



الكفاءة الوطنية

13UY0153-5

وكالة السياحة  
المسؤول عن التخطيط للمنتج والعمليات

المستوى 5

المراجعة رقم: 01

التعديل رقم: 01

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

أنقرة 2014

## المقدمة

موظف التخطيط والعمليات في وكالة السفر (المستوى 5) تم إعداد الكفاءة الوطنية وفقاً لأحكام لوائح الكفاءات والامتحانات والشهادات المهنية الصادرة بموجب قانون مؤسسة الكفاءات المهنية (MYK) رقم 5544.

أعدت مسودة الكفاءة من قبل إتحاد وكالات السياحة التركية (TÜRSAB) المكلفة بالعمل حسب بروتوكول التعاون الموقع بتاريخ 14 مارس 2012. 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. قرر وضع المسودة النهائية في الإطار الوطني للكفاءات بعد مراجعتها وتقييمها من قبل لجنة قطاع خدمات السياحة والإقامة والأطعمة والمشروبات التابعة لمؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)، وبعد إبداء اللجنة رأيها المناسب تمت الموافقة عليه حسب قرار الهيئة التنفيذية لمؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2021/11/07 وبالعدد 2013/82 من قانون الكفاءة المهنية في إطار النص النهائي لمؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

وكالة السفر مسؤول تخطيط المنتجات والعمليات (المستوى 5) تمت مراجعته بقرار من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) بتاريخ 2014/07/23 ورقم 53/2014.

وكالة السفر مسؤول تخطيط المنتجات والعمليات (المستوى 5) تم تعديل الكفاءة الوطنية بقرار الرئاسة بتاريخ 2020/06/10 ورقم 1570.

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

مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)

## مدخل

جرى تحديد المعايير الأساسية لإعداد الكفاءة المهنية 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) معيار المهنة التي تشكل مصدر الكفاءة، وحدات ووظائف المعيار المهني أو وحدات الكفاءة.
- (ç) الشروط المطلوبة للدخول الى امتحان الكفاءة.
- (d) النتائج التعليمية على مستوى وحدات الكفاءة ومقاييس النجاح.
- (e) القياس والتقييم المطبقين في اكتساب الكفاءة ومعايير التقييم.
- (f) مدة صلاحية شهادة الكفاءة، شروط التجديد، الشروط المتعلقة بمراقبة حامل الشهادة.
- (g) المؤسسة أو الهيئة القائمة على تطوير الكفاءة ولجنة تصديق القطاع.

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
- يتم تأسيسها بعمل مشترك للمؤسسات المهنية

## 13UY0153-5 اخصائي تخطيط المنتجات والعمليات في وكالة السفر

1	اسم الكفاءة	اخصائي تخطيط المنتجات والعمليات في وكالة السفر
2	رمز المرجعية	13UY0153-5
3	المستوى	5
4	مكائنها حسب التصنيف الدولي	ISCO 08: 3332
5	النوع	-
6	قيمة الانتمان	-
7	(A) تاريخ النشر	17.04.2013
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 53/2014- 2011/07/23 التحديث نو الرقم 01 1570-2020/06/10.
8	الهدف	تم إعداد هذه الكفاءة من أجل زيادة جودة الخدمات المقدمة للعملاء المحليين والأجانب من قبل وكالات السفر، لتحديد مؤهلات تخطيط المنتج والتشغيل المسؤول الذين يخططون وينشئون المنتج المقدم للعملاء وضمان التسويق أنشطة المنتج وتنفيذه عند بيعه وتعريف وتوثيق معارفهم ومهاراتهم وسلوكياتهم. بالإضافة الى ذلك، تكون هذه الكفاءة مرشداً حول الاحتياجات التدريبية للأشخاص الذين يرغبون في ممارسة هذه المهنة
9	المعايير المهنية التي تشكل مصدراً للكفاءة	
- 11UMS0144-5 اخصائي تخطيط المنتجات والعمليات في وكالة السفر (المستوى 5)		
10	شروط/شروط الدخول إلى امتحان الكفاءة	
-		
11	بنية الكفاءة	
<b>(a-11) الوحدات الإلزامية</b>		
A1/13UY0153-5 الصحة والسلامة المهنية، أنظمة إدارة البيئة والجودة. A2/13UY0153-5 فعاليات تنظيم العمل والتطوير المهني A3/13UY0153-5 عملية التخطيط للمنتج A4/13UY0153-5 معالجة أنشطة العملية		
<b>(b-11) الوحدات الاختيارية</b>		
B1/13UY0153-5 اللغة الأجنبية		
<b>(c-11) بدائل تشكيل المجموعات للوحدات ونتائج التعليمية الإضافية</b>		
لكي يحصل المرشح على شهادة الكفاءة، من الضروري أن يكون ناجحاً في جميع وحدات الكفاءة الإجبارية.		
12	الاختبار والتقييم	
يجب على المرشح ان يكون ناجحاً في جميع وحدات A1 وA3 وA4 بشكل يلبي المعايير المحددة في قسم تقييم والقياس للوحدة ذات الصلة من أجل الحصول على شهادة الكفاءة. فترة صلاحية نتائج الامتحان هي سنة واحدة من تاريخ الامتحان. يحق للمرشح الذي فشل في أي وحدة أو الوحدات إعادة الاختبار من الوحدة أو الوحدات التي فشل فيها خلال هذه الفترة. ان يكن له الحق بالدخول للامتحان		
13	مدة صلاحية الشهادة	فترة صلاحية شهادة تأهيل مسؤول التخطيط والعمليات من وكالة السفر (المستوى 5) هي خمس سنوات.
14	تكرار المراقبة	-

<p>في نهاية فترة الصلاحية البالغة خمس (5) سنوات، يتم تقييم أداء حامل الشهادة باستخدام طريقة واحدة على الأقل من الطرق الموضحة أدناه:</p> <p>(a) يتم إبراز وثائق (وثائق الخدمة، رسالة التركيبة، عقد العمل ، فاتورة، السيرة المهنية، إلخ) تشير إلى أنه عمل في القطاع المعني لمدة سنتين على الأقل أو خلال الأشهر الستة الأخيرة خلال فترة صلاحية الوثيقة التي تبلغ مدتها خمس سنوات.</p> <p>(b) المشاركة في اختبارات الكفاءة المحددة ضمن نطاق وحداتها.</p> <p>يتم تمديد فترة صلاحية المتدربين الذين تكون نتيجة تقييمهم إيجابية لمدة خمس سنوات جديدة.</p>	<p>15</p> <p>طريقة القياس - التقييم المتبعة في تجديد المستندات</p>
<p>إتحاد وكالات السياحة التركية (TÜRSAB)</p>	<p>16</p> <p>الجهة / الجهات المعنية بتحسين الكفاءة</p>
<p>لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية MYK</p>	<p>17</p> <p>اللجنة المعنية بالتحقق من معايير الكفاءة في القسم</p>
<p>الموافقة الأولى: 28/2013 – 2013/04/17 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23</p>	<p>18</p> <p>تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)</p>

