



الكفاءة الوطنية

12UY0096-2

مسؤول تنظيف الغرف

مستوى 2

رقم المراجعة: 00

هيئة الكفاءة المهنية

أنقرة، 2012

## المقدمة

تم إعداد الكفاءة الوطنية لمسؤول تنظيف الغرف (مستوى 2) وفقاً لأحكام " لائحة التأهيل المهني والفحص والتوثيق" الصادرة بموجب القانون الوارد بقانون هيئة الكفاءة المهنية برقم 5544.

تم إعداد مسودة الكفاءة من قبل جمعية اتحاد ملاك ومشغلي الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB) المكلفة بموجب بروتوكول التعاون الموقع في تاريخ: 28.11.2011. تم الأخذ بأراء الهيئات والمؤسسات المعنية بالقطاع فيما يتعلق بالمسودة المعدة، وتم تقييم هذه الآراء و تم إجراء التعديلات اللازمة على المسودة. تم اتخاذ القرار من أجل وضع المسودة النهائية ضمن إطار الكفاءة الوطنية (UYÇ) حيث صادقت عليها مؤسسة إدارة الكفاءة المهنية (MYK) بقرارها رقم 82/2012 وبتاريخ 2012/11/07، بعد الحصول على الآراء المناسبة للهيئة وبعد التدقيق والتقييم من قبل قطاع السياحة والضيافة وخدمات المأكولات والمشروبات بهيئة الكفاءة المهنية (MYK).

إننا ندين بالشكر للأشخاص الذين ساهموا في إعداد الكفاءة، وإبلاغ الآراء، والفحص، والتصديق عليها، والآراء ودعم المؤسسات والهيئات، ونوافي بكافة المعلومات كل الأطراف التي يمكنها الاستفادة منها.

هيئة الكفاءة المهنية

## المقدمة

وقد تحددت المعايير الأساسية لإعداد الكفاءة الوطنية، والفحص في اللجان القطاعية، والموافقة عليها وتنفيذها من قبل المجلس التنفيذي لهيئة الكفاءة المهنية في إدارة الكفاءة المهنية والفحص والتوثيق. وتشمل الكفاءات الوطنية العناصر التالية؛

- أ) اسم الكفاءة ومستواها،
- ب) الغرض من الكفاءة،
- ت) المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا للتأهيل، ومهام المعيار المهني أو وحدات الكفاءة،
- ث) شروط القبول في اختبار الكفاءة،
- ج) معايير النجاح ونتائج التعلم في بعض وحدات الكفاءة،
- ح) القياس والتقييم ومعايير القيم التي ستطبق في إكساب الكفاءة
- خ) فترة صلاحية وثيقة الكفاءة، وشروط التجديد، وشروط الإشراف على حامل الوثيقة،
- د) المؤسسة/المنظمة التي تطور الكفاءة، ولجنة القطاع للتحقق منها.

تستند الكفاءات الوطنية على المعايير المهنية الوطنية و/أو المعايير المهنية الدولية، ويتم إنشاؤها على هذا الأساس.

## الكفاءات الوطنية؛

- مؤسسات التعليم والتدريب الرسمية وغير الرسمية،
  - هيئات إصدار الشهادات المعتمدة،
  - المنظمات التي قدمت طلب للحصول على توكيل الهيئة،
  - المنظمات التي أعدت المعايير المهنية الوطنية،
- يتم تشكيلها من خلال العمل المشترك مع المنظمات المهنية.

## 12UY0096-2 الكفاءة الوطنية لمسؤول تنظيف الغرف

1	اسم المؤهل	مسؤول تنظيف الغرف
2	رمز المرجع	12UY0096-2
3	مستوى	2
4	المكان في التصنيف الدولي	ISCO 08: 9112
5	النوع	-
6	قيمة الائتمان	-
7	(أ) تاريخ النشر	07.11.2012
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
8	الغرض	في مهنة مسؤول تنظيف الغرف، يتم تقديم إكسابات تحديد المعلومات والمهارات والتحسينات اللازم توافرها في المرشحين، وإثباتها بوثائق آمنة وسارية للكفاءة المهنية.
9	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
المعيار المهني الوطني لمسؤول تنظيف وترتب الغرف (مستوى 2) 09UMS0024-2		
10	شروط دخول اختبار الكفاءة	
-		
11	بنية الكفاءة	
11-أ) الوحدات الإلجبارية		
12UY0096-2/A1 أساليب الأمن والسلامة المهنية وحماية البيئة.		
12UY0096-2/A2 تنظيم العمل.		
12UY0096-2/A3 تنظيف وترتيب الغرف.		
12UY0096-2/A4 النظافة الدورية.		
12UY0096-2/A5 أعمال نهاية اليوم (نهاية الوردية).		
11-ب) الوحدات الاختيارية		
12UY0096-2/B1 اللغة الأجنبية		
11-ج) بدائل تصنيف الوحدات ومخرجات التعلم الإضافية		
من أجل حصول المتقدم على شهادة تأهيل، يجب أن تكون جميع وحدات التأهيل المطلوبة ناجحة.		
12	القياس والتقييم	
يمر المرشح باختبار تطبيقي ونظري بشكل يلبي كافة معايير النجاح المعرفة في وحدات الكفاءة الإلجبارية من المجموعة A، من أجل قياس الكفاءة.		
يمر المرشح باختبار الاختيار من متعدد من 4 اختيارات واختبار آخر شفهي، يتضمن جميع نتائج التعلم ومعايير النجاح الموضحة لقياس الاختبار النظري. يتم تقييم المرشح حسب مستوى توفير المقاييس المحددة في قسم تقييم مقياس الوحدة المتعلقة بنجاحه.		
يقاس أداء المرشح في الاختبار التطبيقي من خلال طريقة تطبيق السيناريوهات التي تم إنشاؤها بحيث تتضمن مقاييس النجاح للمخرجات التعليمية المتوخى قياسها، وتقييم السيناريوهات عن طريق قائمة الفحص. يمكن تنفيذ الاختبارين النظري والتطبيقي للوحدات، معًا أو كلاً على حدة.		
يتم عقد اختبار تطبيقي من الوحدات A2 وA3 وA4 وA5، واختبار نظري لوحدة A1.		
فترة صلاحية الوحدة/الأقسام التي نجح فيها المرشح الناجح في بعض وحدات/أقسام الكفاءة، هي عام واحد (1). يجب اجتياز جميع وحدات/أقسام الكفاءة خلال ال (1) سنة الأخيرة، من أجل تنظيم وثيقة الكفاءة.		
الكفاءة B1 يتم تنفيذها من خلال القياس والتقييم الموضح في الوحدة المتعلقة بقياس وتقييم الوحدة.		

يمكن إثبات وحدة الكفاءة B1 بصورة بديلة من خلال وثيقة مأخوذة خلال العامين الأخيرين من مؤسسة أخرى معترف بوثاقها أو مخولة من قبل هيئة الكفاءة المهنية وذلك في اللغة الأجنبية ذات الصلة. تحدد اللغة/اللغات الأجنبية التي يوثق نجاح المرشح فيها بموجب الوثيقة من خلال وثائق الكفاءة المهنية المنظمة.		
13	فترة صلاحية الوثيقة	مدة صلاحية وثيقة كفاءة مسؤول تنظيف الغرف 5 سنوات من تاريخ صدور الوثيقة.
14	كثافة المراقبة	يخضع الفرد للمراقبة من قبل هيئة الاختبار والتوثيق مرة واحدة على الأقل، في السنة (3) من فترة صلاحية وثيقة الكفاءة المهنية. تنفذ هذه المراقبة من خلال نماذج تقييم الأداء التي تحددها هيئة الاختبار والتوثيق، حيث تنظم هذه النماذج ويتم مصادقتها من قبل المختص بمكان العمل حيث يعمل المرشح.
15	إدارة التقييم – التقييم الذي سيتم تطبيقه في تجديد الوثيقة	وفي نهاية فترة صلاحية الوثيقة يتم مراقبة الشخص الموثق عمله لمدة 24 شهر على الأقل مرة أخرى في المهنة الموثقة. يتم تمديد الوثيقة لمدة 5 سنوات أخرى دون اللجوء للاختبار إذا ما كانت نتيجة تقييم أداء الشخص كافة إيجابية. يخضع المرشح لاختبار الكفاءة الذي يحتوي على المعلومات الحديثة في حالة عدم استيفاء الشروط الواردة أعلاه، وفي نهاية السنوات (5) الثانية يتم إجراء الاختبارات النظرية والعملية التي تحتوي على المعلومات الحديثة.
16	مؤسسة/مؤسسات في تطوير الكفاءة	جمعية اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB)
17	لجنة القطاع المصادقة على الكفاءة	لجنة قطاع السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات
18	رقم/تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية	82/2012-07.11.2012

