2.12								
يضم توصيل تفاصيل التذكرة إلى العميل بطرق التوصيل المختلفة (البريد الإلكتروني، الفاكس، الرسائل القصيرة، إلخ).	ث.2.13								
يوصل المعلومات والبيانات المتعلقة بالبيع المنفذ، إلى الأقسام المختصة.	ث.2.14								
يقوم بتنفيذ أعمال بيع وحجز المجموعات في حالة الطلب.	ث.2.15								
ينفذ إجراءات التعديل والإلغاء الموجودة في التذاكر التي تم بيعها، في ضوء طلب العميل والمعايير المسموح بها قواعد النقل.	ث.3.1					إجراء التعديلات على التذاكر وبيعها	ث.3		
يبلغ العميل بفرق الأسعار والإعادات التي تظهر نتيجة تعديل التذاكر، وينفذ الأعمال اللازمة.	ث.3.2								

<sup>5</sup> معايير النجاح هذه لا يتم تنفيذها من قبل العاملين في وكالات السفر.

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.1.1	يغلق حساب نهاية اليوم، ويقوم بتسليم القسم المختص بالأموال التي قام بتحصيلها، والأوراق السارية بدلاً من الأموال، والمستندات الأخرى المتعلقة بالحساب.	تجهيز تقارير المبيعات المنفذة	ج.1	إجراء أعمال ما بعد البيع	ج
ج.1.2	يعد التقارير الدورية للبيع المنفذ، ويبلغ بها الوحدات المختصة.				
ج.1.3	يقوم بإعداد تقرير فروق الأسعار والإعادات الناتجة عن الإلغاء والتعديل الذي يتم على التذاكر. <sup>6</sup>				
ج.2.1	يحقق اتصال مع العميل من أجل معرفة أفكار العميل المتعلقة بمنتج وكالة السفر التي قام ببيعها.	متابعة رضا العميل <sup>7</sup>	ج.2		
ج.2.2	يسجل الشكاوى الواردة من العملاء في صورة نماذج، ويعد التقارير حول الآراء والاقتراحات المتعلقة برضاء العميل، ويبلغ رؤسائه.				
ج.2.3	يحقق اتصال مع الأقسام المختلفة من أجل معالجة المشكلة، ويحصل على المعلومات المتعلقة بمعالجتها، ويبلغ العميل.				
ج.2.4	يتابع مرحلة معالجة المشكلة، وعند عدم حلها يقوم بإخطار العميل، ويعتذر بالنيابة عن المؤسسة عما حدث من مشكلات.				

<sup>6</sup> معايير النجاح هذه سارية للعاملين في وكالات السفر فقط.

<sup>7</sup> هذه العملية سارية للعاملين في وكالات السفر فقط.



مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضیحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
القیام بتنفيذ أنشطة البحث اللازمة من أجل تحقيق التنمية المهنية والشخصية.	ح.1.1	القیام بالأعمال فيما يتعلق بالتنمية المهنية الفردية	ح.1	المشاركة في فعاليات التطوير المهني	ح
یتابع المنشورات والتطورات التكنولوجية الخاصة بالمهنة.	ح.1.2				
یشارك في الأنشطة التي توفر مساهمة في التطوير المهني والشخصي، ويطبق ما تعلمه.	ح.1.3				
یوفر مساهمة في عملية تحديد احتياجات التدريب.	ح.2.1	مشاركة المعلومات والخبرات المهنية	ح.2		
القیام بنقل المعلومات والخبرات للأشخاص الذين يعملون معاً.	ح.2.2				
یشارك مصادر مئة مستندات التدريب المتعلقة بالمهنة، مع الأشخاص الذين يعمل معهم.	ح.2.3				

### 3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. فكرة
2. التذكرة
3. البرامج ذات الصلة بالحاسب الآلي والمهنة
4. منشور
5. كتيبات
6. جهاز فاكس
7. ماكينة النسخ
8. دليل الهواتف الأساسية
9. خريطة
10. آلة حاسبة
11. أدوات الاتصال (اللاسلكي، الهاتف...إلخ)
12. الأدوات المكتبية
13. معدات الوقاية الشخصية
14. كوبون البيع (فاوتشر)
15. وثيقة التأمين
16. قاموس
17. ماكينة عد النقود
18. جهاز POS
19. جهاز فحص الأموال المزيفة
20. ملف الرحلة