## A1/13UY0153-5 الصحة والسلامة المهنية، أنظمة إدارة البيئة والجودة.

1	اسم وحدة الكفاءة	الصحة والسلامة المهنية، أنظمة إدارة البيئة والجودة.
2	رمز المرجعية	A1/13UY0153-5
3	المستوى	5
4	قيمة الائتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2013/04/17
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 2014/07/23- 53/2014- التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10.
6	المعيار المهني الذي يُشكل مصدر الموارد لوحد الكفاءة	
11UMS0144-5 اخصائي تخطيط المنتجات والعمليات في وكالة السفر (المستوى 5)		
7	النتائج التعليمية	
<p><b>النتيجة التعليمية الاولى (1): تحدد القواعد المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.</b></p> <p><b>مقاييس النجاح:</b></p> <p>1.1. يشرح أنشطة الصحة والسلامة المهنية المتعلقة بعمله.</p> <p>1.2. تحدد ظروف العمل وفقا لقوانين الصحة والسلامة المهنية والتدابير الواجبة اتخاذها في مكان العمل.</p> <p>1.3. القيام بتأمين الأشياء يجب القيام بها في حالات الطوارئ.</p> <p><b>النتيجة التعليمية الثانية (2): تعريف ظروف العمل وفقا لقوانين حماية البيئة.</b></p> <p><b>مقاييس النجاح:</b></p> <p>2.1. القيام بسررد طرق العمل وفق أساليب حماية البيئة في مكان العمل.</p> <p>2.2. تعدد الإجراءات الواجب اتخاذها للحد من المخاطر البيئية في مكان العمل.</p> <p><b>النتيجة التعليمية الثالثة (3): تحديد أنشطة نظام إدارة الجودة.</b></p> <p><b>مقاييس النجاح:</b></p> <p>3.1. شرح الأنشطة المتعلقة بنظام إدارة الجودة بما يتوافق مع عمله.</p> <p>3.2. القيام بسررد خطوات التدقيق الواجب اتخاذها من أجل زيادة جودة الخدمة في مكان العمل.</p>		
8	الاختبار والتقييم	
<p><b>8 a) الامتحان النظري</b></p> <p>امتحان الاختبار وهو اختيار الجواب الصحيح من بين خمس خيارات (T1): يتم التقييم باستخدام قائمة التدقيق المعدة وفقا للنتائج التعليمية ومعايير الأداء المضمنة في الكفاءة. يوجه للمرشحين عشرون (20) سؤالاً على الأقل حول الوحدة. تعتبر فترة 1-1،5 دقيقة مناسبة للإجابة على كل سؤال.</p> <p>يجب على المرشح الحصول على 80 نقطة على الأقل من بين 100 نقطة كاملة لاجتياز هذا الإختبار.</p>		
<p><b>8 b) الامتحان المعتمد على الأداء</b></p> <p>لن تكون هناك اختبارات على أساس الأداء في هذه الوحدة.</p>		
<p><b>8 c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم</b></p> <p>-</p>		

9	المؤسسة/المؤسسات المطورة لوحة الكفاءة	إتحاد وكالات السياحة التركية (TÜRSAB)
10	لجنة التحقق من وحدة الكفاءة في القطاع	لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)	الموافقة الأولى: 28/2013 – 2013/04/17 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23

## ملحقات وحدة الكفاءة

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

من أجل نجاح المرشح في الاختبار

يوصى بحضور دورات التدريب المهني المنظمة لمدة أربع ساعات على الأقل من محتوى التدريب المشار إليه أدناه:

1. المفاهيم الأساسية والرموز والمصطلحات المتعلقة بالمهنة
2. معلومات أساسية عن شروط العمل المرتبطة بالمهنة وحول قانون العمل
3. التشريعات القانونية لمتطلبات المهنة ذات العلاقة بالصحة والسلامة المهنية
  - 3.1. تعليمات الصحة والسلامة المهنية
  - 3.2. معدات الحماية الشخصية
  - 3.3. إشارات الصحة والسلامة
  - 3.4. شروط الصحة والسلامة في استخدام معدات العمل
4. المواقف والأحداث الطارئة والغير العادية.
5. قوانين حماية البيئة الخاصة بالمهنة
  - 5.1. البيئة، تلوث البيئة
  - 5.2. إجراءات النفايات
  - 5.3. المكاسب البيئية وحمايتها
  - 5.4. فرز وجمع النفايات (التعبئة والتغليف والبطارية وما إلى ذلك).
  - 5.5. الاستخدام الفعال للمصادر الطبيعية
6. الإسعافات الأولية
7. نظم إدارة الجودة المهنية

ملحق A1-2: قائمة التدقيق المستخدمة في قياس وتقييم وحدة الكفاءة

(a) المعلومات (BG)

رقم	افادة المعلومات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.1	ترتيب الأشياء التي يجب ان تتواجد في مكان العمل من حيث الصحة والسلامة المهنية.	A.1.1 A.1.2	.1.1	T1
BG.2	تعديد طرق تقليل عوامل الخطر التي قد تحدث فيما يتعلق بالعمل الذي يتعين القيام به.	A.1.3 A.1.4	.1.1	T1

رقم	افادة المعلومات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.3	يساهم في دراسات تقييم المخاطر المتعلقة بعمله.	A.1.4	1.1	T1
BG.4	يشير الصحة والسلامة المهنية إلى ضرورة كون الوسائل الموجهة إلى الحماية والتدخل جاهزة للاستخدام.	A.2.1	.1.2	T1
BG.5	القيام بشرح مجالات وأغراض استخدام لوحات الإنذار والإشارة.	A.2.3	.1.2	T1
BG.6	بالقيام بشرح معدات الحماية الشخصية (KKD) التي يجب أن يستخدمها هو ومرؤوسوه.	A.2.2	.1.2	T1
BG.7	القيام بشرح لمن يجب إبلاغه في المواقف الخطرة.	A.2.4	.1.2	T1
BG.8	القيام بسرد ما يجب القيام به في حالة الطوارئ.	A.2.4	.1.3	T1
BG.9	يعدد طرق حماية البيئة المتعلقة بعمله.	B.1.1 B.1.2 B.1.3	.2.1	T1
BG.10	ويعرف التدابير الواجب اتخاذها ضد عوامل الخطر البيئية التي قد تحدث في العمل.	B.2.1	.2.2	T1
BG.11	يعدد طرق استخدام الموارد الطبيعية بكفاءة واقتصادية.	B.2.2	.2.2	T1
BG.12	يعدد طرق تحلل المواد القابلة لإعادة التدوير.	B.2.3	.2.2	T1
BG.13	وهي تحدد ما يجب تضمينه في لوائح معايير جودة الخدمة الخاصة بالمؤسسة.	C.1.1	.3.1	T1
BG.14	يشرح إدارة الجودة ومتطلبات الخدمة وفقاً لتعليمات مكان العمل.	C.1.2	.3.1	T1
BG.15	القيام بشرح أنشطة المؤسسة لزيادة معايير جودة الخدمة.	C.1.3 C.1.4	.3.1	T1
BG.16	يقوم بشرح إلى أن الأدوات والمعدات والمواد يجب أن تتوافق مع المعايير.	C.2.1	.3.2	T1
BG.17	القيام بتحديد متطلبات الجودة وفقاً لتعليمات وخطط مكان العمل.	C.2.2	.3.2	T1
BG.18	ترتيب طرق ترتيب تقارير الجودة التي يتم تنفيذ الأعمال وفقاً لمعايير الجودة.	C.2.3	.3.2	T1
BG.19	القيام بشرح طرق حل الأخطاء المكتشفة في مجالات المسؤولية بشكل مناسب.	C.2.4	.3.2	T1
BG.20	القيام بتحديد متطلبات الجودة لضمان رضا العملاء.	C.2.5	.3.2	T1