## 12UY0096-2/A1 وحدة كفاءة أساليب الأمن والسلامة المهنية وحماية البيئة

1	اسم وحدة الكفاءة	وحدة كفاءة أساليب الأمن والسلامة المهنية وحماية البيئة
2	رمز المرجع	12UY0096-2/A1
3	مستوى	2
4	قيمة الائتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	07.11.2012
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
المعيار المهني الوطني لمسؤول تنظيف وترتب الغرف (مستوى 2) 09UMS0024-2		
7	نتائج التعلم	
<p><u>نتيجة التعلم 1: يوضح أساليب الأمن والسلامة المهنية.</u></p> <p>مقاييس النجاح:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 يطبق أساليب الأمن والسلامة العمل.</li> <li>1.2 يستخدم مستلزمات معدات الوقاية الشخصية</li> <li>1.3 يستخدم الإشارات التحذيرية.</li> <li>1.4 يوضح العناصر التي ستضع أمن العمل في خطر.</li> <li>1.5 يوضح الضروريات اللازمة في حالات الكوارث الطبيعية والحرائق.</li> </ol> <p>السياق:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 وفقاً للأمن والسلامة المهنية: <ol style="list-style-type: none"> <li>(أ) استمداد القوة من الركبتين ورفع الأشياء الثقيلة.</li> <li>(ب) استخدام مواد التنظيف بشكل متوافق مع تعليمات الاستخدام الموضحة على الغلاف.</li> <li>(ت) وضع غلاف جديد في حالة استخدام مواد تنظيف في غير غلافها الأصلي.</li> <li>(ث) مراعاة نظافة الزجاج المرتفع.</li> <li>(ج) التحقق من وجود مواد قابلة للاشتعال أو حارقة خلال جمع النفايات.</li> <li>(ح) يوضح الأساليب التي يجب مراعاتها في استخدام الأجهزة والماكينات الكهربائية وذات التوصيلات الكهربائية.</li> </ol> </li> <li>1.2-1.3 يعد قائمة بمعدات الوقاية الشخصية (مثل: القفازات، ملابس العمل، النظارات، الأحذية، حزام الأمان، القناع، إلخ) والعلامات التحذيرية (مثل: أرض زلقة، جاري عمل تنظيف، عاطل، وغيرها من اللوحات الإرشادية).</li> <li>1.4 يعد قائمة بالأعطال التي قد تكون سبباً للإصابات والإجراءات اللازمة للقيام بها بخصوص أعطال الكهرباء والسباكة والأجهزة، وفقاً لمعايير الأمن والسلامة المهنية.</li> <li>1.4 يوضح الضروريات اللازمة المتعلقة بالعبوات والأشخاص والحالات المشتبه بهم (الإصابات، السكر، المشاجرات، الضوضاء، إلخ).</li> </ol> <p>المستلزمات المستخدمة: معدات الوقاية الشخصية، مثل: ملابس العمل، القناع، حزام الأمان، حذاء بلاستيكي، النظارات. العلامات التحذيرية مثل شريط الأمان، وعلامات أرض مزلقة، وتجري أعمال التنظيف، وعاطل، وعلامات استخدام مواد كيميائية، والدلو (لوضع المواد القاطعة).</p> <p><u>نتيجة التعلم 2: يوضح طرق وأساليب تقليل المخاطر البيئية.</u></p> <p>مقاييس النجاح:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 يوضح أساليب التوفير.</li> <li>2.2 يعد قائمة بالنفايات الضارة والخطرة الموجودة في المناطق الخاضعة لمسؤوليته.</li> <li>2.3 يوضح طرق جمع وتخزين المواد العضوية، والمواد القابلة للتدوير، والنفايات الضارة، والنفايات الطبية.</li> </ol>		

2.4 يوضح التأثيرات البيئية للتطبيقات المنفذة، والنتائج الضارة التي قد تنتج عنها.		
السياق:		
2.1 وضَّح أساليب توفير الطاقة المتعلقة بالكهرباء والمياه اللازمة خلال تنفيذ العمل.		
2.2 أعدَّ قائمة بالنفايات الضارة مثل: عبوات المواد الكيميائية، والبطاريات، والنفايات الطبية. وضَّح أساليب جمع وتخزين النفايات الضارة.		
2.3 وضَّح أساليب جمع النفايات المختلفة (الزجاج، والمعدن، الورق، البلاستيك، المواد العضوية، إلخ)، التي تم فصلها وفقاً لنوعها، الموضوع في أكياس باللون الموضح في معايير المؤسسة.		
2.4 وضَّح الإجراءات اللازمة من أجل منع النتائج التي ستكون ضارة للبيئة، والمستخدم في التعامل مع المواد الكيميائية.		
المواد المستخدمة: أكياس القمامة الملونة، ودلاء القمامة الملونة		
8	القياس والتقييم	
8 أ) الامتحان النظري		
اختبار الاختيار من (4) خيارات (T1): في هذا الاختبار يتم تطبيق 9 أسئلة على الأقل، كل منها له درجة متساوية، ويجب على كل مرشح الحصول على 60 درجة من 100 درجة كاملة. يقدر متوسط الوقت لكل سؤال بـ 1-1.5 دقيقة. يجب تصميم أسئلة الامتحان في شكل يمكن قياس جميع مخرجات التعلم ومعايير النجاح المقرر قياسها ضمن الاختبار النظري.		
اختبار (T2) الشفوي مفتوح الأطراف: يتم تطبيق اختبار شفوي مفتوح الأطراف مكون 5 أسئلة على الأقل، ويجب أن يحصل كل مرشح على 60 درجة من 100 درجة كاملة. يجب أن تكون المدة الإجمالية للاختبار 15 دقيقة على الأكثر.		
8 ب) الامتحان القائم على الأداء		
لا يتم طرح اختبار معتمد على الأداء في قياس هذا القسم.		
8 ج) الشروط الأخرى المتعلقة بالقياس و التقييم		
المرشحون الذين سيشاركون في الاختبار النظري سيتمكن من اختيار الطلبات من الأسلوب T1 أو T2. أما المرشحين الذين يختارون الطريقة T2 ولا يستطيعون توثيق مستوى تعليمهم، يجب أن يثبتوا أنهم قادرين على القراءة والكتابة من خلال قراءة نص من 50-100 كلمة على الأقل من أجل الدخول إلى الاختبار النظري.		
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة	جمعة اتحاد ملاك ومشغلي الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB)
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة	لجنة قطاع السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات
11	رقم/تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية	82/2012-07.11.2012

## الملحقات

الملحق 1-1: معلومات عن التدريب الموصى به لإكسابه لوحدة الكفاءة يُوصى بإتمام المرشح للبرنامج التدريبي المحتوي على التعليم المبين أدناه والمقدر بـ 24 ساعة على الأقل من أجل كسب هذه الوحدة.

محتوى التدريب:

1. المعلومات الأساسية التي تخص قوانين العمل وقواعد التشغيل التي تطبقها المهنة
2. اتباع تشريعات أمن العمال والسلامة المهنية
  - أ) تعليمات سلامة العمل
  - ب) تعليمات تجنب الحوادث
  - ت) معدات الوقاية
  - ث) تعليمات استخدام الماكينات
  - ج) التصرف في حالة الحوادث
  - ح) مخاطر التيار الكهربائي
  - خ) المخاطر المتشكلة من أجل بيئة الإنتاج
3. الخطوات الضرورية في حالات الكوارث الطبيعية والحرائق والحالات الطارئة
4. أن يكون حساساً تجاه البيئة، حمايتها
  - أ) مكاسب البيئة وحمايتها
  - ب) النظام البيئي، التوازن البيئي
  - ت) لائحة التعامل مع النفايات
  - ث) تلوث الماء، التربة، الهواء والضوضاء
  - ج) استخدام المواد الطبيعية بكفاءة



## 12UY0096-2/A2 وحدة كفاءة تنظيم العمل

1	اسم وحدة الكفاءة	تنظيم الأعمال
2	رمز المرجع	12UY0096-2/A2
3	مستوى	2
4	قيمة الانتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	07.11.2012
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
المعيار المهني الوطني لمسؤول تنظيف وترتب الغرف (مستوى 2) 09UMS0024-2		
7	نتائج التعلم	
<p><u>نتيجة التعلم 1: نتيجة التعلم 1: يقوم بعمال النظافة والرعاية الشخصية.</u></p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>1.1 يطبق قواعد النظافة الشخصية والرعاية والنظافة العامة.</p> <p>1.2 يرتدي ملابس العمل، ويعلق بطاقة الاسم.</p> <p>1.3 لا يرتدي خاتم زفاف، أو أي مجوهرات أو مصوغات بغلاف ساعة اليد.</p> <p>السياق:</p> <p>1.1 يقوم بعمال نظافة ورعاية للفم، واليد، والأرجل، والجسد، والشعر، واللحية.</p> <p>1.1 تم قص الشعر واللحية بالشكل المتوافق مع معايير المؤسسة.</p> <p>1.2 ارتدى ملابس العمل وفقاً لمعايير المؤسسة.</p> <p>المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: ملابس العمل، بطاقة الاسم، أدوات ومعدات الرعاية الشخصية.</p> <p><u>نتيجة التعلم 2: يقوم بوظائفه و يطبق التعليمات.</u></p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>2.1 يحصل على برنامج العمل، وتقرير حالة الغرفة، والمفتاح الرئيسي مقابل التوقيع.</p> <p>2.2 يحصل على المعلومات المتعلقة بالمنطقة الخاضعة لمسؤوليته الموجودة في دفتر الاتصال بين الورديات، من مشرفه.</p> <p>2.3 يقوم بتنفيذ أعماله وفقاً للتقرير الخاص بالمنطقة الخاضعة لمسؤوليته، والتعليمات المتعلقة بالغرف التي حصل عليها من مشرفه.</p> <p>2.4 يبلغ مشرفه بالعوائق التي يواجهها خلال سير العمل.</p> <p>السياق:</p> <p>2.1 فحص برنامج العمل وتقرير حالة الغرفة، يقوم بالتوقيع على "الدفاتر/النماذج اليومية للتسليم"، ويحصل على المفتاح الرئيسي.</p> <p>يستخدم المفتاح الرئيسي بعناية، ويوجه الضيف إلى قسم الاستقبال في حالة طلبه باب الغرفة.</p> <p>2.3 بخصوص الغرف التي حصل عليها وخاضعة لمسؤوليته: حصل على تعليمات الغرف التي تحتاج إلى أولويات مثل: الغرف التي سيتم مغادرتها أو الغرف التي ستم دخولها أو الضيف الذي سيقوم بتغيير غرفته أو كبار الضيوف، ويخطط العمل، وينفذه.</p> <p>المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: دفتر/سجل تسليم المفتاح، والمفتاح الرئيسي، وبرنامج العمل، وتقرير حالة الغرفة.</p> <p><u>نتيجة التعلم 3: نتيجة التعلم 3: يجهز مكتب الطوابق وعربة الطوابق.</u></p> <p>مقاييس النجاح:</p> <p>3.1 يكمل أدوات ومعدات ومستلزمات مكتب الغرف.</p>		