### 3.3. المعلومات والمهارات

1. معلومات الوسائل، الآلات والمعدات
2. معرفة ومهارة استخدام الحاسب الآلي والبرمجيات
3. معرفة طرق وأساليب حماية البيئة
4. القدرة على العمل داخل فريق
5. معلومات السياحة العامة
6. معلومة وسائل التواصل
7. معلومات الأمن والسلامة المهنية
8. معرفة تعليمات العمل الخاصة بمكان العمل
9. معلومات مبادئ التحكم في الجودة
10. المعلومات المتعلقة بالتطورات التكنولوجية المهنية
11. معرفة المصطلحات المهنية
12. القدرة على التعلم ونقل ما تعلمه
13. معرفة البروتوكول
14. معلومات ومهارات إعداد التقارير
15. معرفة منتجات السفر
16. القدرة على التواصل شفاهياً وكتابياً
17. معلومة تطوير التعريف والبيع
18. المعرفة الأساسية بالجغرافية
19. معرفة التشريعات الأساسية للعمل

20. المعرفة الأساسية بالمحاسبة
21. المعرفة الأساسية بالتكاليف
22. معرفة لغة أجنبية
23. معرفة إدارة الوقت

#### 3.4. المواقف والسلوكيات

1. الاهتمام بأن يكون مساعدًا ومتفهمًا ومحترمًا، تجاه العاملين بالوحدات المختلفة والأشخاص الآخرين
2. اتباع معايير مكان العمل الموجودة
3. الاهتمام بقواعد حماية البيئة في مكان العمل وتطبيقها
4. أن يكون منظمًا في مكان العمل
5. الاهتمام بقواعد الأمن والسلامة المهنية في مكان العمل وتطبيقها
6. أن يمتلك انضباطًا في مكان العمل
7. تجنب التصرفات التي قد تضر مكان العمل والعاملين الآخرين في أزمة
8. توفير الانفتاح على التغيير والملائمة لقواعد التغيير
9. الاهتمام بسرية المعلومات التي تم الحصول عليها
10. العمل بشكل منظم ومتوافق ومخطط في صفوف الفريق
11. إظهار موقف حول معالجة المشكلات في وقت حدوث أي أزمة
12. التصرف بشكل سريع ومتمرس
13. الحضور إلى مكان العمل في الساعات اللازمة للعمل
14. يرتدي ملابس ملائمة ومناسبة لمكان العمل وشروطه، مع مراعاة الرعاية الشخصية
15. أن يكون مشاركًا في الموضوعات المتعلقة بالمهنة
16. التصرف وفقًا لأخلاقيات المهنة
17. أن يكون باحثًا ومنفتحًا على التحديثات، وأن يكون راغبًا فيما يتعلق بتطوير المعلومات المهنية
18. اتباع ضروريات الجودة المهنية ومعاييرها
19. التصرف بشكل ملائم لقواعد البروتوكول والآداب
20. أن يكون مستشرفًا ومهتمًا وحساسًا تجاه المخاطر
21. معرفة المسؤوليات وتنفيذها
22. التصرف بهوء ورزانة في الحالات التي يحدث فيها ضغط عصبي
23. الاهتمام بجودة العملية
24. تقديم اقتراحات تحسين وتطوير المراحل والعمليات
25. أن يكون منفتح على التحذيرات والانتقادات

#### 4. القياس والتقييم والتوثيق

سيتم تنفيذ إجراءات القياس والتقييم التي ستنم بغرض التوثيق طبقاً للكفاءات الوطنية والتي تعتمد علي معيار مهنة موظف مبيعات السفر (مستوى 4)، على أنها نظريات وتطبيقات كتابية و/أو شفوية في مراكز القياس والتقييم التي توفرها الشروط اللازمة.

وسيتم شرح أسس التطبيق وطرق القياس والتقييم بالتفصيل في الكفاءات الوطنية التي سوف يتم إعدادها طبقاً لمعايير هذه المهنة. وستجرى عمليات القياس والتقييم والتوثيق في إطار لائحة الاختبار والتوثيق للكفاءة المهنية المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ 30.12.2008 ورقم 27096.