## (b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	-	-	-	-

## A2/13UY0153-5 وحدة كفاءة تنظيم الأعمال وأنشطة التنمية المهنية

1	اسم وحدة الكفاءة	فعاليات منظمة العمل والتطوير المهني
2	رمز المرجعية	A2/13UY0153-5
3	المستوى	5
4	قيمة الانتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2013/04/17
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 2014/07/23 - 53/2014- التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يُشكل مصدر الموارد لوحد الكفاءة	
11UMS0144-5 اخصائي تخطيط المنتجات والعمليات في وكالة السفر (المستوى 5)		
7	النتائج التعليمية	
<b>النتيجة التعليمية الاولى (1): تعديد أنشطة تنظيم العمل.</b>		
<b>مقاييس النجاح:</b>		
1.1. يشير إلى أنه سيتخذ استعداداته الشخصية قبل العمل بشكل مناسب.		
1.2. يشرح بأنه من الضروري إجراء الاستعدادات المتعلقة بعمله وفقا لتعليمات مكان العمل.		
1.3. يعدد طرق تحضير الأدوات والوسائل المطلوبة لعمله وفقا للاحتياجات.		
<b>النتيجة التعليمية الثانية (2): يشرح النشاطات المتعلقة بالتطوير المهني.</b>		
<b>مقاييس النجاح:</b>		
2.1. ذكر أنه يجب عليه متابعة المنشورات المتعلقة بمهنته بانتظام.		
2.2. يشرح الأنشطة التي ستوفر التطوير المهني.		
2.3. ويذكر أنه سيساعد الموظفين الجدد وفقا لاحتياجاتهم.		
8	الاختبار والتقييم	
<b>8 a) الامتحان النظري</b>		
امتحان الاختبار وهو اختيار الجواب الصحيح من بين خمس خيارات (T1): يتم التقييم باستخدام قائمة التدقيق المعدة وفقا لمخرجات التعلم ومعايير الأداء المضمنة في الكفاءة.		
يوجه للمرشحين خمس عشر (15) سؤالاً على الأقل حول الوحدة. تعتبر فترة 1-5، دقيقة مناسبة للإجابة على كل سؤال.		
يجب على المرشح الحصول على 80 نقطة على الأقل من بين 100 نقطة كاملة لاجتياز هذا الاختبار.		
<b>8 b) الامتحان المعتمد على الأداء</b>		
لن تكون هناك اختبارات على أساس الأداء في هذه الوحدة.		
<b>8c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم</b>		
-		
9	المؤسسة/المؤسسات المطورة لوحد الكفاءة	إتحاد وكالات السياحة التركية (TÜRSAB)
10	لجنة التحقق من وحدة الكفاءة في القطاع	لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)	الموافقة الأولى: 2013/04/17 - 28/2013 التحديث رقم 01: 2014/07/23 - 53/2014

## ملحقات وحدة الكفاءة

**ملحق 1-A2:** معلومات حول التدريب المقترح للنجاح بوحدة الكفاءة من أجل نجاح المرشح في الاختبار

يوصى بحضور دورات التدريب المهني المنظمة لمدة أربع ساعات على الأقل من محتوى التدريب المشار إليه أدناه.

## محتوى التدريب:

1. التطور المهني
2. التطوير الشخصي
3. الأخلاقيات المهنية
4. الأخلاقيات المهنية
5. إعداد الأعمال / التنظيم

**الملحق 2-A2:** قائمة التدقيق المستخدمة في قياس وتقييم وحدة الكفاءة

## (a) المعلومات (BG)

رقم	أداة التقييم	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعنى	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.1	T1	D.1.1 D.1.2	.1.1	T1
BG.2	T1	D.2.1	.1.2	T1
BG.3	T1	D.2.2	.1.2	T1
BG.4	T1	D.3.1	.1.3	T1
BG.5	T1	D.3.2	.1.3	T1
BG.6	T1	D.3.3	1.3	T1
BG.7	T1	H.1.1 H.1.2	.2.1	T1
BG.8	T1	H.1.3 H.1.4	.2.1	T1
BG.9	T1	H.2.1 H.2.2 H.2.3 H.2.4	2.2	T1
BG.10	T1	H.3.1	.2.3	T1
BG.11	T1	H.3.2	.2.3	T1