3.2	يضع المواد التي سيتم استخدامها في الغرف (منسوجات الغرفة ودورات المياه، والمستلزمات المكتبية، وأوراق المراحيض، إلخ) ومعدات وأدوات الوقاية بشكل منظم في عربة الطوابق.
3.3	يتأكد من جاهزية المكنسة الكهربائية للاستخدام.
السياق:	
3.1	تم تنفيذ أعمال تنظيف الأسطح والمعدات مثل: دورات المياه، والأرضيات، والأرفف الموجودة في مكتب الطوابق، وتم إزالة الأتربة، وترتيبها.
3.2	يجهز عربة الطوابق، بحيث تكون المستلزمات الثقيلة في الرف السفلي، والمستلزمات الخفيفة في الرف العلوي، وفقاً لعدد الغرف؛ ويضع المنسوجات في أرفف عربة الطوابق والمكتب بحيث يكون من السهل عدها والحصول عليها.
المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: عربة الطوابق، ومستلزمات الغرفة (منسوجات الغرفة ودورة المياه، والمستلزمات المكتبية، وورق المراحيض، إلخ)، ومستلزمات الوقاية الشخصية (مثل: القفازات)، ومعدات وأدوات التنظيف (قطع قماشية ملونة للتنظيف، وإسفنج، وفرش التنظيف، وأدوات تنظيف الزجاج، ومواد التنظيف، والدلو، إلخ)، والمكنسة الكهربائية، وعربة المنسوجات المتسخة.	
8	القياس والتقييم
8 أ) الامتحان النظري	
لا يتم اعتماد اختبار نظري في قياس هذا القسم.	
8 ب) الامتحان القائم على الأداء	
يتم تحديد رؤوس الاختبار التطبيقي من أجل قياس الأنشطة المنفذة الخاصة بتدريب وتعليم الأفراد ضمن الاختبار ((P1، ويدخل المرشح الاختبار في هذه الموضوعات. يجب تحقيق معايير النجاح الموضحة في معيار المهنة الوطنية ذات الصلة، في الاختبار التطبيقي. يتم تقييم قائمة فحص أداء المرشح، وفقاً لمعايير التقييم المناسبة مثل نموذج الرقابة. يتم تقييم كل خطوة في قائمة التحقق عبر الدرجات الكاملة المشار إليها. يجب على المرشح لكي يعد ناجحاً أن يظهر الأداء الأصغر اللازم في كل خطوة فحص، وأن يحصل على 70 نقطة على الأقل من إجمالي 100 نقطة كاملة.	
8 ج) الشروط الأخرى المتعلقة بالقياس و التقييم	
-	
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة
جمعية اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB)	
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة
لجنة قطاع خدمات السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات التابعة لهيئة الكفاءة المهنية	
11	رقم/تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية
82/2012-07.11.2012	

## الملحقات

الملحق 1-A2: معلومات عن التدريب الموصى به لإكسابه لوحة الكفاءة

يُوصى بإتمام المرشح للبرنامج التدريبي المحتوي على التعليم المبين أدناه والمقدر بـ 16 ساعة على الأقل من أجل كسب هذه الوحدة.

محتوى التدريب:

1. التنظيف والصيانة الشخصية
  - أ) قواعد التنظيف والرعاية والنظافة الشخصية
  - ب) رعاية الفم واليد والأظافر والشعر.
  - ت) استخدام ملابس العمل
2. قواعد النظافة العامة
3. مهارات الاتصال وعمل الفريق
4. أخلاق المهنة
5. تعليمات المهمة قبل العمل
6. عمل خطة وبرنامج تنظيم العمل
7. استخدام المفتاح الرئيسي
8. معرفة الأدوات والمعدات والأجهزة ومواد التنظيف المتعلقة بالمهنة

## 12UY96-2/A3 وحدة كفاءة تنظيف وترتيب الغرف

1	اسم وحدة الكفاءة	تنظيف وترتيب الغرف
2	رمز المرجع	12UY0096-2/A3
3	مستوى	2
4	قيمة الائتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	07.11.2012
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
المعيار المهني الوطني لمسؤول تنظيف وترتيب الغرف (مستوى 2) 09UMS0024-2		
7	نتائج التعلم	
نتيجة التعلم 1: يقوم باجراء الاعمال قبل التنظيف.		
مقاييس النجاح:		
1.1	يحضر عربية الطوابق إلى المكان الذي سيعمل فيه.	
1.2	يتحقق من الغرف الفارغة، وينظفها إذا لزم الأمر.	
1.3	يدق الباب وفقاً لأسلوب الدق 3×3 مرات، ويتحقق مما إذا كان الضيف في الداخل أو لا.	
1.4	يترك باب الغرفة مفتوحاً خلال فترة عملة في العرفة.	
1.5	يفصل ويفرز النفايات والقمامة الموجودة في الغرفة ودورة المياه، ويقوم بجمعها	
1.6	يخلع فراغات الخدمة الموجودة في الغرفة.	
1.7	يفتح الزجاج/الباب، لتهوية العرفة.	
1.8	يبلغ مشرفه، بدون إضاعة الوقت عن العناصر الرئيسية المفقودة أو التي تعرضت للضرر.	
1.9	يبلغ الوحدة المختصة بالأشياء القيمة التي نسيت في الغرفة التي غادر منها الضيف.	
1.10	يبلغ مشرفه بالأشياء القيمة الموجودة في غرفة بشكل علني في غرف الضيوف.	
1.11	يبلغ الوحدة المختصة بملابس الضيف المراد تنظيفها.	
1.12	في حالة رؤية حشرات خلال عملية التنظيف، يقدم تقرير لمشرفه في العمل.	
السياق:		
1.1	يضع عربية الطوابق وعربة المنسوجات المتسخة، والمكنسة الكهربائية في أقرب مكان إلى الغرفة التي سيعمل فيها، بشكل لا يعيق المرور.	
1.3	يدق باب الغرفة 3 مرات ويقول في كل مرة "Housekeeping" بصوت يكون مسموع في الداخل. تكون الأولوية لتنظيف الغرف المعلق بها بطاقات التعليمات "أريد تنظيف" في مقبض العرفة. إذا لم يكن الضيف في العرفة، يدخل العرفة باستخدام المفتاح الرئيسي. وإذا كان الضيف في الغرفة يلقي عليه التحية، ويبدأ في التنظيف وفقاً لرغبته. في حال وجود طلبات أو شكاوي للضيوف، يقوم بإبلاغ الاقسام و رئيسه بهذه الامور في الحال. في حال وجود بطاقة لا تزعجني على الباب، فإنه يتم تأجيل عملية تنظيف الغرفة الى ما بعد ازالة هذه البطاقة من على الباب.	
1.4	يقوم بأعمال التنظيف في الأماكن الكبيرة مثل الشقق الفندقية، والأجنحة والشقق الدوبلكس، المعلق عليها بطاقة "أريد تنظيف"، مع الإبقاء على الباب مغلقاً.	
1.5	يقوم بفصل وفرز النفايات حسب نوعها، وجمعها في أكياس النفايات الملونة الموضحة من قبل المؤسسة.	
1.9	يتم إبلاغ مشرفه بالأشياء القيمة التي تم تركها في غرفة الضيف (الأموال، جواز السفر، وبطاقة الهوية، تذكرة السفر، والمجوهرات، والهواتف، إلخ)، أو لمسؤول الاتصال بالمكتب أو مكتب الاستقبال.	
1.10	في حالة ترك الضيف للأشياء القيمة خارج الخزانة (الأموال، ومحفظة الأموال، والمجوهرات، إلخ)، يبلغ مشرفه من أجل تنبيه الضيف.	
1.11	يتحقق من أغراض الضيف المراد غسلها، مع المعلومات المدونة في قائمة الأغراض (نوعها وعددها)، ويسهم في نقلها إلى قسم غسل الأغراض (بنفسه أو من خلال مسؤول غرفة الغسيل).	
المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: عربية الطوابق، عربية المنسوجات المتسخة، مكنسة كهربائية، بطاقات تعليمات مقابض الأبواب، المفتاح الرئيسي، قائمة غسيل وتنظيف الملابس، وأكياس قمامة ونفايات بألوان مختلفة.		