ملحق: ملحق: المجالات الوظيفية خلال فترة تحضير/تحديث المعيار المهني

1. مجموعة المعايير المهنية في المؤسسة المعدّة/المحدثة للمعيار المهني

هوليا صاين، وزارة الثقافة والسياحة التركية - رئاسة إدارة وكالات السفر - مدير فرع  
سافيم جوكتشا، وزارة الثقافة والسياحة التركية - رئاسة إدارة الوكالات السفر، مشرف فرع  
علي ريندان، اتحاد وكالات السفر في تركيا - مستشار  
محمد تاكين، اتحاد وكالات السفر في تركيا - موظف المراقبة  
حياة دادا أوغلو، اتحاد وكالات السفر في تركيا - مساعد لجنة تنفيذية  
معمر أوزترك، الخطوط الجوية التركية - مشرف تدريبات الإدارة  
سليم كونا، الخطوط الجوية التركية، مشرف  
جنكير كرم كوتاهيا، الخطوط الجوية التركية - مدرب  
صمد بيليم، الخطوط الجوية التركية - موظف  
بنيامين تشيفتشي، الخطوط الجوية التركية - موظف

2. أعضاء مجموعة العمل التقني

تشانين جوجون، شركة Intermed Tours للسياحة، رئاسة لجنة عمليات السياحة الداخلية والرحلات، اتحاد وكالات السفر في  
تركيا، مستشار رئيس  
محمد جوجويانار، شركة Intra Travel، مساعد رئيس لجنة السياحة التحفيزية والمؤتمرات، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
دكتور سعادت بينار تميزكان، جامعة غازي - موظف أبحاث  
دكتور رحمان تميزكان، جامعة غازي - موظف أبحاث  
محرم جايلان، ثانوية İMKB Çankaya المهنية للسياحة والفنادق، معلم  
ملك آيدن، ثانوية İMKB المهنية للسياحة والفنادق، معلم  
ج. ياركين ياراشلي، كلية العلوم التجارية بجامعة باشكنت، موظف أبحاث  
فاطمة أككوش كيلينتشير، الخطوط الجوية التركية، مشرف تنمية أبحاث التدريب  
جان جولاش، الخطوط الجوية التركية، مشرف بيع  
ماليجا أجمل تشالبك كول، الخطوط الجوية التركية - موظف بيع  
أوزلام جورساس حاصرا، الخطوط الجوية التركية، مشرف بيع  
رحمي كامل جايدا، إدارة الركاب بهيئة السكك الحديدية التركية - منسق عام  
أمر الله كيرشنتشي، الخطوط الجوية التركية - مدير  
بنيامين أي يلماز، الخطوط الجوية التركية - مشرف بيع  
أمرى يوجال، إدارة الركاب بهيئة السكك الحديدية التركية - إحصائي  
مصطفى تاكارجي أوغلو، إدارة الركاب بهيئة السكك الحديدية التركية - موظف

3. الأشخاص، والجمعيات والمؤسسات المطلوب آرائهم

المدرسة العليا للسياحة والفنادق بجامعة عدنان مندريس  
شركة AGM للسياحة  
المدرسة العليا للسياحة والفنادق، جامعة البحر المتوسط  
شركة Alança للسياحة  
شركة All Seasons للسياحة  
المدرسة العليا للطيران المدني في جامعة الأناضول  
شركة Ani للسياحة  
غرفة الصناعة في أنقرة  
غرفة التجارة في أنقرة  
غرفة المرشدين السياحيين بأنطاليا  
شركة Aquasun للسياحة