## (b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	-	-	-	-

## A3/13UY0153-5 وحدة الكفاءة لعملية التخطيط للمنتج

1	اسم وحدة الكفاءة	عملية التخطيط للمنتج.
2	رمز المرجعية	A3/13UY0153-5
3	المستوى	5
4	قيمة الانتماء	-
5	(A) تاريخ النشر	2013/04/17
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 53/2014-0123.07.2014 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10.
6	المعيار المهني الذي يُشكل مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
إحصائي تخطيط المنتجات والعمليات في وكالة السفر (المستوى 5) 11UMS0144-5		
7	النتائج التعليمية	
<b>النتيجة التعليمية الأولى (1): القيام بالتخطيط للمنتج.</b>		
<b>مقاييس النجاح:</b>		
1.1. إجراء أبحاث السوق وفقاً لسياسة مكان العمل.		
1.2. يحدد السوق المستهدف وفقاً لملف تعريف العميل.		
1.3. يختار الوجهة الأنسب بما يتماشى مع توقعات الجمهور المستهدف.		
1.4. يقوم بإعداد المنتج وفقاً لسياسة مكان العمل.		
1.5. تحديد تكلفة المنتج المعد وسعر البيع المناسب.		
1.6. القيام بإبرام العقود المتعلقة بالخدمات التي سيتم تلقيها في نطاق المنتج وفقاً لتعليمات مكان العمل.		
1.7. يقوم بالأنشطة التسويقية بشكل فعال.		
8	الاختبار والتقييم	
<b>8 a) الامتحان النظري</b>		
امتحان الاختبار وهو اختيار الجواب الصحيح من بين خمس خيارات (T1): يتم التقييم باستخدام قائمة التدقيق المعدة وفقاً للنتائج التعليمية ومعايير الأداء المضمنة في الكفاءة.		
يوجه للمرشحين خمس عشر (15) سؤالاً على الأقل حول الوحدة. تعتبر فترة 1-5، 1 دقيقة مناسبة للإجابة على كل سؤال.		
يجب على المرشح الحصول على 80 نقطة على الأقل من بين 100 نقطة كاملة لاجتياز هذا الإختبار.		
<b>8 b) الامتحان المعتمد على الأداء</b>		
اختبار التطبيق (PI): هو اختبار قائم على الأداء المتعلق بالوظيفة.		
سيتم إجراء اختبار الممارسة من خلال مراعاة قائمة مراجعة المهارات والكفاءات، وفقاً لسيناريو الحالة. يتم تحديد الخطوات الحاسمة التي يجب على المرشح إنجازها في قائمة التدقيق في اختبار التطبيق. الحد الأقصى لفترة السيناريو هي 30 دقيقة. يتم تقييم أداء المرشح في التنفيذ من قبل أعضاء لجنة تقييم الاختبار باستخدام قائمة تدقيق الاختبار. يكون كل مؤشر من مؤشرات الأداء المرصود وتقييم تحقيق هذه المؤشرات بشكل "نعم" أو "لا" في قائمة التدقيق.		
يجب على المرشح أن يظهر نجاحاً بنسبة 80% على الأقل في الاختبار النهائي لكي ينجح في اختبار الأداء وبشرط أن يكون ناجحاً في جميع الخطوات الحاسمة.		
<b>8 c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم</b>		
-		
9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحدة الكفاءة	إتحاد وكالات السياحة التركية (TÜRSAB)
10	لجنة التحقق من وحدة الكفاءة في القطاع	لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية MYK
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة	الموافقة الأولى: 2013/04/17 – 28/2013

التحديث رقم 01 : 53/2014-2014/07/23	المهنية
-------------------------------------	---------

### ملحقات وحدة الكفاءة

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

- يوصى بحضور دورات التدريب المهني ذات المحتوى التعليمي المشار اليه أدناه.

محتوى التدريب:

فيما يتعلق بمهنته؛

1. خدمات السفر والسياحة
2. علم اجتماع السياحة
3. جغرافيا السياحة
4. التسويق السياحي العام
5. تخطيط وإدارة الرحلات
6. معاملات الحجز
7. خدمات الترويج في السياحة
8. إدارة الموارد البشرية
9. روح الفريق والقيادة
10. 2. تواصل العملاء
11. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
12. احصائيات
13. تقنيات البحث
14. ادارة الوقت بفاعلية
15. ما قبل المحاسبة
16. اللغة الأجنبية

ملحق 2-3 A: قائمة التدقيق المستخدمة في القياس والتقييم لوحدة الكفاءة

(a) المعلومات (BG)

رقم	افادة المعلومات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BG.1	القيام بتعديد طرق متابعة اتجاهات اسواق الدول.	E.1.1	.1.1	T1

T1	.1.1	E.1.3	يحدد أوقات التحضير للبرامج الخاصة.	BG.2
T1	.1.1	E.1.4	شرح شروط الكفاءة المطلوبة في الجهات.	BG.3
T1	.1.1	E.1.6	قائمة بالأنشطة الترويجية والثقافية في الجهات.	BG.4
T1	.1.1	E.1.8	يحدد ملف تعريف العميل والمنتجات التي قد تكون مناسبة.	BG.5
T1	.1.2	E.2.1	يقوم بالشرح من ناحية خصائص الجمهور المستهدف	BG.6
T1	.1.2	E.2.2	القيام بحساب مطالب الجمهور المستهدف أثناء تطوير المنتج.	BG.7
T1	.1.3	E.3.3	القيام بتحديد معايير الكفاءة لاحتمالات الوجهة	BG.8
T1	.1.4	E.4.6	لقيام بتحديد مؤهلات الأشخاص الذين سيؤدون الخدمات التي يغطيها المنتج.	BG.9
T1	1.5	E.5.1	التحدث عن كيفية إنشاء تكلفة المنتج النهائي.	BG.10
T1	.1.5	E.5.2	القيام بذكر طرق تحديد سعر بيع المنتج.	BG.11
T1	.1.5	E.5.3	القيام بمراقبة الإجراءات التي يتخذها مقدمو الخدمة في فترات معينة.	BG.12
T1	.1.6	E.6.2	اعداد قوائم مع من سيتم إبرام عقود الخدمة.	BG.13
T1	.1.7	E.7.1 E.7.2	حساب الأدوات والطرق المستخدمة في ترويج المنتج.	BG.14
T1	.1.7	E.7.3	يحدد الترقيات الموسمية.	BG.15

## (b) المهارات والقدرات (BY)

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	يحدد الجهات الشائعة وفقاً للسيناريو المحدد.	E.1.1 E.1.2	.1.1	P1
BY.2	يحدد برامج خاصة لفترات العطلات المحلية والدولية.	E.1.3	.1.1	P1
BY.3	يبحث في وسائل النقل والإقامة وحالة المؤسسات السياحية في المقاصد.	E.1.4	.1.1	P1
BY.4	تحقق من الجولات اليومية والأنشطة الأخرى حسب الاقتضاء.	E.1.5	.1.1	P1
BY.5	البحث عن الأنشطة الترويجية والثقافية في المواعيد المحددة في الجهات.	E.1.6	.1.1	P1
BY.6	يحلل منتجات المنافسين ووضعهم في السوق.	E.1.7	.1.1	P1
BY.7	يبحث عن المنتجات المناسبة لملف تعريف العميل.	E.1.8	.1.1	P1