نتيجة التعلم 2: ترتيب السرير.

## مقاييس النجاح:

- 2.1 يفحص منسوجات السرير المتسخة، ويجمعها.
- 2.2 يفحص أوعية الأسرة، ويستبدلها إن كانت متسخة.
- 2.3 يفصل المنسوجات التي أصبحت في حالة لا تسمح باستخدامها مرة أخرى (ذات البقع، أو الضارة، إلخ).
- 2.4 يفحص منسوجات السرير، ويجهز الأسرة، حسب عدد الضيوف.
- 2.5 يراعي خط الكي لأغطية السرير السفلي، ويضعها على السرير مع عمل شكل ظرف في الزوايا.
- 2.6 يستبدل أغطية الوسائد، ويضع الجزء الخاص بالغطاء على رأس السرير بشكل لا يُرى في مدخل الغرفة.
- 2.7 يستخدم المنسوجات المختلفة، مثل: أغطية السرير، ومفرش السرير، واللحاف، والبياضات، ويقوم بترتيب السرير باستخدام احد أساليب ترتيب السرير المتعارف عليها.

## السياق:

- 2.1 يتحقق منسوجات السرير ما إذا كانت متسخة أو بها بقع أو بها أشياء مفقودة، ويجمعها من السرير، ويضعها في كيس المنسوجات المتسخة أو عربتها. يترك الوسائد وأغطية السرير، ومفرش السرير واللحاف، بحيث لا تتسخ (على مقعد أو كرسي، إلخ).
  - 2.2 خلال تجهيز الغرفة لضييف جديد، يقوم بتغيير واقي السرير.
  - 2.3 يرسل المنسوجات ذات البقع الكثيرة، والتي تعرضت لحشرات أو الخاصة بضييف مريض، إلى غرفة الغسيل بشكل منفصل.
  - 2.4 يتأكد أن المنسوجات التي سيتم استخدامها نظيفة وخالية من البقع وسليمة؛ وإذا كان عدد الضيوف الذين سيشغلون الغرفة أكبر من عدد الأسرة، يضيف أسرة إضافية؛ ويجهز الغرفة بسرير للطفل أو كنبه قابلة للفتح والتحول إلى سرير، بشكل يتوافق مع عدد الضيوف.
- المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: سرير، منسوجات السرير، منسوجات دورة المياه، وواقي السرير، الوسائد، ولحاف، غطاء السرير، مفرش السرير.

نتيجة التعلم 3: يقوم بنفض الغبار.

## مقاييس النجاح:

- 3.1 يزل الأتربة من الغرفة، باستخدام قمع قماشية نظيفة بألوان مختلفة وبخصائص مختلفة، وفقاً لنوع السطح، كما هو موضح في إجراءات ومعايير المؤسسة.
- 3.2 يقوم بإزالة الأتربة بالترتيب.
- 3.3 يزيل أتربة الغرفة دون تغيير مكان أغراض الضيف والغرفة.
- 3.4 يطهر المعدات الموجودة في الغرفة والتي لامست الأيدي.
- 3.5 يتبع معايير الأمن والسلامة المهنية، خلال إزالة أتربة الأشياء الكهربائية.
- 3.6 يبلغ المختصين بالأعطال
- 3.7 بعد معالجة الأعطال، يقوم بالفحص من أجل التنظيف.
- 3.8 يضع المستلزمات المكتنبة والمواد المستهله داخل الغرفة.

## السياق:

- 3.1 كلما اتسخت قطعة القماش الخاصة بالأتربة، يتم غسلها أو استبدالها.
- 3.2 تمت عملية إزالة الأتربة، من خلال اتباع الترتيب، بالبدء من أقرب مكان إلى الباب، والتحرك من الأعلى للأسفل ومن الخارج إلى الداخل بشكل مناسب لسطح الأشياء.
- 3.3 تم وضع الأشياء الخاصة بالضييف، في مكانها مرة أخرى دون خلطها، خلال إزالة الأتربة من الغرفة.
- 3.4 تم تطهير المعدات التي لامست الأيدي في الغرفة التي تم إعدادها للضييف الجديد (الأزرار الكهربائية، ومقابض الغرف، وسماعة الهاتف، وأزراره، وأجهزة التحكم عن بعد، إلخ).
- 3.5 لم يتم استخدام أسلوب التنظيف المبلل، خلال إزالة أتربة الأشياء الكهربائية والمقاييس الكهربائية، وفقاً لمعايير الأمن والسلامة المهنية.

المستلزمات المستخدمة: دلو، وقطع قماشية ملونة لإزالة الأتربة، ومطهر، والمستلزمات المستهلكة، والمستلزمات المكتنبة.

نتيجة التعلم 4: تنظيف دورة المياه

## مقاييس النجاح:

- 4.1 يحضر مواد وأدوات ومعدات التنظيف إلى دورة المياه.
- 4.2 يفحص جيوب وبطانات منسوجات دورة المياه المتسخة (البورنس)، ويجمعها.
- 4.3 يشغل خزان طرد مياه دورة المياه، ويسكب مواد التنظيف ذات المواد المطهرة في جوانب المراض، وينتظر بضعة دقائق.
- 4.4 يقوم بتنظيف الجسم الخارجي للمرحاض، ويبدأ من خزان طرد مياه المراض، ثم غطاء المراض من الأعلى، ثم من الأسفل، بالأدوات والمعدات المخصصة لتلك الأماكن.
- 4.5 يطهر غطاء المراض.
- 4.6 يستخدم فرشاة المراض لتنظيف الأجزاء الداخلية منه، ويبدأ بتنظيف الجيوب الداخلية منه باستخدام مواد التنظيف ذات مواد التطهير.
- 4.7 يقوم بتنظيف الأجزاء الداخلية لمراض الاغتسال بالفرشاة ومواد التنظيف ذات مواد التطهير، وينظف الأجزاء الخارجية باستخدام الأدوات والمعدات المناسبة المخصصة لتلك الأماكن.
- 4.8 يقوم بتنظيف البانيو و/أو حوض الاستحمام، من خلال البدء برؤوس الاستحمام (الدش)، ثم الصنابير، والحوائط، والأجزاء الداخلية والخارجية منها، باستخدام الأدوات والمعدات المناسبة والمخصصة لذلك.
- 4.9 إذا كان هناك كابينة للاستحمام، يمسح زجاجها، ويجففه؛ وإذا كان هناك ستائر للاستحمام، يستبدل المتسخ منها بأخرى نظيفة.
- 4.10 يقوم بتنظيف حوض الوجه، من خلال البدء بالصنوبر، ثم الطاولة، ثم الطاولة من الداخل، باستخدام الأدوات والمعدات المناسبة المخصصة لذلك.
- 4.11 نظف مرآة الحوض باستخدام مواد تنظيف الزجاج والقطعة القماشية المخصصة لذلك أو باستخدام أدوات تنظيف الزجاج.
- 4.12 ينظف الملحقات والإكسسوارات الموجودة داخل دورة المياه.
- 4.13 يطبق المنشفات النظيفة وفقاً لمعايير المؤسسة، ويضعها في مكانها؛ ويكمل النواقص المختلفة مثل: أوراق المراض، والمستلزمات المستهلكة.
- 4.14 ينظف أرضية دورة المياه، باستخدام الأدوات والمعدات المناسب والمخصصة لذلك.

السياق:

- 4.2 يرسل المنسوجات والأغراض الخاصة بالضيف المريض أو التي أصبحت لا يمكن استخدامها (التالفة، ذات البقع، المتسخة، إلخ) بشكل منفصل إلى غرفة الغسيل.
  - 4.1-4.3-4.4-4.5-4.6-4.7-4.8-4.9-4.10-4.12 تم استخدام الأدوات والمعدات المخصصة من أجل المعدات كل المعدات الموجودة في دورة المياه والأسطح، ويراعى عدم ملامسة تلك المعدات لبعضها البعض. تم تجفيف جميع الأسطح المنظفة.
  - 4.3-4.5 تم تنظيف المراض وحوض الاغتسال باستخدام الفرشاة الخاصة بالغرفة.
  - 4.12 تم تنظيف الملحقات الموجودة في دورة المياه، مثل: جهاز تجفيف الشعر، والمنشفة، وعناصر التعليق، وفرشاة، ومرآة التجميل، والهاتف.
  - 4.13 تم وضع المنشفات ومستلزمات العناية الشخصية في الغرفة، وفقاً لعدد الضيوف الموجودين أو الضيوف الذين سيشتغلون الغرفة.
  - 4.14 يقوم بعمل تنظيف الأرضية بالأدوات والمعدات المناسبة وفقاً لنوعية أرضية دورة المياه (الشطف، الغسل، مسح، إلخ).
- المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: دلو، ممسحة، مكنسة، جاروف، إسفنج ملون، فرش تنظيف، ورق مراض، مطهرات، مواد تنظيف (نظافة عامة، منظفات مراض، وحوض، وبانيو، وأرضية، وزجاج، مزيل الترسبات)، والمطهرات.