- جمعية موظفو المقصورة المتقاعدين بالخطوط الجوية AFRAA  
شركة Atlasjet للطيران  
شركة Ayder للسياحة  
المدرسة العليا للسياحة والفنادق في جامعة باليكسير  
شركة Bamtur  
شركة Baracuda  
المدرسة المهنية العليا للعلوم الاجتماعية، جامعة باشكنت  
بطولة للسياحة (Batuta)  
المدرسة المهنية العليا للوجيستيات في بايكوز - إدارة النقل الجوي المدني، خدمات المقصورة في الطيران المدني  
شركة Blues Yatching للسياحة  
شركة Borajet التجارية للنقل الجوي والصيانة وإصلاح الطائرات  
ثانوية الأناضول المهنية للسياحة والفندقة في بورصا  
شركة Cafetur  
شركة Carat للسياحة  
شركة Club İrem Tur للسياحة  
شركة Club Jolly  
شركة Correct للساحة  
شركة Çavuşoğlu للسياحة  
شركة Çelebi للخدمات الجوية  
رئاسة موظفي الدولة  
اتحاد نقابات العمال الثوريين  
شركة Diana للسياحة  
شركة Dihle للسياحة  
شركة Duru للسياحة  
شركة Effect للسياحة  
غرفة الصناعة في منطقة إيجه  
مدرسة Çeşme العليا للسياحة والفندقة في جامعة إيجه  
المدرسة المهنية العليا للطيران المدني في جامعة أرجياس  
المدرسة المهنية العليا للسياحة والفندقة، جامعة أرزينجان  
ETS  
كلية التعليم التجاري والسياحي بجامعة غازي  
المدرسة المهنية العليا للسياحة والفندقة، جامعة غازي عنتاب  
اتحاد نقابات حقوق العاملين (Hak-İş)  
شركة HAVAŞ  
شركة International Pacha للسياحة  
شركة Intra للسياحة  
شركة IQ للسياحة  
مدرسة İMKB Çankaya المهنية للسياحة والفنادق  
شركة İntermed للسياحة  
شركة إدارة وتشغيل مطار صبيحة جوكنتشان الدولي في إسطنبول  
غرفة التجارة في إسطنبول (İTO)  
غرفة المرشدين السياحيين بإسطنبول  
غرفة المرشدين السياحيين بإزمير  
المدرسة المهنية العليا للعلوم الاجتماعية، جامعة القوقاز  
المدرسة Kapadokya المهنية العليا - إدارة النقل الجوي المدني، خدمات المقصورة في الطيران المدني  
مدرسة Safranbolu المهنية العليا، جامعة كارابوك  
المدرسة المهنية العليا للسياحة والفنادق، جامعة البحر الأسود التقنية  
شركة Kayı-Tur للسياحة  
مدرسة Derbent المهنية العليا، جامعة كوجالي  
رئاسة إدارة تطوير ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- شركة Magister للسياحة  
المدرسة العليا للسياحة والفنادق، جامعة مرسين  
شركة Misyon للسياحة  
شركة MRT للسياحة  
المدرسة المهنية العليا للسياحة والفنادق، جامعة مصطفى كمال  
شركة Odeon للسياحة  
شركة Okoto للسياحة  
شركة Onur للنقل الجوي  
المدرسة المهنية العليا للسياحة والفنادق، جامعة أوردو  
شركة Öger للسياحة  
شركة Özcivelek للسياحة  
ثانوية أنقرة أناضولو الخاصة المهنية للسياحة والفنادق، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
شركة Pegasus للنقل الجوي  
شركة Peninsula للسياحة  
شركة Pronto للسياحة  
شركة Prowin للسياحة  
شركة Saltur للسياحة  
المدرسة المهنية العليا للعلوم الاجتماعية، جامعة سلجوق  
شركة Setur للسياحة  
مدرسة Yalvaç المهنية العليا، جامعة سليمان دميرل  
وزارة العمل والضمان الاجتماعي بالجمهورية التركية، المديرية العامة للأمن والسلامة المهنية  
وزارة الثقافة والسياحة التركية (رئاسة إدارة وكالات السفر)  
وزارة التعليم في تركيا (المديرية العامة للتعليم مدي الحياة)  
وزارة التعليم في تركيا (المديرية العامة للتدريب المهني والفني)  
وزارة التعليم في تركيا (المديرية العامة للابتكار وتقنيات التدريب)  
وزارة النقل والملاحة البحرية والاتصالات في تركيا  
شركة Tantur-TUI للسياحة  
جمعية موظفو المقصورات بالخطوط الجوية TASSA  
شركة TAV لإدارة موانئ ومطارات إسطنبول  
شركة Tentur للسياحة  
شركة TGS للخدمات الأرضية  
المدرسة المهنية العليا، جامعة تاراكيا  
وقف وكالات السياحة والسفر  
اتحاد وكالات السفر في تركيا (TÜRSAB)  
شركة Tuzgölü للسياحة  
الرئاسة العامة لهيئة الطيران التركية  
جامعة هيئة الطيران التركية  
وقف البيئة والتدريب في تركيا  
اتحاد الحرفيين والتجار في تركيا  
مجلس المصدرين التركي  
مؤسسة الإحصائيات التركية  
مؤسسة العمل التركية  
اتحاد نقابات العمال التركية  
اتحاد نقابات أصحاب العمل التركية  
اتحاد الغرف و البورصات التركية  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بأضنة، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بالأنيا، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بأنقرة، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بأنطاليا، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية ببودروم، اتحاد وكالات السفر في تركيا