P1	.1.2	E.2.1	يفحص خصائص الجمهور المستهدف.	BY.8
P1	.1.2	E.2.2	تطوير المنتجات بما يتماشى مع متطلبات الجمهور المستهدف.	BY.9
P1	.1.3	E.3.1	يحدد الوجهة المناسبة لرغبات الجمهور المستهدف.	BY.10
P1	.1.3	E.3.2	يحدد الأنشطة التي تتماشى مع توقعات الجمهور المستهدف.	BY.11
P1	.1.3	E.3.3	القيام بالتحقق من مدى ملاءمة سعة التوريد للوجهة.	BY.12
P1	.1.3	E.3.4	يقيم الوجهة من حيث الظروف الجغرافية والتاريخية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية بما يتماشى مع رغبات الجمهور المستهدف.	BY.13
P1	.1.4	E.4.1	يحدد أنسب الخدمات التي يمكن تقديمها وفقاً لملف تعريف العميل.	BY.14
P1	.1.4	E.4.2	يجمع الأسعار المتعلقة بالخدمات التي سيتم تقديمها في المنتج.	BY.15
P1	.1.4	E.4.3	يقيم الأسعار المجمعة ويحدد الخدمات التي سيتم تقديمها.	BY.16
P1	.1.4	E.4.4	يحدد الشركات التي ستتلقى الخدمات وفقاً للأسعار.	BY.17
P1	.1.4	E.4.5	يقوم بالحجز المسبق.	BY.18
P1	.1.4	E.4.6	يحدد الأشخاص الذين سيكونون مسؤولين عن أداء الخدمات التي يغطيها المنتج.	BY.19
P1	.1.4	E.4.7	يحدد تاريخ البدء والانهاء للمنتج.	BY.20
P1	.1.4	E.4.8	يجعل المنتج جاهزاً للتطبيق.	BY.21
P1	.1.5	E.5.1	يخلق تكلفة المنتج النهائي.	BY.22
T1, P1	.1.5	E.5.2	يحدد سعر بيع المنتج.	BY.23
P1	.1.6	E.6.1 E.6.2	إبرام العقود اللازمة في عملية الخدمة.	BY.24
T1, P1	.1.7	E.7.1	يحدد الأدوات والطرق التي سيتم استخدامها للترويج للمنتج.	BY.25
P1	.1.7	E.7.2	يدير عملية إعداد المواد الترويجية.	BY.26
P1	.1.7	E.7.3	يحدد الترفقيات الموسمية.	BY.27
P1	.1.7	E.7.3	القيام بتبليغ الوحدات ذات الصلة بالترفقيات الدورية.	BY.28
P1	.1.7	E.7.4	القيام بنقل المنتج الجاهز إلى مندوبي المبيعات لتسويقه.	BY.29



## A4/13UY0153-5 وحدة الكفاءة لأنشطة العمليات التشغيلية

1	اسم وحدة الكفاءة	معالجة أنشطة العملية
2	رمز المرجعية	A4/13UY0153-5
3	المستوى	5
4	قيمة الائتمان	-
5	(A) تاريخ النشر	2013/04/17
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 2014/07/23 - 53/2014 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يُشكل مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
إحصائي تخطيط المنتجات والعمليات في وكالة السفر (المستوى 5) 11UMS0144-5		
7	النتائج التعليمية	
<b>النتيجة التعليمية الأولى (1): القيام بإجراءات العمليات.</b>		
<b>مقاييس النجاح:</b>		
1.1. القيام بعمليات الحجز وفقاً لبيانات المبيعات.		
1.2. يقوم بتحديد بشكل مناسب الأشخاص الذين سيشاركون في تحقيق المنتج.		
1.3. الإشراف على الأشخاص الذين سيشاركون في تحقيق المنتج وفقاً لمعايير الجودة.		
1.4. الإشراف على العملية وفقاً لقواعد مكان العمل.		
1.5. يقود الجولة في بداية العملية، عند الضرورة، وفقاً لتعليمات مكان العمل.		
<b>النتيجة التعليمية الثانية (2): القيام بتنفيذ إجراءات نهاية العملية.</b>		
<b>مقاييس النجاح:</b>		
2.1. يتحقق من ملاءمة الأدوات والمعدات بعد العملية.		
2.2. من الواضح أنه يتلقى الآراء والاقتراحات بعد العملية.		
2.3. يقوم بتحليل العمليات بما يتماشى مع رضا العملاء.		
2.4. القيام بالإجراءات الإدارية المتعلقة بالعملية بالشكل المناسب.		
8	الاختبار والتقييم	
<b>(a) الامتحان النظري</b>		
امتحان الاختبار وهو اختيار الجواب الصحيح من بين خمس خيارات (T1): يتم التقييم باستخدام قائمة التدقيق المعدة وفقاً للنتائج التعليمية ومعايير الأداء المضمنة في الكفاءة.		
يوجه للمرشحين خمس عشر (15) سؤالاً على الأقل حول الوحدة. تعتبر فترة 1-5، دقيقة مناسبة للإجابة على كل سؤال.		
يجب على المرشح الحصول على 80 نقطة على الأقل من بين 100 نقطة كاملة لاجتياز هذا الاختبار.		
<b>(b) الامتحان المعتمد على الأداء</b>		
اختبار التطبيق (P1): هو اختبار قائم على الأداء المتعلق بالوظيفة.		
سيتم إجراء اختبار الممارسة من خلال مراعاة قائمة مراجعة المهارات والكفاءات، وفقاً لسيناريو الحالة. يتم تحديد الخطوات الحاسمة التي يجب على المرشح إنجازها في قائمة التدقيق في اختبار التطبيق. الحد الأقصى لفترة السيناريو هي 30 دقيقة. يتم تقييم أداء المرشح في التنفيذ من قبل أعضاء لجنة تقييم الاختبار باستخدام قائمة تدقيق الاختبار. يكون كل مؤشر من مؤشرات الأداء المرصود وتقييم تحقيق هذه المؤشرات بشكل "نعم" أو "لا" في قائمة التدقيق.		
يجب على المرشح أن يظهر نجاحاً بنسبة 80% على الأقل في الاختبار النهائي لكي ينجح في اختبار الأداء بشرط أن يكون ناجحاً في جميع الخطوات الحاسمة.		
<b>(c) الشروط الأخرى حول القياس والتقييم</b>		
من أجل اعتبار المرشح ناجحاً، يتم تحديد الخطوات الحاسمة في القائمة المرجعية من قبل هيئة الفحص ومنح الشهادات.		
نتائج الامتحان صالحة لمدة سنة واحدة. يمكن للمرشحين الذين فشلوا في الامتحان إعادة الاختبار في غضون عام واحد فيما يتعلق بالوحدات التي فشلوا فيها.		

9	المؤسسة / المؤسسات المطورة لوحة الكفاءة	إتحاد وكالات السياحة التركية (TÜRSAB)
10	لجنة التحقق من وحدة الكفاءة في القطاع	لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)	الموافقة الأولى: 28/2013 – 2013/04/17 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23

### ملحقات وحدة الكفاءة

**الملحق A4-1: المعلومات الخاصة عن التدريب الموصى به من أجل الحصول على وحدة الكفاءة**

من أجل نجاح المرشح في الاختبار

- يوصى بحضور دورات التدريب المهني ذات المحتوى التعليمي المشار إليه أدناه:

**محتوى التدريب:**

**فيما يتعلق بمهنته**

1. خدمات السفر والسياحة
2. علم اجتماع السياحة
3. جغرافيا السياحة
4. التسويق السياحي العام
5. تخطيط وإدارة الرحلات
6. معاملات الحجز
7. خدمات الترويج في السياحة
8. إدارة الموارد البشرية
9. روح الفريق والقيادة
10. 2. تواصل العملاء
11. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
12. إحصائيات
13. تقنيات البحث
14. إدارة الوقت بفاعلية
15. ما قبل المحاسبة
16. اللغة الأجنبية