نتيجة التعلم 5: ينظف أرضية الغرفة والأسطح الأخرى.

مقاييس النجاح:

- 5.1 يفحص أسطح الزجاج والمرآيات، وينظفها.
- 5.2 ينظف درابزين الشرفة والأثاث، حسب النوع.
- 5.3 ينظف أرضية الشرفة، بطريقة فعالة.
- 5.4 يضع أثاث الشرفة المنظف في أماكنها.
- 5.5 يجمع العناصر الغريبة الموجودة على أرضية الغرفة، والتي قد تضر المكنسة الكهربائية (عصا الجمع، والقابض، إلخ).
- 5.6 ينظف أرضية الغرفة، من أبعد مكان إلى الغرفة نحو الباب مباشرة.
- 5.7 يقوم بتنظيف الأرضية، بالأسلوب والأدوات والمعدات المناسبة لنوعها.

السياق:

- 5.1 تم مسح البقع الموجودة على الزجاج والمرآيات الموجودة في الغرفة باستخدام قطعة قماشية ومواد تنظيف الزجاج.
- 5.2 تم تنظيف درابزين الشرفة والأساس، باستخدام الأدوات المناسبة مثل: المسح، الغسل، إزالة الأتربة، حسب نوعها.
- 5.3 تم تنظيف أرضية الشرفة، حسب نوعها، بالإجراءات الموضحة للمسح والكنس.

المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: مكنسة كهربائية، دلو، أدوات ومعدات المسح، المسحة، الجاروف، مكنسة.	
نتيجة التعلم 6: ينفذ إجراءات إزالة البقع.	
مقاييس النجاح:	
6.1	يحدد نوع السطح والبقعة، ويختار مادة إزالة البقع المناسبة.
6.2	يحدد مادة إزالة البقعة وأسلوب التعامل معها، وفقاً لخصائص البقعة والسطح.
6.3	يطبق عملية إزالة البقعة.
السياق:	
6.1	تم اختبار مادة إزالة البقع، في زاوية واحدة لا تظهر على السطح، من أجل ضمان عدم الضرر بالأسطح.
6.2	تم استخدام أسلوب التخزين في إزالة البقع، باستخدام قطعة قماشية ماصة أو إسفنج، والتنظيف من الخارج إلى الداخل.
6.3	في حالة إذا كانت عملية إزالة البقع تحتاج إلى قوة أو ستقوم بتلويث المكان، تم نقل العنصر الذي سيتم تنظيفه (مكتب الطابق، شرفة، إلخ) إلى مكان آخر، وقام بتنفيذ عملية إزالة البقعة هناك.
المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: مادة إزالة البقعة، قطعة قماشية ماصة للتنظيف، فرشاة، إسفنج للتنظيف، إلخ.	
8	القياس والتقييم
8 أ) الامتحان النظري	
لا يتم اعتماد اختبار نظري في قياس هذا القسم.	
8 ب) الامتحان القائم على الأداء	
يتم تحديد رؤوس الاختبار التطبيقي من أجل قياس الأنشطة المنفذة الخاصة بتدريب وتعليم الأفراد ضمن الاختبار ((PI، ويدخل المرشح الاختبار أو الاختبارات في هذه الموضوعات. يجب تحقيق معايير النجاح الموضحة في معيار المهنة الوطنية ذات الصلة، في الاختبار التطبيقي. يتم تقييم قائمة فحص أداء المرشح، وفقاً لمعايير التقييم المناسبة مثل نموذج الرقابة. يتم تقييم كل خطوة في قائمة التحقق عبر الدرجات الكاملة المشار إليها. يجب على المرشح لكي يعد ناجحاً أن يظهر الأداء الأصغر اللازم في كل خطوة فحص، وأن يحصل على 70 نقطة على الأقل من إجمالي 100 نقطة كاملة.	
8 ج) الشروط الأخرى المتعلقة بالقياس و التقييم	
-	
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة
	جميعه اتحاد ملاك ومشغلو الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB)
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة
	لجنة قطاع السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات
11	رقم/تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية
	82/2012-07.11.2012

### الملحقات

الملحق 1-A3: معلومات عن التدريب الموصى به لإكسابه لوحة الكفاءة يُوصى بإتمام المرشح للبرنامج التدريبي المحتوي على التعليم المبين أدناه والمقدر بـ 120 ساعة على الأقل من أجل كسب هذه الوحدة.

### محتوى التدريب:

1. تطبيق تعليمات مقبض باب الغرفة
2. تنفيذ عملية التنظيف بشكل متوافق مع قواعد الأمن والسلامة المهنية
3. تنظيم وترتيب الغرفة ودورة المياه
  - أ) ترتيب السرير
  - ب) إزالة الأتربة
  - ت) تنظيف دورة المياه
  - ث) تنظيف الزجاج
  - ج) استخدام المكنسة الكهربائية
  - ح) تنظيف الشرفة

- (خ) تنظيف الأرضية
- (د) تنظيف وترتيب الغرفة التي يشغلها ضيف
- (ذ) تنظيف وترتيب الغرفة التي غادرها الضيف
- (ر) المستلزمات المكتبية والمستهلكة
- 4. صيانة الأدوات الكهربائية واستخدامها وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية
- 5. الإبلاغ بالأعطال
- 6. إزالة البقع
- (أ) وفقاً لنوع السطح،
- (ب) بالطريقة المناسبة



## 12UY0096-2/A4 وحدة كفاءة التنظيف الدوري

1	اسم وحدة الكفاءة	التنظيف الدوري
2	رمز المرجع	12UY0096-2/A4
3	مستوى	2
4	قيمة الائتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	07.11.2012
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
المعيار المهني الوطني لمسؤول تنظيف وترتب الغرف (مستوى 2) 09UMS0024-2		
7	نتائج التعلم	
<p><u>نتيجة التعلم 1: يقوم بتنظيف السجاد والأثاث المغطى بالقماش، باليد.</u></p> <p>مقاييس النجاح:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 يخرج الأثاث والعناصر غير الثابتة والقابلة للنقل، الموجودة في المنطقة.</li> <li>1.2 يزيل أتربة السجاد والأثاث المغطى بالقماش باستخدام المكنسة الكهربائية.</li> <li>1.3 ينفذ إجراءات إزالة البقع.</li> <li>1.4 ينظف السجاد والأثاث، بمادة وأسلوب تنظيف مناسب حسب نوعه.</li> <li>1.5 يضع السجاد والأثاث المنظف في مكانه مرة أخرى بعد تجفيفه.</li> <li>1.6 يقوم بتغيير اتجاه الأسرة، وفقًا للتعليمات التي حصل عليها من المشرف.</li> </ol> <p>السياق:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 تم إخراج المواد والمستلزمات القابلة للحمل وذات الثقل المناسب، قبل البدء في تنظيف السجاد والأثاث الموجود في الغرفة (الشرف، الأروقة، الطابق، المكتب، إلخ).</li> <li>1.2 تم استخدام قطعة تنظيف المقاعد للمكنسة الكهربائية، خلال إزالة الأتربة من المقاعد، والكراسي، وغيرها من الأثاث المغطى بالقماش.</li> <li>1.3 تم تنظيف السجاد والأثاث المغطى بالقماش، من خلال تطبيق أحد أساليب التنظيف المناسبة سواء باليد أو الفرشاة، حسب نسبة الاتساخ ونوع القطع التي سيتم تنظيفها.</li> <li>1.4 تم تنظيف السجاد الأسرة، والمقاعد، والكراسي، وغيرها من الأسطح المغطاة بالأقمشة، مع مراعاة اتجاه التطريز والحياسة.</li> <li>1.4 تم تغطية السجاد والأثاث الذي تم تنظيفه باستخدام أسلوب التنظيف المبلل أو تم منع استخدامها باستخدام إشارات التحذير.</li> <li>1.5 تم وضع الأشياء بعد جفاف السجاد.</li> <li>1.6 تم دوران السرير في الاتجاه والتوقيت الذي حدده المشرف (الأعلى - الأسفل، اتجاه الرأس - اتجاه الأرجل، اتجاه الصيف - الشتاء).</li> </ol> <p>المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: مكنسة كهربائية، قطع قماشية للتنظيف، دلو، فرشاة سجاد، مادة تنظيف السجاد يدويًا، مواد إزالة البقع.</p> <p><u>نتيجة التعلم 2: تنظيف العناصر الديكورية ووحدات الإضاءة والحوائط والجدران</u></p> <p>مقاييس النجاح:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 ينظف الحوائط القابلة للتنظيف، ووحدات الإضاءة، والعناصر الديكورية، بالطريقة المناسبة وفقًا لنوعها.</li> <li>2.2 يلمع الأشياء المنتهية تنظيفها.</li> <li>2.3 ينظف الجدران ووحدات الإضاءة بشكل متوافق مع قواعد الأمن والسلامة المهنية.</li> <li>2.4 يغطي العناصر الموجودة أسفل وحدات الإضاءة التي يقوم بتنظيفها.</li> </ol>		

السياق:

- 2.1 تم إزالة أتربة الحوائط ووحدات الإضاءة والعناصر الديكورية، باستخدام المكنسة الكهربائية أو فرشاة الأتربة أو قطعة الأقمشة لإزالة الأتربة، وفقاً لنوع المواد المكون منها أسطح الأماكن التي سيتم تنظيفها.
  - 2.2 تم تلميع الجدران التي يجب تلميعها، وكذلك وحدات الإضاءة، وملحقها أو العناصر الديكورية، بمواد الجلي والأسلوب المناسب، وفقاً لنوعية الأسطح (نحاس، حديد مقاوم للصدأ، إلخ).
  - 2.3 تم استخدام الأدوات المختلفة، مثل: السلم في تنظيف وصيانة الأماكن المرتفعة، ولم تستخدم الأدوات المختلفة مثل: الكراسي والمقاعد الخاصة بالغرفة بأي شكل من الأشكال، وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية.
  - 2.4 يغطي الأشياء الموجودة في المكان الذي يجري تنظيفه (الأثاث، والسجاد، والباركية، والرخام، إلخ)، والأرضية، خلال التنظيف، لمنع اتساخها أو تبقيها.
- المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: مكنسة كهربائية، وقطع قماشية للتنظيف، وفرشاة إزالة الأتربة، ومواد التنظيف، وأغطية حماية الأسطح المطلية، والسلم.