اللجنة التنفيذية الإقليمية بيوغاز إيجي، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بأسكي شهير، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بفتحية، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بمشروع جنوب الأناضول ((GAP)، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بمرمرة، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بإسطنبول/آسيا، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بإسطنبول/أوروبا، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بإزمير، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بكبادوكيا، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بالبحر الأسود، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بقونيا، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بكوش أداسي، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بمرمریس، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بسيدا/مانافجات، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية الإقليمية بفان، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
اللجنة التنفيذية باتحاد وكالات السفر في تركيا  
نقابة الطيران المدني في تركيا  
لجنة الطبيعة والبيئة والسياحة المستدامة، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
لجنة السياحة الشبابية، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
لجنة اتحاد النقل الجوي الدولي ((IATA)، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
لجنة السياحة الداخلية، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
لجنة سياحة الحوافز والمؤتمرات، اتحاد وكالات السفر بتركيا  
لجنة الثقافة، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
لجنة تأجير السيارات، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
لجنة السياحة العلاجية، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
لجنة (المستهلك، الفندق، الوكالة، المرشد)، اتحاد وكالات السفر في تركيا  
لجنة مشغلي الرحلات باتحاد وكالات السفر في تركيا  
شركة Ulusoy للسياحة  
شركة Uygur Tur للسياحة  
شركة VIP للسياحة  
شركة Yeşil Marmaris للسياحة  
رئاسة هيئة التعليم العالي

#### 4. أعضاء وخبراء لجنة القطاع في هيئة الكفاءة المهنية

فيردا تشاكامكلي أو غلو  
علي ريندان  
شرف كانتوغلو  
إسراء لايك  
أستاذة دكتور بايكان تشيزال  
إبراهيم بيركان  
عارف تاك  
حبيب كاراكوش  
أردوغان يلماز  
تانسيل تشابكينجي  
آيلين رامانلي

الرئيس (وزارة الثقافة والسياحة التركية)  
نائب الرئيس (اتحاد وكالات السفر في تركيا)  
عضو (وزارة التعليم الوطني)  
عضو (وزارة العمل والضمان الاجتماعي)  
عضو (مجلس التعلم العالي)  
عضو (اتحاد الغرف والبورصات التركية)  
عضو (اتحاد الحرفيين والتجار في تركيا)  
عضو (اتحاد نقابات العمال التركية)  
عضو (اتحاد نقابات حقوق العمال)  
عضو (اتحاد نقابات أرباب العمل التركية)  
عضو (هيئة الكفاءة المهنية)

نائب رئيس (هيئة الكفاءة الوطنية)

فيروزان سيلاحشور



إحصائي (هيئة الكفاءة المهنية)  
مساعد مختص (هيئة الكفاءة الوطنية)  
مساعد مختص (هيئة الكفاءة الوطنية)  
ممثل لجنة القطاع (المديرية العامة لخدمات المعاقين  
والمسنين)

ديلاك تورون  
دويجو كاراجا  
عائشة جولتشنين أرتاكين  
فاطمة جوكرمان

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  
الأستاذ المساعد عمر أتشيك جوز  
البروفيسور الدكتور محمود أوزير  
بندفي بالاندوكان  
الدكتور عثمان يلديز  
مصطفى دمير