رقم	مُصطلحي المهارات والقدرات	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية القسم المعني	مقياس نجاح وحدة الكفاءة	أداة التقييم
BY.1	الحفاظ على دوام الاتصال بشكل منتظم مع وحدة المبيعات وفقاً للسياريو المحدد.	F.1.1	.1.1	P1
BY.2	وفقاً للسياريو المحدد، يجب تتم متابعة المبيعات بشكل تام.	F.1.1	.1.1	P1
BY.3	وفقاً لتعليمات مكان العمل، تم إلغاء الحجز عند الضرورة.	F.1.2	.1.1	T1, P1
BY.4	يحدد تواريخ وأوقات وسائل النقل بشكل تام.	F.1.3	.1.1	P1
BY.5	يقوم بتحديد عدد مقاعد مركبات النقل.	F.1.4	.1.1	P1
BY.6	القيام بتأكيد اعمال الإقامة.	F.1.5	.1.1	P1
BY.7	القيام بإبرام اتفاق على الأماكن التي يجب زيارتها وفقاً لقائمة العملاء.	F.1.6	.1.1	P1
BY.8	القيام بإرسال قوائم العملاء إلى الشركات المراد الذهاب إليها.	F.1.7	.1.1	P1
BY.9	نقل نتائج المبيعات النهائية بدقة إلى السجلات المحاسبية.	F.1.8	.1.1	T1, P1
BY.10	القيام تحدد الأشخاص الذين سيشاركون في العملية وفقاً للاحتياجات.	F.2.1 F.2.2	.1.2	P1
BY.11	القيام بمراجعة الأشخاص المشاركين في العملية من حيث امتثالهم لجودة الخدمة.	F.3.1	.1.3	P1
BY.12	ان يتدخل بشكل مناسب مع الموظفين الذين لا يلتزمون بالقواعد.	F.3.2	.1.3	P1
BY.13	تحضير ملف الجولة/ النقل بشكل كامل.	F.4.1	.1.4	T1, P1
BY.14	القيام بتسليم ملف الرحلة/ منتج النقل إلى الشخص الذي سيشارك في العملية بالكامل. يقوم بتجهيز الملف بالكامل.	F.4.2	.1.4	P1
BY.15	ضمان أن تكاليف المنتج التي لم يتم تحصيلها من العملاء يتم جمعها مقابل وثيقة موقعة.	F.4.3	.1.4	P1
BY.16	البقاء على اتصال مع الضباط أثناء العملية.	F.4.4	.1.4	P1
BY.17	ان يخرج بأنسب الحلول للمشاكل التي تنشأ أثناء العملية.	F.4.5	.1.4	P1
BY.18	القيام بالتحقق مما إذا كانت المستندات الإلزامية التي يجب الاحتفاظ بها في السيارة كاملة.	F.5.2	.1.5	T1, P1
BY.19	يتوجب التحقق مما إذا كانت السيارة السياحية بها المعدات اللازمة للجولة.	F.5.3	.1.5	T1, P1
BY.20	يمكن الشركات من إجراء الاستعدادات الأولية وفقاً لطلبات العملاء الخاصة وفقاً للسياريو المحدد.	F.5.4	.1.5	P1
BY.21	توفير المعلومات الأولية حول العملاء للشركات التي تتلقى خدمات.	F.5.5	.1.5	P1
BY.22	التحقق مما إذا كان يتم التأكد من رضا العملاء في الأعمال التجارية التي تخدم	F.5.6	.1.5	P1
BY.23	اكمال العملية كما هو مخطط لها.	F.5.7	.1.5	P1
BY.24	التأكد من ان يتم التحقق مما إذا كان هناك اي اشياء نسيها العملاء ام لا.	G.1.1	.2.1	P1
BY.25	القيام بالتحقق مما إذا كانت المواد المستخدمة تالفة ام لا.	G.1.1	.2.1	P1

T1, P1	.2.1	G.1.2	التحقق من ملاءمة الأدوات والمعدات المستخدمة خلال العملية.	BY.26
P1	.2.1	G.1.3	استلام الأدوات والمعدات التي يتم تسليمها إلى الموظفين عن العملية والمدفوعات المحصلة من العملاء مقابل التوقيع.	BY.27
P1	.2.2	G.2.1	استلام استمارات المسح بشكل مناسب.	BY.28
P1	.2.2	G.2.2	اخذ معلومات في نهاية العملية.	BY.29
P1	.2.2	G.2.3	القيام بتقييم الاقتراحات لتقليل التكاليف القادمة من المسؤولين عن العملية.	BY.30
P1	.2.2	G.2.4	القيام بتقييم الاقتراحات الخاصة بإرضاء العملاء من القائمين على العملية.	BY.31
P1	.2.3	G.3.1	القيام بتحليل جودة الخدمات التي يتكون منها برنامج المنتج.	BY.32
P1	.2.3	G.3.2	القيام بتقييم نماذج الاستبيان.	BY.33
P1	.2.3	G.3.2	القيام بتوفير الملاحظات للعملاء وفقاً للتقييمات في نماذج الاستبيان.	BY.34
P1	.2.3	G.3.3	التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية للعملية.	BY.35
T1, P1	.2.3	G.3.4	القيام بحل السلبيات في العملية بشكل مناسب.	BY.36
P1	.2.3	G.3.4	ضمان تطوير الجوانب الإيجابية للعملية.	BY.37
P1	.2.3	G.3.5	القيام بتقييم طلبات برامج المنتجات المختلفة.	BY.38
P1	.2.3	G.3.6	القيام بتقييم حجم الإيرادات من المنتجات المختلفة.	BY.39
P1	.2.3	G.3.7	الاستجابة بشكل مناسب لتقييم العملاء للمنتجات.	BY.40
P1	.2.3	G.3.7	تمهد الطريق بما يتماشى مع رضا العملاء لعمليات مبيعات جديدة	BY.41
P1	.2.4	G.4.1	الاحتفاظ بسجلات العملاء وفقاً لقواعد مكان العمل.	BY.42
P1	.2.4	G.4.2	القيام باستلام المستندات مثل فواتير العملية من مسؤول العمليات.	BY.43
P1	.2.4	G.4.3	اعداد تقارير التحصيل والمدفوعات للمحاسبة بشكل واضح.	BY.44
P1	.4.2	G.4.4	القيام بإعداد ملفات النماذج المستخدمة أثناء الحجز بشكل مناسب.	BY.45
P1	.2.4	G.4.5	القيام بنقل بيانات الإحصائية إلى الوحدة ذات الصلة وفقاً لقواعد مكان العمل.	BY.46
T1, P1	.2.4	G.4.6	القيام بتحديث الاعمال المتعلقة بالعملية بما يتناسب بعدها.	BY.47

أداة التقييم	مقياس نجاح	ما يتعلق بمعايير المحاسبية الدولية	أداة المعلومات	
--------------	------------	------------------------------------	----------------	--