نتيجة التعلم 3: ينظف زجاج غرفة الضيف وإطارها.

مقاييس النجاح:

- 3.1 يزيل المواد الغريبة الموجودة على الزجاج.
- 3.2 يبدأ بتنظيف الزجاج من إطاره.
- 3.3 يسمح الزجاج الموجود في الأطراف الداخلية للغرفة أولاً، ثم الأطراف الخارجية.
- 3.4 ينظف الزجاج وإطاره وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية.
- 3.5 ينظف الأرضية.

السياق:

- 3.1 إذا كان وجد مواد غريبة على الزجاج، مثل ملصقات بالية أو بطاقات أو سيليكون أو دهانات، يقوم بإزالتها باستخدام شفرة الزجاج قبل التنظيف.
- 3.2 يبدأ بتنظيف الزجاج، من الإطارات التي يكون فيها أكبر نسبة من الاتساخ.
- 3.3 سطح زجاجي؛
  - أ) تم التنظيف من الأجزاء الأكثر نظافة نحو الخارج مباشرة.
  - ب) تم استخدام الماء المضاف له مادة التنظيف، ومساحة الزجاج أو القطع القماشية، بشكل لا يترك أجزاء غير ممسوحة.
  - ت) يستخدم ممسحة الزجاج، ويقوم بمسحه بالأسلوب "S"، لإزالة الماء المتسخ من الأعلى نحو الأسفل مباشرة.
  - ث) تم المسح باستخدام قطعة قماشية جافة، كلما ابتل الإطار الكاوتشوي للمسحة.
  - ج) تم تجفيف الأماكن الرطبة من الزجاج باستخدام قطعة قماشية لتنظيف الزجاج.
- 3.4 تم استخدام الأدوات المختلفة مثل: السلم، وحزام الأمان في تنظيف زجاج الغرفة في الأماكن التي لا يصل إليها، ولم يتم استخدام المقاعد أو الكراسي الخاصة بالغرفة، وذلك وفقاً لقواعد الأمن والسلامة المهنية. تم ترك تنظيف الزجاج المرتفع الذي يمثل خطراً ولا يمكن تنظيفه باستخدام أدوات مثل السلم وحزام الأمان، لمسح عمال المسح المحترفين.
- 3.5 إذا لم تكن الأرضية الموجودة أسفل الزجاج، غير مقاومة للمياه، يقوم بحمايتها من خلال تغطيتها؛ وإذا كانت مقاومة للمياه، يقوم بتنظيف الأرضية من خلال مسح المياه المسكوبة، عند انتهاء تنظيف الزجاج.

المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: أدوات تنظيف الزجاج (قطع قماشية لتنظيف الزجاج، مساحات الزجاج، ماصات الزجاج، أدوات الزجاج، الشفرات الزجاجية، دول الزجاج، حزام أمان الزجاج، إلخ)، سلم، مواد تنظيف أسطح المرايات والزجاج.

نتيجة التعلم 4: يقوم بتطبيق اساليب مكافحة الليجيونيللا.

مقاييس النجاح:

- 4.1 ينظف رؤوس الاستحمام (الدش)، ومصفاة الصنوبر.
- 4.2 ينظف المياه من الصنوبر ورؤوس الاستحمام (الدش)، الموجودة في الغرفة الفارغة

السياق:

- 4.1 يقوم بعمل تنظيف لرؤوس الاستحمام (الدش) والصنوبر بانتظام، من أجل عدم انسدادها بالكلس.
- 4.2 يقوم بفتح المياه الساخنة والباردة في رؤوس الاستحمام والصنوبر، لمدة 5 دقائق، لضمان استمراريتها، في الغرف التي لم يتم

استخدامها لمدة 3 أيام.	
المواد المستخدمة: المستلزمات المستخدمة: مادة التنظيف المانعة للتكلس، والإسفننج، الفرشاة.	
8	القياس والتقييم
8 أ) الامتحان النظري	
لا يتم اعتماد اختبار نظري في قياس هذا القسم.	
8 ب) الامتحان القائم على الأداء	
يتم تحديد رؤوس الاختبار التطبيقي من أجل قياس الأنشطة المنفذة الخاصة بتدريب وتعليم الأفراد ضمن الاختبار ((P1، ويدخل المرشح الاختبار أو الاختبارات في هذه الموضوعات. يجب تحقيق معايير النجاح الموضحة في معيار المهنة الوطنية ذات الصلة، في الاختبار التطبيقي. يتم تقييم قائمة فحص أداء المرشح، وفقاً لمعايير التقييم المناسبة مثل نموذج الرقابة. يتم تقييم كل خطوة في قائمة التحقق عبر الدرجات الكاملة المشار إليها. يجب على المرشح لكي يعد ناجحاً أن يظهر الأداء الأصغر اللازم في كل خطوة فحص، وأن يحصل على 70 نقطة على الأقل من إجمالي 100 نقطة كاملة.	
8 ج) الشروط الأخرى المتعلقة بالقياس و التقييم	
-	
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة
جمعة اتحاد ملاك ومشغلي الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB)	
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة
لجنة قطاع خدمات السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات التابعة لهيئة الكفاءة المهنية	
11	رقم/تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية
82/2012-07.11.2012	

## الملحقات

الملحق 1-A4: معلومات عن التدريب الموصى به لإكسابه لوحدة الكفاءة يُوصى بإتمام المرشح للبرنامج التدريبي المحتوي على التعليم المبين أدناه والمقدر بـ 32 ساعة على الأقل من أجل كسب هذه الوحدة.

محتوى التدريب:

1. عمل تنظيف دوري
  - أ) الأدوات والمعدات المستخدمة
  - ب) أساليب التنظيف
  - ت) تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية
  - ث) تنظيف السجاد
  - ج) تنظيف الأثاث المغطى بالقماش
  - ح) تنظيف العناصر الديكورية ووحدات الإضاءة والحوائط والجدران
  - خ) تنظيف الزجاج وإطاراته
2. أساليب منع البكتيريا الفيلقية
  - أ) معلومات الأدوات والمعدات والمواد
  - ب) الأساليب المستخدمة
  - ت) وحدات التهوية
  - ث) رؤوس الاستحمام
  - ج) البطاريات