الملحق A4-2: قائمة مرجعية تستخدم في قياس وتقييم وحدة الكفاءة

رقم	القسم المعني	وحدة الكفاءة	
BG.1	F.1.2	.1.1	T1 يحدد إلغاء الحجز.
BG.2	F.2.1 F.2.2	.1.2	T1 حساب الكفاءات والواجبات للأشخاص الذين سيشاركون في العملية.
BG.3	F.4.1	.1.4	T1 ترتيب ما يجب أن يكون في ملف الجولة / النقل
BG.4	F.4.5	.1.4	T1 توضيح ماهية القدرة على إنتاج الحلول في المواقف غير العادية
BG.5	F.5.1	.1.5	T1 القيام بتعداد مهام قواد الرحلات
BG.6	F.5.4	.1.5	T1 يسرد المعلومات التي سيتم تقديمها حول العملاء للشركات المراد تقديمها.
BG.7	G.1.2	.2.1	T1 يحدد الأدوات والمعدات التي سيتم استخدامها أثناء العملية.
BG.8	G.3.1	.2.3	T1 يحدد الخدمات التي يتألف منها برنامج المنتج.
BG.9	G.3.3	2.3	T1 القيام بتعداد طرق تقييم العملية
BG.10	المواقف والسلوكيات 10-9	.2.3	T1 توضيح السلوك الفعال والمهذب في التواصل مع العملاء.
BG.11	G.4.1	.2.4	T1 يقوم بتوضيح أسس الاحتفاظ بسجلات العملاء.
BG.12	G.4.2	.2.4	T1 تحدد قواعد الفوترة للمصروفات المدفوعة أثناء العملية.
BG.13	G.4.6	.2.4	T1 ذكر طرق حفظ ملفات الخاصة بالعملية.

(b) المهارات والقدرات (BY)  
B1/13UY0153-5 وحدة

## كفاءة اللغة الأجنبية

1	اسم وحدة الكفاءة	اللغة الأجنبية
2	رمز المرجعية	B1/13UY0153-5
3	المستوى	4
4	قيمة الانتماء	-
5	(A) تاريخ النشر	2013/04/17
	(B) رقم المراجعة/ التحديث	المراجعة الرقم: 01 التحديث رقم: 01
	(C) تاريخ المراجعة/ التحديث	مراجعة ذات رقم: 01 2014/07/23 - 53/2014 التحديث ذو الرقم 01 1570-2020/06/10
6	المعيار المهني الذي يُشكل مصدر الموارد لوحدة الكفاءة	
11UMS0144-5 اخصائي تخطيط المنتجات والعمليات في وكالة السفر (المستوى 5)		
7	النتائج التعليمية	
<p><b>النتيجة التعليمية الاولى (1):</b> أن يكون للشخص مهارات الاستماع باللغة الاجنبية على مستوى B2.</p> <p><b>النتيجة التعليمية الثانية (2):</b> أن يكون للشخص مهارات القراءة باللغة الاجنبية على مستوى B2.</p> <p><b>النتيجة التعليمية الثالثة (3):</b> أن يكون للشخص مهارات المحادثة باللغة الجنبية على مستوى B2.</p> <p><b>النتيجة التعليمية الرابعة (4):</b> أن يكون للشخص مهارات التعبير الشفهي باللغة الاجنبية على مستوى B2.</p> <p><b>النتيجة التعليمية الخامسة (5):</b> أن يكون للشخص مهارات التعبير الكتابي باللغة الاجنبية على مستوى B2.</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	الاختبار والتقييم	
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.		
9	المؤسسة/المؤسسات المُطورة لوحدة الكفاءة	إتحاد وكالات السياحة التركية (TÜRSAB)
10	لجنة التحقق من وحدة الكفاءة في القطاع	لجنة قطاع السياحة والفنادق والخدمات الغذائية والمشروبات ومؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)
11	تاريخ ورقم الموافقة الصادرة من مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK)	الموافقة الأولى: 2013/04/17 - 28/2013 التحديث رقم 01: 53/2014-2014/07/23

## ملحقات وحدة الكفاءة

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

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

**ملحقات الكفاءة****الملحق 1: وحدات الكفاءة**

- A1/13UY0153-5 الصحة والسلامة المهنية، أنظمة إدارة البيئة والجودة.
- A2/13UY0153-5- القيام بتنظيم الأعمال وأنشطة التطوير المهني.
- A3/13UY0153-5 عملية التخطيط للمنتج
- A4/13UY0153-5- معالجة أنشطة العملية
- B1/13UY0153-5 اللغة الاجنبية

**ملحق 2: المصطلحات والرموز والاختصارات**

**عمل:** الخصومات التي تقدمها مرافق الإقامة وشركات النقل ومقدمي الخدمات الآخرين على أسعارها في فترات معينة.

**حافضة اللغة الأوروبية:** هي سجل للمهارات اللغوية والشهادات والدبلومات والخبرات المكتسبة بلغات مختلفة، والتي أعدت من قبل المجلس الأوروبي في نطاق برنامج الإطار الأوروبي المشترك للغات.

**المغادرة:** هي عملية خروج العميل من منشأة الضيافة.

**نقطة الوصول:** الدولة/المنطقة التي يتم السفر إليها.

**الحجز المبكر:** يتم عرض المنتج للبيع بأسعار معقولة أكثر لفترة زمنية معينة.

**الإعلام:** هي المعلومات الأولية التي تقدم في المواضيع التي يحتاج إليها للعملاء.

**الحجز الزائد (OVERBOOKING):** تأكيد الحجوزات الزائدة.

**الوصول:** هي القيام بإجراءات ركوب العميل الطائرة و/أو عملية الدخول الى الفندق.

**جولة سياحية يومية:** تتضمن تعريف والوصول الى القيم التاريخية، والطبيعية، والثقافية، والسياحية في داخل وخارج البلد ويشمل النشاط التجاري الذي لا يتضمن الإقامة بل يشمل الخدمات المذكورة أعلاه، حيث يتم بيعه بسعر واحد أو يتعهد بالبيع وتغطي الخدمة مدة أقل من أربع وعشرين ساعة.

**ISCO:** التصنيف الدولي الموحد للمهن.

**ISG:** الصحة والسلامة المهنية.

**المجموعة المغلقة:** هم مجموعة الأشخاص الذين يشاركون في الجولة السياحية المُعدّة مسبقاً من قبل وكالة السياحة للمجموعات التي يعرف عدد المشاركين ومتطلبات البرنامج مسبقاً.

**المقدم:** وهي الدفع الأولي المأخوذ من العميل.

**لوحة الاستقبال:** وهي اللوحة التي تضمن عثور العملاء على موظف الوكالة بسهولة ومتابعة سيره بسهولة.

**الحجز النهائي:** إنهاء الحجز المسبق بإتمام الدفع.

**عدم تحقيق الحجز النهائي (من دون مشاهدة):** يحق لمنشأة الضيافة أو شركة السفر طلب بديل الإقامة أو تذاكر السفر القسمي أو الكلي في حالة عدم الذهاب الى منشأة الضيافة (بدون إعطاء اية معلومات أو التأخر في إبلاغ عدم الذهاب الى المنشأة) بالرغم من التأكيد على الحجز أو عدم استعمال تذاكر السفر (بدون إعطاء اية معلومات أو التأخر في إبلاغ عدم استخدام التذاكر).



**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.

**الحجز المسبق:** عملية حجز غرفة في فندق أو تذكرة مواصلات أو خدمات وكالة أخرى للعميل وجهاً لوجه أو عبر الهاتف والإنترنت.

**المجموعات ذات الاهتمام الخاص:** هي المجموعات التي تقوم بشراء برامج الرحلات الدينية والأثرية والندوات والرياضات المعنفة حسب مجال اهتمامهم من منظمو الرحلات أو وكالات السياحة.

**جولة سياحية مبرمجة:** هي الجولة التي تتضمن اثنين على الأقل من مواضيع النقل، والإقامة والخدمات السياحية الأخرى التي لا تعتبر من الأمور المساعدة لهذا الغرض، والتي يتم بيعها بشكل شمول السعر لجميع الخدمات أو الخدمات المقدمة عن طريق التعهد بالبيع، والخدمات المقدمة لفترة أكثر من أربعة وعشرون ساعة أو يتضمن الإقامة الليلية.

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

**البلد المسوق:** البلد المرسل للسياح.

**ترقية وظيفية:** مزايا الشركات في خدماتها ومبيعاتها لفترات معينة.

**الدليل:** دليل سياحي محترف.

**قسمة المبيعات (قسمة):** الوثيقة، التي تقدمها وكالة السفر للعميل أو مزود الخدمة وتحل محل العقد فيما يتعلق بالخدمات المحددة في محتواها.

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

**منتج الوكالة السياحية:** هي جميع الخدمات المقدمة للعملاء المحليين والأجانب من قبل وكالة السياحة (برنامج الجولة السياحية الكاملة، البرنامج السياحي اليومي، تنظيم المؤتمرات، بيع التذاكر، والحجز في الفنادق وغيرها).

**النقل:** وهي خدمة نقل العميل من الأماكن مثل البوابة الحدودية للدخول والخروج من البلد، والموانئ، ومحطات الباصات لخدمات النقل بين المدن أو النقل الدولي، والمطارات الى منشأة الإقامة أو من المنشأة الى أماكن خدمات النقل خلال أي مراحل برنامج الرحلة السياحية منذ بداية الى نهاية الجولة السياحية، أو نقل العميل من محل الإقامة التي تبدأ فيها برنامج الجولة الى منشأة الإقامة أو محل نهاية برنامج الرحلة عن طريق أي مركبة نقل دون التقيد بأي بدل للنقل من قبل وكالة السياحة.

**ملف الجولة/النقل:** وثيقة التشغيل المعتمد من قبل إتحاد وكالات السياحة التركية، قائمة العملاء المشمولين بالنقل أو المشاركين في الجولة السياحية، ونسخة من عقد الإيجار في حالة تأجير السيارة، لوحة السيارة التابعة لإتحاد وكالات السياحة التركية والتي تتضمن رسوم السنة التي تعمل فيها، بوليصة تأمين السفر الإلزامي (لبرامج الجولات السياحية الكاملة).

**بطاقة الطيران:** وهي بطاقة الصعود الى الطائرة.

**المعيار المهني الوطني:** المعيار المهني الوطني هي مؤشرات النجاح التي تظهر المعرفة والمهارات والمواقف والسلوك والاتجاهات الضرورية التي تقبلها مؤسسة الكفاءة المهنية (MYK) من أجل الأداء الناجح للمهنة.

**الكفاءة المهنية الوطنية:** وهي المعرفة والمهارات والكفاءات التي يجب أن يمتلكها الفرد، والتي تحددتها التقييمات التي أجرتها هيئات إصدار الشهادات المعتمدة والموافقة عليها من قبل مؤسسة الكفاءة الوطنية (MYK) و وضعها في إطار الكفاءة الوطنية.

**الشخصيات المهمة VIP: الشخصيات المهمة جدا.**

**التأشيرة:** هي رخصة الدخول للدولة خلال الجولات السياحية الى خارج البلد.

**تأمين السفر الإجمالي:** التأمين الذي يغطي المسؤوليات التي قد تنشأ من حقيقة أن الخدمات الموعودة للعميل ضمن نطاق جولة الحزمة لم يتم توفيرها لأي سبب، بما في ذلك إفلاس الوكالة، أو أنها لم يتم تقديمها كما وعدت.

**الملحق 3: مسارات التقدم الأفقية والرأسية في المهنة**

يمكن للأفراد الحاصلين على شهادة الكفاءة المهنية المسؤولة في وكالة السفر والعمليات أن يتقدموا من خلال الحصول على شهادات الكفاءة المهنية للمهن ذات الصلة بشرط أن يكونوا ناجحين في امتحانات الكفاءة للمجموعات المهنية الأخرى في مجال السفر بعد حصولهم على خبرة معينة و/ أو التدريب.

**ملحق 4: معايير المُقيّم.**

يجب أن يكون المُقيّم مؤهلاً لتقييم الواجبات المنصوص عليها في المعيار المهني الوطني في قطاع السياحة، والإقامة والأغذية والمشروبات. يجب أن يستوفي هؤلاء الأشخاص على الأقل واحداً من الشروط التالية:

- الأشخاص الذين لديهم حصلوا على تدريب لا تقل عن سنتين من المعلمين/المحاضرين في المؤسسات التي توفر التعليم في إدارة السياحة وإدارة السفر في الثانويات المهنية للسياحة والمعاهد المهنية وكليات السياحة.

-الأشخاص الذين هم أصحاب الخبرة لفترة خمس سنوات على الأقل في وحدات إدارة وكالات السياحة.

-الأشخاص الذين لديهم خبرة لفترة خمس سنوات على الأقل في وحدات السفر والسياحة التابعة للمنظمات المهنية والمؤسسات العامة ذات العلاقة.

- يمكن للأشخاص الحاصلين على شهادة البكالوريوس على اللغة في وحدة الكفاءة في اللغة الأجنبية، والحاصلين على المستوى B1 ضمن معايير إتقان اللغة ضمن ملف اللغة الأوربي على الأقل أن يكونوا مقيمين.

يجب ضمان التدريب للمقيمين الذين لديهم واحدة على الأقل من الخصائص المذكورة أعلاه العاملين في عملية القياس والتقييم من قبل المؤسسات المخولة وإصدار الشهادات لهم حول المواضيع مثل: نظام الكفاءة المهنية، والكفاءة الوطنية الذي سيعمل الشخص بها والمعايير المهنية الوطنية ذات العلاقة وضمان الجودة في القياس والتقييم والصحة والسلامة المهنية.