## 12UY0096-2/A5 وحدة كفاءة إجراءات نهاية اليوم (نهاية الوردية).

1	اسم وحدة الكفاءة	إجراءات نهاية العمل (نهاية الوردية)
2	رمز المرجع	12UY0096-2/A5
3	مستوى	2
4	قيمة الائتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	07.11.2012
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
المعيار المهني الوطني لمسؤول تنظيف وترتب الغرف (مستوى 2) 09UMS0024-2		
7	نتائج التعلم	
نتيجة التعلم 1: القيام بالتنظيف الأخير وإجراءات الفحص		
مقاييس النجاح:		
1.1 يتحقق مما إذا تم إزالة بطاقة "ممنوع الإزعاج" الموجودة على مقابض أبواب الغرف.		
1.2 يقوم بتنظيف الأروقة، والمصعد، والسلم، والدرابزين، وغيرها من الأماكن القابلة للاتساح، في نهاية اليوم.		
1.3 ينظف ويرتب مكتب الطابق وعربة الطوابق.		
1.4 يفرغ المنسوجات المتسخة الموجودة في عربة جمع المنسوجات المتسخة.		
1.5 يقوم بتنظيف المكنسة الكهربائية، والأدوات التي استخدمها.		
1.6 يرسل القطع القماشية المتسخة والمساحات المتسخة إلى غرفة الغسيل.		
1.7 يترك النفايات التي جمعها، وفقًا للتشريعات الخاصة بحماية البيئة، في مناطق القمامة الموضحة وفقًا لمعايير مكان العمل.		
1.8 يتحقق من طلبات الضيف والحالة النهائية للخدمات التي سيتم تقديمها للضيف.		
1.9 يبلغ مسؤول الطابق بطلبات الضيف التي قد يحتاج تنفيذها إلى ما بعد ساعات العمل أو يكتب في دفتر الاتصال ما بين الورديات.		
السياق:		
1.1 يقوم بتدوين الغرف المعلق على مقابضها بطاقات "ممنوع الإزعاج" أو المقفلة من الداخل ولا يمكن الدخول إليها، ويقوم باتباع الإجراءات والخطوات الموضحة من في معايير المؤسسة. (يترك بطاقة ملاحظة أنه لم يتم تنظيف الغرفة بسبب وجود بطاقة ممنوع الإزعاج، أو تركها الملاحظة أسفل الباب). (يترك بطاقة ملاحظة أنه لم يتم تنظيف الغرفة بسبب وجود بطاقة ممنوع الإزعاج، أو تركها الملاحظة أسفل الباب).		
1.3 إذا تم ملاحظة نقص الصيانة والإصلاح خلال تنظيف مكتب الطابق أو عربة الطوابق، يبلغ مسؤول الطابق.		
الأدوات والمعدات المستخدمة الأدوات والمعدات المستخدمة: مكنسة كهربائية، عربة الطوابق، عربة جمع المستلزمات المتسخة، أدوات ومعدات التنظيف، قطع قماشية للتنظيف، دفتر الاتصال.		
نتيجة التعلم 2: تجهز تقرير موظف تنظيف الغرف.		
مقاييس النجاح:		
2.1 تجهز تقرير موظف تنظيف الغرف.		
2.2 يقوم بتحديد عدد الأشخاص الموجودين في الغرفة.		
2.3 يسلم مشرفه التقرير في نهاية الوردية.		
السياق:		
2.1 يستخدم الاختصارات الموجودة في تقرير حالة الغرفة بشكل صحيح.		
2.2 يتم تدوين البيانات بشكل صحيح وبدون نقص، بعد الانتهاء من تنظيف كل غرفة تقع ضمن مسؤوليته، في تقرير حالة الغرفة (عدد الأشخاص، الأعطال، الغرف النظيفة أو المتسخة، إلخ).		
2.2 يتم تسجيل عدد الضيوف المقيمين في الغرفة، ويراعي الحالات المختلفة، مثل: الأسرة المستخدمة، والملابس، وفرشاة الأسنان.		

## الاختصارات الأساسية المستخدمة في إعداد التقارير

- C/O: تسجيل الخروج (الغرفة التي خرج ضيفها)  
 C/in: تسجيل الدخول (الغرفة التي شغلها ضيفها)  
 R/C: تغيير الغرفة (تغيير الغرفة)  
 Occ: محجوزة (غرفة بها ضيف)  
 O.O.O: متعطل، خارج الخدمة (عاطل)  
 H/u: غرف مجانية (الغرفة المجانية التي يقيم فيها عمال المؤسسة)  
 Comp: غرف مجانية (الغرفة المجانية التي يقيم فيها شخص مهم للمؤسسة)  
 Vip: شخص مهم جدا (الغرفة المجانية/المدفوعة لشخص ذو أهمية كبيرة)  
 S/o: (الغرفة التي لا يستخدمها الضيف ليلاً)  
 N/B: (الغرفة التي يقيم بها ضيف بدون أمتعة)  
 D/L: (الغرفة التي تم قفل بابها من الداخل)  
 DND: (الغرفة التي يعلق على مقبض بابها بطاقة "ممنوع الإزعاج")  
 VD: (الغرفة الفارغة المتسخة)  
 VR: (الغرفة الفارغة الجاهزة)

الأدوات والمعدات المستخدمة تقرير حالة المؤسسة:

نتيجة التعلم 3: يقوم بتسليم المواد.

مقاييس النجاح:

- 3.1 يسلم مفاتيح المكاتب والمفاتيح الرئيسية الخاضعة ضمن مسؤوليته.  
 3.2 يترك ملابس العمل في غرفة الغسيل.

السياق:

- 3.1 يسلم المكتب والمخزن والمفتاح الرئيسي أو المفاتيح إلى الوحدة المسؤولة عن الاحتفاظ بها (مسؤول اتصال المكتب، مكتب الأمن، إلخ)، مقابل التوقيع على ذلك.  
 3.2 يخلع بطاقة الاسم الموجودة على ملابس العمل المتسخة، ويتركها في غرفة غسل الملابس بعد التحقق من الجيوب.

الأدوات والمعدات المستخدمة الأدوات والمعدات المستخدمة: المفتاح الرئيسي، ومفتاح المكتب، وملابس العمل، وبطاقة الاسم

نتيجة التعلم 4: يقوم بالإجراءات المتعلقة بالهدايا المقدمة والأشياء المنسية.

مقاييس النجاح:

- 4.1 يسلم مشرفه الأشياء التي تركها الضيوف سهواً.  
 4.2 يستلم الهدايا التي يقدمها الضيوف، بإقرار كتابي من الضيف نفسه.

السياق:

- 4.1 يبلغ مشرفه أو الشخص ذو الصلة الموجودة في القسم، في أسرع وقت، عن الأشياء المهمة التي تركها الضيوف في غرفهم سهواً (الأموال، الهاتف، جواز السفر، محفظة، أوراق، إلخ).  
 4.1 خلال تسليم الأشياء التي تم العثور عليها؛ يبلغ مشرفه أو الشخص المختص في القسم، بشكل كتابي، باسمه ولقبه، ونوع الأشياء التي تم العثور عليها، ومكان العثور عليها، والتاريخ.  
 4.2 يحصل على الأشياء المهداة من الضيوف، مقابل الحصول على توقيع الضيف.  
 4.2 في نهاية ساعات العمل، يظهر الورقة المقطعة مع الأشياء المهداة من الضيوف، ويقدم "نموذج خروج الأشياء" المصدق عليه من مشرفه، إلى مسؤول الأمن على باب الخروج.

يقوم بتسليم الالات و الأدوات التي استعملها نموذج الادوات الموجودة، نموذج خروج الاشياء.

القياس والتقييم

8

8 أ) الامتحان النظري		
لا يتم اعتماد اختبار نظري في قياس هذا القسم.		
8 ب) الامتحان القائم على الأداء		
يتم تحديد رؤوس الاختبار التطبيقي من أجل قياس الأنشطة المنفذة الخاصة بتدريب وتعليم الأفراد ضمن الاختبار ((P1، ويدخل المرشح الاختبار أو الاختبارات في هذه الموضوعات. يجب تحقيق معايير النجاح الموضحة في معيار المهنة الوطنية ذات الصلة، في الاختبار التطبيقي. يتم تقييم قائمة فحص أداء المرشح، وفقاً لمعايير التقييم المناسبة مثل نموذج الرقابة. يتم تقييم كل خطوة في قائمة التحقق عبر الدرجات الكاملة المشار إليها. يجب على المرشح لكي يعد ناجحاً أن يظهر الأداء الأصغر اللازم في كل خطوة فحص، وأن يحصل على 70 نقطة على الأقل من إجمالي 100 نقطة كاملة.		
8 ج) الشروط الأخرى المتعلقة بالقياس و التقييم		
-		
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة	جمعة اتحاد ملاك ومشغلي الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB)
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة	لجنة قطاع خدمات السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات التابعة لهيئة الكفاءة المهنية
11	رقم/تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية	82/2012-07.11.2012

## الملحقات

الملحق 1-A5: معلومات عن التدريب الموصى به لإكسابه لوحد الكفاءة يُوصى بإتمام المرشح للبرنامج التدريبي المحتوي على التعليم المبين أدناه والمقدر بـ 40 ساعة على الأقل من أجل كسب هذه الوحدة.

1. معرفة إجراءات المؤسسة
  - أ) إجراءات غرفة DND في نهاية اليوم
  - ب) إجراءات الأشياء المفقودة والتي تم العثور عليها
  - ت) إجراءات خروج الأشياء
  - ث) استخدام المفتاح الرئيسي
  - ج) استخدام ملابس العمل
2. الفحص الأساسي والقياس
3. التوثيق وإعداد التقارير
  - أ) الاختصارات الأساسية المستخدمة في إعداد التقارير
  - ب) المراسلات والمعاني الدولية للاختصارات المستخدمة في إعداد التقارير
4. معرفة ترتيب المكتب، وتنظيف وتخزين الأدوات والمعدات والأجهزة

## 12UY00..-2/B1 وحدة كفاءة اللغة الأجنبية

1	اسم وحدة الكفاءة	اللغة الأجنبية
2	رمز المرجع	12UY0096-2/B1
3	مستوى	1
4	قيمة الائتمان	-
5	(أ) تاريخ النشر	07.11.2012
	(ب) رقم المراجعة	00
	(ج) تاريخ المراجعة	-
6	المعايير المهنية التي تشكل مصدرًا لوحدات الكفاءة	
-		
7	نتائج التعلم	
	<p><u>نتيجة التعلم 1: أن يمتلك مهارة الاستماع باللغة الأجنبية في مستوى A1</u></p> <p><u>نتيجة التعلم 2: أن يمتلك مهارة القراءة باللغة الأجنبية في مستوى A1</u></p> <p><u>نتيجة التعلم 3: أن يمتلك مهارة المحادثة باللغة الأجنبية في مستوى A1</u></p> <p><u>نتيجة التعلم 4: أن يمتلك مهارة الشرح الشفهي باللغة الأجنبية في مستوى A1</u></p> <p><u>نتيجة التعلم 5: أن يمتلك مهارة الشرح الكتابي باللغة الأجنبية في مستوى A1</u></p> <p>النتائج الموضحة في نتائج التعلم المذكورة أعلاه؛ المستويات الخاصة بمهارات الاستماع، والقراءة، والمحادثة التقابلية، والشرح الشفوي، والشرح الكتابي؛ المستويات الموجودة بين (A1-C2) الموجودة في معايير كفاءة اللغة الموجودة في محفظة اللغات الأجنبية المقرر استخدامها من أجل تحديد كفاءة اللغة، بتاريخ 17 أكتوبر/تشرين الأول 2000.</p>	
8	القياس والتقييم	
	يتم تنفيذ القياس والتقييم، باستخدام الوسائل المختلفة الموضحة، وفقاً للمستويات (5) للتعلم الموضحة في كفاءة اللغة الأجنبية.	
9	المؤسسة/المؤسسات التي تطور وحدة الكفاءة	جمعة اتحاد ملاك ومشغلي الفنادق السياحية في البحر المتوسط (AKTOB)
10	لجنة القطاع لتأكيد وحدة الكفاءة	لجنة قطاع خدمات السياحة والضيافة والمأكولات والمشروبات التابعة لهيئة الكفاءة المهنية
11	رقم/تاريخ التصديق لمجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية	82/2012-07.11.2012

الملحق B1-1: معلومات عن التدريب الموصى به لإكسابه لوحد الكفاءة

## الملحقات

الملحق 1: وحدات الكفاءة

- 12UY0096-2/A1 أساليب الأمن والسلامة المهنية وحماية البيئة.  
 12UY0096-2/A2 تنظيم العمل.  
 12UY0096-2/A3 تنظيف وترتيب الغرف.  
 12UY0096-2/A4 النظافة الدورية.  
 12UY0096-2/A5 أعمال نهاية اليوم (نهاية الوردية).  
 12UY0096-2/B1 اللغة الأجنبية

الملحق 2: المصطلحات والرموز والاختصارات

ALEZ: واقي السرير.

أداة: شيء يستفاد من قوته في إنجاز عمل ما أو الحصول على نتائج معينة.

نموذج/دفتر تسليم المفتاح: النموذج/الدفتر الذي يتم توقيعه، وكتابه معلومات التاريخ والساعة والاسم واللقب خلال استلام المفاتيح الرئيسية، ومفاتيح المكاتب والمخازن.

محفظة اللغات الأوروبية: سجل الخبراء والمهارات التي يتم الحصول عليها في اللغات المختلفة، والشهادات الموثقة لمهارات لغات الأفراد المستعدين ضمن برنامج الإطار المشترك للغات الأوروبية الموضحة من قبل المجلس الأوروبي (The Common European Framework of Reference for Languages).

BIDE: حوض الاغتسال.

التبخير: نظام التنظيف الجاف المتنوع الذي يتم تنفيذه باستخدام البخار.

المستلزمات المستهلكة: المواد التي يحتاجها الضيف ومن الممكن نفاذها.

قائمة الغسيل: القائمة المعدة من أجل الغسيل والملابس التي يريد الضيف تنظيفها.

بطاقة البيئة: بطاقة تقييد في توضيح تدابير حماية البيئة ومنسوجات دورة المياه للضيف.

مادة معقمة: مادة تقضي على الكائنات الحية الدقيقة التي من الممكن أن تنسب في أمراض.

التطهير: عملية القضاء على الكائنات الدقيقة التي يمكن أن تسبب المرض للإنسان.

لا تزعجني. بطاقة لا تزعجني.

نموذج خروج الأشياء نموذج خروج أشياء: النموذج المحرر من أجل خروج الهدايا المقدمة من الضيوف إلى العاملين من المؤسسة.

المناطق العامة (PUBLIC AREAS): مناطق الاستخدام المشتركة لجميع الضيوف سواء النزلاء أو غير النزلاء.

المعدة: المادة أو المستلزمات المستخدمة من أجل تنفيذ عمل معين.

النظافة: تدابير النظافة المستخدمة والتطبيقات التي سيتم تنفيذها من أجل الوقاية من البينات التي قد تضر بالصحة.

خدمة الطوابق: قسم خدمات الطوابق.

ISCO: التصنيف الدولي الموحد للمهن،

دفتر الاتصال الدفتر الذي يضمن عمل انتقال المعلومات بين الورديات بشكل كتابي.

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

تقرير حالة المؤسسة: تقرير حالة المؤسسة: تقرير يظهر حالة غرف الضيوف في المؤسسة.

المعيار: عملية:

KKD: معدات الوقاية الشخصية

نظام التنظيف الجاف للسجاد: أسلوب تنظيف السجاد بالنظام الجاف: أسلوب التنظيف النباتي الذي يتم بطريقة خاصة من أجل إزالة الأتربة.

نظام التنظيف الجاف للسجاد: مسحوق التنظيف النباتي (منتج صديق للبيئة)،



الليجيونيلا (الفيلقية): بكتيريا تتكاثر قس أنظمة التكييف والماء والتبريد، وتتسبب في عدوى عن طريق التنفس.  
التكرار 3×3: طريقة قرع عامل تنظيف وترتيب الغرفة لباب غرفة الضيف 3 مرات، مع القول "Housekeeping"، ثم تكرار هذه الطريقة مرتين أخرتين.

NACE: التصنيف الإحصائي للأنشطة الاقتصادية في المجتمع الأوروبي.

مسؤول تنظيف الغرف التقرير الذي يعرض حالة استعمال الغرف،

المفتاح الرئيسي: نوع من المفاتيح التي تقوم بفتح جميع الأبواب أو أكثر من غرفة في منطقة عامة أو محيط عام.

مفرش السرير: غطاء سرير بأبعاد تغطي أطراف السرير فقط.

العزل: العزل: نظام إجراء تنظيف باللمس الخفيف بدون فرك وحك.

المعيار المهني الوطني UMS (المعايير المهنية الوطنية): الحد الأدنى من المعايير، والتي تقبلها هيئة المؤهلات المهنية ((MYK)، والتي تظهر المعرفة والمهارات والمواقف الضرورية، من أجل تنفيذ المهنة بنجاح.

الكفاءة الوطنية الكفاءة الوطنية: المعرفة والمهارة والكفاءة التي يتوجب على الفرد امتلاكها، والتي يتم تحديدها من قبل MYK والموافقة عليها من قبل MYK ووضعها في إطار التأهيل الوطني،

الشفط: عملية شفط وامتصاص الأتربة والكسور الموجودة على الأرضية باستخدام مكنسة كهربائية.

دفاتر الاتصال بين الورديات الدفتر المكتوب فيه الاعمال المتبقية من الوردية السابقة،

VIP (Very Important Person): شخصية مهمة للغاية.

الملحق 3: طرق التجسير العمودي والأفقي في المهنة

من الممكن التجسير بشكل افقي و رأسي، من موظف تنظيف الغرفة (مستوى 2)، إلى موظف منطقة عامة (مستوى 2)، ومسؤول طابق (مستوى 3)، ومسؤول منطقة عامة (مستوى 3)، ومسؤول خدمات الطوابق (مستوى 4)، ومسؤول خدمات الطوابق (Housekeeper) (مستوى 5)، من خلال إثبات أن المرشح لديه المهارات والمعلومات المختلفة المعرفة في كفاءات المهن المذكورة.

الملحق 4: المقاييس التقييمية.

1. 1- يجب أن يكون الأشخاص الذين سيشغلون منصبًا في قياس وتقييم وحدات الكفاءة المتعلقة بالمهنة، لديهم خاصية واحدة من الخصائص المذكورة أدناه.

(أ) أن يكون حاصل على شهادة ثانوية عامة أو ما يعادلها،

- أن يكون قد عمل لمدة 5 سنوات على الأقل في مهنة مسؤول الطوابق، أو
- أن يكون قد عمل لمدة 3 سنوات على الأقل في مهنة مسؤول خدمات الطوابق، أو
- أن يكون قد عمل لمدة سنة (1) على الأقل في مهنة مسؤول خدمات الطوابق (Housekeeper).

(ب) الجامعات: أن يكون خريج في أحد أقسام إدارة الفنادق، إدارة السياحة، وإدارة السياحة والفنادق، والمدارس المهنية العليا، وأن يكون حاصلًا على مؤهل عالٍ في خدمات السياحة والسفر وإدارة السياحة والفنادق، وأن يكون قد عمل في القطاع لمدة (2) على الأقل.

(ت) أن يكون قد عمل لمدة (2) عام في قسم خدمات الطوابق، كمعلم في ثانوية مهنية للسياحة والفنادق.

2. يجب أن يكون المقيم الذي سيتولى مهمة خلال قياس وتقييم وحدة كفاءة اللغة الأجنبية، حاصلًا على مؤهل عالٍ على الأقل، وأن يكون لديه ما يثبت المستويات الموضحة أدناه في اللغة الأجنبية، وفقًا لمعايير كفاءة اللغة الموجودة في سيرته الذاتية الأوروبية.

(أ) أن يكون المقيم الذي سيقوم بعملية قياس وتقييم المستويات A1 وA2 في مستوى B1 على الأقل.

(ب) أن يكون المقيم الذي سيقوم بعملية قياس وتقييم المستويات B1-B2-C1 في مستوى C1 على الأقل.

(ت) أن يكون المقيم الذي سيقوم بعملية قياس وتقييم المستويات C2 في مستوى C2 على الأقل.